

## **ZADEVA: Dostopnost do ambulant DRUŽINSKE MEDICINE v Zdravstvenem domu Jesenice**

**Pacienti imajo več možnosti dostopa do ambulante svojega zdravnika:**

### **- TELEFONSKI KLIC**

Zdravstveni dom Jesenice ima za ambulante splošne oz. družinske medicine organizirano **centralno sprejemanje klicev v Zdravstveno administrativnem centru (ZAC)**. To pomeni, da zdravstvene administratorke v sprejemnem klicnem centru sprejemajo vse telefonske klice, namenjene posameznim ambulantam. Administratorka razvrsti klic, odpre obravnavo ter potrebne podatke vpiše v informacijski sistem. Osebje v ambulanti vidi zapis ter vrne telefonski klic. Medicinska sestra vrne klic pacientu najkasneje naslednji delovni dan. Ob ponedeljkih in torkih je klicev največ, takrat se občasno zgodi, da je na vrnitev klica potrebno počakati na naslednji dan.

### **- E- KOMUNIKACIJA**

V ZD Jesenice smo z 12.2.2024 povsem ukinili komunikacijo preko elektronske pošte. Zaradi varnosti komuniciranja in ustrezne sledljivosti smo prešli na elektronsko komunikacijo preko **aplikacije DoZdravnika**. Ambulanta se bo odzvala na elektronsko sporočilo pacienta in nanj odgovorila najkasneje v treh delovnih dneh - pacienti so o tem obveščeni v avtomatskem odgovoru. Aplikacija omogoča tudi pregled nad izdanimi recepti in njihovo obnovljivost, nad izdanimi napotnicami in njihovo veljavnostjo.

**Telefonski klic je namenjen bolj akutnim zadevam, torej, ko pacienti rabijo hitrejši odziv, medtem ko je elektronska komunikacija preko aplikacije DoZdravnika namenjena urejanju zadev, ki lahko počakajo nekaj dni.**

- Poleg tega je možen **OSEBNI dostop do ambulante, preko POŠTE ali preko NABIRALNIKA v ZD Jesenice.**

**Obremenitve ambulant se vsako leto povečujejo zaradi staranja prebivalstva ter večjih diagnostičnih možnosti. Naše zdravstveno osebje dela po svojih najboljših močeh. Paciente naprošamo, da stopijo v stik z ambulanto na enega izmed zgoraj navedenih načinov in počakajo na odgovor.**