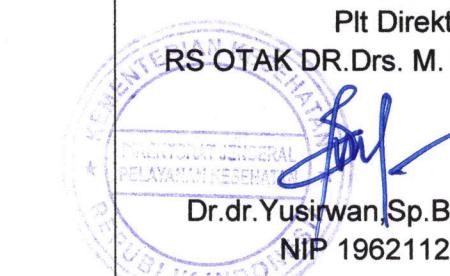




Kemenkes  
RS Otak M. Hatta

RUMAH SAKIT OTAK  
DR. Drs. M. HATTA BUKITTINGGI

NOMOR SOP	OT.02.02/D.XLIII/ 482 /2024
TGL PEMBUATAN	September 2024
TGL REVISI	
TGL EFEKTIF	1 OKTOBER 2024
DISAHKAN OLEH	Ditetapkan Plt Direktur Utama RS OTAK DR.Drs. M. HATTA BUKITTINGGI  Dr.dr.Yusirwan,Sp.B.,Sp.BA(K), M.A.R.S NIP 196211221989031001

TIM KERJA HUKUM DAN HUMAS	NAMA SOP	TAHAPAN SAPA PASIEN POST RAWATAN MELALUI TELEPON
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. Undang-Undang No.33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kesehatan 2. Undang-Undang No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. PERMENKES RI Nomor 22 tahun 2022 Tentang Organisasi dan tata Kerja Rumah Sakit Di Lingkungan Kementerian Kesehatan	1. Bertugas sebagai petugas call center 2. Memiliki skill Customer service 3. Mampu berkomunikasi aktif dengan baik 4. Mampu mengoperasionalkan komputer	
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN	
	Telpon, Komputer, aplikasi e kamek	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Jika SOP tidak dilakukan maka program menyapa pasien post rawatan di RSOMH Bukittinggi tidak berjalan sesuai target	Work Spreadsheets	



