

## AK3 PROSES PEMBERIAN JANJI TEMU

### I. JANJITEMU

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	
<b>A. Penetapan janji temu dengan pesakit semasa di klinik</b>		
PP/PPP	1.	Semak buku/kalendar/sistem janji temu.
Petugas Kaunter/ PP/PPP	2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Berikan masa dan tarikh yang sesuai kepada pesakit.</li> <li>● Janji Temu gigi palsu, rawatan kanal akar, pembedahan kecil gigi diberikan mengikut slot janji temu pegawai.</li> <li>● Bagi kes abses, janji temu susulan selepas seminggu hendaklah diberikan.</li> </ul>
PP/PPP	3.	Catat nama, nombor pendaftaran, nombor telefon, jenis rawatan untuk pesakit dan nama pegawai pergigian di dalam buku/kalendar/sistem janji temu.
Petugas Kaunter/ JP/PPP/PPK	4.	Catat masa dan tarikh yang ditetapkan pada Kad Kedatangan LP1 dan kad rawatan pesakit.
PT/JP/PPP/PPK	5.	Beri kad LP1 dan maklumkan tarikh janji temu kepada pesakit. Bagi yang menggunakan sistem janji temu, minta pesakit semak tiket janji temu di aplikasi/telefon pesakit.
<b>B. Penetapan janji temu tanpa pesakit di klinik</b>		
PPP/JP	1.	<p><b>Melalui Telefon</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Semak kad rawatan pesakit dan buku janji temu.</li> <li>● Telefon pesakit dan tentukan tarikh janji temu.</li> <li>● Catatkan tarikh janji temu baru dalam kad rawatan pesakit dan buku janji temu.</li> <li>● Rekodkan panggilan dalam buku daftar telefon dan buku janji temu.</li> </ul>

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	
PPP/JP	2.	<p><b>Melalui pos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Semak kad rawatan pesakit dan buku janji temu.</li> <li>● Tentukan tarikh janji temu yang sesuai.</li> <li>● Catat pada kad rawatan pesakit dan buku janji temu.</li> <li>● Lengkapkan borang M-BKPNM-BK8 yang berkenaan dalam dua salinan. Pastikan alamat adalah tepat.</li> <li>● Kepilkan satu salinan borang janji temu pada kad rawatan.</li> </ul>
PPP/JP		Daftarkan dalam buku Daftar Pos dan kirimkan salinan asal borang janji temu kepada pesakit.
PP/PPP		<p>Keluarkan salinan borang janji temu dari kad rawatan apabila pesakit hadir pada hari yang ditetapkan.</p> <p style="padding-left: 40px;">- Sekiranya borang janji temu dikembalikan kepilkan sampul dan borang janji temu tersebut dengan kad rawatan pesakit</p>
<b>C. Pertukaran janji temu (Oleh pihak pergigian)</b>		
<p>PP/PPP</p> <p>Petugas Kaunter/ PPP/</p>	1.0	<p><b>Dalam keadaan terkejut / kecemasan</b></p> <p>Kenalpasti pesakit yang terlibat.</p> <p>Jika pesakit dapat dihubungi melalui telefon, maklumkan sebab pertukaran janji temu dan beri masa dan tarikh yang sesuai.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Catat pada kad rawatan pesakit tarikh dan masa panggilan dibuat dan janji temu baru yang diberi kepada pesakit.</li> </ul> <p>Jika pesakit tidak dapat di hubungi melalui telefon dan pesakit hadir di klinik pada masa yang ditetapkan :-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Terangkan kepada pesakit sebab-sebab janji temu tidak dapat ditunaikan.</li> <li>● Jika rawatan yang dirancangkan boleh dilaksanakan oleh Pegawai lain, beri opsyen kepada pesakit sama ada bersetuju untuk menerima rawatan daripada pegawai lain atau tidak.</li> <li>● Jika pesakit bersetuju, teruskan.</li> <li>● Jika tidak, beri masa dan tarikh yang lain.</li> </ul>

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Catat masa dan tarikh yang baru dalam buku janji temu dan kad rawatan pesakit.</li> </ul>
Petugas Kaunter / PPP	2.0	<p><b>Dalam keadaan biasa</b></p> <p>Semak buku janji temu.</p> <p>Jika <b>melalui pos</b>, gunakan Surat Pertukaran Janji temu M-BKPNM-BK9 yang terkini dalam dua salinan.</p> <p>Kepilkan satu salinan pada kad rawatan pesakit.</p> <p>Catat dalam Buku Daftar Pos dan kad rawatan pesakit.</p> <p>Poskan surat tersebut.</p> <p>Catat nama pesakit dan nombor pendaftaran pesakit dalam buku janji temu.</p> <p>Hapuskan salinan Pertukaran Janji temu apabila pesakit hadir pada hari yang ditetapkan.</p> <p>Jika <b>melalui telefon</b>, catat panggilan dalam Buku Daftar Telefon, kad rawatan pesakit LP8 dan buku janji temu.</p>
<b>D. Pertukaran janji temu (oleh pesakit)</b>		
Petugas Kaunter/ PPP/PPK		Catat pada kad rawatan pesakit dan buku janji temu jika pesakit meminta pertukaran janji temu.
<b>E. Kegagalan menghadiri janji temu Dentur</b>		
PPP	1.	Kenalpasti pesakit yang tidak hadir janji temu dentur peringkat <i>special tray, secondary impression, bite</i> dan <i>try in</i> dan <i>issue</i> .
PPP	2.	Beri penetapan semula janjitemu kepada pesakit (rujuk perkara B)
PPP	3.	<p>Sekiranya pesakit tidak hadir janji temu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Melebihi 2 kali/ 1 bulan untuk peringkat <i>special tray, secondary impression, bite</i> dan <i>try in</i></li> </ul>

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Melebihi 3 bulan untuk peringkat <i>issue</i></li> </ul> Hantar surat penamatan rawatan dentur M-BKPNM-BK28 kepada pesakit dan lampirkan salinan surat tersebut dalam kad rawatan LP 8-2 pin 8/2019.
PP / JT	4.	Tamatkan kes dan dentur.
PP/JT/PPP	5.	Rekod dalam LP 8-2 pin 8/2019, LP6 pin1/86 dan PG103.

## II. SENARAI MENUNGGU

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
<b>A. Pendaftaran dalam Senarai Menunggu</b>	
PPP	1. Semak maklumat pesakit di kad rawatan pesakit. Pastikan nama, alamat dan nombor telefon betul dan tepat.
PPP	2. Rekodkan maklumat pesakit dalam buku Senarai Menunggu M-BKPNM-BK12 .
PPP	3. Minta pesakit maklumkan pihak klinik jika ada pertukaran alamat atau nombor telefon.
PPP	4. Catatkan “Telah daftar .....No siri:.....” dalam kad rawatan pesakit LP8 dan kad kedatangan pesakit (LP1).
PPP	5. Beri kad LP1 kepada pesakit berkenaan.
PPP	6. Maklumkan pesakit akan dihubungi untuk janji temu bila gilirannya sampai untuk rawatan.
<b>B. Memberi janji temu dari Senarai Menunggu</b>	
PPP	1. Semak buku senarai menunggu. Kenal pasti pesakit yang hendak dihubungi dengan mengikut turutan nombor siri.

<b>TANGGUNGJAWAB</b>	<b>TINDAKAN</b>
	2. Tetapkan tarikh janji temu yang sesuai untuk Pegawai Pergigian.
	3. Maklumkan pesakit samada melalui pos atau telefon seperti langkah B.
	4. Kemaskini butiran dalam Buku Senarai Menunggu.