SPLOŠNA BOLNIŠNICA
DR. FRANCA DERGANCA
NOVA GORICA

Ulica padlih borcev 13a
5290 Šempeter pri Gorici
T: 05 33 01 000
E: tajnistvo@sbng.si
W: www.sbng.si

# NAVODILO ZA KLIC V SLUŽBO NAROČANJA SPLOŠNE BOLNIŠNICE DR. FRANCA DERGANCA NOVA GORICA

Informacije za paciente

1. **Pokličite telefonsko številko Splošne bolnišnice Nova Gorica: 053 301 000.**
2. **Poslušajte pozdravno sporočilo agenta:**
   „Spoštovani, poklicali ste Splošno bolnišnico doktorja Franca Derganca Nova Gorica. Za splošne informacije pritisnite 1, za naročanje na pregled pritisnite 2."
3. **Izberite ustrezno možnost:**
   - Če potrebujete splošne informacije, pritisnite **1**. Oglasil se bo informator z nadaljnjimi navodili.
   - Če želite naročiti pregled, pritisnite **2**. Oglasil se bo agent službe za naročanje, ki se bo predstavil z imenom in vas povprašal, pri katerem zdravniku želite naročilo.
4. **Če so vse telefonske linije zasedene:**
   - Slišali boste sporočilo operaterja:
     „Poklicali ste službo za naročanje Splošne bolnišnice doktorja Franca Derganca Nova Gorica. Trenutno so vsi operaterji zasedeni, prosimo, da počakate na prostega operaterja. Ste prvi, drugi, tretji... v vrsti."
   - S tem ste obveščeni o svojem mestu v čakalni vrsti in lahko ostanete na liniji.
5. **Če je šesti oziroma več klicateljev v vrsti in so linije prezasedene:**
   - Klic bo prevzela tajnica, ki vam bo sporočila enako informacijo o zasedenosti in vrstnem redu v čakalni vrsti. Poklicali ste službo za naročanje Splošne bolnišnice doktorja Franca Derganca Nova Gorica. Spoštovani zaradi odsotnosti zaposlenih prihaja do daljšega čakanja na odgovor. Lepo prosimo za razumevanje za kar se vam zahvaljujemo. Trenutno so vsi agenti zasedeni prosim počakajte trenutek na prostega operaterja. Ste prvi, drugi, tretji... v vrsti."
6. **Preusmeritve med klici:**
   - Če med naročanjem ugotovijo, da želite splošne informacije, vas agent preusmeri na informatorja.
   - Za informacije o rentgenu vas preusmerijo na notranjo številko **1050** (oseba, zadolžena za naročanje čakalne liste rentgena).
   - Za informacije o endoskopijah vas preusmerijo na notranjo številko **1692** (oseba, zadolžena za naročanje čakalne liste endoskopij).
   - Za informacije o ginekološkem dispanzerju in ginekološki ambulanti vas preusmerijo na notranjo številko 1191 (oseba, zadolžena za naročanje čakalne liste ginekologije).
7. **Zaključek klica:**
   - Po zaključku pogovora agent izpolni zapis z opombami, podaja potrebna obvestila ter označi razlog klica (naročilo, prenaročilo, informacija o čakalni dobi, opravičilo, grožnja, drugo).
   - Nato zaključi klic in je linija prosta za naslednjega klicatelja.
8. **Klic izven delovnega časa naročanja:**
   - Če pokličete izven delovnega časa službe za naročanje, boste prejeli sporočilo:
     „ Poklicali ste službo za naročanje Splošne bolnišnice doktorja Franca Derganca Nova Gorica. Prosimo vas, da nas kontaktirajte po telefonu od ponedeljka do petka od 8.00 do 13. ure. Omogočeno je tudi naročanje preko spletne pošte narocanje@sbng.si in po pošti."
9. **Sistem ne deluje:**
   V naročanju se lahko zgodi, da sistem eZdravje ne deluje, takrat boste prejeli sporočilo:
   „Spoštovani, sistem eZdravja trenutno ne deluje. Prosimo, poskusite znova poklicati kasneje. Hvala za razumevanje."