



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH "KANJURUHAN" KEPANJEN

Jalan Panji No.100 Telp (0341) 395041 Fax (0341) 395024
Email: rsud-kanjuruhan@malangkab.go.id Website: <http://rsud-kanjuruhan.malangkab.go.id>

KEPANJEN – MALANG 65163

KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD "KANJURUHAN" KEPANJEN KABUPATEN MALANG

NOMOR : 188.45/38/KEP/35.07.208/2017

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

RSUD "KANJURUHAN" KEPANJEN KABUPATEN MALANG

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH "KANJURUHAN" KEPANJEN KABUPATEN MALANG

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada RSUD "Kanjuruhan" Kepanjen Kabupaten Malang dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan (SP).
- b. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan RSUD "Kanjuruhan" Kepanjen Kabupaten Malang dengan Keputusan Direktur RSUD "Kanjuruhan" Kepanjen Kabupaten Malang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Tahun 1981 Nomor 76 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3209);
3. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125);

4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 59);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 153);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 74);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
14. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

15. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2011 Nomor 7 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 8 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 10 Tahun 2010 tentang Retribusi Jasa Umum;
17. Peraturan Bupati Nomor 33 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- PERTAMA** : Standar Pelayanan RSUD “Kanjuruhan” Kapanjen Kabupaten Malang, sebagaimana disebut dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan RSUD “Kanjuruhan” Kapanjen Kabupaten Malang, sebagaimana dalam Diktum PERTAMA meliputi :
1. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat;
 2. Pelayanan Instalasi Rawat Jalan :
 - a. Klinik Paru;
 - b. Klinik Gigi & Mulut;
 - c. Klinik Anak;
 - d. Klinik Tumbuh Kembang;
 - e. Klinik Penyakit Kandungan dan Kebidanan
 - f. Klinik Bedah;
 - g. Klinik THT;
 - h. Klinik Kulit & Kelamin;
 - i. Klinik Syaraf;
 - j. Klinik Bedah Syaraf;
 - k. Klinik Mata;
 - l. Klinik Penyakit Dalam;
 - m. Klinik Psikologi;
 - n. Klinik Jiwa;
 - o. Klinik Bedah Orthopedi;
 - p. Klinik Jantung.
 3. Pelayanan Instalasi Rehabilitasi Medik
 4. Pelayanan Instalasi Bedah Sentral;

5. Pelayanan Instalasi Peristi dan Persalinan Komprehensif:
 - a. Ruang Rawat Inap Brawijaya;
 - b. Ruang Rawat Inap Cut Nya' Dien;
 - c. Kamar Bersalin;
 - d. Ruang HCU.
6. Pelayanan Instalasi Anesthesiologi dan Terapi Intensif :
 - a. Ruang ICU;
 - b. Ruang Anestesi.
7. Pelayanan Instalasi Hemodialisa;
8. Pelayanan Instalasi Pusat Pelayanan Terpadu (IPPT);
9. Pelayanan Instalasi Rawat Inap :
 - a. Ruang Rawat Inap Airlangga;
 - b. Ruang Rawat Inap Diponegoro;
 - c. Ruang Rawat Inap Empu Tantular;
 - d. Ruang Rawat Inap Fatahillah;
 - e. Ruang Rawat Inap Imam Bonjol.
10. Pelayanan Khusus :
 - a. Rawat Inap :
 - Ruang Rawat Inap Gajah Mada;
 - Ruang Rawat Inap Hasanudin.
 - b. Rawat Jalan :
 - Klinik Pelayanan Khusus;
 - Klinik VCT.
11. Pelayanan Penunjang
 - a. Pelayanan Instalasi Farmasi;
 - b. Pelayanan Instalasi Patologi Klinik;
 - c. Pelayanan Instalasi Radiologi;
 - d. Pelayanan Instalasi Gizi;
 - e. Pelayanan Instalasi Kedokteran Kehakiman.
12. Pelayanan Administrasi Terpadu (PAT);
13. Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas/aparat RSUD "Kanjuruhan" Kepanjen Kabupaten Malang.

KEEMPAT : Dengan ditetapkannya keputusan ini maka Keputusan Direktur RSUD "Kanjuruhan" Kepanjen Kabupaten Malang Nomor : 180/337/KEP/421.215/2015 Tentang Standar Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah "Kanjuruhan" Kepanjen Kabupaten Malang dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi;

KELIMA

: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kapanjen

Tanggal : 03 April 2017

DIREKTUR RSUD "KANJURUHAN" KEPANJEN
KABUPATEN MALANG



dr. HARRY HARTANTO, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19580522/198803 1 003

STANDAR PELAYANAN
RSUD “KANJURUHAN” KEPANJEN KABUPATEN MALANG

Formulir I : Identifikasi Kegiatan Pelayanan berdasarkan Tugas dan Fungsi

Instansi : RSUD ”Kanjuruhan” Kepanjen Kabupaten Malang

| No | Tugas | Fungsi | Kegiatan Pelayanan |
|----|--|--|---|
| 1. | <p>a. Melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang penyelenggaraan upaya penyembuhan dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dan berkesinambungan dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>b. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.</p> | <p>a. Pengumpulan, pengelolaan dan pengendalian data berbentuk <i>data base</i> serta analisa data untuk menyusun program kegiatan;</p> <p>b. Perencanaan strategis bidang pelayanan kesehatan perorangan;</p> <p>c. Perumusan kebijakan teknis bidang pelayanan kesehatan perorangan;</p> <p>d. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah bidang pelayanan kesehatan perorangan;</p> <p>e. Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang pelayanan kesehatan perorangan;</p> <p>f. Penyelenggaraan dan pengawasan standar pelayanan minimal yang wajib dilaksanakan bidang pelayanankesehatan;</p> <p>g. Penyelenggaraan urusan kesekretariatan pada Rumah Sakit Umum Daerah;</p> <p>h. Pengkoordinasian, integrasi dan sinkronisasi kegiatan bidang kepegawaian di lingkungan Pemerintah Daerah;</p> <p>i. Penyelenggaraan administrasi Pegawai Negeri Sipil Daerah;</p> <p>j. Pelayanan medik;</p> <p>k. Pelayanan penunjang medik dan non medik;</p> <p>l. Pelayanan dan asuhan keperawatan;</p> <p>m. Pelayanan rujukan;</p> <p>n. Pendidikan dan pelatihan bidang</p> | <p>1. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat;</p> <p>2. Pelayanan Instalasi Rawat Jalan;</p> <p>3. Pelayanan Instalasi Rehabilitasi Medik;</p> <p>4. Pelayanan Instalasi Bedah Sentral;</p> <p>5. Pelayanan Instalasi Peristi dan Persalinan Komprehensif;</p> <p>6. Pelayanan Instalasi Anastesiologi dan Terapi Intensif;</p> <p>7. Pelayanan Instalasi Hemodialisa;</p> <p>8. Pelayanan Instalasi Pusat Pelayanan Terpadu (IPPT);</p> <p>9. Pelayanan Instalasi Rawat Inap;</p> <p>10. Pelayanan Instalasi Pelayanan Khusus;</p> <p>11. Pelayanan Penunjang, yang terdiri dari :</p> <p>a. Pelayanan Instalasi Farmasi ;</p> <p>b. Pelayanan Instalasi Patologi Klinik ;</p> <p>c. Pelayanan Instalasi Radiologi;</p> <p>d. Pelayanan Instalasi Gizi;</p> <p>e. Pelayanan Instalasi Kedokteran Kehakiman.</p> <p>12. Pelayanan Administrasi Terpadu (PAT)</p> <p>13. Pelayanan Pengaduan Masyarakat</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <p>kesehatan dan bidang lainnya sesuai kebutuhan rumah sakit;</p> <p>o. Penelitian dan pengembangan;</p> <p>p. Pengelolaan sumber daya manusia rumah sakit;</p> <p>q. Pelayanan fungsi sosial dengan memperhatikan kaidah ekonomi;</p> <p>r. Perencanaan program, rekam medik, evaluasi dan pelaporan serta humas dan pemasaran rumah sakit;</p> <p>s. Pembinaan dan pelaksanaan kerjasama dengan masyarakat, lembaga pemerintah dan lembaga lainnya.</p> | |
|--|--|---|--|

Formulir II : Standar Pelayanan untuk Unit Pelayanan

| | | |
|----|--|---|
| 1. | Nama Unit Pelayanan | RSUD “Kanjuruhan” Kepanjen Kabupaten Malang |
| 2. | Alamat Unit Pelayanan (nomor telepon, faksimili, e-mail) | Jl. Panji No. 100 Kepanjen Telp. (0341) 395041, Fax. (0341) 395024 Email : rsud-kanjuruhan@malangkab.go.id Website: http://rsud-kanjuruhan@malangkab.go.id |
| 3. | Visi Pelayanan | Visi RSUD “Kanjuruhan” Kepanjen mengacu pada Visi Kabupaten Malang yaitu “Mewujudkan Kabupaten Malang Yang Madep Manteb Manetep” |
| 4. | Misi Pelayanan | Dalam mendukung Visi tersebut maka RSUD “Kanjuruhan” Kepanjen juga mendukung Misi Pembangunan Kabupaten Malang ke-tiga yaitu : Melakukan percepatan pembangunan di bidang pendidikan, kesehatan dan ekonomi guna meningkatkan Indeks Pembangunan Manusia. |
| 5. | Motto Pelayanan | Kepuasan Anda adalah Tujuan Utama Layanan |
| 6. | Dasar Hukum Organisasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 3. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD); 7. Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 8 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 10 Tahun 2010 tentang Retribusi Jasa Umum. 8. Peraturan Bupati Malang Nomor 33 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan. |
| 7. | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat ; 2. Pelayanan Instalasi Rawat Jalan ; 3. Pelayanan Instalasi Rehabilitasi Medik; 4. Pelayanan Instalasi Bedah Sentral; 5. Pelayanan Instalasi Peristi dan Persalinan Komprehensif; 6. Pelayanan Instalasi Anesthesiologi dan Terapi Intensif ; 7. Pelayanan Instalasi Hemodialisa ; 8. Pelayanan Instalasi Pusat Pelayanan Terpadu (IPPT) ; 9. Pelayanan Instalasi Rawat Inap ; 10. Pelayanan Instalasi Pelayanan Khusus; 11. Pelayanan Penunjang, yang terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan Instalasi Farmasi ; b. Pelayanan Instalasi Patologi Klinik ; c. Pelayanan Instalasi Radiologi; |

| | | |
|----|--|--|
| | | d. Pelayanan Instalasi Gizi; e. Pelayanan Instalasi Kedokteran Kehakiman. 12. Pelayanan Administrasi Terpadu (PAT); 13. Pelayanan Pengaduan Masyarakat. |
| 8. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | 1. Sarana Pelayanan Pasien; 2. Sarana Pelayanan Pemeriksaan Penunjang; 3. Sarana Pelayanan Administrasi; 4. Sarana Perkantoran; 5. Fasilitas Pertokoan; 6. Fasilitas Kantin; 7. Fasilitas Foto Copy; 8. Fasilitas Ibadah; 9. Bank & ATM; 10. Sarana Parkir. |
| 9. | Pengawasan (<i>internal</i>) | 1. Satuan Pengawas Internal; 2. Pengawas Keperawatan; 3. Unit Peningkatan dan Pengendali Mutu. |
| 10 | Pengaduan (<i>pihak yang dituju, alamat, nomor telepon, faksimili, e-mail</i>) | Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui : <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

Formulir III: Standar Pelayanan untuk setiap Kegiatan Pelayanan

1. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Dilakukan registrasi IGD :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : <ul style="list-style-type: none"> - Membawa kartu berobat (bagi pasien lama); 2. Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) : Pasien BPJS : <ul style="list-style-type: none"> - Membawa kartu BPJS; - Membawa fotokopi KK dan KTP; - SEP (Surat Elegibilitas Peserta). 3. Daftar ke PAT (no. 1 dan no. 2) |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pasien datang di IGD melalui pintu masuk</p> <p>b. Dilakukan skrining/pemilahan oleh dokter umum atau perawat sesuai dengan kompetensi untuk dikelompokkan berdasar tingkat kegawatannya (Triage)</p> <p>Untuk Pasien Gawat Darurat / Prioritas 1 (P1)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ditempatkan pada area kritis (P1); 2. Dilakukan tindakan sesuai dengan keadaannya; 3. Keluarga pasien dianjurkan melakukan admisi ke bagian pendaftaran / PAT; 4. Dilakukan pemeriksaan penunjang (Laboratorium, Radiologi) jika diperlukan; 5. Dilakukan konsultasi kepada dokter spesialis < 2 jam; 6. Dilakukan observasi di IGD maksimal 6 jam; 7. Pasien bisa di pulangkan, pasien masuk di ICU (Intensif Care Unit), dilakukan tindakan pembedahan, pasien MRS di Instalasi Rawat Inap atau pasien meninggal masuk di IKK; 8. Jika pasien KRS, melakukan pembayaran di Pelayanan Administrasi Terpadu (PAT) <p>Untuk Pasien Gawat Tidak Darurat/ Prioritas 2 (P2) dan Pasien Gawat Tidak Darurat/ Prioritas 3 (P3) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien ditempatkan di area P2/ P3. 2. Dilakukan tindakan sesuai dengan keadaannya; 3. Dilakukan pemeriksaan penunjang (Laboratorium, Radiologi, GD Stick, EKG) jika diperlukan; 4. Dilakukan Observasi maksimal selama 6 jam; 5. Setelah diobservasi dilakukan pendaftaran rawat inap (MRS) atau dilakukan pembayaran (KRS) di Pelayanan Administrasi Terpadu (PAT); 6. Pasien bisa di pulangkan atau pasien masuk di ruang rawat inap atau pasien meninggal masuk di IKK. <p>Untuk Penderita P4 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang di IGD dalam kondisi meninggal langsung masuk di IKK. |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan 24 jam Non Stop; b. Penanganan setiap pasien yang datang dan dilayani oleh perawat IGD < 5 menit; c. Penanganan medis membutuhkan waktu < 5 menit; d. Konsultasi spesialis < 2 jam (bila dibutuhkan) |
| 4. | Biaya/tarif | <ol style="list-style-type: none"> a. Karcis kunjungan sebesar Rp. 50.000,00 b. Biaya Observasi (≤ 6 jam) |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>Dokter Umum Rp. 70.000,00 Dokter Spesialis Rp. 100.000,00</p> <p>c. Konsul Dr. Spesialis</p> <ul style="list-style-type: none"> - On site jam kerja Rp. 55.000,00 - On site diluar jam kerja Rp. 80.000,00 - On call Rp. 30.000,00 <p>d. Biaya tindakan sesuai dengan PERDA; e. Pelayanan Gratis bagi peserta BPJS; f. Pendaftaran dan pembayaran dilakukan di kasir yang ada di PAT (Pelayanan Administrasi Terpadu).</p> |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Pelayanan kegawatdaruratan; b. Surat istirahat (bila perlu); c. Lembar permintaan MRS; d. Hasil pemeriksaan penunjang, seperti : CT Scan, Ro, Laboratorium, EKG</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

2. Pelayanan Instalasi Rawat Jalan

a. Klinik Paru

| | | |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa kartu berobat (bagi pasien lama); - Membawa kartu identitas/ KTP (bagi pasien baru). <p>b. Pasien peserta jaminan kesehatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS); - Membawa fotokopi KK, KTP, BPJS, dan Rujukan |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pasien datang mengambil nomor antrian dan mendaftar di PAT dengan tujuan Klinik Paru;</p> <p>b. Status pasien di antar ke Klinik Paru oleh Petugas PAT;</p> <p>c. Pasien di anamnese, mendapat pemeriksaan medis dan tindakan medis;</p> <p>d. Dilakukan pemeriksaan penunjang bagi pasien yang memerlukan pemeriksaan;</p> <p>e. Pasien dinyatakan pulang atau MRS (Masuk Rumah Sakit) setelah hasil pemeriksaan selesai;</p> <p>f. Pasien yang dinyatakan MRS maupun pulang dan telah mendapatkan resep mengambil obat;</p> <p>g. Untuk pasien umum yang dilakukan tindakan/ penunjang membayar di PAT/ kasir.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 60 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <p>a. Poliklinik Rp. 20.000,00;</p> <p>b. Konsultasi Dokter Spesialis (Konsul antar klinik) Rp. 14.000,00;</p> <p>c. Konsultasi Obat Rp. 10.000,00;</p> <p>d. Pelayanan Bronchoscopi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - FOB Rp 840.000,00; - Evakuasi cairan Pleura Rp 550.000,00. |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Faal Paru;</p> <p>b. Phunksi;</p> <p>c. Nebulizer;</p> <p>d. EKG;</p> <p>e. Treadmil Test;</p> <p>f. TB DOTs;</p> <p>g. Rehab Medik Paru;</p> <p>h. WSD;</p> <p>i. Pleuro Dysis Paru;</p> <p>j. Spirometri;</p> <p>k. Bronchoscopi;</p> <p>l. Static Cycle.</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

b. Klinik Gigi dan Mulut

| | | |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa kartu berobat (bagi pasien lama); - Membawa kartu identitas/ KTP (bagi pasien baru). <p>b. Pasien peserta jaminan kesehatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS); - Membawa fotokopi KK, KTP, BPJS, dan Rujukan |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pasien datang mengambil nomor antrian dan mendaftar di PAT dengan tujuan Klinik Gigi & Mulut;</p> <p>b. Status pasien di antar ke Klinik Gigi & Mulut oleh Petugas PAT;</p> <p>c. Pasien di anamnese, mendapat pemeriksaan medis dan tindakan medis;</p> <p>d. Dilakukan pemeriksaan penunjang bagi pasien yang memerlukan pemeriksaan;</p> <p>e. Pasien dinyatakan pulang atau MRS setelah hasil pemeriksaan selesai;</p> <p>f. Pasien yang dinyatakan MRS maupun pulang dan telah mendapatkan resep mengambil obat;</p> <p>g. Untuk pasien umum yang dilakukan tindakan/ penunjang membayar di PAT/ kasir.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 60 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <p>a. Poliklinik Rp. 20.000,00;</p> <p>b. Konsultasi Dokter Spesialis (Konsul antar klinik) Rp. 14.000,00 .</p> <p>c. Tarif tindakan sesuai dengan tarif Perda yang berlaku .</p> |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Tumpatan gigi;</p> <p>b. Pencabutan Gigi;</p> <p>c. Scalling (Pembersihan karang gigi);</p> <p>d. Perawatan saluran akar gigi</p> <p>e. Kawat gigi;</p> <p>f. Gigi tiruan.</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

c. Klinik Anak

| | | |
|----|-------------|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa kartu berobat (bagi pasien lama); - Membawa kartu identitas/ KTP (bagi pasien baru). <p>b. Pasien peserta jaminan kesehatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS); - Membawa fotokopi KK, KTP, BPJS, dan Rujukan |
|----|-------------|--|