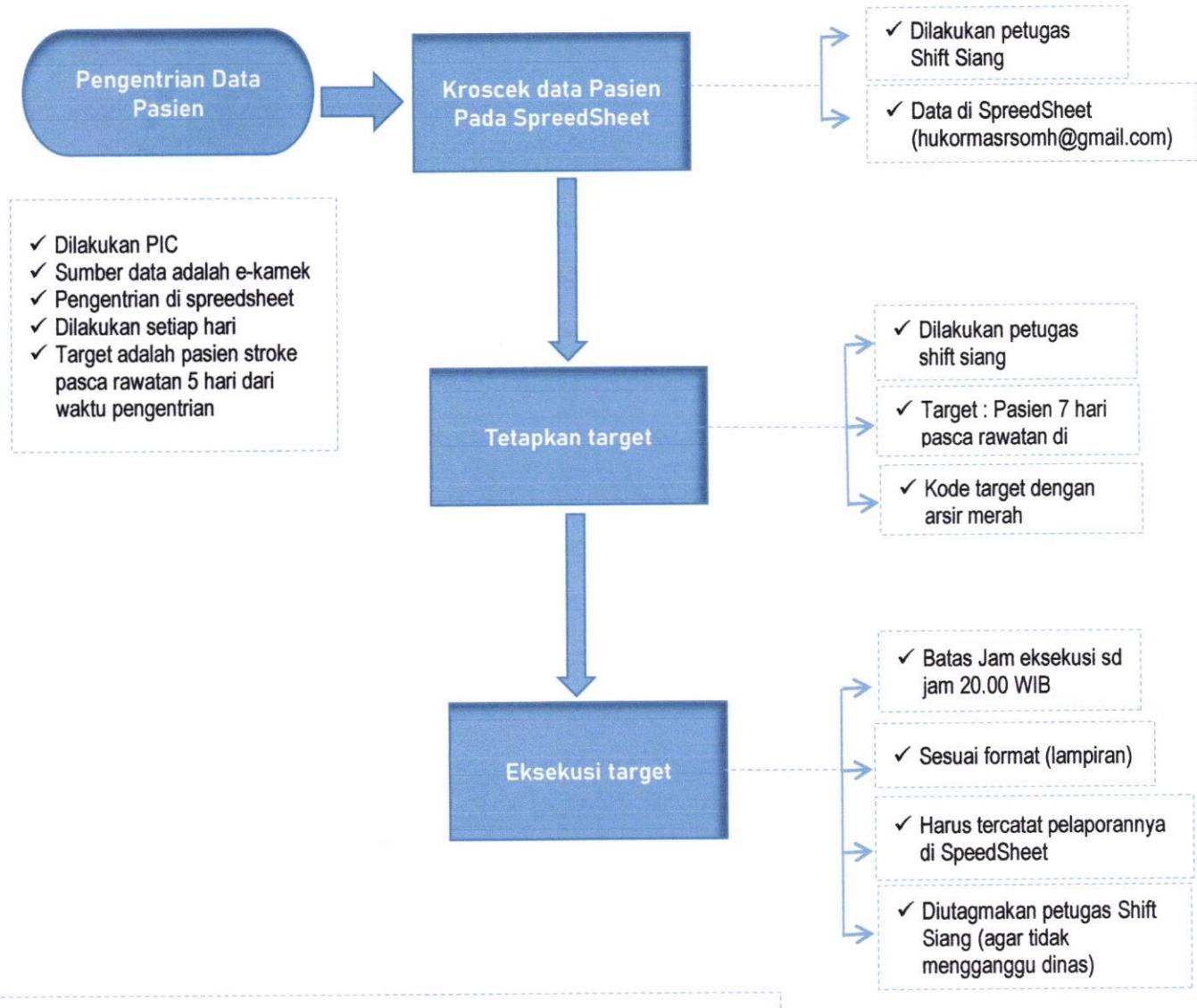
NO	AKTIVITAS	PELAKSANA		MUTU BAKU			KET
		PIC	Humas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pengentrian Data Pasien dari data E kamek ke spreadsheets			Komputer dan jaringan, aplikasi e-kamek	30 menit	data dientrikan di spreadsheets	Post rawatan max 5 hari sebelum pengentrian
2	Pengecekan data "Sapa pasien post rawatan" pada spreadsheets			Komputer dan jaringan, ATK	30 menit	Petugas mengetahui data target di spreadsheets	Dilakukan petugas Shift siang, s/d eksekusi target
3	Menetapkan target "Sapa pasien post rawatan"			perangkat komputer dan jaringan	10 menit	Target harian ditetapkan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Target adalah pasien 7 hari post rawatan di RSOMH Bukittinggi</li> <li>✓ Tetapkan tanggal eksekusi</li> </ul>
4	Persiapan kegiatan dan mengkode target di spreadsheets			Telpon operator, perangkat komputer, Formulir "Sapa pasien post rawatan"	3 menit	Persiapan "sapa pasien post rawatan" sudah OK	Beri kode / arsir merah pada data target
5	Menghubungi target			Telpon operator, perangkat komputer, Formulir "Sapa pasien post rawatan"	2 menit	Petugas menghubungi target	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ya : Bisa dihubungi</li> <li>Tidak : Tidak bisa dihubungi</li> </ul>
6	Sapa pasien sesuai dengan form "Sapa pasien post rawatan"			Telpon operator, perangkat komputer, Formulir "Sapa pasien post rawatan"	10 menit	Petugas menyapa pasien sesuai dengan form	
7	Buat laporan dengan mengentrikan/ceklist tindakan sesuai format pada spreadsheets			perangkat komputer	2 menit	Laporan eksekusi "sapa pasien post rawatan" selesai	Setelah melakukan sapa pasien per pasien
8	Evaluasi pelaksanaan "Sapa pasien post rawatan" oleh petugas			Telpon Operator	5 menit		Bisa melewati WA melalui nomor Hotline RS



# MEKANISME PELAKSANAAN

## “PROGRAM SAPA PASIEN PASCA RAWATAN”

### RSOMH BUKITTINGGI 2024



Catatan :

- ◆ Akan ada penambahan nilai bagi petugas yang berhasil mengeksekusi target (1 point untuk 5 target)
- ◆ Target dalam 1 minggu minimal 7 pasien
- ◆ Gunakan kalimat opening saat menghubungi target
- ◆ Minta izin terlebih dahulu dan lanjutkan eksekusi jika izin diperoleh