



## Rumah Sakit Umum Daerah Kota Banjar

Jalan Rumah Sakit No 1. Kota Banjar. Jawa Barat. Indonesia 46322 0265741032

[rsud.banjarkota.go.id](http://rsud.banjarkota.go.id)

Pemerintah Kota Banjar / Rumah Sakit Umum Daerah Kota Banjar

# Komunikasi Ektiffe Untuk Meningkatkan Keterlambatan Pasien Dalam Proses Pelayanan Dan Pengobatan

No. SK :

## Persyaratan

1. pelayanan di IGD dan Rawat Inap

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. A. Di Unit Admisi / Customer Service
  1. Persilahkan pasien dan keluarganya masuk dan ucapkan salam.
  2. Sapa pasien dengan namanya.
  3. Ciptakan suasana yang nyaman dan hindari tampak lelah
  4. Perkenalkan diri (sebut nama dan profesi) dan jelaskan tujuan pemberian informasi
  5. Berikan informasi sesuai kebutuhan pasien/keluarga
  6. Tanyakan kembali segala sesuatu yang belum jelas
  7. Tanda tangan form edukasi oleh kedua belah pihak
  8. Dokumentasikan di Rekam Medis pasien
- A. Di Unit Pelayanan
  1. Ucapkan salam dan sapa pasien dengan namanya
  2. Ciptakan suasana yang nyaman
  3. Perkenalkan diri (sebut nama dan profesi)
  4. Tentukan siapa yang akan diberikan informasi, meliputi:
    - a) Pasien sendiri,
    - b) Keluarganya/orang lain yang ditunjuk oleh pasien
  5. Perhatikan sikap non-verbal pasien/keluarga
  6. Pertahankan kontak mata dengan pasien
  7. Perhatikan keluhan yang disampaikan tanpa melakukan interupsi yang tidak perlu.
  8. Gali riwayat penyakit pasien (anamnesis)
  9. Libatkan pasien dan keluarga dalam rencana tindakan medis/perawatan selanjutnya atau pengambilan keputusan
  10. Tanyakan kembali segala sesuatu yang belum jelas
  11. Dokumentasikan dalam Rekam Medis pasien

## Waktu Penyelesaian

30 Menit

Langkah-langkah penyampaian pikiran-pikiran atau informasi dari tenaga kesehatan kepada pasien/keluarganya m cara tertentu sehingga pasien mengerti betul apa yang dimaksud oleh penyampai informasi dan dapat terlibat dalam pelayanan dan pengobatannya.

## Biaya / Tarif



## Rumah Sakit Umum Daerah Kota Banjar

Jalan Rumah Sakit No 1. Kota Banjar. Jawa Barat. Indonesia 46322 0265741032

[rsud.banjarkota.go.id](http://rsud.banjarkota.go.id)

Pemerintah Kota Banjar / Rumah Sakit Umum Daerah Kota Banjar

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. keterlambatan pelayanan

### Pengaduan Layanan

SMS/WA 08112111146