| | | |
|----|--|--|
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pasien datang mengambil nomor antrian dan mendaftar di PAT dengan tujuan Klinik Anak.</p> <p>b. Status pasien di antar ke Klinik Anak oleh Petugas PAT.</p> <p>c. Pasien di anamnese, mendapat pemeriksaan medis dan tindakan medis.</p> <p>d. Dilakukan pemeriksaan penunjang bagi pasien yang memerlukan pemeriksaan penunjang.</p> <p>e. Pasien dinyatakan pulang atau MRS setelah hasil pemeriksaan selesai.</p> <p>f. Pasien yang dinyatakan MRS maupun pulang dan telah mendapatkan resep mengambil obat;</p> <p>g. Untuk pasien umum yang dilakukan tindakan/ penunjang membayar di PAT/ kasir.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 60 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <p>a. Poliklinik Rp. 20.000,00;</p> <p>b. Konsultasi Dokter Spesialis (Konsul antar klinik) Rp. 14.000,00;</p> <p>c. Tarif tindakan sesuai dengan tarif Perda yang berlaku.</p> |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Pemeriksaan Fisik;</p> <p>b. Resep dokter;</p> <p>c. Nebulizer;</p> <p>d. Mantoux test</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

d. Klinik Tumbuh Kembang

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa kartu berobat (bagi pasien lama); - Membawa kartu identitas/ KTP (bagi pasien baru). <p>b. Pasien peserta jaminan kesehatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS); - Membawa fotokopi KK, KTP, BPJS, dan Rujukan |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pasien datang mengambil nomor antrian dan mendaftar di PAT dengan tujuan Klinik Tumbuh Kembang;</p> <p>b. Status pasien di antar ke Klinik Tumbuh Kembang oleh Petugas PAT;</p> <p>c. Pasien di anamnese, mendapat pemeriksaan medis dan tindakan medis;</p> <p>d. Dilakukan pemeriksaan penunjang bagi pasien yang memerlukan pemeriksaan;</p> <p>e. Pasien dinyatakan pulang atau MRS setelah hasil pemeriksaan selesai;</p> <p>f. Pasien yang dinyatakan MRS maupun pulang dan telah mendapatkan resep mengambil obat;</p> <p>g. Untuk pasien umum yang dilakukan tindakan/ penunjang</p> |

| | | |
|----|--|--|
| | | membayar di PAT/ kasir. |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 60 menit |
| 4. | Biaya/tarif | a. Poliklinik Rp. 20.000,00; b. Konsultasi Dokter Spesialis (Konsul antar klinik) Rp. 14.000,00; c. Tarif tindakan sesuai dengan tarif Perda yang berlaku. |
| 5. | Produk pelayanan | a. Imunisasi; b. Tindik; c. Pelayanan Bayi sehat; d. Gangguan Tumbuh Kembang. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui : <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

e. Klinik Penyakit Kandungan dan Kebidanan

| | | |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | a. Pasien Umum : <ul style="list-style-type: none"> - Membawa kartu berobat (bagi pasien lama); - Membawa kartu identitas/ KTP (bagi pasien baru). b. Pasien peserta jaminan kesehatan: <ul style="list-style-type: none"> - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS); - Membawa fotokopi KK, KTP, BPJS, dan Rujukan |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | a. Pasien datang mengambil nomor antrian dan mendaftar di PAT dengan tujuan Klinik Obgyn; b. Status pasien di antar ke Klinik Obgyn oleh Petugas PAT; c. Pasien di anamnese, mendapat pemeriksaan medis dan tindakan medis; d. Dilakukan pemeriksaan penunjang bagi pasien yang memerlukan pemeriksaan; e. Pasien dinyatakan pulang atau MRS setelah hasil pemeriksaan selesai; f. Pasien yang dinyatakan MRS maupun pulang dan telah mendapatkan resep mengambil obat; g. Untuk pasien umum yang dilakukan tindakan/ penunjang membayar di PAT/ kasir. |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 60 menit |
| 4. | Biaya/tarif | a. Poliklinik Rp. 20.000,00; b. Konsultasi Dokter Spesialis (Konsul antar klinik) Rp. 14.000,00 c. Tarif tindakan sesuai dengan tarif Perda yang berlaku. |
| 5. | Produk pelayanan | a. TT ibu hamil; b. TT Pra Nikah; |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>c. VER;</p> <p>d. Pelayanan KB :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasang/lepas IUD - Pasang/lepas implant - Injeksi <p>e. Pap Smear;</p> <p>f. Aff heating;</p> <p>g. Vagina Toilet;</p> <p>h. Rawat Luka;</p> <p>i. Gyn;</p> <p>j. ANC;</p> <p>k. Dopler;</p> <p>l. Vagina Touche;</p> <p>m. Un Stepent;</p> <p>n. Aff Chateter / Pasang Chateter;</p> <p>o. Konsultasi;</p> <p>p. Aff + Pasang tampon;</p> <p>q. Angkat drain;</p> <p>r. Chateter Retensi Urine;</p> <p>s. Biopsi servix / Polip.</p> <p>t. Konsultasi dari poli lain</p> <p>u. USG</p> <p>v. Pasang/lepas pesarium</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

f. Klinik Bedah

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa kartu berobat (bagi pasien lama); - Membawa kartu identitas/ KTP (bagi pasien baru). <p>b. Pasien peserta jaminan kesehatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS); - Membawa fotokopi KK, KTP, BPJS, dan Rujukan |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pasien datang mengambil nomor antrian dan mendaftar di PAT dengan tujuan Klinik Bedah;</p> <p>b. Status pasien di antar ke Klinik Bedah oleh Petugas PAT;</p> <p>c. Pasien di anamnese, mendapat pemeriksaan medis dan tindakan medis;</p> <p>d. Dilakukan pemeriksaan penunjang bagi pasien yang memerlukan pemeriksaan;</p> <p>e. Pasien dinyatakan pulang atau MRS setelah hasil pemeriksaan selesai;</p> <p>f. Pasien yang dinyatakan MRS maupun pulang dan telah mendapatkan resep mengambil obat;</p> <p>g. Untuk pasien umum yang dilakukan tindakan/ penunjang membayar di PAT/ kasir.</p> |

| | | |
|----|--|--|
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 60 menit |
| 4. | Biaya/tarif | a. Poliklinik Rp. 20.000,00; b. Konsultasi Dokter Spesialis (Konsul antar klinik) Rp. 14.000,00; c. Tarif tindakan sesuai dengan tarif Perda yang berlaku. |
| 5. | Produk pelayanan | a. Rawat Luka; b. Angkat jahitan; c. Incisi; d. Pasang dan Melepas Chateter. e. Injeksi ATS , Trilac |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui : <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

g. Klinik THT

| | | |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | a. Pasien Umum : <ul style="list-style-type: none"> - Membawa kartu berobat (bagi pasien lama); - Membawa kartu identitas/ KTP (bagi pasien baru). b. Pasien peserta jaminan kesehatan: <ul style="list-style-type: none"> - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS); - Membawa fotokopi KK, KTP, BPJS, dan Rujukan |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | 1. Pasien datang mendaftar di PAT dengan tujuan Klinik THT; 2. Status pasien di antar ke Klinik THT oleh Petugas PAT; 3. Pasien di anamnese, mendapat pemeriksaan medis dan tindakan medis; 4. Dilakukan pemeriksaan penunjang bagi pasien yang memerlukan pemeriksaan; 5. Pasien dinyatakan pulang atau MRS setelah hasil pemeriksaan selesai; 6. Pasien yang dinyatakan MRS maupun pulang dan telah mendapatkan resep mengambil obat; 7. Untuk pasien umum yang dilakukan tindakan/ penunjang membayar di PAT/ kasir. |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 60 menit |
| 4. | Biaya/tarif | a. Poliklinik Rp. 20.000,00; b. Konsultasi Dokter Spesialis (Konsul antar klinik) Rp. 14.000,00; c. Tarif tindakan sesuai dengan tarif Perda yang berlaku. |
| 5. | Produk pelayanan | a. Ekstraksi Serument; b. Corpus Alienum Telinga (Benda Asing di Telinga); c. Gaas Spooling; d. Exterpasi; |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>e. Audiogram; f. Phunksi; g. Ekstraksi Granulasi MAE; h. Ekstraksi Corpus Alienum : MAE, Hidung, Laring; i. Test Bisik; j. Pasang Tampon; k. Irigasi Sinus. l. Pasang Tampon Telinga m. Aff Tampon Hidung n. Ekstraksi Korpall Faring o. OT Toilet p. Naso Toilet (pada Ozaena)</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

h. Klinik Kulit dan Kelamin

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pasien Umum : - Membawa kartu berobat (bagi pasien lama); - Membawa kartu identitas/ KTP (bagi pasien baru). b. Pasien peserta jaminan kesehatan: - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS); - Membawa fotokopi KK, KTP, BPJS, dan Rujukan</p> |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pasien datang mengambil nomor antrian dan mendaftar di PAT dengan tujuan Klinik Kulit & Kelamin; b. Status pasien di antar ke Klinik Kulit & Kelamin oleh Petugas PAT; c. Pasien di anamnese, mendapat pemeriksaan medis dan tindakan medis; d. Dilakukan pemeriksaan penunjang bagi pasien yang memerlukan pemeriksaan; e. Pasien dinyatakan pulang atau MRS setelah hasil pemeriksaan selesai; f. Pasien yang dinyatakan MRS maupun pulang dan telah mendapatkan resep mengambil obat; g. Untuk pasien umum yang dilakukan tindakan/ penunjang membayar di PAT/ kasir.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 60 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <p>a. Poliklinik Rp. 20.000,00; b. Konsultasi Dokter Spesialis (Konsul antar klinik) Rp. 14.000,00; c. Tindakan sesuai dengan tarif Perda yang berlaku.</p> |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Couter; b. Excocleasi; c. Phunksi;</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> d. Pemberian TCA; e. Ekstraksi Comedo; f. Test alergi; g. Incisi; h. Angkat Jahitan; i. Injeksi Kenacort/Trilac; j. Semprot Chloretyl; k. Rawat Luka Tanpa Hecting; l. Kompres PZ (dingin). |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

i. Klinik Saraf

| | | |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien Umum : <ul style="list-style-type: none"> - Membawa kartu berobat (bagi pasien lama); - Membawa kartu identitas/ KTP (bagi pasien baru). b. Pasien peserta jaminan kesehatan: <ul style="list-style-type: none"> - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS); - Membawa fotokopi KK, KTP, BPJS, dan Rujukan |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien datang mengambil nomor antrian dan mendaftar di PAT dengan tujuan Klinik Saraf; b. Status pasien di antar ke Klinik Saraf oleh Petugas PAT; c. Pasien di anamnese, mendapat pemeriksaan medis dan tindakan medis; d. Dilakukan pemeriksaan penunjang bagi pasien yang memerlukan pemeriksaan; e. Pasien dinyatakan pulang atau MRS setelah hasil pemeriksaan selesai; f. Pasien yang dinyatakan MRS maupun pulang dan telah mendapatkan resep mengambil obat; h. Untuk pasien umum yang dilakukan tindakan/ penunjang membayar di PAT/ kasir. |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 60 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <ul style="list-style-type: none"> a. Poliklinik Rp. 20.000,00 b. Konsultasi Dokter Spesialis (Konsul antar klinik) Rp. 14.000,00 c. Tarif tindakan sesuai dengan tarif Perda yang berlaku. |
| 5. | Produk pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan tanda vital / Reflek; b. Penulisan Resep; c. Surat Rujukan. |

| | | |
|----|--|---|
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |
|----|--|---|

j. Klinik Bedah Saraf

| | | |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa kartu berobat (bagi pasien lama); - Membawa kartu identitas/ KTP (bagi pasien baru). <p>b. Pasien peserta jaminan kesehatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS); - Membawa fotokopi KK, KTP, BPJS, dan Rujukan |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pasien datang mengambil nomor antrian dan mendaftar di PAT dengan tujuan Klinik Bedah Saraf;</p> <p>b. Status pasien di antar ke Klinik Bedah Saraf oleh Petugas PAT;</p> <p>c. Pasien di anamnese, mendapat pemeriksaan medis dan tindakan medis;</p> <p>d. Dilakukan pemeriksaan penunjang bagi pasien yang memerlukan pemeriksaan;</p> <p>e. Pasien dinyatakan pulang atau MRS setelah hasil pemeriksaan selesai;</p> <p>f. Pasien yang dinyatakan MRS maupun pulang dan telah mendapatkan resep mengambil obat;</p> <p>g. Untuk pasien umum yang dilakukan tindakan/ penunjang membayar di PAT/ kasir.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 60 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <p>a. Poliklinik Rp. 20.000,00</p> <p>b. Konsultasi Dokter Spesialis (Konsul antar klinik) Rp. 14.000,00</p> <p>c. Tarif tindakan sesuai dengan tarif Perda yang berlaku</p> |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Pemeriksaan tanda-tanda vital;</p> <p>b. Penulisan Resep;</p> <p>c. Surat Rujukan;</p> <p>d. Rawat Luka;</p> <p>e. Angkat Jahitan.</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

k. Klinik Mata

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa kartu berobat (bagi pasien lama); - Membawa kartu identitas/ KTP (bagi pasien baru). <p>b. Pasien peserta jaminan kesehatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS); - Membawa fotokopi KK, KTP, BPJS, dan Rujukan |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pasien datang mendaftar di PAT dengan tujuan Klinik Mata;</p> <p>b. Status pasien di antar ke Klinik Mata oleh Petugas PAT;</p> <p>c. Pasien di anamnese, mendapat pemeriksaan medis dan tindakan medis;</p> <p>d. Dilakukan pemeriksaan penunjang bagi pasien yang memerlukan pemeriksaan;</p> <p>e. Pasien dinyatakan pulang atau MRS setelah hasil pemeriksaan selesai;</p> <p>f. Pasien yang dinyatakan MRS maupun pulang dan telah mendapatkan resep mengambil obat;</p> <p>g. Untuk pasien umum yang dilakukan tindakan/ penunjang membayar di PAT/ kasir.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 60 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <p>a. Poliklinik Rp. 20.000,00</p> <p>b. Konsultasi Dokter Spesialis (Konsul antar klinik) Rp. 14.000,00</p> <p>c. Tarif tidak sesuai dengan tarif Perda yang berlaku</p> |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Incisi kalazion;</p> <p>b. Exterpatie granuloma;</p> <p>c. Slit lamp;</p> <p>d. Funduscopy;</p> <p>e. Tensi oculi / Tonometri</p> <p>f. Epilasi;</p> <p>g. Medriasis;</p> <p>h. Ekstraksi benda asing;</p> <p>i. Irigasi;</p> <p>j. Sondase;</p> <p>k. Fluoresine test;</p> <p>l. Rawat Luka;</p> <p>m. Angkat Jahitan;</p> <p>n. Auto refrakto meter / Refraksi</p> <p>o. Biometri;</p> <p>p. USG Mata;</p> <p>q. Uji Kesehatan;</p> <p>r. Pemeriksaan tajam penglihatan / Visus</p> <p>s. Pre op + Follow up penderita :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Katarak; • Glaukoma; • Pterigium. <p>t. Ophthalmoscope direk indirek;</p> <p>u. Skiren.</p> |

| | | |
|----|--|---|
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |
|----|--|---|

I. Klinik Penyakit Dalam

| | | |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa kartu berobat (bagi pasien lama); - Membawa kartu identitas/ KTP (bagi pasien baru). <p>b. Pasien peserta jaminan kesehatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS); - Membawa fotokopi KK, KTP, BPJS, dan Rujukan |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pasien datang mengambil nomor antrian dan mendaftar di PAT dengan tujuan Klinik Dalam;</p> <p>b. Status pasien di antar ke Klinik Dalam oleh Petugas PAT;</p> <p>c. Pasien di anamnese, mendapat pemeriksaan medis dan tindakan medis;</p> <p>d. Dilakukan pemeriksaan penunjang bagi pasien yang memerlukan pemeriksaan;</p> <p>e. Pasien dinyatakan pulang atau MRS setelah hasil pemeriksaan selesai;</p> <p>f. Pasien yang dinyatakan MRS maupun pulang dan telah mendapatkan resep mengambil obat;</p> <p>g. Untuk pasien umum yang dilakukan tindakan/ penunjang membayar di PAT/ kasir.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 60 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <p>a. Poliklinik Rp. 20.000,00</p> <p>b. Konsultasi Dokter Spesialis (Konsul antar klinik) Rp. 14.000,00</p> <p>c. Tarif tindakan sesuai dengan tarif Perda yang berlaku</p> |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Pemeriksaan ECG;</p> <p>b. Surat rujukan;</p> <p>c. Surat Keterangan Sakit;</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

m. Klinik Psikologi

| | | |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa kartu berobat (bagi pasien lama); - Membawa kartu identitas/ KTP (bagi pasien baru). <p>b. Pasien peserta jaminan kesehatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS); - Membawa fotokopi KK, KTP, BPJS, dan Rujukan |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pasien datang mengambil nomor antrian dan mendaftar di PAT dengan tujuan Klinik Psikologi;</p> <p>b. Status pasien di antar ke Klinik Psikologi oleh Petugas PAT;</p> <p>c. Pasien di anamnese, mendapat pemeriksaan psikologis dan tindakan psikoterapi.</p> <p>d. Dilakukan pemeriksaan penunjang bagi pasien yang memerlukan pemeriksaan;</p> <p>e. Pasien dinyatakan pulang atau MRS setelah hasil pemeriksaan selesai;</p> <p>f. Pasien yang dinyatakan MRS maupun pulang dan telah mendapatkan resep mengambil obat;</p> <p>g. Untuk pasien umum yang dilakukan tindakan/ penunjang membayar di PAT/ kasir.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 60 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <p>a. Poliklinik Rp. 20.000,00</p> <p>b. Konsultasi Psikolog (Konsul antar klinik) Rp. 17.000,00</p> <p>c. Tindakan psikologi Rp. 29.000,00</p> <p>d. Tindakan Psikoterapi Rp. 55.000,00</p> |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Pelayanan konsultasi psikologi;</p> <p>b. Pelayanan tindakan psikologi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individu; - Kelompok; - Sosial. <p>c. Test kecerdasan / perilaku.</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

n. Klinik Jiwa

| | | |
|----|-------------|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa kartu berobat (bagi pasien lama); - Membawa kartu identitas/ KTP (bagi pasien baru). <p>b. Pasien peserta jaminan kesehatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS); - Membawa fotokopi KK, KTP, BPJS, dan Rujukan |
|----|-------------|--|

| | | |
|----|--|--|
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pasien datang mengambil nomor antrian dan mendaftar di PAT dengan tujuan Klinik Jiwa;</p> <p>b. Status pasien di antar ke Klinik Jiwa oleh Petugas PAT;</p> <p>c. Pasien di anamnese, mendapat pemeriksaan medis dan tindakan medis;</p> <p>d. Dilakukan pemeriksaan penunjang bagi pasien yang memerlukan pemeriksaan;</p> <p>e. Pasien dinyatakan pulang atau MRS / dirujuk untuk penanganan lebih lanjut (Rujukan ke atas).</p> <p>f. Pasien yang dinyatakan MRS maupun pulang dan telah mendapatkan resep mengambil obat;</p> <p>g. Untuk pasien umum yang dilakukan tindakan/ penunjang membayar di PAT/ kasir.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 60 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <p>a. Poliklinik Rp. 20.000,00</p> <p>b. Konsultasi Dokter Spesialis (Konsul antar klinik) Rp. 14.000,00</p> |
| 5. | Produk pelayanan | Pelayanan konsultasi dan pengobatan jiwa |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

