

PELAYANAN D'PATENS

1 PERSYARATAN PELAYANAN

1. Persyaratan Pelayanan Klien yang bisa dilayani meliputi pegawai RSMM, pasien RSMM dan masyarakat umum.
2. Layanan dapat diakses secara online melalui chat Whatsapp maupun offline (Pusat Krisis Jalur Sutera di IGD).
3. Konselor wajib memiliki sertifikasi konsultasi krisis dan keterampilan komunikasi yang baik.

3 WAKTU PELAYANAN

- Layanan diberikan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu.
- Layanan tatap muka (Jalur Sutera) pada jam kerja (Senin-Jumat, pkl. 08.00 – 16.00)
- Di luar jam kerja, layanan hanya melalui hotline D'Patens24

4 BIAYA / TARIF

- Konsultasi melalui chat whatsapp gratis, klien hanya menggunakan kuota internet.
- Konsultasi melalui jalur sutera dari IGD gratis, tidak dikenakan biaya.
- Konsultasi berikutnya atau rujukan ke konselor ahli baik psikolog atau psikiater di poliklinik mengikuti tarif resmi RSMM.
- Biaya yang diperlukan dalam pelayanan ini meliputi paket data kartu hallo perbulan dan juga jasa medis bagi petugas di luar jam kerja

2 PROSEDUR

1. Klien menghubungi D'Patens24 (Whatsapp di nomor 08111-778-119).
2. Konselor menjawab konsultasi berdasarkan antrian chat yang masuk. Konsultasi berlangsung maksimal 30 menit atau bisa ditambah sesuai dengan kondisi klien yang ditangani.
3. Jika diperlukan penanganan lebih lanjut, klien akan diarahkan ke poli psikiatri atau poli psikologi sesuai dengan kriteria masalahnya. Untuk klien yang berada di luar wilayah Bogor, maka akan disarankan untuk ke faskes terdekat yang ada di wilayahnya.
4. Konsultasi melalui WA tidak dikenakan biaya.
5. Konsultasi lanjutan di poliklinik mengikuti tarif RSMM.
6. Kerahasiaan data klien dijaga, kecuali untuk kepentingan hukum / izin klien.

5 PRODUK LAYANAN

- **Konseling krisis online** melalui chat Whatsapp di 08111-778-119
- **Konseling krisis tatap muka** melalui jalur sutera dari IGD.
- **Intervensi krisis di komunitas** bila diperlukan.
- **Edukasi dan dukungan psikososial** bagi masyarakat yang mengalami krisis jiwa.

6 PENANGANAN PENGADUAN

- Keluhan klien dimonitor melalui dokumen pencatatan laporan konseling dan umpan balik kepuasan klien.
- Jika ada complain, konselor menyampaikan ke supervisor untuk ditindaklanjuti.
- Tersedia mekanisme follow-up, coaching dan evaluasi tim.