



## UPTD Public Safety Center 119

JALAN SAMUDRA, NO. 4 90811 6285299462608

<https://psc119.soppengkab.go.id/>

Pemerintah Kab. Soppeng / Dinas Kesehatan / UPTD Public Safety Center 119

# Standar Pelayanan Publik Penerimaan dan Pemberian Tanggapan Panggilan Emergency

No. SK :

## Persyaratan

1. Berada di wilayah Kab.Soppeng
2. Menghubungi call center 119

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur



## UPTD Public Safety Center 119

JALAN SAMUDRA, NO. 4 90811 6285299462608

<https://psc119.soppengkab.go.id/>

Pemerintah Kab. Soppeng / Dinas Kesehatan / UPTD Public Safety Center 119

1. Pasien/ keluarga menghubungi call center 119
2. Petugas operator menerima panggilan dan mengidentifikasi lokasi kejadian, identitas, keadaan (keluhan ) yang di alami pasien.
3. Tim PSC 119 Kabupaten / Kecamatan segera berangkat ke lokasi kejadian sesuai dengan alamat pasien.
4. Melakukan anamnesis terhadap pasien sesuai dengan lembar identifikasi / pengkajian.
5. Korban/pasien gawat darurat menghubungi Call Center 119, lalu menekan angka 1 di hp/telpon, panggilan akan secara otomatis terhubung ke layanan operator Call Center 119.
6. Operator akan mencatat seluruh informasi dari penelepon seperti: Menanyakan informasi secara lengkap dari penelepon dan menilai tingkat prioritas panggilan emergensi tersebut. Memberikan instruksi medis kepada penelepon sebelum ambulans datang dan menyampaikan informasi adanya panggilan emergensi kepada kru ambulans.
7. 9. Mengirimkan kabar dan melakukan koordinasi petugas pelayanan kesehatan (termasuk ambulans gawat darurat).
8. Operator menanyakan: Di mana lokasi tepat pasien? Seorang Operator harus menanyakan nomor rumah atau bangunan. Sangat penting untuk menanyakan nama jalan dengan penunjuk arah mata angin yang jelas (misalnya utara, selatan), persimpangan jalan terdekat, dan lokasi tepat kejadian. Apabila terjadi kecelakaan lalu lintas perlu ditanyakan mengenai arus lalu lintas, dan jalur yang dapat dilewati , kemacetan dll. Jika Operator menemukan bahwa semua jalur menuju lokasi tabrakan terhambat, maka Operator akan memberitahu pengemudi ambulans untuk memilih jalur alternatif. Operator akan berkoordinasi dengan unit ambulance service dan akan menghubungi ambulance yang terdekat dengan lokasi pasien, sehingga ambulance akan cepat sampai lokasi kejadian. Nomor telepon yang dapat dihubungi untuk melakukan panggilan balik? Minta penelepon untuk tetap menjaga sambungan telepon. Jangan ditutup kecuali atas pemberitahuan Operator. Untuk situasi/kasus yang mengancam jiwa, Operator akan memberikan instruksi medis kepada penelepon sesaat setelah ambulans dikirim. Penelepon atau orang lain yang ada di lokasi kejadian harus mengikuti instruksi ini hingga ambulans datang. Hal penting lain yang perlu diperhatikan oleh Operator adalah agar tetap terhubung dengan penelepon untuk menjelaskan lokasi tepat kejadian seandainya ambulans yang telah dikirim tidak menemukan lokasi yang diinformasikan sebelumnya. Apa masalahnya? Tanyakan keluhan utama yang dihadapi pasien. Ini akan membantu untuk memutuskan panggilan emergensi mana yang akan ditanggapi (jika panggilan lebih dari satu) dan membantu menentukan tingkat prioritas pasien dalam pengiriman ambulans. Berapa usia pasien? Ada beberapa jenis ambulans yang dirancang khusus untuk penanganan kasus emergensi anak-anak daripada dewasa, sehingga akan lebih dipilih Apakah pasien sadar? Pasien yang tidak sadar memiliki tingkat kegawatan/prioritas yang lebih tinggi untuk dilakukan pertolongan. Apakah pasien bisa bernafas? Jika pasien sadar dan bisa bernafas, ajukan pertanyaan tambahan mengenai keluhan utama untuk menentukan tingkat tanggap



## UPTD Public Safety Center 119

JALAN SAMUDRA, NO. 4 90811 6285299462608

<https://psc119.soppengkab.go.id/>

Pemerintah Kab. Soppeng / Dinas Kesehatan / UPTD Public Safety Center 119

### Waktu Penyelesaian

24 Jam

Pelayanan 24 Jam

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Penerimaan tanggapan panggilan darurat/emergency

### Pengaduan Layanan

- SMS (08114000119)
- Telepon (0484119)
- Email (psc119soppeng@gmail.com)
- Kotak Saran