o. Klinik Bedah Orthopedi

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa kartu berobat (bagi pasien lama); - Membawa kartu identitas/ KTP (bagi pasien baru). <p>b. Pasien peserta jaminan kesehatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS); - Membawa fotokopi KK, KTP, BPJS, dan Rujukan |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pasien datang mengambil nomor antrian dan mendaftar di PAT dengan tujuan Klinik Bedah Orthopedi;</p> <p>b. Status pasien di antar ke Klinik Bedah Orthopedi oleh Petugas PAT;</p> <p>c. Pasien di anamnese, mendapat pemeriksaan medis dan tindakan medis;</p> <p>d. Dilakukan pemeriksaan penunjang bagi pasien yang memerlukan pemeriksaan;</p> <p>e. Pasien dinyatakan pulang atau MRS setelah hasil pemeriksaan selesai;</p> <p>f. Pasien yang dinyatakan MRS maupun pulang dan telah mendapatkan resep mengambil obat;</p> <p>g. Untuk pasien umum yang dilakukan tindakan/ penunjang membayar di PAT/ kasir.</p> |

| | | |
|----|--|---|
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 60 menit. |
| 4. | Biaya/tarif | a. Poliklinik Rp. 20.000,00 b. Konsultasi Dokter Spesialis (Konsul antar klinik) Rp. 14.000,00 c. Tarif tindakan sesuai dengan tarif Perda yang berlaku. |
| 5. | Produk pelayanan | a. Rawat Luka; b. Angkat Jahitan; c. Pasang / lepas gips; d. Angkat wire; e. Aspirasi cairan sendi; f. Injeksi osteo arthritis. g. Physical Terapi |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui : • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

p. Klinik Jantung

| | | |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | a. Pasien Umum : - Membawa kartu berobat (bagi pasien lama); - Daftar di PAT. b. Pasien peserta jaminan kesehatan: - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS) ; - Membawa fotokopi KK, KTP, BPJS, dan Rujukan |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | a. Pasien datang mengambil nomor antrian dan mendaftar di PAT dengan tujuan Klinik Jantung; b. Status pasien di antar ke Klinik Jantung oleh Petugas PAT; c. Pasien di anamnese, mendapat pemeriksaan medis dan tindakan medis; d. Dilakukan pemeriksaan penunjang bagi pasien yang memerlukan pemeriksaan; e. Pasien dinyatakan pulang atau MRS setelah hasil pemeriksaan selesai; f. Pasien yang dinyatakan MRS maupun pulang dan telah mendapatkan resep mengambil obat; g. Untuk pasien umum yang dilakukan tindakan/ penunjang membayar di PAT/ kasir. |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 90 menit |
| 4. | Biaya/tarif | a. Poliklinik Rp. 20.000,00; b. Konsultasi Dokter Spesialis (Konsul antar klinik) Rp. 14.000,00; c. Treadmill Poli Jantung Rp 275.000,00. d. Echocardiografi Rp.137.500,00 e. Echocardiografi Doppler Vasculer Rp.485.350,00 |

| | | |
|----|--|---|
| 5. | Produk pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan Fisik; b. ECG; c. Surat keterangan sakit; d. Treadmil exercise test. e. Echocardiografi f. Holter ECG |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

3. Pelayanan Instalasi Rehabilitasi Medik

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pasien Umum: Daftar di PAT dengan tujuan pelayanan Rehabilitasi Medik;</p> <p>b. Pasien Peserta Jaminan Asuransi Kesehatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Pengguna Kartu BPJS: <ul style="list-style-type: none"> - Fotocopy rujukan Puskesmas; - Fotocopy kartu BPJS; - Fotocopy KTP; - Fotocopy rujukan internal dari klinik rawat jalan; - Fotocopy jadwal kontrol pelayanan rehabilitasi medik; - Lembar Verifikasi; - SEP (Surat Elegibilitas Peserta). 2. Pasien Pengguna In-Health: <ul style="list-style-type: none"> - Fotocopy kartu In-Health; - Fotocopy KTP; - Fotocopy rujukan internal dari klinik rawat jalan; - Fotocopy jadwal kontrol pelayanan rehabilitasi medik; - Lembar Verifikasi; - SEP (Surat Elegibilitas Peserta). |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pelayanan Rehabilitasi Medik Rawat Jalan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang (daftar dari PAT, konsulan klinik IRJ); 2. Pasien diberikan nomor urut pelayanan klinik rehabilitasi medik sesuai nomor pada data simars; 3. Dokumen rekam medik pasien diantar oleh petugas PAT; 4. Dilakukan pelayanan medis oleh DPJP / dokter pengganti, meliputi: asesmen fungsi, pemeriksaan, diagnosa, perencanaan dan program pelayanan rehabilitasi medik; 5. Dilakukan pelayanan administrasi; <ul style="list-style-type: none"> - Pasien Umum; dilakukan transaksi pembayaran di PAT sesuai dengan program rehabilitasi medik yang diberikan; - Pasien Pengguna Jaminan Asuransi; <ul style="list-style-type: none"> o dilakukan proses administrasi melalui program simars dengan menyesuaikan hasil asesmen fungsi, protokol terapi dan tindakan serta formulir klaim rawat jalan layanan kedokteran fisik dan rehabilitasi dari DPJP o melengkapi lembar verifikasi dan SEP pasien - Pasien diberikan jadwal kunjungan ulang pelayanan rehabilitasi medik. 6. Dilakukan pelayanan Fisioterapi: <ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan asuhan fisioterapi; pengkajian awal, pemeriksaan, diagnosa, perencanaan, intervensi, dan evaluasi; - Dilakukan edukasi pasien dan keluarga di bidang fisioterapi; - Pendokumentasian sesuai standar. 7. Pasien Pulang setelah proses pelayanan rehabilitasi medik selesai. <p>b. Pelayanan Rehabilitasi Medik Rawat Inap:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas ruangan memberitahu Instalasi Rehabilitasi Medik ada konsulan; 2. Penanggung jawab pelayanan rehabilitasi medik rawat inap melakukan program layanan rehabilitasi medik sesuai kasus; |

| | | |
|----|------------------------|---|
| | | <p>3. Pelaksanaan program rehabilitasi medik bisa dilakukan di ruangan rawat inap dan atau di klinik rehabilitasi medik;</p> <p>4. Pendokumentasian sesuai standar;</p> <p>5. Pencatatan melalui program simars.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 30 – 90 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <p>a. Tarif Retribusi Rp. 20.000,00</p> <p>b. Konsultasi Dokter Spesialis (konsul antar klinik) Rp.140.000,00</p> |
| 5. | Jenis pelayanan | <p>a. Terapi Modalitas Elektro</p> <ul style="list-style-type: none"> – Infra Merah (IR) Rp.13.000,00 – CRYO Rp.13.000,00 – SWD Rp.23.000,00 – MWD Rp.23.000,00 – USD Rp.30.000,00 – Laser Rp.30.000,00 – Interferential (TENS/ES) Rp.30.000,00 – VACUM Rp.30.000,00 – Traksi (cervical/lumbal) Rp.37.000,00 <p>b. Terapi Latihan Gymnastic Rp.23.000,00</p> <ul style="list-style-type: none"> – Quadricep exercise – Statik Bicycle – Step Ladder – Shoulder Wheel – Treadmill <p>c. Terapi Latihan Manual Rp.23.000,00</p> <ul style="list-style-type: none"> – Latihan LBP/WFE – Latihan ROM/LGS – Latihan Peregangan – Latihan Penguatan – Latihan Stroke – Latihan Cerebral Palsy – Latihan Ambulasi – Latihan Nafas/Breathing/Chest Physical TX – Latihan Manipulasi – Latihan Neck Calliet – Latihan Bicara – Latihan Manipulasi – Latihan Skoliosis – Massage – Latihan jenis lainnya <p>d. Injeksi Intramuskular dan injeksi Intraartikular Rp.49.000,00</p> |
| 6. | Produk pelayanan | <p>a. Pelayanan Medik Spesialis:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Asesmen fungsi, pemeriksaan, program rehabilitasi; – Pelayanan edukasi pasien dan keluarga. <p>b. Pelayanan Dokter Umum</p> <ul style="list-style-type: none"> – Asesmen fungsi, pemeriksaan, program rehabilitasi; – Pelayanan edukasi pasien dan keluarga. <p>c. Pelayanan Fisioterapi:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Pelayanan asuhan fisioterapi; – Pelayanan terapi modalitas elektro; – Pelayanan terapi latihan gymnastik; |

| | | |
|----|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan terapi latihan manual; - Pelayanan bimbingan senam secara individu; - Pelayanan edukasi pasien dan keluarga di bidang fisioterapi. <p>d. Pelayanan Manajemen Klinik:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan informasi, konsultasi dan konseling; - Pelayanan edukasi tindak lanjut; - Pelayanan pengaduan dan keluhan pelanggan; - Penyebaran questioner standar kepuasan pelanggan rehabilitasi medik. <p>e. Pelayanan Administrasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pembagian nomor antrian pelayanan rehabilitasi medik; - Kelancaran alur pelayanan pasien; - Kelancaran program simars; - Kelancaran kelengkapan dokumen klaim pasien peserta jaminan asuransi. |
| 7. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

4. Pelayanan Instalasi Bedah Sentral (IBS)

| | | |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Unit terkait mendaftar operasi melalui SIMRS;</p> <p>b. Persyaratan administrasi (status, informed consent), penunjang (laboratorium, foto rontgen k/p, puasa) dan konsultasi anesthesia lengkap;</p> <p>c. Pasien yang berasal dari rawat jalan harus di sertai dengan tanda pembayaran PAT / Administrasi lengkap bagi peserta BPJS.</p> |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Alur dari Rawat Jalan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien melengkapi persyaratan administrasi dan penunjang; b. Petugas klinik bedah mendaftarkan melalui SIMRS; c. Petugas melakukan serah terima status dengan petugas RR; d. Dilakukan tindakan kepada pasien, operator menyelesaikan laporan operasi, menulis resep, PA dan rujukan PA untuk pasien BPJS; e. Petugas IBS dan Anastesi menulis pemakaian alkes; f. Pasien membayar obat dan alkes di farmasi setelah petugas farmasi mengentri pemakaian alkes; g. Pasien lalu boleh pulang; <p>b. Alur dari Rawat Inap, IGD, Kamar Bersalin (Kaber) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas ruang rawat inap, IGD, Kaber mendaftarkan melalui SIMRS ke IBS (melengkapi persyaratan administrasi penunjang dan konsultasi anestesi); 2. Petugas IBS menghubungi unit untuk mengirim pasien ke IBS; 3. Serah terima pasien dari petugas ruang rawat inap, IGD, Kaber kepada petugas RR; 4. Pasien dilakukan tindakan, setelah itu di kirim ke RR; 5. Setelah kondisi umum pasien dinyatakan stabil oleh dokter anestesi, petugas RR menghubungi ruang rawat inap untuk mengambil pasien. |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>a. Untuk kasus emergency respon time maksimal 30 menit;</p> <p>b. Untuk kasus elektif jangka waktu pelayanan 2 x 24 jam;</p> <p>c. Pelayanan 24 jam.</p> |
| 4. | Biaya/tarif | <p>a. Untuk pasien umum sesuai dengan tarif Perda yang berlaku;</p> <p>b. Untuk pasien BPJS sesuai dengan kelas BPJS;</p> |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Pelayanan tindakan medik operatif sesuai kasus;</p> <p>b. Pelayanan administrasi.</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

5. Pelayanan Instalasi Peristi dan Persalinan Komprehensif

a. Kamar Bersalin

| | | |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan | a. Pasien Umum : <ul style="list-style-type: none">- Membawa kartu berobat (bagi pasien lama);- Daftar di PAT. b. Pasien peserta jaminan kesehatan: <ul style="list-style-type: none">- Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ;- Membawa kartu kepesertaan (BPJS) ;- Membawa fotokopi KK dan KTP. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | a. Mulai dari anamnesis, pemeriksaan, pemeriksaan penunjang di butuhkan waktu maksimal 45 menit; b. Bagi pasien yang perlu observasi, observasi tiap 30 menit; c. Pelayanan medis segera setelah kolaborasi petugas. |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | a. Anamnesis, pemeriksaan, pemeriksaan penunjang dibutuhkan waktu maksimal 45 menit; b. Bagi pasien yang perlu di observasi, observasi dilakukan sesuai protap dan kondisi pasien c. Pelayanan medis segera setelah kolaborasi dari petugas. d. Bila dalam kondisi darurat pelayanan medis dilakukan sesuai protap baru dilakukan kolaborasi e. Tindakan medis dilakukan sesuai indikasi |
| 4. | Biaya/tarif | Bagi pasien umum membayar sesuai tarif Perda yang berlaku |
| 5. | Produk pelayanan | a. Pelayanan tindakan sesuai kasus b. Perawatan high care unit |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui : <ul style="list-style-type: none">• Langsung pada petugas di unit kegiatan;• Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran;• Kotak saran;• Website/ email;• Kuesioner;• SMS Gateway : 085790974060 |

b. Ruang Ranap Brawijaya

| | | |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | a. Pasien Umum : <ul style="list-style-type: none">- Membawa surat permintaan MRS dari IGD atau rawat jalan. b. Pasien Peserta Jaminan Kesehatan : <ul style="list-style-type: none">- Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ;- Membawa kartu kepesertaan (BPJS);- Membawa fotokopi KK dan KTP;- Membawa surat MRS dari IGD atau rawat jalan. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | a. Petugas IGD / Poliklinik/ Ruangan lain memesan tempat ke Ruang Brawijaya dengan memberi tahu identifikasi pasien dan diagnosa : <ul style="list-style-type: none">- Nama;- Jenis kelamin;- Umur;- Diagnosa;- Peralatan yang diperlukan. |

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>b. Petugas Ruang Brawijaya (perawat) menyiapkan tempat dengan menginformasikan batas waktu + 10 – 15 menit (bila ada TT kosong)</p> <p>c. Jika ruangan telah siap,petugas IGD/ Poliklinik/Kaber/ Ruangan lain mengantar pasien ke Ruang Brawijaya (pasien telah dikonsultasikan terlebih dahulu kepada dokter spesialis) jika perlu;</p> <p>d. Petugas Ruang Brawijaya (perawat) menerima pasien;</p> <p>e. Petugas IGD, Poliklinik, kaber, RR, Ruangan lain menulis di buku serah terima pasien dan menginformasikan kepada petugas Ruang Brawijaya (perawat) tentang :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kondisi terakhir sebelum masuk ruang; - Obat (yang telah maupun belum digunakan); - Pemeriksaan penunjang (Laboratorium, Foto Rontgen, dll); - Tindakan dan perawatan selanjutnya. <p>f. Bila ada pasien pindah ke ruang lain, maka prosedur sama dengan a s/d e dan petugas tempat asal pasien terlebih dahulu menginformasikan ke PAT;</p> <p>g. Petugas ruang Brawijaya melaporkan/ memberitahukan kepada dokter (DPJP / Spesialis) tentang keadaan pasien;</p> <p>h. Jika dalam keadaan darurat kondisi pasien memburuk, perawat ruang Brawijaya melaporkan kepada dokter penanggung jawab atau dokter jaga ruangan;</p> <p>i. Jika pasien pulang, perincian biaya pasien rawat inap dirinci di ruangan, setelah selesai status diantar ke PAT membutuhkan waktu 30 - 60 menit;</p> <p>j. Jika petugas PAT sudah telepon, ruangan memberikan kitir kepada pasien dan pasien menyelesaikan administrasi ke PAT petugas ruangan mencatat kuitansi pembayaran di buku.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>a. Menerima pasien membutuhkan waktu 15-30 menit per pasien ;</p> <p>b. Memindahkan pasien ke ruang lain 15- 30 menit;</p> <p>c. Administrasi pasien pulang di berikan selesai 60 menit setelah di nyatakan pulang oleh dokter DPJP.</p> |
| 4. | Biaya/tarif | <p>1. Pasien umum :</p> <p>Biaya akomodasi / hari rawat Rp. 55.000,00;</p> <p>Biaya visite dokter spesialis Rp. 45.000,00;</p> <p>Biaya visite dokter umum Rp. 34.000,00;</p> <p>2. Biaya Konsultasi :</p> <p>Konsultasi Dokter Spesialis Rp. 45.000,00;</p> <p>Konsultasi on call Rp. 25.000,00;</p> <p>3. Penyelesaian Administrasi Pulang 24 jam di PAT.</p> |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Jasa pelayanan rawat inap; ibu, bayi, PMK</p> <p>b. Resep langsung diberikan kepada pasien;</p> <p>c. Pasien dilayani oleh Dokter Spesialis(DSOG)</p> <p>d. Surat keterangan dirawat dan surat keterangan dokter;</p> <p>e. Blangko rujukan;</p> <p>f. Blangko laborat.</p> <p>g. Blangko Radiologi</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |
|--|--|

c. Ruang Ranap Cut Nya' Dien

| | | |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa surat permintaan MRS dari IGD atau rawat jalan. <p>b. Pasien Peserta Jaminan Kesehatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS); - Membawa fotokopi KK dan KTP; - Membawa surat MRS dari IGD atau rawat jalan. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Petugas IGD / Poliklinik/ Ruangan lain memesan tempat ke ruang perinatologi dengan memberi tahu identitas pasien dan diagnosa :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nama; - Jenis kelamin; - Umur; - Diagnosa; - Peralatan yang diperlukan. <p>b. Petugas Ruang Cut Nya' Dien (perawat) menyiapkan tempat dengan menginformasikan batas waktu \pm 10 – 15 menit;</p> <p>c. Jika ruangan telah siap,petugas IGD/ poliklinik mengantar pasien ke ruangan (pasien yang telah di konsultasikan terlebih dahulu ke dokter spesialis);</p> <p>d. Petugas Ruang Cut Nya' Dien (perawat) menerima pasien;</p> <p>e. Petugas IGD menulis di buku dan melakukan serah terima pasien serta menginformasikan kepada petugas ruang perinatologi (perawat) tentang :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kondisi terakhir sebelum masuk ruang; - Obat (yang telah maupun belum digunakan); - Pemeriksaan penunjang (Laboratorium, Foto Rontgen, dll) - Tindakan perawatan yang telah dilakukan dan rencana selanjutnya. <p>f. Bila ada pasien pindah ke ruang lain, maka petugas tempat asal pasien terlebih dahulu menginformasikan ke PAT;</p> <p>g. Petugas ruang Cut Nya' Dien melaporkan/ memberitahukan kepada dokter (DPJP / Spesialis) tentang keadaan pasien;</p> <p>h. Jika dalam keadaan darurat kondisi pasien memburuk, perawat ruang Cut Nya' Dien melaporkan kepada dokter penanggung jawab atau dokter jaga ruangan;</p> <p>i. Jika pasien pulang, memberikan bayi kepada orang tua kandung (ibu/ayah) atau orang yang dipercaya mengambil bayi dengan membawa persyaratan yang dibutuhkan.perincian biaya pasien rawat inap dirinci di ruangan, setelah selesai status diantar ke PAT membutuhkan waktu 30 - 60 menit;</p> <p>j. Jika petugas PAT sudah telepon, ruangan memberikan kitir kepada pasien dan pasien menyelesaikan administrasi ke PAT petugas ruangan mencatat kuitansi pembayaran di buku.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>a. Menerima pasien membutuhkan waktu 15 menit per pasien ;</p> <p>b. Administrasi pasien pulang di berikan selesai 30 menit setelah di nyatakan pulang oleh dokter DPJP;</p> <p>c. Memindahkan pasien ke ruang lain 15- 30 menit.</p> |

| | | |
|----|--|---|
| 4. | Biaya/tarif | <ul style="list-style-type: none"> - Pasien umum : <ul style="list-style-type: none"> Biaya Akomodasi per hari rawat Rp. 100.000,00 Biaya Visite Dokter Spesialis Rp. 100.000,00 - Biaya Konsultasi : <ul style="list-style-type: none"> Konsultasi Dokter Spesialis Rp. 100.000,00 Konsultasi on call Rp. 35.000,00 - Penyelesaian Administrasi Pulang; <ul style="list-style-type: none"> ❖ 24 jam di PAT. |
| 5. | Produk pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Jasa pelayanan rawat inap; b. Surat rujukan: <ul style="list-style-type: none"> - Rujukan keatas; - Balasan rujukan ke bawah. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

