

Lampiran : Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara

Nomor : 267 Tahun 2023

Tanggal : 25 Januari 2023

2.21 STANDAR PELAYANAN POLIKLINIK BEDAH TUMOR (ONKOLOGI)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">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

		<p>Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara;</p> <p>8. SK Direktur Nomor 131 tahun 2022 Tentang Revisi Kedua Pedoman Pelayanan Instalasi Rawat Jalan</p> <p>9. SK Direktur Nomor 607 Tahun 2022 Tentang Penetapan jenis-jenis pelayanan di Rumah Sakit Umum Bahteramas</p> <p>10. SK Direktur RSUD Bahteramas NO.267 Tahun 2023 Tentang Penetapan Standar Pelayanan.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pasien Umum</p> <p>1. Surat Rujukan (Jika Ada).</p> <p>B. Pasien BPJS</p> <p>1. Surat Rujukan (Jika Ada);</p> <p>2. Surat Elegabilitas Peserta (SEP).</p> <p>C. Pasien Asuransi Lainnya</p> <p>1. Surat Keterangan Penjaminan yang di Acc oleh Petugas Kerjasama);</p> <p>2. Surat Rujukan (Inhealth) (Jika Ada).;</p> <p>3. Kartu Peserta Asuransi;</p> <p>4. KTP Pasien (kecuali anak-anak).dan sudah terdaftar</p>
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>A. Pasien Umum</p> <p>1. Pasien melapor kepada petugas poliklinik;</p> <p>2. Pasien menunggu antrian;</p> <p>3. Pasien dipanggil oleh perawat sesuai urutan yang ada di SIM RS atau sesuai dengan kartu pasien yang masuk dipoliklinik;</p> <p>4. Petugas poliklinik membuat rincian pembayaran untuk pasien umum;</p> <p>5. Pasien menuju ke kasir rawat jalan menyerahkan rincian pembayaran agar diverifikasi kemudian dibuatkan slip pembayaran;</p> <p>6. Petugas kasir rawat jalan menyerahkan rincian verifikasi selanjutnya diserahkan ke Bank BTN untuk melakukan pembayaran;</p> <p>7. Bukti pembayaran diserahkan kepetugas</p>

		<p>poliklinik;</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Perawat melakukan pengkajian (anamnese dan pemeriksaan tanda-tanda vital); 9. Pasien diperiksa oleh dokter umum (pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang bila diperlukan); 10. Dokter meresepkan obat; 11. Edukasi/memberikan informasi jelas kepada pasien; 12. Bila diperlukan pemeriksaan penunjang, pasien diserahkan blangko pemeriksaan penunjang; 13. Pasien menebus resep ke instalasi Farmasi (apotek rawat jalan). <p>B. Pasien BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menyerahkan SEP dari pendaftaran kepada petugas poliklinik 2. Pasien menunggu antrian di poliklinik yang dituju; 3. Pasien dipanggil oleh perawat sesuai urutan yang ada di SIM RS atau sesuai dengan SEP yang masuk dipoliklinik; 4. Perawat melakukan pengkajian (anamnese dan pemeriksaan tanda-tanda vital); 5. Pasien diperiksa oleh dokter umum atau dokter spesialis (pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang bila dibutuhkan); 6. Dokter meresepkan obat; 7. Edukasi/ memberikan informasi jelas kepada pasien; 8. Bila diperlukan pemeriksaan penunjang, pasien diserahkan blangko pemeriksaan penunjang dengan melampirkan foto copy SEP 1 lembar untuk dibawa ke tempat pemeriksaan yang dituju; 9. Pasien menebus resep ke Instalasi Farmasi (apotek rawat jalan) dengan menyertakan foto copy SEP 1 lembar;
--	--	---

