

ORIGINAL

 Jl. Undaan Kulon No. 17 – 19 Surabaya 60274 Telp: 031-5319619, 5343806 Fax: 031-5317503	PENERIMAAN TELEPON		
	Nomor Dokumen : 1935/SPO/DIR/RSMU/VII/2022	Nomor Revisi : 002	Halaman : 1/2
Standar Prosedur Operasional	Tanggal Terbit : 21 Juli 2022	Ditetapkan Direktur,  RSMATA UNDAAN dr. Sahata P.H Napitupulu, Sp.M(K)	
Pengertian	Penerimaan telepon 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	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Direktur RS Mata Undaan Nomor : 1783/PER/DIR/RSMU/VII/2022 tentang Pedoman Pelayanan Unit Kebersihan, Keamanan dan Kesehatan Lingkungan;2. Peraturan Direktur RS Mata Undaan Nomor : 1920/PER/DIR/RSMU/VII/2022 tentang Panduan Keamanan.		
Prosedur	Persiapan Alat : <ol style="list-style-type: none">1. <i>Handy Talkie</i>;2. Buku Saku;3. <i>Form</i> Penerimaan Telepon;4. Telepon;5. ATK. Waktu : <ol style="list-style-type: none">1. Hari Senin-Sabtu : 21.00-07.00 WIB2. Hari Libur : 24 jam Petugas : <i>Security Guard, Leader Of Duty</i> Tempat : Pos 1 (<i>Lobby</i>) Pelaksanaan <ol style="list-style-type: none">1. Angkat telepon maksimal 3 kali dering.2. Ucapkan sapa dan salam "<i>Selamat Pagi/ Siang/ Malam Bapak/ Ibu, RS. Mata Undaan Surabaya dengan Security (Sebutkan Nama), ada yang bisa Saya Bantu?</i>"		

fl

ORIGINAL

 RS MATA UNDAAN JI. Undaan Kulon No. 17 – 19 Surabaya 60274 Telp: 031-5319619, 5343806 Fax: 031-5317503	PENERIMAAN TELEPON		
	Nomor Dokumen : 1935/SPO/DIR/RSMU/VII/2022	Nomor Revisi : 002	Halaman : 2/2
Standar Prosedur Operasional	Tanggal Terbit : 21 Juli 2022	Ditetapkan Direktur,  RS MATA UNDAAN dr. Sahata P.H Napitupulu, Sp.M(K)	
Prosedur	<ol style="list-style-type: none">3. Tanyakan identitas penelepon.4. Tanyakan keperluan penelepon.5. Berikan informasi sesuai kebutuhan. Informasi yang diperlukan mengenai hal berikut.<ol style="list-style-type: none">a. Informasi Jam Pelayanan Rumah Sakit Berikan informasi sesuai kebutuhan penelepon.b. Informasi Medis/Keperawatan/Administrasi pasien<ol style="list-style-type: none">1) Berikan informasi sesuai kebutuhan penelepon.2) Tanyakan identitas dan nomor telepon penelepon.3) Catat di <i>form</i> penerimaan telepon.4) Sampaikan kepada penelepon bahwa akan dihubungi kembali oleh <i>Customer Service</i>, jika informasi yang dibutuhkan bukan kewenangan <i>Security</i>.c. Informasi administrasi kantor<ol style="list-style-type: none">1) Berikan informasi sesuai kebutuhan penelepon.2) Sampaikan jam kerja operasional kantor rumah sakit.3) Arahkan penelepon untuk menghubungi kembali pada jam kerja operasional kantor, jika informasi yang dibutuhkan bukan kewenangan <i>Security</i>.d. Permintaan transfer telepon<ol style="list-style-type: none">1) Konfirmasi kepada bagian/unit tujuan.2) Sambungkan telepon sesuai dengan tujuan dan kebutuhan.e. Apabila bagian/unit tujuan tidak dapat menerima telepon<ol style="list-style-type: none">1) Sampaikan "<i>Mohon Maaf Bapak/Ibu bagian/ unit yang dituju sedang melayani pelanggan lain</i>".2) Arahkan untuk menghubungi kembali.6. Konfirmasi ulang kejelasan informasi yang telah disampaikan "<i>Apakah sudah jelas informasi yang telah kami sampaikan?</i>".7. Ucapkan "<i>Terima kasih sudah menghubungi RS. Mata Undaan Surabaya</i>".		
Instalasi Terkait	<ol style="list-style-type: none">1. Unit Kebersihan, Keamanan, dan Kesehatan Lingkungan2. Seluruh Bagian/Instalasi/Unit		

te