6. Pelayanan Instalasi Anestesiologi dan Pelayanan Intensif (Intensive Care Unit)

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> a. Ada informasi permintaan MRS ICU dari IGD, IBS, IHD (Instalasi Hemodialisa) dan ruang rawat inap; b. Ada permintaan masuk ICU dokter yang merawat; c. Jenis kasus sesuai dengan persyaratan kasus atau kriteria pasien masuk ICU d. Ada persetujuan dari kepala Instalasi atau penanggung jawab ICU; e. Ada persetujuan dari keluarga pasien untuk dirawat di ICU f. Ada kejelasan bagi keluarga tentang peraturan dan biaya perawatan di ICU |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ul style="list-style-type: none"> a. Alur Pasien Masuk : <ul style="list-style-type: none"> 1. Unit lain (IGD, IBS, IHD, IRNA) menginformasikan ke petugas ICU bila ada pasien yang perlu di rawat di ruangan tersebut; 2. Petugas ruangan menginformasikan kepada Ka Instalasi atau penanggung jawab ICU yang berjaga tentang pasien yang akan dirawat di ICU, 3. Petugas ICU mempersiapkan ruang perawatan untuk pasien yang akan dipindah ke ruang tersebut; 4. Petugas memindahkan pasien ke ruang ICU dan melakukan serah terima pasien dengan petugas ICU b. Alur Pasien Keluar : <ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien kembali ke ruang / unit pengirim : <ul style="list-style-type: none"> i. Bila pasien sudah memenuhi kriteria keluar ICU, Petugas ICU menginformasikan ke Ruang Rawat Inap asal atau ruang rawat inap yang dikehendaki oleh pasien maupun keluarga. ii. Petugas Ruang Rawat Inap memberikan informasi balik tentang ketersediaan tempat kepada petugas ICU iii. Pasien dievakuasi dari Ruang ICU ke Ruang Rawat Inap, dan dilakukan serah terima pasien 2. Pasien keluar RS : <ul style="list-style-type: none"> i. Petugas Administrasi ICU menyelesaikan administrasi pasien yang sudah diperbolehkan Keluar RS baik pulang, rujuk maupun meninggal ii. Rekam medis pasien disetor ke Billing iii. Petugas Billing menginformasikan ke Petugas ICU bahwa Administrasi Pasien KRS selesai; iv. Petugas/ Administrasi ICU menginformasikan kepada Keluarga untuk menyelesaikan Administrasi di Billing; v. Keluarga menunjukkan bukti pembayaran; vi. Pasien bisa keluar RS. |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | Lama pelayanan, kurang dari setengah jam (max 30 menit) setelah menerima informasi permintaan dari unit lain. |
| 4. | Biaya/tarif | Biaya Pasien umum : <ul style="list-style-type: none"> - Biaya Akomodasi Rp. 150.000,00 - Biaya Visite Rp. 125.000,00 - Biaya Konsultasi Spesialis Rp. 125.000,00 - Konsul on call Rp. 30.000,00 |
| 5. | Produk pelayanan | Pelayanan terhadap pasien yang memerlukan perawatan intensif |

| | | |
|----|--|---|
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui : <ul style="list-style-type: none">• Langsung pada petugas di unit kegiatan;• Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran;• Kotak saran;• Website/ email;• Kuesioner;• SMS Gateway : 085790974060 |
|----|--|---|

7. Pelayanan Instalasi Hemodialisa

| | | |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Persyaratan Pasien :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasien yang dinyatakan gagal ginjal; • Pasien yang diindikasikan untuk Hemodialisa (HD); • Pasien rujukan atau traveling HD; • Adanya persetujuan pasien atau keluarga untuk tindakan HD; • Hasil laboratorium dinyatakan bebas virus Hepatitis (HbsAg (-)) atau bebas HIV-AIDS. <p>b. Persyaratan Administrasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kesanggupan pasien atau keluarga untuk membayar biaya tindakan (Pasien Umum). • Menandatangani inform consent |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pasien datang melalui (IGD, IRNA, IRJ, Rujukan Unit HD lain) mendaftar di PAT;</p> <p>b. Pasien dilakukan Pemeriksaan Lab I (Skrining pemeriksaan HBs Ag) sebelum dilakukan dialysis;</p> <p>c. Hasil pemeriksaan dikonsulkan ke Dokter Spesialis Penyakit Dalam yang bersertifikat HD atau Nefrolog;</p> <p>d. Pasien baru pindahan harus meminta surat rujukan/pengantar dari unit HD sebelumnya dan periksa ke klinik penyakit dalam untuk meminta surat persetujuan pengantar ke dokter penyakit dalam yang bersertifikat HD.</p> <p>e. Selanjutnya keluarga pasien meminta jadwal ke IHD dengan membawa surat rujukan/ pengantar dan surat persetujuan pengantar dari klinik penyakit dalam (dokter penanggung jawab)</p> <p>f. Pasien dilakukan dialisis sesuai jadwal</p> <p>g. Pasien yang rutin bila keadaan pasien baik setelah dilakukan Dialisis dapat dipulangkan.</p> <p>h. Pasien yang berasal dari IRNA / IGD / Instalasi Anestesiologi dan Pelayanan Intensif dikembalikan ke Unit Pengirim;</p> <p>i. Unit HD koordinasi dengan Instalasi Penunjang (Farmasi, Bank Darah dan Lab (ulang).</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>a. Pelayanan Administrasi ± 10 menit;</p> <p>b. Pelayanan proses HD ± 4 jam;</p> <p>c. Pelayanan farmasi ± 30 menit;</p> <p>d. Pelayanan laboratorium ± 10 menit;</p> <p>e. Pelayanan transfusi ± 1 jam;</p> <p>f. Pelayanan administrasi keuangan ± 10 menit.</p> |
| 4. | Biaya/tarif | <p>a. Besarnya tarif tindakan HD pasien umum Rp 917.000,00</p> <p>b. Besarnya tarif tindakan HD pasien BPJS Rp 982.650,00</p> <p>c. Tambahan tindakan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rawat luka double lumen Rp 68.750,00 - Akses vaskuler Rp 92.000,00 - Aff Heacting double lumen Rp 46.000,00 <p>d. Cara pembayaran :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Umum; • BPJS; |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Pengukuran TTV : T, N, R, S;</p> <p>b. Pengukuran BB;</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>c. Pelayanan HD;</p> <p>d. Pelayanan emergency dampak HD;</p> <p>e. Pelayanan transfuse, Pelayanan KIE;</p> <p>f. Pelayanan Administrasi, status, inform consent, kuitansi pembayaran (dari PAT untuk Pasien Umum),</p> <p>g. Pelayanan konsultasi medis,</p> <p>h. Pelayanan rujukan travelling dari RS lain.</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

8. Pelayanan Instalasi Pusat Pelayanan Terpadu (IPPT)

| | | |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Ada surat permintaan VER;</p> <p>b. Korban tindak kekerasan perempuan dan anak, antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Segala bentuk KDRT (Kekerasan Dalam Rumah Tangga) baik fisik maupun psikis; - Penganiayaan; - Kekerasan seksual; - Trafficking. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Klien datang ke Instalasi PPT (terdapat di IGD RSUD “Kanjuruhan” Kapanjen dan atau bisa datang melalui klinik kandungan) diantar oleh keluarga, polisi, LSM, atau datang sendiri, untuk pasien yang datang sendiri maka disarankan untuk melapor dulu ke kepolisian guna penerbitan surat permintaan VER;</p> <p>b. Dilakukan anamneses/ konseling serta penanganan medis;</p> <p>c. Dilakukan konsultasi psikologis;</p> <p>d. Dilakukan pemeriksaan medis/ medicolegal;</p> <p>e. Daftar ke PAT;</p> <p>f. Dilakukan pembuatan Visum et repertum;</p> <p>g. Pasien boleh pulang/ MRS.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>a. Pelayanan 24 jam;</p> <p>b. Penanganan medis membutuhkan waktu kurang dari 5 menit.</p> |
| 4. | Biaya/tarif | GRATIS (sejak bulan April 2006), dengan fasilitas perawatan kelas III maksimal 3 x 24 jam |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Resep dokter;</p> <p>b. Visum et repertum dari dokter pemeriksa;</p> <p>c. Surat istirahat.</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

9. Pelayanan Instalasi Rawat Inap

a. Ruang Rawat Inap Airlangga (Penyakit Dalam dan Saraf)

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa surat permintaan MRS dari IGD atau rawat jalan. <p>b. Pasien Peserta Jaminan Kesehatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS) ; - Membawa fotokopi KK dan KTP; - Membawa surat MRS dari IGD atau rawat jalan. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>Masuk Rumah Sakit (MRS) :</p> <p>a. Petugas IGD / Poliklinik/ Ruangan lain memesan tempat ke Ruang Airlangga dengan memberi tahu identifikasi pasien dan diagnosa :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nama; - Jenis kelamin; - Umur; - Diagnosa; - Peralatan yang diperlukan; - Tindakan/ terapi yang sudah diberikan. <p>b. Petugas Ruang Airlangga (perawat) menyiapkan tempat dengan menginformasikan batas waktu $\pm 10 - 15$ menit;</p> <p>c. Jika ruangan telah siap, petugas IGD/ Poliklinik/ Ruangan lain mengantar pasien ke Ruang Airlangga (pasien telah dikonsultasikan terlebih dahulu kepada dokter spesialis) jika perlu;</p> <p>d. Petugas Ruang Airlangga (perawat) menerima pasien;</p> <p>e. Petugas yang menyerahkan pasien (IGD, Poliklinik, Ruangan lain) menulis di buku serah terima pasien dan menginformasikan kepada petugas Ruang Airlangga (perawat) tentang :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nama dan Diagnosa Medis; - Kondisi terakhir sebelum masuk ruang; - Obat (yang telah maupun belum digunakan); - Pemeriksaan penunjang (Laboratorium, Foto Rontgen, dll); - Tindakan dan perawatan selanjutnya. <p>f. Bila ada pasien pindah ke ruang lain, maka petugas tempat asal pasien terlebih dahulu menginformasikan ke PAT;</p> <p>g. Petugas ruang Airlangga melaporkan/ memberitahukan kepada dokter (DPJP) tentang keadaan pasien;</p> <p>h. Jika pasien mengalami nyeri, maka dilakukan assesment nyeri;</p> <p>i. Jika pasien resiko jatuh, dilakukan assesment resiko jatuh;</p> <p>j. Jika dalam keadaan darurat kondisi pasien memburuk, perawat ruang Airlangga melaporkan kepada dokter penanggung jawab atau dokter jaga ruangan;</p> <p>k. Jika pasien pulang, perincian biaya pasien rawat inap dirinci di ruangan, setelah selesai status diantar ke PAT membutuhkan waktu 30 - 60 menit;</p> <p>l. Jika petugas PAT sudah telepon, ruangan memberikan kitir kepada pasien dan pasien menyelesaikan administrasi ke PAT petugas ruangan mencatat kuitansi pembayaran di buku.</p> <p>Keluar Rumah Sakit (KRS)</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>a. Menerima pasien membutuhkan waktu 15 menit per pasien;</p> <p>b. Memindahkan pasien ke ruang lain 15- 30 menit;</p> <p>c. Administrasi pasien pulang di berikan selesai 30 menit setelah di nyatakan pulang dan dilengkapi oleh dokter DPJP;</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | | d. Administrasi pasien pindah ruang lain diberikan selesai 15 menit. |
| 4. | Biaya/tarif | <p>a. Pasien umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Biaya akomodasi / hari rawat Rp. 55.000,00; - Biaya visite dokter spesialis Rp. 45.000,00; - Biaya visite dokter umum Rp. 34.000,00; - Biaya visite dokter spesialis R.Isolasi Rp 125.000,00; <p>b. Biaya Konsultasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konsultasi Dokter Spesialis Rp. 45.000,00; - Konsultasi on call Rp. 25.000,00. <p>c. Penyelesaian Administrasi Pulang 24 jam di PAT.</p> |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Jasa pelayanan rawat inap kelas III :</p> <p>b. Surat rujukan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rujukan ke atas; - Balasan rujukan ke bawah. <p>c. Surat keterangan di rawat;</p> <p>d. Surat keterangan istirahat;</p> <p>e. Surat keterangan kontrol;</p> <p>f. Surat keterangan pasien (hasil cek laboratorium) bila diperlukan;</p> <p>g. Resep/ obat</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

b. Ruang Rawat Inap Diponegoro

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa surat permintaan MRS dari IGD atau rawat jalan ; <p>b. Pasien Peserta Jaminan Kesehatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS); - Membawa fotokopi KK dan KTP; - Membawa surat MRS dari IGD atau rawat jalan. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>Masuk Rumah Sakit (MRS)</p> <p>a. Petugas IGD / Poliklinik/ Ruangan lain memesan tempat ke Ruang Diponegoro dengan memberi tahu identitas pasien :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nama; - Jenis kelamin; - Umur; - Diagnosa; - Peralatan yang diperlukan; - Tindakan/ terapi yang sudah diberikan. <p>b. Petugas Ruang Diponegoro (perawat) menyiapkan tempat dengan menginformasikan batas waktu + 10 – 15 menit;</p> <p>c. Jika pasien di rencanakan operasi elektif, segala persiapan operasi dilakukan di ruang rawat inap (pemeriksaan Penunjang dan konsul ke spesialis terkait) persetujuan</p> |

| | | |
|----|------------------------|---|
| | | <p>operasi, daftar operasi dan bila pasien umum persetujuan pembiayaan dan klasifikasi tindakan.</p> <p>d. Jika ruangan telah siap, petugas IGD/ Poliklinik/ Ruang lain mengantar pasien ke Ruang Diponegoro (pasien telah dikonsultasikan terlebih dahulu kepada dokter spesialis) jika perlu</p> <p>e. Petugas Ruang Diponegoro (perawat) menerima pasien;</p> <p>f. Petugas pengantar pasien (IGD, Poliklinik, Ruang lain) menulis di buku serah terima pasien dan menginformasikan kepada petugas Ruang Diponegoro (perawat) tentang :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nama dan diagnosa medis; - Kondisi terakhir sebelum masuk ruang; - Obat (yang telah maupun belum digunakan); - Pemeriksaan penunjang (Laboratorium, Foto Rontgen,dll); - Tindakan dan perawatan selanjutnya. <p>g. Bila ada pasien pindah ke ruang lain, maka petugas tempat asal pasien terlebih dahulu menginformasikan ke PAT;</p> <p>h. Petugas ruang Diponegoro melaporkan/ memberitahukan kepada dokter (DPJP / Spesialis) tentang keadaan pasien;</p> <p>i. Jika pasien mengalami nyeri, maka dilakukan assesment nyeri;</p> <p>j. Jika pasien resiko jatuh, dilakukan assesment resiko jatuh;</p> <p>k. Jika dalam keadaan darurat kondisi pasien memburuk, perawat ruang Diponegoro melaporkan kepada dokter penanggung jawab atau dokter jaga ruangan;</p> <p>l. Jika pasien pulang, perincian biaya pasien rawat inap dirinci di ruangan, setelah selesai status diantar ke PAT membutuhkan waktu 30 - 60 menit;</p> <p>m. Jika petugas PAT sudah telepon, ruangan memberikan kitir kepada pasien dan pasien menyelesaikan administrasi ke PAT petugas ruangan mencatat kuitansi pembayaran di buku Keluar Rumah Sakit (KRS)</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>a. Menerima pasien membutuhkan waktu 15 menit per pasien;</p> <p>b. Administrasi pasien pulang di berikan selesai 0 s/d 60 menit setelah status lengkap dan di antar ke kasir;</p> <p>c. Memindahkan pasien ke ruang lain 15- 30 menit;</p> <p>d. Administrasi pasien pindah ruang lain diberikan selesai 15 menit.</p> |
| 4. | Biaya/tarif | <p>a. Pasien umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Biaya akomodasi / hari rawat Rp. 55.000,00; - Biaya visite dokter spesialis Rp. 45.000,00; - Biaya visite dokter umum Rp. 34.000,00; <p>b. Biaya Konsultasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konsultasi Dokter Spesialis Rp. 45.000,00; - Konsultasi on call Rp. 25.000,00. <p>c. Penyelesaian Administrasi Pulang 24 jam di PAT.</p> |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Jasa pelayanan rawat inap kelas III;</p> <p>b. Resep / obat;</p> <p>c. Surat rujukan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rujukan ke atas; - Balasan rujukan ke bawah. <p>d. Surat keterangan dirawat;</p> <p>e. Surat keterangan istirahat;</p> <p>f. Surat keterangan kontrol;</p> <p>g. Surat keterangan pasien (hasil cek laboratorium) bila diperlukan.</p> |

| | | |
|----|--|---|
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |
|----|--|---|

c. Ruang Rawat Inap Empu Tantular

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa surat permintaan MRS dari IGD atau rawat jalan; <p>b. Pasien Peserta Jaminan Kesehatan / BPJS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS); - Membawa fotokopi KK dan KTP; - Membawa surat MRS dari IGD atau rawat jalan. |
| 2. | Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur | <p>MRS/ Masuk Rumah Sakit :</p> <p>a. Petugas IGD / Poliklinik/ ruangan lain memesan tempat ke ruang Empu Tantular sesuai kelas kamar yang diminta oleh keluarga pasien dengan memberi tahu identifikasi pasien dan diagnosa, al :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nama • Jenis kelamin • Umur • Diagnosa • Peralatan yang diberikan • Tindakan / Terapy yg sudah di berikan. <p>b. Petugas Ruang Empu Tantular (perawat/ bidan) yang menerima telepon mencatat di buku pesan tempat dan menyiapkan tempat dengan menginformasikan batas waktu \pm 10 – 15 menit;</p> <p>c. Bila ruang telah siap, petugas IGD/ Poliklinik/ IRNA lain mengantar pasien ke ruang Empu Tantular (pasien telah dikonsultasikan terlebih dahulu kepada dokter spesialis) jika perlu</p> <p>d. Petugas IRNA Empu Tantular (perawat) Menerima pasien;</p> <p>e. Petugas IGD, Poliklinik, ruang lain memasukan di buku serah terima pasien dan menginformasikan kepada petugas ruang Empu Tantular (perawat) tentang :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nama dan Diagnosa Medis; - Kondisi terakhir sebelum masuk ruang; - Obat (yang telah maupun belum digunakan); - Pemeriksaan penunjang (Laboratorium, Foto Rontgen, dll); - Tindakan dan perawatan selanjutnya. <p>f. Petugas ruang Empu Tantular melaporkan/ memberitahukan kepada dokter (DPJP / Spesialis) tentang keadaan pasien;</p> <p>g. Jika pasien mengalami nyeri, maka dilakukan assesment nyeri;</p> <p>h. Jika pasien resiko jatuh, dilakukan assesment resiko jatuh;</p> <p>i. Bila ada pasien pindah ke ruang lain, maka petugas tempat asal pasien harus memindahkan data pasien di SIMARS ke tempat yang dituju</p> <p>j. Untuk pasien peserta BPJS naik kelas yang tidak sesuai</p> |

