







ORIGINAL

PENERIMAAN TELEPON MASUK			
 RS MATA UNDAAN Jl. Undaan Kulon No. 17 – 19 Surabaya 60274 Telp: 031-5319619 , 5343806 Fax: 031-5317503	Nomor Dokumen : 192 /SPO/DIR/RSMU/II/2021	Nomor Revisi : 000	Halaman : 1 / 3
	Standar Prosedur Operasional	Tanggal Terbit : 15 Februari 2021	Ditetapkan Direktur,  RSMATA UNDAAN dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M.
Pengertian	Penerimaan telepon masuk adalah kegiatan komunikasi dari pasien, keluarga pasien, rekanan/ mitra dan karyawan yang mempunyai kepentingan dan atau membutuhkan informasi terkait rumah sakit melalui telepon.		
Tujuan	<ol style="list-style-type: none">1. Memberikan pelayanan prima kepada pasien, keluarga, rekanan/ mitra dan karyawan.2. Memberikan informasi yang dibutuhkan dengan tepat, lengkap, dan jelas.3. Meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pasien, keluarga, rekanan/ mitra dan karyawan.		
Kebijakan	Peraturan Direktur RS. Mata Undaan Nomor : 086B/PER/DIR/RSMU/I/2019 Tanggal 17 Januari 2019 tentang Kebijakan Pelayanan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.		
Prosedur	Persiapan Alat : <ol style="list-style-type: none">1. <i>Form</i> Telepon Masuk;2. <i>Form</i> Serah Terima Telepon;3. Telepon;4. ATK. Waktu : Setiap Hari Petugas : 1. Operator Telepon (Senin-Jumat : 07.00-21.00 dan Sabtu 07.00-17.00); 2. <i>Security</i> (Senin-Sabtu : 21.00-07.00 dan Hari Libur : 24 jam); Tempat : 1. Ruang kontrol; 2. Pos 1 (<i>Lobby</i>). Pelaksanaan <ol style="list-style-type: none">1. Angkat telepon maksimal 3 kali dering.2. Ucapkan sapa dan salam "Selamat Pagi/ Siang/ Malam Bapak/ Ibu, RS. Mata Undaan Surabaya dengan Operator/ Security (Sebutkan Nama), ada yang bisa Saya Bantu?"		

PENERIMAAN TELEPON MASUK			
 RSMATA UNDAAN Jl. Undaan Kulon No. 17 – 19 Surabaya 60274 Telp: 031-5319619 , 5343806 Fax: 031-5317503	Nomor Dokumen : 192 /SPO/DIR/RSMU/II/2021	Nomor Revisi : 000	Halaman : 2/3
	Standar Prosedur Operasional	Tanggal Terbit : 15 Februari 2021	Ditetapkan Direktur,   RSMATA UNDAAN dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M.
3. Tanyakan identitas penelepon. 4. Tanyakan keperluan penelepon. 5. Catat telepon di <i>form</i> telepon masuk. 6. Berikan informasi sesuai kebutuhan. Informasi yang diperlukan mengenai hal berikut : <ul style="list-style-type: none"> a. Informasi Jam Pelayanan/ Identitas Rumah Sakit Berikan informasi sesuai kebutuhan penelepon. b. Informasi Medis/ Keperawatan/ Administrasi Pasien/ Jadwal Dokter <ul style="list-style-type: none"> - Sambungkan telepon ke <i>Customer Service</i>. - Sampaikan identitas dan keperluan penelepon. - Apabila <i>Customer Service</i> tidak dapat menerima telepon/ diluar jam operasional : <ol style="list-style-type: none"> 1) Tanyakan nomor telepon penelepon. 2) Sampaikan kepada penelepon bahwa akan dihubungi kembali oleh <i>Customer Service</i>, jika informasi yang dibutuhkan bukan kewenangan Operator/ <i>Security</i>. 3) Catat di <i>form</i> serah terima telepon. c. Informasi Administrasi Kantor <ul style="list-style-type: none"> - Jam operasional kantor <ol style="list-style-type: none"> 1) Sambungkan telepon ke Sub Bagian Tata Usaha. 2) Sampaikan identitas dan keperluan penelepon. - Diluar jam operasional kantor <ol style="list-style-type: none"> 1) Sampaikan jam kerja operasional kantor rumah sakit. 2) Arahkan penelepon untuk menghubungi kembali pada jam kerja operasional kantor, jika informasi yang dibutuhkan bukan kewenangan Operator/ <i>Security</i>. d. Permintaan Transfer Telepon <ul style="list-style-type: none"> - Konfirmasi kepada bagian/ unit tujuan identitas dan keperluan penelepon. - Sambungkan telepon sesuai dengan tujuan dan kebutuhan, jika bersedia menerima telepon. 			

ORIGINAL

PENERIMAAN TELEPON MASUK		
 RSMATA UNDAAN Jl. Undaan Kulon No. 17 - 19 Surabaya 60274 Telp: 031-5319619, 5343806 Fax: 031-5317503	Nomor Dokumen : 192 /SPO/DIR/RSMU/II/2021	Nomor Revisi : 000 Halaman : 3 /3
Standar Prosedur Operasional	Tanggal Terbit : 15 Februari 2021	Ditetapkan Direktur,  dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M. 
	e. Apabila bagian/ unit tujuan tidak dapat menerima telepon <ul style="list-style-type: none">- Sampaikan "Mohon Maaf Bapak/Ibu bagian/ unit yang dituju sedang melayani pelanggan lain".- Arahkan untuk menghubungi kembali. <ol style="list-style-type: none">7. Konfirmasi ulang kejelasan informasi yang telah disampaikan "Apakah sudah jelas informasi yang telah kami sampaikan?".8. Ucapkan "Terima kasih sudah menghubungi RS. Mata Undaan Surabaya".	
Instalasi Terkait	<ol style="list-style-type: none">1. Operator2. <i>Security</i>3. Seluruh Bagian/ Instalasi/ Unit	