






ORIGINAL

 RS MATA UNDAAN Jl. Undaan Kulon No. 17 – 19 Surabaya 60274 Telp: 031-5319619, 5343806 Fax: 031-5317503		PERMINTAAN TELEPON KELUAR		
Standar Prosedur Operasional	Nomor Dokumen : 164 /SPO/DIR/RSMU/II/2021 Tanggal Terbit : 15 Februari 2021	Nomor Revisi : 000	Halaman : 1 /2 Ditetapkan Direktur,  dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M.	
Pengertian	Permintaan telepon keluar adalah kegiatan permintaan telepon dari unit kerja untuk berkomunikasi ke pihak luar rumah sakit yang bertujuan untuk kepentingan dinas melalui telepon.			
Tujuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengatur dan memudahkan komunikasi dengan pihak luar melalui telepon. 2. Memberikan pelayanan prima kepada karyawan rumah sakit. 			
Kebijakan	Peraturan Direktur RS. Mata Undaan Nomor : 086B/PER/DIR/RSMU/II/2019 Tanggal 17 Januari 2019 tentang Kebijakan Pelayanan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.			
Prosedur	<p>Persiapan</p> <p>Alat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Form</i> Telepon Keluar; 2. Telepon; 3. ATK. <p>Waktu : Setiap Hari</p> <p>Petugas : 1. Operator Telepon (Senin-Jumat : 07.00-21.00 dan Sabtu 07.00-17.00);</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. <i>Security</i> (Senin-Sabtu : 21.00-07.00 dan Hari Libur : 24 jam); <p>Tempat : 1. Ruang kontrol;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Pos 1 (<i>Lobby</i>). <p>Pelaksanaan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Angkat telepon maksimal 3 kali dering. 2. Ucapkan sapa dan salam "Selamat Pagi/ Siang/ Malam Bapak/ Ibu, dengan Operator (Sebutkan Nama), ada yang bisa Saya Bantu?" 3. Tanyakan identitas penelepon. 4. Tanyakan keperluan penelepon. 5. Catat nomor telepon tujuan di <i>form</i> telepon keluar. 			

ORIGINAL

PERMINTAAN TELEPON KELUAR			
 RS MATA UNDAAN Jl. Undaan Kulon No. 17 – 19 Surabaya 60274 Telp: 031-5319619, 5343806 Fax: 031-5317503	Nomor Dokumen : <i>164</i> /SPO/DIR/RSMU/II/2021	Nomor Revisi : 000	Halaman : 2 /2
	Standar Prosedur Operasional	Tanggal Terbit : 15 Februari 2021	Ditetapkan Direktur,  dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M. 
	6. Telepon nomor tujuan yang diminta. Telepon tersambung : <ul style="list-style-type: none">- Ucapkan sapa dan salam "Selamat Pagi/ Siang/ Malam Bapak/ Ibu, apakah benar ini dengan (sebutkan identitas), Saya dengan Operator/ Security (Sebutkan Nama) dari RS. Mata Undaan Surabaya, ada yang mau berbicara, mohon ditunggu."- Konfirmasi ke unit terkait bahwa telepon siap disambungkan. "Selamat Pagi/ Siang/ Malam Bapak/Ibu telepon telah tersambung dengan (Nama Penerima_Instansi), mohon dapat diterima".- Sambungkan telepon. Telepon tidak tersambung : <ul style="list-style-type: none">- Konfirmasi ke unit yang terkait bahwa telepon belum/ tidak dapat dihubungi. "Selamat Pagi/ Siang/ Malam Bapak/Ibu, telepon yang dituju tidak diangkat/ tidak aktif. Apakah ada nomor telepon lain yang bisa dihubungi?"- Hubungi kembali nomor telepon tujuan maksimal 3 (tiga) kali.- Konfirmasi ulang ke unit yang terkait apabila telepon yang dituju tidak dapat dihubungi.		
Instalasi Terkait	1. Operator 2. Security 3. Seluruh Bagian/ Instalasi/ Unit		