| | | |
|----|------------------------|---|
| | | <p>dengan golongan, maka dilakukan pengkodean sesuai dengan diagnosa terakhir yang ditulis oleh DPJP</p> <p>k. Jika dalam keadaan darurat kondisi pasien memburuk, perawat ruang Empu Tantular melaporkan kepada dokter penanggung jawab pasien (DPJP) / dokter jaga ruangan.</p> <p>KRS/ Keluar Rumah Sakit :</p> <p>a. Dokumen Rekam Medik dilengkapi oleh petugas ruangan;</p> <p>b. Rincian biaya diselesaikan oleh petugas administrasi ruangan, dengan menggunakan SIMRS;</p> <p>c. Dokumen Rekam Medik diantar ke PAT, administrasi IRNA melakukan serah terima dokumen dengan petugas kasir PAT dan tanda tangan serah terima di buku ekspedisi ruangan;</p> <p>d. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan administrasi di kasir PAT ± 30 menit;</p> <p>e. Petugas PAT telepon ke IRNA memberitahukan bahwa keluarga pasien bisa menyelesaikan administrasi ke kasir PAT;</p> <p>f. Petugas ruangan memberi pengantar pembayaran ke keluarga pasien untuk ke kasir PAT;</p> <p>g. Selesai pembayaran keluarga ke IRNA dan petugas ruangan mencocokkan kuitansi pembayaran ke dalam SIMRS sekaligus memulangkan / mengeluarkan nama pasien tersebut dari SIMRS.</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>a. Menerima pasien membutuhkan waktu 15 menit per pasien;</p> <p>b. Memindahkan pasien ke ruang lain 15- 30 menit;</p> <p>c. Administrasi pasien pulang di berikan selesai 30 - 60 menit setelah di nyatakan pulang dan dilengkapi oleh dokter DPJP;</p> <p>d. Administrasi pasien pindah ruang lain diberikan selesai 15 menit.</p> |
| 4. | Biaya/Tarif | <p>a. Pasien umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kelas I <ul style="list-style-type: none"> Biaya Akomodasi per hari rawat Rp 150.000,00 Biaya Visite Dokter Spesialis Rp 125.000,00 - Kelas II dan ROI <ul style="list-style-type: none"> Biaya Akomodasi per hari rawat Rp. 100.000,00 Biaya Visite Dokter Spesialis Rp. 100.000,00 - Kelas III <ul style="list-style-type: none"> Biaya Akomodasi per hari rawat Rp. 55.000,00 Biaya Visite Dokter Spesialis Rp. 45.000,00 Biaya Visite Dokter Umum Rp 34.000,00 <p>b. Biaya Konsultasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kelas I <ul style="list-style-type: none"> Konsultasi Dokter Spesialis Rp 125.000,00 Konsultasi on call Rp 45.000,00 - Kelas II dan ROI <ul style="list-style-type: none"> Konsultasi Dokter Spesialis Rp. 100.000,00 Konsultasi on call Rp. 35.000,00 - Kelas III <ul style="list-style-type: none"> Konsultasi Dokter Spesialis Rp. 45.000,00 Konsultasi on call Rp. 25.000,00 <p>c. Penyelesaian Administrasi Pulang :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 24 jam di PAT. |
| 5. | Produk Pelayanan | <p>a. Jasa pelayanan rawat inap kelas I, II, III</p> <p>b. Surat rujukan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rujukan keatas |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>– Balasan rujukan ke bawah</p> <p>c. Surat keterangan di rawat; d. Surat keterangan istirahat (bila perlu); e. Surat keterangan kontrol; f. KIE, penyuluhan dan konsultasi</p> |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

d. Ruang Rawat Inap Fatahilah

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pasien Umum</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa surat permintaan MRS dari IGD atau rawat jalan <p>b. Pasien Peserta Jaminan kesehatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS) - Membawa fotokopi KK dan KTP; - Membawa surat MRS dari IGD atau rawat jalan. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>MRS/ Masuk Rumah Sakit :</p> <p>a. Petugas IGD / Poliklinik/ Ruangan lain memesan tempat ke Ruang Fatahilah dengan memberi tahu identifikasi pasien dan diagnosa :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nama; - Jenis kelamin; - Umur; - Diagnosa; - Peralatan yang diperlukan; - Tindakan/ terapi yang sudah diberikan <p>b. Petugas Ruang Fatahilah (perawat) menyiapkan tempat dengan menginformasikan batas waktu \pm 10 – 15 menit;</p> <p>c. Jika ruangan telah siap, petugas IGD/ Poliklinik/ Ruangan lain mengantar pasien ke Ruang Fatahilah (pasien telah dikonsultasikan terlebih dahulu kepada dokter spesialis) jika perlu;</p> <p>d. Petugas keperawatan Ruang Fatahilah menerima pasien;</p> <p>e. Petugas IGD, Poliklinik, Ruangan lain menulis di buku serah terima pasien dan menginformasikan kepada petugas keperawatan Ruang Fatahilah :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nama dan Diagnosa Medis; - Kondisi terakhir sebelum masuk ruang; - Obat (yang telah maupun belum digunakan - Pemeriksaan penunjang (Laboratorium, Foto Rontgen, dll); - Tindakan dan perawatan selanjutnya. <p>f. Bila ada pasien pindah ke ruang lain, maka petugas tempat asal pasien terlebih dahulu menginformasikan ke PAT;</p> <p>g. Petugas ruang Fatahilah (perawat) memberikan hak kepada pasien untuk memilih Dokter Spesialis yang akan merawat pasien dan menandatangani lembar persetujuan;</p> <p>h. Petugas ruang Fatahilah melaporkan/ memberitahukan</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>kepada dokter (DPJP / Spesialis) tentang keadaan pasien;</p> <p>i. Jika dalam keadaan darurat kondisi pasien memburuk, perawat ruang Fatahilah melaporkan kepada dokter penanggung jawab atau dokter jaga ruangan;</p> <p>j. Jika pasien pulang, perincian biaya pasien rawat inap dirinci di ruangan, setelah selesai status diantar ke PAT membutuhkan waktu 30 - 60 menit;</p> <p>k. Jika petugas PAT sudah telepon, ruangan memberikan kitir kepada pasien dan pasien menyelesaikan administrasi ke PAT petugas ruangan mencatat kuitansi pembayaran di buku KRS/Keluar Rumah Sakit</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>a. Menerima pasien membutuhkan waktu 15 menit per pasien;</p> <p>b. Administrasi pasien pulang di berikan selesai 30 menit setelah di nyatakan pulang oleh dokter DPJP;</p> <p>c. Memindahkan pasien ke ruang lain 15- 30 menit;</p> <p>d. Mengambil pasien post operasi 15 – 30 menit;</p> <p>e. Administrasi pasien pindah ruang lain diberikan selesai 15 menit.</p> |
| 4. | Biaya/tarif | <p>a. Pasien umum :</p> <p>Biaya Akomodasi per hari rawat Rp. 100.000,00</p> <p>Biaya Visite Dokter Spesialis Rp. 100.000,00</p> <p>b. Ruang Isolasi :</p> <p>Biaya Akomodasi per hari rawat Rp. 150.000,00</p> <p>Biaya Visite Dokter Spesialis Rp. 125.000,00</p> <p>c. Biaya Konsultasi :</p> <p>Konsultasi dokter spesialis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasien Umum Rp. 100.000,00 - Pasien Isolasi Rp. 125.000,00 <p>Konsultasi On call:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasien Umum Rp. 35.000,00 - Pasien Isolasi Rp. 30.000,00 <p>d. Penyelesaian Administrasi Pulang:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 24 jam di PAT |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Jasa pelayanan rawat inap kelas II;</p> <p>b. Surat rujukan bila perlu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rujukan keatas; - Balasan rujukan ke bawah. <p>c. Surat keterangan dirawat ;</p> <p>d. Surat keterangan MRS bila perlu;</p> <p>e. Surat keterangan istirahat bila perlu;</p> <p>f. Surat keterangan control</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

e. Ruang Rawat Inap Imam Bonjol

| | | |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa surat permintaan MRS dari IGD atau rawat jalan. <p>b. Pasien Peserta Jaminan Kesehatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS); - Membawa fotokopi KK dan KTP; - Membawa surat permintaan MRS dari IGD atau rawat jalan. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>MRS/ Masuk Rumah Sakit :</p> <p>a. Petugas IGD / Poliklinik/ Ruangan lain memesan tempat ke Ruang Imam Bonjol dengan memberi tahu identifikasi pasien dan diagnosa :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nama; - Jenis kelamin; - Umur; - Diagnosa; - Peralatan yang diperlukan; - Tindakan/ terapi yang sudah diberikan <p>b. Petugas Ruang Imam Bonjol (perawat) menyiapkan tempat dengan menginformasikan batas waktu + 10 – 15 menit;</p> <p>c. Jika ruangan telah siap, petugas IGD/ Poliklinik/ Ruangan lain mengantar pasien ke Ruang Imam Bonjol (pasien telah dikonsultasikan terlebih dahulu kepada dokter spesialis) jika perlu;</p> <p>d. Petugas Ruang Imam Bonjol (perawat) menerima pasien;</p> <p>e. Petugas IGD, Poliklinik, Ruangan lain menulis di buku serah terima pasien dan menginformasikan kepada petugas Ruang Imam Bonjol (perawat) tentang :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nama dan Diagnosa Medis; - Kondisi terakhir sebelum masuk ruang; - Obat (yang telah maupun belum digunakan); - Pemeriksaan penunjang (Laboratorium, Foto Rontgen, dll); - Tindakan dan perawatan selanjutnya. <p>f. Bila ada pasien pindah ke ruang lain, maka petugas tempat asal pasien terlebih dahulu menginformasikan ke PAT;</p> <p>g. Petugas ruang Imam Bonjol melaporkan/ memberitahukan kepada dokter (DPJP / Spesialis) tentang keadaan pasien;</p> <p>h. Jika dalam keadaan darurat kondisi pasien memburuk, perawat ruang Imam Bonjol melaporkan kepada dokter penanggung jawab atau dokter jaga ruangan;</p> <p>i. Jika pasien pulang, perincian biaya pasien rawat inap dirinci di ruangan, setelah selesai status RM diantar ke PAT, membutuhkan waktu 30 - 60 menit;</p> <p>j. Setelah petugas PAT memferivikasi dan sesuai, selanjutnya petugas PAT menelpon ke ruangan, kemudian petugas ruangan memberikan kitir kepada keluarga pasien untuk menyelesaikan administrasi keuangan ke PAT. Kwitansi di tunjukkan ke petugas ruangan, lalu dicatat di buku pembayaran pasien KRS.</p> <p>KRS/ Keluar Rumah Sakit</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>a. Menerima pasien membutuhkan waktu sekitar 15 menit per pasien;</p> <p>b. Administrasi pasien pulang diselesaikan sekitar 30 - 60 menit setelah di nyatakan boleh pulang oleh dokter DPJP;</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>c. Memindahkan pasien ke ruang lain sekitar 15- 30 menit;</p> <p>d. Mengambil pasien post operasi sekitar 15 – 30 menit;</p> <p>e. Administrasi pasien pindah ruang lain diberikan selesai 15 menit.</p> |
| 4. | Biaya/tarif | <p>a. Pasien umum :</p> <p>Biaya Akomodasi per hari rawat Rp. 55.000,00</p> <p>Biaya Visite Dokter Spesialis Rp. 45.000,00</p> <p>b. Biaya Konsultasi :</p> <p>Konsultasi Dokter Spesialis Rp. 45.000,00</p> <p>Konsultasi on call Rp. 25.000,00</p> |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Jasa pelayanan rawat inap Kelas III;</p> <p>b. Surat rujukan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rujukan ke atas; - Balasan rujukan ke bawah. <p>c. Surat keterangan di rawat ;</p> <p>d. Surat keterangan istirahat bila perlu;</p> <p>e. Surat keterangan kontrol;</p> <p>f. KIE, Penyuluhan dan konsultasi.</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

10. Pelayanan Instalasi Pelayanan Khusus

a. Ruang Rawat Inap Gajah Mada

| | | |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pasien umum :</p> <p>Pasien MRS harus membawa kartu identitas pasien / penanggung jawab.</p> <p>b. Syarat pasien MRS secara tidak langsung :</p> <p>Ada status present baik dari IGD / IRJ.</p> <p>c. Syarat pasien MRS secara langsung :</p> <p>Ada surat rujukan dari dokter RSUD “Kanjuruhan” Kapanjen Kabupaten Malang.</p> <p>d. Syarat pasien pindah ruang atau naik kelas perawatan :</p> <ul style="list-style-type: none">- Persetujuan pembiayaan.- Harus ada persetujuan dari dokter penanggung jawab. <p>e. Pasien BPJS :</p> <ul style="list-style-type: none">- Membawa surat MRS dari IGD atau rawat jalan;- Membawa kartu BPJS dan foto copi;- Membawa KTP (foto copi);- Membawa KK (foto copi). |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pasien MRS (0-30 menit) dari pesan tempat sampai pesan diterima petugas Ruang Rawat Inap Gajah Mada bila tempat tidur sudah tersedia (tidak penuh) :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Langsung: Pasien MRS yang merupakan rujukan dokter RSUD “Kanjuruhan” Kapanjen Kabupaten Malang yang langsung ke ruangan.2. Tidak Langsung : Pasien MRS yang melalui IGD / IRJ.3. Pindahan : Pasien MRS yang dipindahkan dari ruang rawat inap lain, RR, IBS, ICU, KABER, IHD. <p>b. Pasien rawat inap :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mendapatkan pemeriksaan dari dokter yang merawat selama jam kerja, yaitu :<ul style="list-style-type: none">• Senin – Kamis : jam 07.00 WIB s/d jam 14.00 WIB• Jum`at : jam 07.00 WIB s/d jam 11.00 WIB• Sabtu : jam 07.00 WIB s/d jam 12.30 WIB• Hari Minggu/ hari libur : jam 07.00 WIB s/d jam 14.00 WIB (oleh dokter umum)2. Bisa mendapatkan pemeriksaan dan tindakan sesuai kebutuhan, antara lain :<ul style="list-style-type: none">• Pemeriksaan laboratorium;• Pemeriksaan radiologi;• Konsultasi;• Tindakan, misalnya infus, cateter, transfusi rawat luka, dll. <p>c. Pasien KRS (boleh pulang, pulang atas permintaan sendiri, meninggal, pindah ruang dan dirujuk) selama 0 - 60 menit dari melengkapi status di ruangan sampai diantar ke PAT;</p> <p>d. Khusus untuk pasien meninggal dunia dibawa ke kamar jenazah lebih dulu.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>a. Pasien MRS :</p> <p>Dari mulai pesan tempat sampai pasien MRS : 30 menit bila TT sudah tersedia(tidak penuh) .</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | | b. Pasien KRS : Dari pasien dinyatakan boleh pulang oleh dokter sampai dengan selesai administrasi di ruangn : 0 – 60 menit. |
| 4. | Biaya/tarif | a. Pasien Umum : Biaya Akomodasi per hari rawat Rp. 150.000,00 Biaya Visite Dokter Spesialis Rp. 125.000,00 b. Biaya Konsultasi : Konsultasi Dokter Spesialis Rp. 125.000,00 Konsultasi On call Rp. 45.000,00 c. Biaya di bayarkan pada saat pasien pulang; d. Penyelesaian administrasi : ❖ 24 jam di PAT. |
| 5. | Produk pelayanan | a. Jasa pelayanan rawat inap kelas I; b. Pasien bebas memilih dokter; c. Resep langsung diberikan ke pasien, untuk obat BPJS resep diantar petugas Gajahmada Obat diantar petugas Farmasi; d. Mendapat souvenir; e. Rawat gabung; f. Pasien pulang diantar oleh petugas sampai naik kendaraan disertai : - Surat keterangan keluar RS untuk kontrol; - Surat keterangan dirawat dan istirahat kalau diperlukan; - Surat rujukan kalau diperlukan; - Blangko pemeriksaan laboratorium kalau diperlukan. - Hasil pemeriksaan penunjang. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui : • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

b. Ruang Rawat Inap Hasanudin

| | | |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | a. Pasien umum : Pasien MRS harus membawa kartu identitas pasien / penanggung jawab. b. Syarat pasien MRS secara tidak langsung : Ada status present baik dari IGD / IRJ. c. Syarat pasien MRS secara langsung : Ada surat rujukan dari dokter RSUD “Kanjuruhan” Kapanjen Kabupaten Malang. d. Syarat pasien pindah : Harus ada persetujuan dari dokter penanggung jawab. e. Pasien BPJS : - Membawa surat MRS dair IGD atau rawat jalan; - Membawa kartu BPJS. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | 1. Pasien MRS (0-30 menit) dari pesan tempat sampai pesan diterima petugas Ruang Rawat Inap Hasanudin : a. Langsung: Pasien MRS yang merupakan rujukan dokter RSUD “Kanjuruhan” Kapanjen Kabupaten Malang yang langsung |

