PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA TENGAH
DINAS KESEHATAN
Jalan Raya By Pass Nomor 6, Koba, Bangka Tengah,
Kepulauan Bangka Belitung, Kode Pos 33181,
Telepon (0718) 7362021

TEKNIS PELAYANAN LA SIAP

1. Panggilan Masyarakat

   Bila terjadi kondisi yang membutuhkan pelayanan LA SIAP, masyarakat dapat melakukan panggilan melalui cara :

   a. *Call Center* PSC 119

      Melalui perangkat komunikasi telepon kantor/rumah dan handphone yang mendukung untuk melakukan panggilan. Panggilan melalui *Call Center* hanya dapat terhubung oleh masyarakat yang berada di Wilayah Kecamatan Koba. Panggilan melalui *Call Center* PSC 119 ini tidak dibebankan biaya panggilan. Berikut cara melakukan panggilan ke *Call Center* :

      1. Pastikan lokasi anda telah aktif dan berada;
      2. Tekan 119, klik Panggil dan akan muncul tampilan sebagai panggilan nomor darurat;
      3. Tunggu instruksi operator;
      4. Tekan 1 untuk menentukan lokasi;
      5. Tekan 0 untuk panggilan gawat darurat;
      6. Panggilan akan tersambung ke operator *Call Center.*

   b. Panggilan atau pesan melalui *WhatsApp*

      Panggilan atau pesan melalui *WhatsApp* dapat melalui nomor 0823 7396 8119.

   c. Panggilan telepon

      Panggilan melalui nomor 0823 7396 8119.

   d. Melalui link Applikasi Instagram

      Bila Anda memiliki applikasi instagram dapat dengan membuka applikasi instagram, lakukan pencarian untuk akun @pscbangkatengah. Kemudian, klink link yang berada di bio Instagram.



Link : linki.ee/psc119bangkatengah

Pada pilihan menu klik *Call Center* Emergensi.



Kemudian akan langsung membuka langsung ke applikasi *Whatsapp*. Lakukan komunikasi terkait kondisi pasien dengan menyebutkan nama pasien, kondisi pasien, dan alamat pasien.

2. Memberikan informasi terkait pasien.

   Bila panggilan telah terhubung, maka operator akan menjawab panggilan sesuai standar operasional prosedur menerima telepon yang berlaku. Penelepon diharapkan dapat menyampaikan informasi seperti :
   - Kondisi pasien
   - Lokasi/alamat pasien
   - Kontak penelepon yang dapat dihubungi

3. Pasien akan dikategorikan.

   Pasien akan dikategorikan menjadi pasien gawat darurat atau non-gawat darurat berdasarkan informasi kondisi pasien yang didapatkan dari wawancara medis singkat. Pasien dengan keadaan gawat darurat akan diprioritaskan terlebih dahulu untuk mendapatkan pelayanan. Pasien non-gawat darurat/*homecare* akan dijadwalkan jam kunjungannya di hari yang sama dan dengan mendahulukan pasien dengan kondisi gawat darurat.

4. Ambulans menuju lokasi pasien.

   Durasi setelah menutup panggilan dan tiba di lokasi pasien adalah 30 menit untuk pasien non-gawat darurat dan 15 menit untuk pasien gawat darurat.

5. Kelengkapan Berkas Pasien.

   Pasien/keluarga menyiapkan:
   - Kartu Tanda Penduduk (KTP) pasien atau Kartu Keluarga (KK)
   - Kartu BPJS (bila ada)
   - Hasil pemeriksaan laboratorium, radiologi, kartu kontrol atau dokumentasi lainnya (bila ada)

6. Pasien mendapatkan penanganan.

   Ambulans beserta tim kesehatan yang terdiri dari dokter, perawat/bidan dan sopir ambulans. Pasien akan mendapatkan penanganan yang diselesaikan dihari yang sama, berupa:

   a. Anamnesis : Wawancara medis meliputi keluhan utama, riwayat penyakit sejarang, riwayat penyakit dahulu, riwayat penyakit keluarga, riwayat pengobatan, riwayat alergi anamnesis sistem dari kepala hingga kaki. Serta kondisi media terkait.
   b. Pemeriksaan fisik: Pemeriksaan meliputi tanda vital (pengukuran tekanan darah, saturasi oksigen, suhu, frekuensi nafas, denyut jantung dan terkait lainnya), pemeriksaa fisik kepala hingg kaki dan pemeriksaan kondisi medis lainnya.
   c. Pemeriksaan penunjang sederhana : Pemeriksaan ini dilakukan atas indikasi. Pemeriksaan yang dilakukan seperti pemeriksaan gula darah, kolesterol dan asam urat.
   d. Tindakan pengobatan : Pengobatan diberikan sesuai kondisi pasien.
   e. Rujukan sesuai indikasi dan edukasi terkait kondisi pasien. Rujukan dilakukan di hari yang sama atau 1x24 jam.

