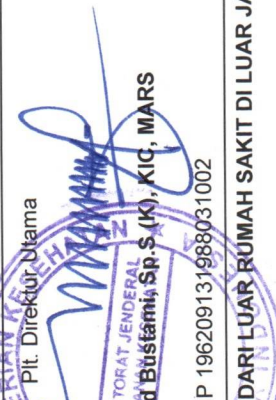




RUMAH SAKIT PUSAT OTAK NASIONAL
PROF. DR. dr. MAHAR MARDJONO JAKARTA



NOMOR SOP : OT.02.02/XXXIX/0006/2022	
TGL. PEMBUATAN : 25-Oct-17	
REVISI KE : 03	
TGL. REVISI : 30/08/2022	
TGL. EFEKTIF : 22 SEPTEMBER 2022	
DISAHKAN OLEH Pit. Direktur Utama  DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN RI dr. Mursyid Bustami, Sp.S (K), KIC, MARS NIP. 196209131988031002	
NAMA SOP : PENERIMAAN TELEPON DARI LUAR RUMAH SAKIT DI LUAR JAM : KERJA	
KUALIFIKASI PELAKSANA :	
1 Memahami peraturan perundang-undangan yang terkait dengan Hak dan Keajiban Pasien	
2 Memahami peraturan perundang-undangan terkait pemberian informasi	
3 Memahami SOP Penerimaan telepon dari luar pada jam kerja dan di luar jam kerja	
DASAR HUKUM :	
1 Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5063)	
2 Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072)	
3 Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tanggal 30 April 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	
4 Peraturan Presiden RI Nomor 94 tahun 2006 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 9 tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia	
5 Peraturan Presiden RI Nomor 045 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Jakarta	
6 Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 342/Menkes/SK/III/2007 tentang Pejabat yang Berwenang Memberikan Informasi Kepada Pers dan atau Masyarakat	
7 Keputusan Direktur Utama Rumah sakit Pusat Otak Nasional Nomor HK.02.04/III/3515/2014 tentang Struktur dan Tata Kerja Rumah Sakit Pusat Otak Nasional	
KETERKAITAN :	
PERALATAN / PERLENGKAPAN :	
1 Komputer yang dilengkapi program microsoft office dan excel 2 Pedoman Rumah Sakit 3 Pedoman Pelayanan Komplain dan/atau saran	
PENCATATAN DAN PENDATAAN :	
Dokumen SOP Penerimaan Telepon dari Luar rumah Sakit di Luar Jam Kerja direkap oleh Sub Koordinator Sub-substansi Hukum, Organisasi dan Hubungan Masyarakat	

No.	Aktivitas	Mutu Baku					Keterangan
		Pelanggan	Staf Humas	Unit Kerja Terkait	Kelengkapan	Waktu	
1	Menghubungi Nomor Ekstension Resmi Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono Jakarta				Telepon dan Komputer	1 menit	Panggilan
2	Menjawab Telepon Dengan Durasi Paling Lama Setelah Deringan ke-3 Dengan Mengucapkan Salam Sapaan dan Menanyakan Kendala atau Informasi apa yang di Butuhkan Oleh Penelepon				Catatan dan Memo Khusus Informasi Rumah Sakit	5 menit	Rekaman Pembicaraan
3	Menanyakan Identitas Penelepon dan Meyampaikan Informasi yang Butuhkan				Telepon dan Komputer	5 menit	Informasi dan Catatan
4	Menghubungkan Telepon ke Nomor Ekstension Tertentu, Apabila Informasi Yang Dibutuhkan Berhubungan dengan Bisnis Internal ataupun Permintaan Sambungan Kepada Unit Kerja Tertentu				Daftar Nomor Extension Internal	2 menit	Informasi
5	Mencatat History Telepon di Dalam Buku Daftar Telepon Masuk				Catatan	2 menit	Laporan Harian