| | | |
|----|------------------------|--|
| | | <p>ke ruangan.</p> <p>b. Tidak Langsung : Pasien MRS yang melalui IGD / IRJ.</p> <p>c. Pindahan : Pasien MRS yang dipindahkan dari ruang rawat inap lain, RR, IBS, ICU, KABER, IHD.</p> <p>2. Pasien rawat inap :</p> <p>a. Mendapatkan pemeriksaan dari dokter yang merawat selama jam kerja, yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Senin – Kamis : jam 07.00 WIB s/d jam 14.00 WIB • Jum`at : jam 07.00 WIB s/d jam 11.00 WIB • Sabtu : jam 07.00 WIB s/d jam 12.30 WIB • Minggu/ hari libur : jam 07.00 WIB s/d jam 14.00 WIB (oleh dokter umum) <p>b. Bisa mendapatkan pemeriksaan dan tindakan sesuai kebutuhan, antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemeriksaan laboratorium; • Pemeriksaan radiologi; • Konsultasi; • Tindakan, misalnya infus, cateter, transfusi rawat luka, dll. <p>3. Pasien KRS (boleh pulang, Atas permintaan sendiri, meninggal, pindah ruang dan dirujuk) selama 0-60 menit dari melengkapi status di ruangan sampai diantar ke PAT;</p> <p>4. Khusus untuk pasien meninggal dunia dibawa ke kamar jenazah.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>a. Pasien MRS : Dari mulai pesan tempat sampai pasien MRS : 30 menit (bila TT kosong).</p> <p>b. Pasien KRS : Dari pasien dinyatakan boleh pulang oleh dokter sampai dengan selesai administrasi di ruangan : 0 – 60 menit.</p> |
| 4. | Biaya/tarif | <p>a. Pasien Umum :</p> <p>Biaya Akomodasi per hari rawat Rp. 200.000,00</p> <p>Biaya Visite Dokter Spesialis Rp. 200.000,00</p> <p>b. Biaya Konsultasi :</p> <p>Konsultasi Dokter Spesialis Rp. 200.000,00</p> <p>Konsultasi on call Rp. 50.000,00</p> <p>c. Biaya di bayarkan pada saat pasien pulang.</p> <p>d. Penyelesaian administrasi : ❖ 24 jam di PAT</p> |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Jasa pelayanan rawat inap kelas utama;</p> <p>b. Pasien bebas memilih dokter;</p> <p>c. Pasien rujukan dokter RS langsung MRS;</p> <p>d. Resep obat pasien umum dan BPJS diambilkan oleh petugas;</p> <p>e. Untuk pasien BPJS, SEP Rawat Inap dilakukan oleh petugas;</p> <p>f. Surat rujukan bila perlu;</p> <p>g. Blanko kontrol Laboratorium;</p> <p>h. Untuk pasien tanpa kontra indikasi diit bebas memilih menu;</p> <p>i. Mendapat souvenir;</p> <p>j. Rawat gabung;</p> <p>k. Surat keterangan keluar RS;</p> <p>l. Pasien pulang bisa diantar oleh petugas sampai naik kendaraan.</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | | m. Pasien mendapatkan kue Ulang Tahun yang saat MRS bertepatan dengan hari ulang tahun pasien. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

c. Klinik Pelayanan Khusus

| | | |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | Pasien datang di Klinik Pelayanan Khusus dengan membawa KTP. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Untuk pemeriksaan sederhana I, II, III, dan IV tanpa puasa;</p> <p>b. Untuk pemeriksaan sedang, besar, dan khusus, pasien datang sudah dalam keadaan puasa 10 – 12 jam;</p> <p>c. Pasien mendaftar di PAT untuk pendaftaran Administrasi;</p> <p>d. Setelah itu dilakukan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anamnese & EKG di Poli Pelayanan Khusus; - Pemeriksaan Penunjang (Laboratorium dan Radiologi); - Pemeriksaan Mata di Poli Mata; - Pemeriksaan THT di Poli THT; - Pemeriksaan Psikologi di Poli Psikologi; - Pemeriksaan Fisik oleh Dokter Spesialis Penyakit Dalam; - Paket khusus dilakukan oleh Psikiater <p>e. Petugas melakukan rekapitulasi hasil akhir dari pemeriksaan;</p> <p>f. Hasil rekapitulasi ditanda tangani oleh Tim Uji Kesehatan;</p> <p>g. Surat keterangan hasil Uji Kesehatan di tanda tangani oleh Direktur atau Wadiryen berdasar hasil rekapitulasi hasil pemeriksaan;</p> <p>h. Penyerahan hasil uji kesehatan kepada yang bersangkutan.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>a. Surat Keterangan Sehat 1 hari kerja;</p> <p>b. Uji Kesehatan 5 hari kerja.</p> |
| 4. | Biaya/tarif | <p>a. Sederhana untuk Surat Keterangan Sehat :</p> <p>Sederhana I Rp. 10.000,00 untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrasi Rawat Jalan; - Pemeriksaan Fisik; <p>Sederhana II Rp. 26.000,00 untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrasi Rawat Jalan; - Pemeriksaan Fisik; - Test Golongan Darah; - Phlebotomy. <p>Sederhana III Rp. 34.500,00 untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrasi Rawat Jalan; - Pemeriksaan Fisik; - Test Buta Warna. <p>Sederhana IV Rp. 50.500,00 untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrasi Rawat Jalan; - Pemeriksaan Fisik; - Test Buta Warna; - Test Golongan Darah; - Phlebotomy. |

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>b. Untuk Uji Kesehatan :</p> <p>Sedang Rp. 361.850,00</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrasi Rawat Jalan; - Pemeriksaan Fisik dan EKG; - Pemeriksaan Laboratorium (Darah Lengkap, Urine Lengkap, Gula Darah Puasa, Pemeriksaan Fungsi Hepar (OT,PT), Pemeriksaan Fungsi Ginjal (Ureum, Ceratinin); - Phlebotomy; - Pemeriksaan Radiologi (Thorax PA); - Pemeriksaan Mata (Visus, test Buta Warna); - Pemeriksaan THT (Test Bisik). <p>Besar Rp. 453.350,00</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrasi Rawat Jalan; - Pemeriksaan Fisik dan EKG; - Pemeriksaan Laboratorium (Darah Lengkap, Urine Lengkap, Gula Darah Puasa, Pemeriksaan Fungsi Hepar (OT,PT, HBs.Ag), Pemeriksaan Fungsi Ginjal (Ureum, Ceratinin), Pemeriksaan Bakteri / Virus (VDRL, TPHA); - Phlebotomy; - Pemeriksaan Radiologi (Thorax PA); - Pemeriksaan Mata (Visus, test Buta Warna); - Pemeriksaan THT (Test Bisik). <p>Khusus Rp. 464.350,00</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrasi Rawat Jalan; - Pemeriksaan Fisik dan EKG; - Pemeriksaan Laboratorium (Darah Lengkap, Urine Lengkap, Gula Darah Puasa, Pemeriksaan Fungsi Hepar (OT,PT), Pemeriksaan Fungsi Ginjal (Ureum, Ceratinin); - Phlebotomy; - Pemeriksaan Radiologi (Thorax PA); - Pemeriksaan Mata (Visus, Test Buta Warna); - Pemeriksaan THT (Test Bisik); - Psikotest. |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Surat Keterangan Sehat dari Dokter;</p> <p>b. Surat Hasil Uji Kesehatan;</p> <p>c. Surat Keterangan hasil Pengujian Kesehatan;</p> <p>d. Surat Keterangan hasil Pengujian sesuai Form Permintaan.</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

d. Klinik VCT

| | | |
|----|-------------|---|
| 1. | Persyaratan | <p>Pasien datang ke PAT :</p> <p>a. Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa kartu berobat (bagi pasien lama); - Membawa kartu identitas/ KTP (bagi pasien baru). |
|----|-------------|---|

| | | |
|----|---------------------------------|---|
| | | <p>b. Pasien peserta jaminan kesehatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS); - Membawa fotokopi KK dan KTP; |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pelayanan Pre Test :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Konselor menyiapkan perlengkapan untuk konseling; 2) Konselor memanggil klien (dengan menyebut nomor registrasi) dan mempersilahkan masuk ruangan; 3) Konselor mempersilahkan klien duduk dengan nyaman dikursi yang telah tersedia; 4) Konselor member salam dan memperkenalkan diri; 5) Konselor memeriksa ulang nomor kode klien dalam formulir dokumen klien; 6) Konselor menanyakan latar belakang kunjungan dan alasan kunjungan; 7) Konselor memberikan informasi tentang HIV AID yang sesuai dng yang ada pada ceklist untuk konseling pretest(ceklist pada lampiran); 8) Konselor mengklarifikasi tentang fakta dan mitos tentang HIV/AIDS, termasuk tentang IMS dan menawarkan pemeriksaan IMS secara rutin, khususnya bagi penasun (IDU); 9) Konselor membantu klien untuk menilai risiko diri klien; 10) Konselor membantu klien untuk membuat keputusan untuk dilakukan test HIV, antara lain dengan menjelaskan keuntungan dan akibat melakukan test HIV; 11) Konselor mendiskusikan prosedur test HIV/AIDS, waktu untuk mendapatkan hasil dan arti dari hasil test; 12) Konselor mendiskusikan kemungkinan tindak lanjut setelah ada hasil test; 13) Konselor menjelaskan implikasi terinfeksi atau tdk terinfeksi HIV dan memfasilitasi diskusi tentang cara menyesuaikan diri dengan status HIV; 14) Konselor VCT menjajaki kemampuan klien dalam mengatasi masalah; 15) Konselor VCT melakukan penilaian sistem dukungan; 16) Konselor VCT memberikan waktu untuk berpikir; 17) Bila klien menyetujui untuk di test, konselor memberikan inform consent kepada klien dan meminta tanda tangannya setelah klien membaca form HIV AIDS; 18) Konselor mengisi dokumen klien dengan lengkap dan mengisi form rujukan ke laboratorium; 19) Konselor membuat perjanjian dengan klien untuk, Bila di klinik VCT tersedia fasilitas pengambilan darah : <ul style="list-style-type: none"> - Konselor mengantar klien ke tempat pengambilan darah dan menyerahkan form lab kepada petugas pengambilan darah - Bila klien tdk menyetujui untuk di test, konselor menawarkan kpd klien untuk datang kembali sewaktu waktu bila memerlukan dukungan dan atau untuk dilakukan test - Konselor mengucapkan salam dan mengakhiri proses <p>b. Pelayanan Test</p> <p>c. Pelayanan Konseling Pasca Test</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Konselor memanggil klien dengan menyebut nomor register seperti prosedur pemanggilan konseling pre test; 2) Konselor memperhatikan komunikasi non verbal saat |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>klien memasuki ruang konseling;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3) Konselor mengkaji ulang secara singkat dan menanyakan keadaan umum klien; 4) Konselor memperhatikan amplop hasil test yang masih tertutup pada klien; 5) Konselor menanyakan kesiapan klien untuk menerima test : <ul style="list-style-type: none"> - Apabila klien menyatakan siap/sanggup menerima hasil test, maka konselor menawarkan kepada klien untuk membuka amplop bersama konselor - Apabila klien menyatakan blm siap, konselor memberikan dukungan kepada klien, untuk menerima hasil dan beri waktu sampai klien menyatakan dirinya siap 6) Konselor membuka amplop dan menyampaikan secara lisan hasil testing HIV; 7) Konselor memberikan kesempatan klien membaca hasilnya; 8) Sediakan waktu yang cukup untuk menyerap informasi tentang hasil; 9) Konselor menjelaskan pada klien tentang hasil testing HIV yang telah dibuka dan yang telah dibaca bersama; 10) Konselor memberikan kesempatan dan ventilasi keadaan emosinya; 11) Konselor menerapkan manajemen reaksi. <p>Bila hasil test positif :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Konselor memeriksa apa yang diketahui klien tentang hasil test; 2) Konselor memberi kesempatan untuk memventilasi emosi; 3) Konselor memventisilasi coping problem (kemampuan menyelesaikan masalah); 4) Setelah klien cukup tenang dan konseling dapat dilanjutkan, konselor menjelaskan beberapa informasi sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> - pengobatan ARV, - kesehatan reproduksi dan kesehatan seksual, - menawarkan konseling pasangan. 5) Untuk klien perempuan terdapat fasilitas layanan pemeriksaan kehamilan dan rencana penggunaan alat kontrasepsi bagi laki-laki dan perempuan; 6) Konselor dan klien menyepakati waktu kunjungan berikutnya; 7) Apabila pada waktu yang ditentukan klien tidak bisa hadir, disarankan untuk menghubungi konselor melalui telepon untuk perjanjian berikutnya; 8) Konselor memberi kesempatan kepada klien untuk bertanya mengenai hal-hal yang belum diketahui; 9) Konselor menawarkan pelayanan VCT pada pasangan klien; 10) Apabila klien sudah jelas dan tidak ada pertanyaan ,maka konseling pasca-testing ditutup; 11) Motivikasi agar bersedia didampingi oleh MK; 12) Konselor mengisi form pasca-konseling. <p>Bila hasil tes negatif :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Konselor mendiskusikan kemungkinan klien masih berada dalam periode jendela; |
|--|--|--|

| | | |
|----|--|---|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 2) Konselor membuat ikhtisar dan gali lebih lanjut berbagai hambatan; 3) Konselor memastikan klien paham mengenai hasil test yang diterima dan pengertian periode jendela; 4) Menjelaskan kebutuhan untuk melakukan test ulang dan pelayanan VCT bagi pasangan; 5) Menjelaskan upaya penurunan resiko yang dapat dilakukan; 6) Konselor memberi kesempatan kepada klien untuk bertanya mengenai hal-hal yang belum diketahui; 7) Apabila klien sudah jelas dan tidak ada pertanyaan, maka konseling pasca testing ditutup; 8) Konselor memotivasi agar bersedia didampingi oleh MK untuk mempertahankan perilaku yang aman; 9) Membuat perjanjian untuk kunjungan ulang bila dibutuhkan; 10) Konselor mengisi form pasca konseling. |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Konseling : 15 – 20 menit b. Pemeriksaan lab. : 10 menit c. Pengobatan : 15 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <ol style="list-style-type: none"> a. Biaya Pendaftaran Rp 20.000,00 b. Konsul Klinik lain Rp 14.000,00 |
| 5. | Produk pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan VCT; b. Pelayanan PITC; c. Pelayanan PMTCT; d. Pelayanan CST; e. Pelayanan Profilaksis Pasca Pajanan; |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

11. Pelayanan Penunjang
a. Pelayanan Instalasi Farmasi

| | | |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Blanko Permintaan berupa Resep Dokter dan Lembar Permintaan Ruang;</p> <p>b. Bagi peserta dengan jaminan kesehatan harus disertai :</p> <ul style="list-style-type: none"> • SEP (Surat Elegibilitas Peserta); • KPO (Kartu Pengambilan Obat) atau CPO (Catatan Pemberian Obat). |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Sistem pelayanan farmasi 1 (satu) pintu dan pelayanan farmasi dilaksanakan 24 jam;</p> <p>b. Pelayanan resep berdasarkan formularium yang telah ditetapkan;</p> <p>c. Pelayanan perbekalan farmasi dilakukan secara :</p> <ol style="list-style-type: none"> i. one day dose dispensing (ODDD / pelayanan dosis sehari); ii. unit dose dispensing (UDD / pelayanan per dosis); iii. individual prescribing (peresepan individual sesuai permintaan resep); iv. ward floor stock (persediaan perbekalan farmasi di ruang perawatan). <p>d. Resep dilayani melalui proses verifikasi oleh petugas farmasi. Verifikasi meliputi : persyaratan administrasi, persyaratan farmasi dan persyaratan klinis;</p> <p>e. Pemberian obat kepada pasien atau keluarganya disertai informasi obat yang memadai;</p> <p>f. Petugas Farmasi melakukan sistem dokumentasi dengan mencatat hasil pelayanan resep.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>Waktu Tunggu :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Resep non racikan : ≤ 30 menit; b. Resep Racikan : ≤ 60 menit. |
| 4. | Biaya/tarif | Sesuai dengan jenis dan jumlah perbekalan farmasi yang terlayani |
| 5. | Produk pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Cakupan pelayanan perbekalan farmasi, meliputi : <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan resep rawat inap dan rawat jalan; b. Pelayanan resep pasien umum dan pasien dengan jaminan kesehatan ; c. Pelayanan permintaan perbekalan farmasi dari unit pelayanan lainnya ; d. Pelayanan gas medis. 2. Pelayanan produksi Obat Sederhana, meliputi : <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan dispensing obat racikan; b. Pelayanan pencampuran atau pengenceran larutan sederhana; 3. Pelayanan Informasi Obat dan Konseling; 4. Pelayanan Klinik Farmasi. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

i. Pelayanan Distribusi Obat dan Perbekalan Farmasi Lain

| | | |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Blanko Permintaan berupa Resep Dokter dan Lembar Permintaan Ruangan;</p> <p>b. Bagi peserta dengan jaminan kesehatan harus disertai :</p> <ul style="list-style-type: none"> • SEP (Surat Elegibilitas Peserta); • KPO (Kartu Pengambilan Obat) atau CPO (Catatan Pemberian Obat). |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Resep yang dibawa oleh pasien ke Unit Pelayanan Farmasi (UPF), diterima oleh petugas Farmasi;</p> <p>b. Petugas farmasi mencatat waktu penerimaan resep.</p> <p>c. Petugas Farmasi melakukan verifikasi resep yang dimulai dari persyaratan administrasi, persyaratan farmasi dan persyaratan klinis;</p> <p>d. Menghubungi / mengkonfirmasi dokter apabila terdapat hasil verifikasi yang tidak sesuai, tulisan resep tidak terbaca atau terdapat penggantian dari isi resep.</p> <p>e. Mencatat hasil konfirmasi pada lembar resep.</p> <p>f. Petugas Farmasi melakukan entry penjualan menggunakan program SIMRS , menerima pembayaran di loket kasir untuk pasien umum dan memberikan nomor resep;</p> <p>g. Petugas Farmasi melakukan dispensing perbekalan farmasi;</p> <p>h. Petugas farmasi memberikan copy resep bagi pasien umum untuk obat yang tidak terlayani;</p> <p>i. Petugas dispensing mengisi pada kolom dispensing dan dilakukan pengecekan ganda oleh petugas farmasi lain;</p> <p>j. Petugas farmasi menyerahkan perbekalan farmasi yang telah sesuai kepada petugas penyerahan obat;</p> <p>k. Petugas Farmasi menyerahkan perbekalan farmasi kepada pasien atau keluarganya disertai informasi obat yang memadai;</p> <p>l. Mencatat waktu penyerahan obat;</p> <p>m. Petugas Farmasi melakukan sistem dokumentasi dengan mencatat kegiatan pelayanan resep.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>Waktu Tunggu :</p> <p>a. Resep non racikan : ≤ 30 menit;</p> <p>b. Resep Racikan : ≤ 60 menit.</p> |
| 4. | Biaya/tarif | Sesuai dengan jenis dan jumlah perbekalan farmasi yang terlayani |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Pelayanan resep rawat inap dan rawat jalan;</p> <p>b. Pelayanan resep pasien umum dan pasien dengan jaminan kesehatan ;</p> <p>c. Pelayanan permintaan perbekalan farmasi dari unit pelayanan lainnya ;</p> <p>d. Pelayanan gas medis.</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

ii. Pelayanan Produksi Obat Sederhana

| | | |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan | Blanko Permintaan berupa Resep Dokter dan Lembar Permintaan Ruangan. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas Farmasi melakukan verifikasi resep atau Lembaran Permintaan Ruangan; b. Menyiapkan tempat , alat penunjang produksi dan memakai Alat Pelindung Diri (APD). c. Melakukan proses produksi sesuai kaidah kefarmasian. d. Petuga Farmasi melakukan sistem dokumentasi dengan mencatat hasil kegiatan produksi. |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | Waktu tunggu \leq 60 menit |
| 4. | Biaya/tarif | Sesuai dengan jenis dan jumlah obat |
| 5. | Produk pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan dispensing obat racikan; b. Pelayanan pencampuran atau pengenceran larutan sederhana; |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

