|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lampiran** | **:** | **Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara** |
| **Nomor** | **:** | **267 Tahun 2023** |
| **Tanggal** | **:** | **25 Januari 2023** |

1. **STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN DAN PRODUK PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT JALAN**
   1. **Standar Pelayanan Pendaftaran Pasien di Rawat Jalan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 4. Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 12 tahun 2020 tentang akreditasi rumah sakit; 6. Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 10 Tahun 2010 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara; 7. Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 3 Tahun 2023 tentang perubahan kedua atas Pergub Nomor 4 tahun 2016 tentang pola tarif Pelayanan pada RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara; 8. SK Direktur RSU Bahteramas Nomor 267 Tahun 2023 Tentang Penetapan Standar Pelayanan di RSU Bahteramas, Tanggal 25 Januari 2023. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | 1. **Pasien Umum**   1. KTP Pasien (kecuali anak-anak);  2. Kartu Pasien/Kartu berobat RS (pasien lama);  3. Surat Rujukan (jika ada).   1. **Pasien BPJS**   1. Surat Rujukan;  2. KTP Pasien (kecuali anak-anak);  3. Kartu Pasien/Kartu berobat RS  (pasien lama);   1. Kartu BPJS;   **C. Pasien Asuransi Lainnya**  1. Surat Keterangan Penjaminan (yang di ACC oleh petugas kerjasama);   1. Surat Rujukan (Inhealth); 2. Kartu kepesertaan (bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan / Mandiri Inhealth); 3. KTP Pasien (kecuali anak-anak). |
| 3. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. **Pasien Baru**   1. Pasien ke bagian Screening:  1.1 Petugas melihat kondisi dan kebutuhan pasien, yang disesuaikan dengan pelayanan yang tersedia di RS;  1.2 Petugas memverifikasi kelengkapan berkas pasien dan apabila sudah diverifikasi, pasien diarahkan mengambil nomor antrian kode A dan menunggu nomornya di panggil di loket pasien, dan mencetak SEP (untuk pasien BPJS);  2.2 Petugas mencetak kartu pasien dan menyerahkan ke pasien, kemudian diarahkan untuk menunggu di Poliklinik. Bagi pasien umum, petugas membuatkan surat pengantar untuk membayar biaya cetak kartu dan rekam medis di kasir sebelum mengambil kartu pasien diloket pendaftaran.   1. **Pasien Lama** 2. Pasien ke bagian Screening:   1.1 Petugas melihat kondisi dan kebutuhan pasien, yang disesuaikan dengan pelayanan yang tersedia di RS;  1.2 Petugas juga memverifikasi kelengkapan berkas pasien dan apabila sudah diverifikasi, pasien diarahkan mengambil nomor antrian kode B dan menunggu nomornya di panggil di loket pendaftaran.  2. Pasien ke loket pendaftaran:  2.1 Petugas pendaftaran mengecek data identitas pasien sesuai kartu pasien yang berisi nomor RM, menginput tujuan poliklinik dan mencetak SEP (untuk pasien BPJS);  2.2 Petugas kemudian mengarahkan pasien untuk menunggu di poliklinik. Bagi pasien umum, petugas membuat surat pengantar ke pasien untuk membayar biaya rekam medis dikasir sebelum menuju ke poliklinik. |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian | 1. **Jam buka loket pendaftaran pelayanan rawat jalan:** 2. Senin – Kamis : 07.30 – 12.00 wita 3. Jum’at : 07.30 – 11.00 wita 4. Sabtu : 07.30 – 12.00 wita 5. **Jika Persyaratan pendaftaran diterima dengan lengkap dan benar waktu penyelesaian sekitar 20 menit** |
| 5. | Biaya/ Tarif | 1. **Pasien Umum**   Sesuai Pergub Nomor 3 tahun 2023 tentang perubahan kedua atas pergub nomor 4 tahun 2016 tentang pola tarif pelayanan pada RSUD Bahteramas Provinsi Sultra.   1. **Pasien BPJS**   Tarif INA-CBGs berdasarkan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang standar tarif Pelayanan Kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan.   1. **Pasien Asuransi Lainnya**   Sesuai Pergub Nomor 3 tahun 2023 tentang perubahan kedua atas pergub nomor 4 tahun 2016 tentang pola tarif pelayanan pada RSUD Bahteramas Provinsi Sultra |