		<p>C. Pasien Asuransi Lainnya</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menyerahkan SKP (yang telah di Acc oleh petugas kerjasama) dari pendaftaran kepada petugas poliklinik; 2. Pasien menunggu antrian; 3. Pasien dipanggil oleh perawat sesuai urutan yang ada di SIM RS atau sesuai dengan SKP (pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang bila diperlukan); 4. Perawat melakukan pengkajian (anamneses dan pemeriksaan tanda-tanda vital); 5. Pasien diperiksa oleh dokter umum (pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang bila diperlukan); 6. Dokter meresepkan obat; 7. Edukasi/memberikan informasi jelas kepada pasien; 8. Bila diperlukan pemeriksaan penunjang, pasien diserahkan blangko pemeriksaan penunjang dengan melampirkan foto copy SKP 1 lembar untuk dibawa ke tempat pemeriksaan yang dituju; 9. Pasien menebus resep ke Instalasi Farmasi (apotek rawat jalan) dengan menyertakan foto copy SKP 1 lembar. <p>D. Perawat menginput data hasil pemeriksaan kedalam SIM-RS</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilayani oleh Perawat ≤ 10 menit setelah pasien masuk di poliklinik; 2. Dilayani oleh Dokter Umum 5-10 menit
5.	Biaya/Tarif	<p>A. Pasien Umum</p> <p>Sesuai Pergub Nomor 3 tahun 2023 tentang perubahan kedua atas pergub nomor 4 tahun 2016 tentang pola tarif pelayanan pada RSUD Bahteramas Provinsi Sultra.</p> <p>B. Pasien BPJS</p> <p>Tarif INA-CBGs berdasarkan Permenkes</p>

		<p>Nomor 3 Tahun 2023 tentang standar tarif Pelayanan Kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan.</p> <p>C. Pasien Asuransi Lainnya</p> <p>Sesuai Pergub Nomor 3 tahun 2023 tentang perubahan kedua atas pergub nomor 4 tahun 2016 tentang pola tarif pelayanan pada RSUD Bahteramas Provinsi Sultra.</p>
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi; 2. Pemeriksaan Fisik; 3. Tindakan dan penanganan sesuai dengan diagnosis/ penyakit.
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>A. Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke unit pengaduan; 2. Mengisi kotak saran; 3. Email: admin@rsud-bahteramas.go.id / humasbahteramas@gmail.com 4. Website: www.rsud-bahteramas.go.id; 5. Website: www.lapor.go.id 6. Melalui Telepon Rumah Sakit: (0401) 3195611; 7. Melalui Handphone: <ul style="list-style-type: none"> - 085287187121 An. Dwianasari - 085216186802 An. Heni Kuswati <p>B. Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dengan unit terkait dan cek lokasi; 4. Sanksi. <p>C. SDM yang mengampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 (satu) orang Kabag Umum; 2. 1 (satu) orang Kasubag Humas; 3. 2 (dua) orang bagian layanan teknis pengaduan.

		<p>D. Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Pengaduan; 2. Kotak Saran; 3. Telepon/Handphone; 4. Komputer; 5. Buku dan Alat Tulis Menulis
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>A. Sarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi Tunggu Pasien; 2. Timbangan Berat dan Tinggi Badan; 3. Map Rekam Medis; 4. Rostur; 5. Tensimeter; 6. Tempat tidur; 7. Tempat sampah. <p>B. Prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toilet; 2. Ruang Tunggu Pasien; 3. Ruang Pemeriksaan; 4. Ruang Tindakan.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagi tenaga medis memiliki STR dan SIP yang masih berlaku; 2. Bagi perawat memiliki STR dan SIK yang masih berlaku; 3. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, bantu); 4. Menguasai Standar Operasional Prosedur; 5. Memiliki keahlian tentang pemeriksaan di Poliklinik ; 6. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; 7. Mampu berkoordinasi dengan unit terkait secara efektif dan efisien; 8. Mampu mengoperasikan komputer.
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur Rumah Sakit melakukan pengawasan secara periodik melalui pemantauan langsung jalannya pemeriksaan di poliklinik dan rapat evaluasi (morning report), dan rapat sewaktu-

		<p>waktu dalam keadaan yang dianggap penting;</p> <p>2. Wadir Pelayanan melalui Kepala Bidang Pelayanan Medis dan Bidang pelayanan Keperawatan atau bersama-sama memantau pelayanan dipoliklinik;</p> <p>3. Kepala Instalasi Rawat Jalan menerima masukan dan secara periodik memantau pelaksanaan di poliklinik.</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan di Poliklinik Bedah Tumor (Onkologi) 3 orang terdiri dari:</p> <p>1. Dokter Spesialis 2 orang;</p> <p>2. Perawat 3 orang.</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<p>Diwujudkan dalam kualitas pelayanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun.</p>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Keamanan dan keselamatan pelayanan diwujudkan dengan petugas melaksanakan enam sasaran keselamatan pasien</p> <p>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dengan ruangan nyaman</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) dilaporkan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun;</p> <p>2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit;</p> <p>3. Rapat evaluasi yang dilaksanakan secara berkala.</p>

**Direktur,
RSU Bahteramas**



dr. H. Hasmudin, Sp.B.
Pembina Utama Muda, Gol.IV/c
Nip. 196505101997031008