b. Pelayanan Konseling dan Informasi Obat

| | | |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | <p>Dilakukan secara :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktif : pelayanan informasi diberikan secara aktif tanpa menunggu adanya permintaan. - Pasif : pelayanan diberikan atas permintaan dokter , pasien , keluarga pasien, karyawan RSUD atau konsumen lain. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan Informasi Obat : <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan informasi saat menyerahkan obat kepada pasien rawat jalan dan rawata inap; 2. Memberikan dan menyebarkan informasi tentang obat melalui pembuatan leaflet atau media audio visual ; 3. Menyediakan informasi bagi Komite Farmasi Terapi atau komite lain di RS sehubungan dengan informasi baru tentang obat atau penyusunan Formularium Rumah Sakit; 4. Menjawab pertanyaan dari pasien maupun tenaga kesehatan lain melalui telepon, surat, tatap muka atau media elektronik; 5. Bersama dengan Tim PKMRS melakukan kegiatan penyuluhan di media komunikasi atau lainnya. b. Pelayanan Konseling : <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan oleh Apoteker fungsional; 2. Menggunakan metode open-ended question dan three prime question meliputi menggali terhadap informasi yang telah disampaikan klinisi mengenai obat, cara pemakaian |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>dan efek yang diharapkan;</p> <p>3. Apoteker menjelaskan mengenai indikasi, mekanisme kerja, cara pakai, kontraindikasi serta efek samping yang mungkin saja terjadi Memberikan saran terhadap penggunaan obat terkait dengan hasil identifikasi.</p> <p>4. Mengecek pemahaman pasien, mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan cara penggunaan untuk mengoptimalkan tujuan terapi.</p> <p>5. Melakukan dokumentasi hasil kegiatan pemberian informasi obat dan konseling.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | Waktu tunggu ≤ 30 menit |
| 4. | Biaya/tarif | Rp 10.000,00 |
| 5. | Produk pelayanan | Pengetahuan dan Pemahaman tentang perbekalan farmasi. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

c. Pelayanan Farmasi Klinik

| | | |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | Dilaksanakan di ruang rawat inap dengan sistem bergilir |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Melaksanakan pemantauan & pengkajian penggunaan obat di ruang perawatan;</p> <p>b. Melaksanakan visite ruangan baik visite mandiri maupun visite dengan tenaga kesehatan lainnya;</p> <p>c. Melaksanakan Monitoring Efek Samping Obat (MESO);</p> <p>d. Melaksanakan pelaporan hasil kegiatan farmasi klinis.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 30 - 60 menit |
| 4. | Biaya/tarif | - |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Memberikan pelayanan farmasi yang dapat menjamin efektifitas, keamanan dan efisiensi penggunaan obat;</p> <p>b. Meningkatkan kerjasama dengan pasien dan profesi kesehatan lainnya yang terkait dalam pelayanan farmasi;</p> <p>c. Meningkatkan penggunaan obat yang rasional.</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

b. Pelayanan Instalasi Patologi Klinik

i. Pelayanan Laboratorium

| | | |
|----|-------------|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pasien rawat jalan Pasien rawat jalan meliputi pasien dari unit-unit pelayanan pasien rawat jalan di RSUD “Kanjuruhan”, rujukan dari dokter swasta atau sarana pelayanan kesehatan lainnya</p> <ol style="list-style-type: none">1. Persyaratan Administrasi<ul style="list-style-type: none">➤ Pasien umum menyerahkan pembayaran biaya pemeriksaan laboratorium dan permintaan pemeriksaan tertulis dari dokter atau bidan (untuk pemeriksaan kehamilan dan kesehatan ibu)➤ Pasien peserta BPJS menyerahkan bukti jaminan pelayanan (SEP) dan lembar permintaan pemeriksaan tertulis dari dokter/bidan;➤ Pasien dari perusahaan / lembaga yang bekerja sama dengan rumah sakit menyerahkan foto copy rujukan, foto copy kartu bukti diri dan lembar permintaan pemeriksaan tertulis dari dokter/bidan.2. Persyaratan Pasien<ul style="list-style-type: none">➤ Untuk memperoleh hasil pemeriksaan laborat yang baik, pemeriksaan spesimen dilakukan pada pagi hari dan pasien tidak melaksanakan aktifitas selama ± 30 menit sebelum pengambilan spesimen;➤ Pasien sebaiknya datang di laboratorium untuk diambil spesimennya pukul 07.00 – 09.00 WIB➤ Puasa Pengertian puasa adalah tidak makan (termasuk makanan kecil, permen, dan buah) dan minum (kecuali air putih) atau merokok sampai pengambilan darah dan urine.<ul style="list-style-type: none">– Pasien harus puasa 10 – 12 jam untuk pemeriksaan glukosa darah puasa, asam urat dan profil lemak;– Untuk pemeriksaan glukosa darah 2 jam PP (Post Prandial atau setelah makan), pengambilan darah kedua dilakukan setelah pasien makan dan puasa lagi 2 jam;– Untuk pemeriksaan glukosa darah sewaktu (acak/sesaat/ random), darah diambil sekurang-kurangnya 2 jam setelah makan.➤ Untuk pemeriksaan kultur, dilakukan sebelum terapi antibiotik atau dengan menghentikan konsumsi antibiotika (oral/parenteral) selama 5x24 jam atau atas petunjuk dokter;➤ Untuk analisa sperma, pasien tidak boleh melakukan hubungan seksual antara 3-5 hari. <p>b. Pasien Rawat Inap</p> <ol style="list-style-type: none">1. Persyaratan Administrasi :<ul style="list-style-type: none">➤ Data permintaan pemeriksaan telah tersimpan dan dimasukkan (entry) SIMRS;➤ Blanko permintaan pemeriksaan laboratorium hasil <i>print out</i> program SIMRS dan telah ditandatangani dokter;➤ Administrasi diselesaikan saat pasien akan pulang di bagian PAT Rumah Sakit.2. Persyaratan Pasien :<ul style="list-style-type: none">➤ Pasien puasa 10 – 12 jam untuk pemeriksaan glukosa |
|----|-------------|--|

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| | | <p>darah puasa;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pengambilan darah dari lengan yang tidak diinfus; ➤ Untuk pemeriksaan kultur, dilakukan sebelum terapi antibiotik atau dengan menghentikan konsumsi antibiotika (oral/parenteral) selama 5x24 jam atau atas petunjuk dokter. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>1. Pasien Rawat Jalan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Setelah mendaftar di bagian PAT rumah sakit, pasien mendaftar di Loker Laboratorium; 2. Pasien diambil darahnya dan atau menyerahkan spesimen lainnya sesuai dengan kebutuhan pemeriksaan; 3. Semua pemeriksaan dilakukan oleh analis dan atau Dokter Spesialis Patologi Klinik; 4. Hasil pemeriksaan laboratorium yang telah diekspertisi Dokter Spesialis Patologi Klinik diberikan kepada pasien atau keluarganya untuk diserahkan kepada pengirim. <p>2. Pasien Rawat Inap</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien diambil spesimennya untuk pemeriksaan laboratorium di ruangan oleh petugas ruangan kecuali untuk pemeriksaan masa perdarahan (BT = Bleeding Time) dan masa pembekuan (CT = Clothing Time); 2. Petugas ruangan menyerahkan spesimen dan lembar permintaan pemeriksaan yang diprint dari SIMRS dan ditanda tangani dokter pengirim ke loket laboratorium; 3. Semua pemeriksaan dilakukan oleh analis dan atau Dokter Spesialis Patologi Klinik; 4. Hasil pemeriksaan laboratorium yang telah mendapatkan ekspertisi Dokter Spesialis Patologi Klinik didistribusikan ke ruangan pada pagi dan siang hari oleh petugas laboratorium atau dapat diambil petugas ruangan jika segera diperlukan; 5. Pemeriksaan yang bersifat Cito, permintaan pemeriksaan menggunakan blanko permintaan warna biru. Hasil segera dilaporkan melalui telepon ke ruangan, hasil secara tertulis diberikan menyusul sebagaimana poin b.4. |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan dilaksanakan 24 jam; b. Pemeriksaan laboratorium rutin diselesaikan ≤ 140 menit; c. Pemeriksaan laboratorium ELISA / ELFA, diselesaikan ≤ 240 menit; d. Pemeriksaan kultur diselesaikan ≤ 7 hari. |
| 4. | Biaya/tarif | Sesuai dengan parameter pemeriksaan yang diminta mengacu pada Perda tentang retribusi yang berlaku. |
| 5. | Produk pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan Laboratorium : <ul style="list-style-type: none"> - Hematologi; - Kimia Klinik; - Imuno Serologi; - Mikrobiologi; - Parasitologi; - Urinalisis. b. Konsultasi dengan Dokter Spesialis Patologi Klinik. |

| | | |
|----|--|---|
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |
|----|--|---|

ii. Pelayanan Bank Darah

| | | |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pelayanan hanya diberikan kepada pasien di RSUD “Kanjuruhan” Kepanjen</p> <p>b. Persyaratan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasien umum menyerahkan kuitansi pembayaran biaya pelayanan bank darah dan lembar permintaan darah; - Pasien peserta BPJS menyerahkan fotocopy bukti jaminan pelayanan (SEP) dan lembar permintaan darah. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Keluarga pasien menyerahkan contoh darah pasien dan kelengkapan persyaratannya kepada petugas di loket Unit Bank Darah;</p> <p>b. Pelayanan dilakukan oleh analis atau Paramedis Teknologi Transfusi Darah (PTTD);</p> <p>c. Darah donor yang sesuai diberikan kepada keluarga pasien untuk diserahkan kepada petugas ruangan dan ditransfusikan pada pasien.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>a. Pelayanan dilaksanakan 24 jam;</p> <p>b. Pelayanan permintaan darah diselesaikan ≤ 60 menit.</p> |
| 4. | Biaya/tarif | Sesuai dengan pelayanan darah yang diminta mengacu pada Perda tentang retribusi yang berlaku. |
| 5. | Produk pelayanan | <p>Pelayanan Permintaan Darah Donor :</p> <p>a. <i>Whole Blood</i>;</p> <p>b. <i>Packed Red Cell</i>.</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

c. Pelayanan Radiologi

| | | |
|----|-------------|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pasien umum dan rujukan dari luar membayar dibagian keuangan PAT;</p> <p>b. Pasien peserta jaminan kesehatan membawa Surat Elegibilitas Peserta (SEP) dari Rawat Jalan, Rawat Inap dan Rawat Darurat setelah mendaftar di bagian pendaftaran PAT;</p> <p>c. Form permintaan pemeriksaan dari dokter.</p> |
|----|-------------|--|

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pelayanan / Pemeriksaan Radiologi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien rawat jalan (setelah mendaftar ke PAT) : <ul style="list-style-type: none"> - Pasien umum menunjukkan kuitansi pembayaran dan form permintaan pemeriksaan dari poliklinik atau dokter yang mengirim; - Pasien peserta jaminan kesehatan membawa bukti jaminan dan form permintaan pemeriksaan dari poliklinik atau dokter yang mengirim; - Mendaftar di loket pendaftaran Radiologi (kecuali pasien emergency langsung mendapat pelayanan / pemeriksaan); - Menunggu giliran untuk mendapat pelayanan / pemeriksaan sesuai dengan urutan pendaftaran di radiologi; - Pasien mendapat pelayanan / pemeriksaan; - Pasien menunggu hasil; - Hasil pemeriksaan radiologi yang sudah di ekspertisi oleh dokter, dibawa oleh pasien atau keluarganya ke unit pelayanan asal (poliklinik atau dokter yang mengirim); - Pelayanan / pemeriksaan selesai. 2. Pasien Rawat Inap : <ul style="list-style-type: none"> - Pasien diantar petugas ruangan disertai dengan dokumen rekam medik dan surat permintaan foto dari dokter yang merawat; - Mendaftar di loket pendaftaran Radiologi (kecuali pasien emergency langsung mendapat pelayanan / pemeriksaan); - Menunggu giliran untuk mendapat pelayanan / pemeriksaan sesuai dengan urutan pendaftaran di Radiologi; - Pasien mendapat pelayanan / pemeriksaan - Pelayanan / Pemeriksaan selesai, pasien dibawa kembali ke ruangan; - Hasil menyusul diambil oleh petugas ruangan. 3. Pasien rawat darurat : <ul style="list-style-type: none"> - Pasien diantar petugas IGD disertai form permintaan pemeriksaan dari dokter jaga; - Mendaftar di loket pendaftaran Radiologi; - Menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan; - Pasien mendapatkan pelayanan; - Hasil dapat diambil tanpa ekspertise oleh petugas IGD; - Pelayanan selesai; - Pasien dipindahkan ke ruang rawat inap atau kembali ke IGD. <p>b. Pelayanan/ Pemeriksaan Radiologi dengan media kontras :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum menunjukkan kuitansi pembayaran dan form permintaan pemeriksaan dari klinik; 2. Pasien peserta jaminan kesehatan membawa bukti jaminan /SEP; 3. Pasien menunjukkan hasil pemeriksaan laboratorium Ureum dan Kreatinin; 4. Pasien mendaftar di loket Radiologi untuk diberi persiapan, jadwal hari, tanggal, dan jam pemeriksaan; 5. Pasien datang sesuai jadwal yang telah ditentukan; 6. Pasien mendapat pelayanan / pemeriksaan setelah menyetujui tindakan dengan mengisi dan menandatangani informed consent. |
|----|---------------------------------|--|

- c. Pelayanan/ Pemeriksaan USG :
1. Pasien Rawat Jalan (setelah mendaftar ke PAT) :
 - Pasien umum, pasien peserta jaminan kesehatan dari poliklinik mendaftar di loket pendaftaran Radiologi untuk dijadwal tanggal pemeriksaan (kecuali pasien emergency langsung mendapat pelayanan / pemeriksaan);
 - Pasien diminta datang kembali pada jadwal / tanggal yang telah ditentukan;
 - Mendaftar di PAT dan membayar tindakan pelayanan / pemeriksaan;
 - Mendaftar di loket pendaftaran Radiologi dengan :
 - Pasien umum menunjukkan kuitansi pembayaran dan form permintaan pemeriksaan dari klinik atau dokter yang mengirim;
 - Pasien peserta jaminan kesehatan membawa bukti jaminan dan form permintaan pemeriksaan dari klinik atau dokter yang mengirim;
 - Menunggu giliran untuk mendapat pelayanan / pemeriksaan sesuai dengan urutan pendaftaran di radiologi;
 - Pasien mendapat pelayanan / pemeriksaan;
 - Pasien menunggu hasil;
 - Hasil pemeriksaan USG diberikan kepada pasien atau keluarganya untuk dibawa ke unit pelayanan asal (klinik atau dokter yang mengirim);
 - Pelayanan/ pemeriksaan selesai.
 2. Pasien Rawat Inap :
 - Petugas ruangan mendaftarkan pasien untuk pemeriksaan USG dengan surat permintaan USG dari dokter yang merawat (kecuali pasien emergency langsung mendapat pelayanan pemeriksaan);
 - Pasien dibawa ke Radiologi untuk pemeriksaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan;
 - Menunggu giliran untuk mendapat pelayanan / pemeriksaan sesuai dengan urutan pendaftaran di Radiologi;
 - Pasien mendapat pelayanan / pemeriksaan;
 - Pelayanan/ pemeriksaan selesai pasien di bawa kembali ke ruangan;
 - Hasil menyusul diambil oleh petugas ruangan.
- d. Pelayanan/ Pemeriksaan CT Scan :
1. Pasien rawat jalan (setelah mendaftar ke PAT) :
 - Pasien umum menunjukkan kuitansi pembayaran dan form permintaan pemeriksaan dari klinik atau dokter yang mengirim;
 - Pasien peserta jaminan kesehatan membawa bukti jaminan dan form permintaan pemeriksaan dari klinik atau dokter yang mengirim;
 - Mendaftar di loket pendaftaran Radiologi (kecuali pasien emergency langsung mendapat pelayanan / pemeriksaan);
 - Menunggu giliran untuk mendapat pelayanan / pemeriksaan sesuai dengan urutan pendaftaran di radiologi;
 - Pasien mendapat pelayanan / pemeriksaan;
 - Pasien menunggu hasil;
 - Hasil pemeriksaan radiologi yang sudah di ekspertisi oleh dokter, dibawa oleh pasien atau keluarganya ke unit

| | | |
|----|------------------------|---|
| | | <p>elayanan asal (klinik atau dokter yang mengirim);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan / pemeriksaan selesai. <p>2. Pasien Rawat Inap :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasien diantar petugas ruangan disertai dengan dokumen rekam medik dan surat permintaan foto dari dokter yang merawat; - Mendaftar di loket pendaftaran Radiologi (kecuali pasien emergency langsung mendapat pelayanan / pemeriksaan); - Menunggu giliran untuk mendapat pelayanan / pemeriksaan sesuai dengan urutan pendaftaran di Radiologi; - Pasien mendapat pelayanan / pemeriksaan - Pelayanan / Pemeriksaan selesai, pasien dibawa kembali ke ruangan; - Hasil menyusul diambil oleh petugas ruangan. <p>3. Pasien rawat darurat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasien diantar petugas IGD disertai form permintaan pemeriksaan dari dokter jaga; - Mendaftar di loket pendaftaran Radiologi; - Menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan; - Pasien mendapatkan pelayanan; - Hasil dapat diambil tanpa ekspertise oleh petugas IGD; - Pelayanan selesai; - Pasien dipindahkan ke ruang rawat inap atau kembali ke IGD. <p>e. Pelayanan Pemeriksaan Cito Bed :</p> <p>Pelayanan Cito Bed dilakukan untuk pasien Ruang ICU :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas ruangan ICU menginput data ke SIMRS sesuai yang tertera di permintaan foto; 2. Petugas ruangan ICU mendaftar di loket Rdiologi dengan membawa surat permintaan foto Cito Bed; 3. Petugas radiologi melakukan pelayanan administrasi radiologi; 4. Radiografer datang ke ruang ICU untuk melakukan pelayanan/ pemeriksaan sesuai permintaan dokter pengirim yang tertera di surat permintaan foto; 5. Hasil pemeriksaan radiologi yang sudah di ekspertise oleh dokter spesialis radiologi bisa diambil di ruangan radiologi; 6. Pemeriksaan selesai. |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan pada jam kerja dan hari kerja; - Pelayanan selama 24 jam. |
| 4. | Biaya/tarif | <ol style="list-style-type: none"> a. Klasifikasi tarif pelayanan Radio Diagnostik sesuai permintaan pemeriksaan b. Sesuai tarif Perda yang berlaku |
| 5. | Produk pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Foto Rontgen : <ul style="list-style-type: none"> - Foto Non Kontras / polos : Thorax, Abdomen, Ekstermitas, Vertebrae, Skull, dll; - Foto dengan Kontras : IVP, Cystografi, Uretocystografi, Uretrocytografi, Fistulografi; b. USG : Abdomen, Kandungan, Mammae, Thorax, Urologi, Thyroid; c. CT Scan : <ul style="list-style-type: none"> - CT Scan Non Kontras : Kepala, Spine, Pelvis, Abdomen non kontras |

| | | |
|----|--|--|
| | | - CT Scan dengan Kontras : Kepala, Thorax, Abdomen. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui : <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

