

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL PENATALAKSANAAN PENERIMAAN TELEPON


NOMOR : 018/SPO/PKRS/RSIH/VIII/2022
NO. REVISI : 00
TANGGAL PENGESAHAN : 28 Agustus 2022

LEMBAR VALIDASI DAN PERSETUJUAN

Jenis Dokumen : SPO
Nomor Dokumen : 018/SPO/PKRS/RSIH/VIII/2022
Judul Dokumen : Penatalaksanaan Penerimaan Telepon
Nomor Revisi : 00

		Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Penyusun	:	Firda Dzulfahmiyanti G, SKM	Koordinator <i>Marketing</i> Internal		23/08-22
Verifikator	:	Wahyu Suprayogo, SE.MM	Manajer <i>Marketing</i> dan Keuangan		23-08-22
Validator	:	drg. Muhammad Hasan, MARS	Direktur RS Intan Husada		28-08-22

	PENATALAKSANAAN PENERIMAAN TELEPON		
	No. Dokumen 018/SPO/PKRS/RSIH/VIII/2022	No. Revisi 00	Halaman 1/2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit : 28-08-2022	<div>Ditetapkan oleh Direktur,</div>  <div>drg. Muhammad Hasan, MARS</div>	
PENGERTIAN	Penatalaksanaan Penerimaan Telepon adalah kegiatan melayani semua pembicaraan telepon masuk dengan cekatan, sopan, ramah serta hormat untuk berkomunikasi dan memberikan informasi dalam rangka mendukung aktivitas operasional rumah sakit		
TUJUAN	Sebagai acuan standar dalam penatalaksanaan penerimaan telepon di RS Intan Husada sehingga dapat mempermudah proses <i>monitoring</i> dan fungsi kontrol dari setiap penatalaksanaan penerimaan telepon serta menghindari kesalahan-kesalahan dalam proses penatalaksanaan penerimaan telepon		
KEBIJAKAN	Peraturan Direktur RS Intan Husada nomor 3530/A000/2021 Tentang Kebijakan Standar Manajemen Rumah Sakit Intan Husada		
PROSEDUR	<div>1. Petugas mengangkat telepon yang berdering (maksimal 3x berdering)</div> <div>2. Petugas membuka percakapan Rumah Sakit dengan mengucapkan salam, menyebutkan keterangan waktu, nama Rumah Sakit Intan Husada, identitas penerima, ada yang bisa saya dibantu? (<i>Selamat pagi, Rumah Sakit Intan Husada dengan Firda ada yang bisa saya bantu?</i>)</div> <div>3. Petugas menanyakan nama penelpon dan minimal menyebutkan nama penelpon minimal 3x selama pembicaraan (di awal, di tengah, dan di akhir) Contoh : Pasien : Halo Mbak, saya mau tanya apakah dr. Gustomo praktek hari ini ? Operator : Baik ibu, maaf dengan siapa saya bicara? Pasien : Dengan Arsy Operator : Baik ibu Arsy, jadwal praktek dr. Gustomo untuk hari ini tidak ada, beliau praktek di hari Senin sampai Jumat Jam 16.00-18.00 untuk hari ini dokter anak yang praktek adalah dr. Mustakim jam 08.00-10.00</div> <div>4. Petugas mendengarkan maksud dan tujuan penelepon dengan seksama, jika perlu mengulang kembali pernyataan yang disampaikan dan jika harus menunggu, sebutkan kata</div>		

	PENATALAKSANAAN PENERIMAAN TELEPON		
	No. Dokumen 018/SPO/PKRS/RSIH/VIII/2022	No. Revisi 00	Halaman 1/2
	<p>“mohon / maaf “ dan tekan <i>hold</i>, dan jika sudah ucapkan “terimakasih telah/sudah menunggu “ Contoh :</p> <p>P : Mas, untuk hari ini jadwal praktek dokter anak jam berapa saja dan siapa saja ya?</p> <p>O : Baik ibu/bapak, untuk dokter praktek berikut jam nya akan saya periksa terlebih dulu, mohon / maaf dapat menunggu sebentar</p> <p>O : Halo, terimakasih ibu/ bapak sudah menunggu, berikut nama dokter prakteknya.</p> <p>5. Petugas harus mengucapkan,”mohon maaf atas ketidaknyamanan yang bapak/ibu alami” untuk pasien yang melakukan komplain/mengeluh. Contoh :</p> <p>P : Mas, saya telepon kok dari tadi susah banget masuknya, tidak ada yang angkat</p> <p>O : Mohon maaf Ibu/Bapak atas ketidaknyamanan yang Bapak/Ibu alami. Bagaimana saya bisa membantu Bapak /Ibu ?</p> <p>6. Petugas harus menyebutkan ke bagian mana akan ditransfer. Untuk pasien yang ingin disambungkan teleponnya. Jika di bagian lain tidak diangkat, maka mencatat nomor telepon pasien, dan keperluannya untuk di <i>follow up</i> oleh bagian terkait. Contoh:</p> <p>P : Mas, saya kemarin rontgen disitu, mau menanyakan sdh jadi atau belum ya.</p> <p>O : Baik, dengan Bapak/Ibu, saya berbicara dengan Ibu/Bapak siapa ?</p> <p>P : Dengan Bapak Riva</p> <p>O : Baik Pak Riva, untuk hasil rontgen nya akan saya sambungkan langsung ka bagian radiologi ya pak. Mohon ditunggu sebentar.</p> <p>O : Halo Mbak/ Mas, Saya Firda dari operator, ini ada pasien Bp. Riva mau menanyakan hasil lab. Mohon dapat dibantu/ diterima ya</p> <p>Radiologi : oke</p>		
UNIT TERKAIT	1. Operator 2. Unit PKRS Internal 3. <i>Customer Service</i>		