| 6. | Produk Layanan | Pendaftaran Pasien di Bagian Rawat Jalan |
| 5. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 1. **Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur:**   1. Datang langsung ke unit pengaduan;  2. Mengisi kotak saran;  3. Email:  [admin@rsudbahteramas.go.id/humasbahteramas@gmail.com](mailto:admin@rsudbahteramas.go.id/humasbahteramas@gmail.com) ;   1. Website: [www.rsud-bahteramas.go.id](http://www.rsud-bahteramas.go.id); 2. Website: [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) 3. Melalui Telepon Rumah Sakit: (0401) 3195611; 4. Melalui Handphone:   - 085287187121 An. Dwianasari  - 085216186802 An. Heni Kuswati  **B. Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan** **masukan adalah:**  1. Verifikasi aduan;  2. Mediasi;  3. Koordinasi dengan unit terkait dan cek lokasi;  4. Sanksi  **C. SDM yang mengampu tugas penanganan aduan,** **saran dan masukan adalah:**  1. 1 ( satu) orang Kabag Umum;  2. 1 (satu) orang Kasubag Humas;  3. 2 (dua) orang bagian layanan teknis  pengaduan.  **D. Sarana yang digunakan dalam penanganan** **aduan, saran dan masukan adalah:**  1. Unit Pengaduan;  2. Kotak Saran;  3. Telepon/Handphone;  4. Komputer;  5. Buku dan Alat Tulis Menulis. |
| 8. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | **A. Sarana**  1. Kursi Tunggu Pasien;  2. Meja/Loket Pendaftaran;  3. Meja/Loket Informasi;  4. Televisi; 5. Running Text;  6. Monitor antrian;  7. Mesin nomor antrian;  8. Rostur;  9. Sound system;  10. Map Berkas Pasien (untuk antrian);  11. Kartu Pasien;  12. Tempat Sampah.  **B. Prasarana**   1. Toilet; 2. Ruang Tunggu; 3. Lahan parkir; 4. Masjid. |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | 1. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, bantu);  2. Menguasai Standar Operasional Prosedur;  3. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan pendaftaran;  4. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;  5. Mampu berkoordinasi dengan unit terkait secara efektif dan efisien;  6. Mampu mengoperasikan komputer;  7. Memahami penggunaan aplikasi dibagian loket pendaftaran. |
| 10. | Pengawasan Internal | 1.Direktur Rumah Sakit melakukan pengawasan secara periodik melalui pemantauan langsung dan rapat evaluasi (morning report), dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting;  2. Wakil Direktur Perencanaan dan Diklat melalui Kepala Bagian Rekam Medik memantau melalui aplikasi pada SIM RS;  3. Dilakukan langsung oleh Kepala Seksi Rekam Medis pada saat pendaftaran sedang berlangsung dan melalui rapat intern di Rekam Medis. |
| 11. | Jumlah Pelaksana | Pelaksana Pelayanan di Pendaftaran Rawat Jalan 10 orang terdiri dari:   1. Screening 2 orang; 2. Petugas loket pendaftaran 7 orang; 3. Petugas security 1 orang. |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Diwujudkan dalam kualitas pelayanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, trampil, sopan dan santun. |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.Keamanan layanan dijamin dengan menggunakan nomor antrian, pasien dikelompokkan kedalam 2 (dua)kelompok: loket pasien lama dan loket pasien baru;  2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan dengan nomor antrian pasien;  3. Akses ke poliklinik yang dituju mudah dijangkau. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) dilaporkan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun;  2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit;  3. Rapat evaluasi yang dilaksanakan secara berkala. |