7. Survey Kepuasan Masyarakat.

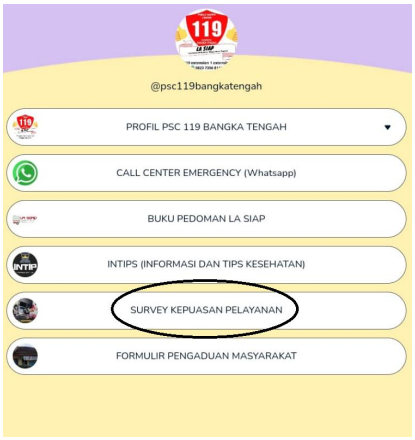
   Pasien/keluarga dapat mengisi Survey Kepuasan Masyarakat melalui:

   - Minimal 1x24 jam setelah pelayanan operator LA SIAP akan mengirimkan pesan untuk mengisi Survey Kepuasan Pelayanan
   - Bila Anda memiliki applikasi instagram dapat dengan membuka applikasi instagram, lakukan pencarian untuk akun @pscbangkatengah. Kemudian, klink link yang berada di bio Instagram.



Link : linki.ee/psc119bangkatengah

Pada pilihan menu klik Survey Kepuasan Pelayanan



Akan terhubung langsung ke Google Form Survey Kepuasan Pelayanan. Diisi sesuai instruksi.



8. Laporan Pengaduan

Pengaduan dapat dilaporkan dengan cara :

- Mengisi Formulir Pengaduan yang dapat diambil Ruang PSC 119 Dinas Kesehatan Jl Titian Puspa No 6 Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka Tengah.

- Bila Anda memiliki applikasi instagram dapat dengan membuka applikasi instagram, lakukan pencarian untuk akun @pscbangkatengah. Kemudian, klink link yang berada di bio Instagram.



Link :

Pada pilihan menu klik Laporan Pengaduan.



Akan terhubung langsung ke Google Form Laporan Pengaduan.
Diisi sesuai instruksi.

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

Public Safety Center (PSC) 119 dan LA SIAP (Layanan Ambulans Siaga Antar Pasien) yang diresmikan tanggal 1 Oktober 2021 adalah salah satu Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka Tengah. PSC 119 dan LA SIAP merupakan pelayanan kegawatdaruratan, non-gawatdarurat, homecare medis sehari-hari dan bencana pra fasilitas kesehatan yang dilaksanakan secara kerjasama dengan lintas sektor di wilayah Kabupaten Bangka Tengah, termasuk juga pelayanan pada kegawatdaruratan event.
Call Center Emergensi PSC dan LA SIAP adalah : 119 extention 1 extention 0 (Bebas pulsa) atau telfon 0823-7396-8119.

Bila Anda memiliki keluhan atau pengaduan dapat menyampaikan kepada PSC 119 Bangka Tengah melalui :
1. Google Formulir Pengaduan Masyarakat;
2. Mengisis Formulir Pengaduan yang dapat diambil di Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka Tengah, Ruang PSC 119 dan LA SIAP Jl. Titian Puspa No 6 Komplek Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka Tengah;
3. Mengirimkan pengaduan Anda melauli chat whatsapp ke nomor 0823-7396-8119.

Dengan menyampaikan pengaduan, Anda telah membantu kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan PSC 119 dan LA SIAP Kabupaten Bangka Tengah. Data yang didapat akan menjadi masukan untuk dapat menyempurnakan pelayanan untuk memberikan manfaat seluas-luasnya kepada masyarakat.
Terimakasih.
PSC 119 Bangka Tengah, Layanan Ambulans Siaga Antar Pasien (LA SIAP)
Ikak Tugak Kami Pereh!!

Formulir Pengaduan Masyarakat untuk pelayanan PSC 119 dan LA SIAP Bangka Tengah dapat diisi pada form berikut.

* Wajib

Tanggal Pengaduan *

Nama *

Mengetahui,
Plt. Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Bangka Tengah

Zaitun, S. Si, Apt, M.P.H
NIP. 19790105 200501 2 013