d. Instalasi Gizi

| | | |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | a. Pelayanan makanan pasien rawat inap disertai dengan daftar permintaan diet dari ruangan; b. Pelayanan konsultasi gizi : <ul style="list-style-type: none"> - Pasien umum membayar di bagian keuangan (PAT) - Peserta Jaminan Kesehatan membawa surat/ bukti jaminan kepesertaan (SEP/ SJP) c. Pelayanan Asuhan Gizi : Dokumen Rekam Medik Pasien Rawat Inap. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | a. Pelayanan makanan pasien Rawat Inap : <ul style="list-style-type: none"> - Makanan / Diet pasien rawat inap disiapkan sesuai dengan bon permintaan diet pasien dari ruang rawat inap; - Makanan disajikan sesuai dengan peralatan masing-masing kelas dan setelah itu didistribusikan ke pasien oleh tenaga transporter Instalasi Gizi - Pencucian peralatan makanan pasien dilakukan di Instalasi Gizi oleh tenaga transporter b. Konsultasi Gizi : Membawa serta permintaan konsultasi gizi dan SEP/SJP ke poli Gizi; c. Asuhan Gizi : Ahli gizi mempelajari status pasien, anamnese, merencanakan diet dan memberikan konsultasi gizi sesuai dengan diet pasien |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | Jam Distribusi : <ul style="list-style-type: none"> a. Makan Pagi : 06.30 – 07.30 WIB b. Makan Siang : 11.30 – 12.30 WIB c. Makan Sore : 16.30 – 17.30 WIB |
| 4. | Biaya/tarif | Sesuai dengan Tarif Perda yang berlaku. |
| 5. | Produk pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan makanan pasien rawat inap; b. Pelayanan konsultasi gizi pasien rawat jalan di klinik gizi; c. Pelayanan asuhan gizi pasien rawat inap. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui : <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

e. Pelayanan Instalasi Kedokteran Kehakiman

| | | |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Surat Keterangan Kematian dari dokter di Ruang Rawat Inap;</p> <p>b. Pasien Umum dan pasien dengan jaminan kesehatan menunjukkan kuitansi pembayaran dari PAT;</p> <p>c. Pasien yang menggunakan jaminan kesehatan (BPJS), menyelesaikan persyaratan administrasi dan membayar tarif ambulance serta menunjukkan kuitansi pembayaran dari PAT.</p> |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Petugas Kamar Jenazah mengambil Jenazah di ruangan setelah menerima informasi dari petugas ruangan;</p> <p>b. Petugas membawa Jenazah ke Kamar Jenazah disertai Surat Keterangan Kematian dari Dokter;</p> <p>c. Jenazah disemayamkan di Kamar Jenazah selama 2 jam;</p> <p>d. Keluarga Pasien menyelesaikan administrasi di PAT;</p> <p>e. Petugas menawarkan kepada keluarga pasien apakah membutuhkan proses pemulasaraan jenazah (jenazah dimandikan dan dikafani);</p> <p>f. Setelah administrasi selesai dan menunjukkan kuitansi pembayaran dari PAT, jenazah siap dipulangkan;</p> <p>g. Apabila ambulance jenazah/ kereta jenazah masih digunakan untuk mengantar jenazah ke rumah duka, maka petugas kamar jenazah menawarkan keluarga untuk menunggu terlebih dahulu, jika keluarga menolak maka petugas menawarkan untuk mencari ambulance dari luar dengan persetujuan keluarga.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | Proses Pemulasaraan Jenazah 2 jam. |
| 4. | Biaya/tarif | Sesuai dengan Tarif Perda yang berlaku. |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Penyimpanan Jenazah;</p> <p>b. Pendinginan Jenazah;</p> <p>c. Pemulasaraan Jenazah;</p> <p>d. Ambulance Jenazah;</p> <p>e. Mensucikan dan mengkafani.</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

12. Pelayanan Administrasi Terpadu (PAT)

a. Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none">- Membawa kartu identitas diri (bagi pasien baru);- Membawa kartu berobat (bagi pasien lama); <p>b. Pasien dengan jaminan kesehatan:</p> <ul style="list-style-type: none">- Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ;- Membawa kartu kepesertaan (BPJS) ;- Membawa fotokopi KK dan KTP ; |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>A. Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Umum) :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pasien yang baru pertama kali berobat ke rumah sakit :<ol style="list-style-type: none">a. Pasien terlebih dahulu mengambil nomor urut di depan loket pendaftaran;b. Petugas pendaftaran memanggil pasien sesuai nomor urut dan menanyakan tujuan pasien berobat;c. Petugas pendaftaran meminta menunjukkan kartu identitas (KTP / SIM / KK, dan lain-lain);d. Petugas Pendaftaran melakukan wawancara dan mengentry data sosial pasien serta klinik pada komputer;e. Petugas Pendaftaran menyiapkan Dokumen Rekam Medis (DRM) rawat jalan.f. Petugas Pendaftaran membuat Kartu Identitas Berobat (KIB) dan menyerahkan KIB kepada pasien dengan menyampaikan pesan: "Kartu KIB dibawa setiap kali berobat ke RSUD Kanjuruhan dan jangan sampai hilang";g. Sambil menunggu KIB tercetak, Pasien diedukasi untuk mengisi dan menandatangani General Consent oleh Petugas khusus informasi dan edukasi.h. Petugas Pendaftaran mempersilahkan pasien untuk membayar karcis pendaftaran ke bagian kasir, kemudian pasien akan diarahkan untuk menuju ke ruang tunggu klinik yang dituju guna menunggu panggilan pemeriksaan;i. DRM diantarkan ke klinik yang dituju oleh petugas Transporter rekam medis.2. Pasien yang sudah pernah berobat ke rumah sakit dan membawa Kartu Identitas Berobat :<ol style="list-style-type: none">a. Pasien terlebih dahulu mengambil nomor urut di depan loket pendaftaran;b. Petugas pendaftaran memanggil pasien sesuai nomor urut dan menanyakan tujuan pasien berobat;c. Petugas Pendaftaran meminta KIB;d. Petugas Pendaftaran melakukan wawancara dan mengentry pendaftaran rawat jalan pada komputer;e. Petugas Pendaftaran mempersilahkan pasien untuk membayar karcis pendaftaran ke bagian kasir, kemudian pasien akan diarahkan untuk menuju ke ruang tunggu klinik yang dituju guna menunggu panggilan;f. Petugas Pendaftaran memberikan Nomor Rekam Medis pasien periksa kepada petugas Filing Rawat Jalan untuk disiapkan Dokumen Rekam Medisnya;g. DRM diantarkan ke klinik yang dituju oleh petugas Transporter. |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>3. Pasien yang sudah pernah berobat ke rumah sakit dan tidak membawa Kartu Identitas Berobat (KIB) :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien terlebih dahulu mengambil nomor urut di depan loket pendaftaran; b. Petugas pendaftaran memanggil pasien sesuai nomor urut dan menanyakan tujuan pasien berobat; c. Petugas pendaftaran meminta menunjukkan kartu identitas (KTP / SIM / KK, dan lain-lain); d. Petugas Pendaftaran mencari data pasien pada komputer sesuai dengan kartu identitas yang ada (KTP / SIM / KK, dan lain-lain) untuk mengetahui nomor rekam medis pasien tersebut; e. Petugas Pendaftaran mengentry pendaftaran rawat jalan pada komputer; f. Petugas Pendaftaran membuat KIB baru (jika KIB hilang / rusak) dengan menggunakan nomor rekam medis yang lama; g. Petugas Pendaftaran mempersilahkan pasien untuk membayar karcis pendaftaran ke bagian kasir, kemudian pasien akan diarahkan untuk menuju ke ruang tunggu klinik yang dituju guna menunggu panggilan; h. Petugas Pendaftaran memberikan Nomor Rekam Medis pasien periksa kepada petugas <i>Filing Rawat Jalan</i> untuk disiapkan Dokumen Rekam Medisnya; i. DRM diantarkan ke klinik yang dituju oleh petugas <i>Transporter Rawat Jalan</i>. <p>B. Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (BPJS atau Asuransi lainnya)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang baru pertama kali berobat ke rumah sakit : <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien terlebih dahulu ke Loker Penerbitan SEP RS guna mendapatkan Surat Eligibilitas Peserta (SEP); b. Petugas SEP RS meminta menunjukkan kartu peserta (BPJS/ asuransi lainnya), formulir rujukan, kartu identitas (KTP / SIM / KK, dan lain-lain); c. Petugas SEP RS mencetak Surat Eligibilitas Peserta (SEP) dan melampiri dengan form verifikasi; d. Selanjutnya, pasien ke Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan; e. Petugas Pendaftaran mengentry data sosial pasien serta poliklinik pada komputer; f. Petugas Pendaftaran menyiapkan Dokumen Rekam Medis (DRM) rawat jalan; g. Petugas Pendaftaran membuat Kartu Identitas Berobat (KIB) dan menyerahkan KIB kepada pasien dengan menyampaikan pesan: "Kartu KIB dibawa setiap kali berobat ke RSUD Kanjuruhan dan jangan sampai hilang"; h. Sambil menunggu KIB tercetak, Pasien diedukasi untuk mengisi dan menandatangani General Consent oleh Petugas khusus informasi dan edukasi. i. Petugas Pendaftaran mempersilahkan pasien ke ruang tunggu poliklinik yang dituju guna menunggu panggilan pemeriksaan; j. DRM diantarkan ke poliklinik yang dituju oleh petugas <i>Transporter rekam medis</i>. 2. Pasien yang sudah pernah berobat ke rumah sakit dan membawa Kartu Identitas Berobat (KIB) : <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien terlebih dahulu ke Loker Penerbitan SEP RS |
|--|--|--|

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>guna mendapatkan Surat Eligibilitas Peserta (SEP);</p> <ol style="list-style-type: none"> b. Petugas SEP RS meminta menunjukkan kartu peserta (BPJS / asuransi lainnya), formulir rujukan, kartu identitas (KTP / SIM / KK, dan lain-lain); c. Petugas SEP RS mencetak Surat Eligibilitas Peserta (SEP) disertai nomor rekam medis dan melampiri dengan form verifikasi; d. Selanjutnya, pasien diarahkan ke ruang tunggu klinik yang dituju. e. Berkas SEP dan persyaratan yang lain dientry oleh petugas Pendaftaran ke SIM RS pada komputer; f. Petugas Pendaftaran menyiapkan Dokumen Rekam Medis (DRM) rawat jalan; g. DRM diantarkan ke klinik yang dituju oleh petugas Transporter rekam medis. <p>3. Pasien yang sudah pernah berobat ke rumah sakit dan tidak membawa Kartu Identitas Berobat</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien terlebih dahulu ke Loker Penerbitan SEP RS guna mendapatkan Surat Eligibilitas Peserta (SEP); b. Petugas SEP RS meminta menunjukkan kartu peserta (BPJS / asuransi lainnya), formulir rujukan, kartu identitas (KTP / SIM / KK, dan lain-lain); c. Petugas SEP RS mencetak Surat Eligibilitas Peserta (SEP) dan melampiri dengan form verifikasi; d. Selanjutnya, pasien ke Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan; e. Petugas pendaftaran meminta menunjukkan kartu identitas (KTP / SIM / KK, dan lain-lain); f. Petugas Pendaftaran mencari data pasien pada komputer sesuai dengan kartu identitas yang ada (KTP / SIM / KK, dan lain-lain) untuk mengetahui nomor rekam medis pasien tersebut; g. Petugas Pendaftaran mengentry pendaftaran rawat jalan pada komputer; h. Petugas Pendaftaran menyiapkan Dokumen Rekam Medis (DRM) rawat jalan; j. Petugas Pendaftaran membuatkan KIB baru (jika KIB hilang / rusak) dengan menggunakan nomor rekam medis yang lama; i. Petugas Pendaftaran mempersilahkan pasien ke ruang tunggu klinik yang dituju guna menunggu panggilan pemeriksaan; k. DRM diantarkan ke poliklinik yang dituju oleh petugas Transporter rekam medis. |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 10 menit |
| 4. | Biaya/tarif | Rp 20.000,00 (bagi pasien umum) |
| 5. | Produk pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. SEP (Surat Elegibilitas Peserta) 2. KIB (Kartu Identitas Berobat) 3. Dokumen rekam medik |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |
|--|---|

b. Pendaftaran Pasien Rawat Inap

| | | |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pasien Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa kartu identitas diri (bagi pasien baru); - Membawa kartu berobat (bagi pasien lama); <p>b. Pasien peserta jaminan kesehatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS) ; - Membawa fotokopi KK dan KTP ; |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>A. Pendaftaran Pasien Rawat Inap (Umum)</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien yang telah dinyatakan MRS oleh dokter di klinik atau IGD, terlebih dahulu ke Loker pendaftaran rawat inap di PAT RS; b. Petugas Pendaftaran melakukan wawancara dan meng-<i>entry</i> ruang perawatan yang dipilih, selanjutnya pasien dipersilahkan menanda tangani surat keterangan ttg jenis ruang perawatan/pelayanan yang dipilih. c. Pasien diedukasi untuk mengisi dan menandatangani General consent serta diedukasi dan diberikan kartu penunggu oleh petugas informasi dan edukasi. d. Petugas Pendaftaran menyiapkan Dokumen Rekam Medis (DRM) rawat inap; e. Petugas Pendaftaran mempersilahkan pasien atau keluarganya kembali ke klinik atau IGD; f. DRM beserta kelengkapan identitas berupa gelang pasien rawat inap diserahkan ke klinik atau IGD oleh petugas transporter. <p>B. Pendaftaran Pasien Rawat Inap (BPJS atau asuransi lainnya)</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien yang telah dinyatakan MRS oleh dokter di poliklinik atau IGD, terlebih dahulu ke Loker pendaftaran rawat inap di PAT RS. b. Petugas Pendaftaran melakukan wawancara dan meng-<i>entry</i> ruang perawatan yang dipilih; c. Petugas Pendaftaran meminta menunjukkan kartu peserta (BPJS / asuransi lainnya), formulir rujukan (IGD tanpa rujukan), kartu identitas (KTP / SIM / KK, dan lain-lain); d. Petugas Pendaftaran mencetak SEP RS; e. Petugas menjelaskan ttg jenis ruang perawatan/pelayanan sesuai dengan jenis kepesertaan asuransinya. f. Pasien diedukasi untuk mengisi dan menandatangani General Consen serta diedukasi dan diberikan kartu penunggu oleh petugas informasi dan edukasi.. g. Petugas Pendaftaran menyiapkan Dokumen Rekam Medis (DRM) rawat inap; h. Petugas Pendaftaran mempersilahkan pasien atau keluarganya kembali ke klinik atau IGD; i. DRM beserta kelengkapan identitas berupa gelang pasien rawat inap diserahkan ke klinik atau IGD oleh petugas transporter. |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 10 menit |

| | | |
|----|--|---|
| 4. | Biaya/tarif | Sesuai dengan tarif perda yang berlaku |
| 5. | Produk pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. SEP (Surat Elegibilitas Peserta) 2. KIB (Kartu Identitas Berobat) 3. Dokumen rekam medik |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

c. Pendaftaran Pasien Rawat Darurat

| | | |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien Umum : <ul style="list-style-type: none"> - Membawa kartu identitas diri (bagi pasien baru); - Membawa kartu berobat (bagi pasien lama); b. Pasien peserta jaminan kesehatan: <ul style="list-style-type: none"> - Membawa rujukan dari Puskesmas/ dokter yang ditunjuk ; - Membawa kartu kepesertaan (BPJS) ; - Membawa fotokopi KK dan KTP ; |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> a. Setelah pasien mendapatkan penanganan di IGD, pasien/ keluarga mendaftarkan di bagian pendaftaran dengan menyerahkan surat-surat yang diperlukan seperti KTP, SIM, Kartu BPJS, Rujukan dll. b. Petugas melakukan entry ke program SIMRS; c. Petugas pendaftaran mengisi identitas pasien tersebut ke dokumen rekam medis gawat darurat sesuai dengan identitas pasien; d. Petugas pendaftaran memberikan nomor rekam medis pada dokumen rekam medis dan memasukkan langsung pada komputer untuk KIUP-nya, e. Petugas pendaftaran membuat kartu berobat sebagai kartu pengenal bilamana kemudian hari melakukan kunjungan ulang dan diserahkan kepada pasien/keluarga; f. Pasien dididikasi untuk mengisi dan menandatangani General concern oleh petugas informasi dan edukasi. g. Petugas mengarahkan keluarga pasien ke IGD; h. Petugas Transporter mengantarkan dokumen rekam medik beserta kelengkapan identitas berupa gelang pasien ke IGD. i. Pasien yang sudah diseleksi dan membawa surat pengantar untuk dirawat dapat langsung dibawa ke ruangan perawatan atau ruang penampungan sementara sambil menunggu tempat tidur kosong dari ruang perawatan; j. Jika pasien sudah sadar dan dapat diwawancarai, petugas unit gawat darurat mendatangi pasien / keluarga untuk mendapatkan identitas selengkapnya; k. Petugas unit gawat darurat mengecek data identitas ke unit rekam medis untuk mengetahui apakah pasien pernah dirawat / diopname ke rumah sakit; l. Bagi pasien yang pernah berobat / dirawat maka rekam medisnya segera dikirim ke ruang perawatan yang bersangkutan dan tetap memakai nomor yang telah dimilikinya; m. Bagi pasien yang belum pernah dirawat atau berobat ke rumah |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>sakit maka diberikan nomor rekam medis, termasuk pasien dengan kategori Tempat Tinggal Tidak Tetap (T4);</p> <p>n. Pasien dengan kategori Tempat Tinggal Tidak Tetap (T4) maka petugas IGD membuat laporan berita acara terkait kronologis kejadian untuk dimintakan rekomendasi ke dinas sosial terkait melalui bagian umum rumah sakit.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 10 menit |
| 4. | Biaya/tarif | Sesuai dengan tarif perda yang berlaku |
| 5. | Produk pelayanan | Dokumen rekam medis |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

13. Pelayanan Pengaduan Masyarakat
a. Pelayanan Pengaduan Langsung

| | | |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan | Pengaduan disampaikan langsung kepada : a. Petugas di unit pelayanan; atau b. Sub Bagian Humas dan Pemasaran. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | a. Petugas di Unit pelayanan : 1. Menerima pengaduan yang disampaikan secara langsung oleh pengadu; 2. Melakukan konfirmasi ulang isi pengaduan yang disampaikan oleh pengadu; 3. Melakukan klarifikasi terkait pengaduan tersebut kepada pengadu; 4. Melibatkan keluarga pengadu dalam penyelesaian pengaduan; 5. Apabila pengaduan tidak bisa langsung diselesaikan maka melaporkannya ke Sub Bagian Humas dan Pemasaran; b. Sub Bagian Humas dan Pemasaran : 1. Merima pengaduan yang disampaikan secara langsung oleh pengadu; 2. Melakukan konfirmasi ulang isi pengaduan yang disampaikan oleh pengadu; 3. Melakukan koordinasi dengan unit terkait; 4. Melakukan klarifikasi terkait pengaduan tersebut kepada pengadu serta libatkan keluarga pengadu dalam penyelesaian pengaduan 5. Apabila pengaduan tidak bisa langsung diselesaikan, maka minta pengadu untuk menunggu maksimal 3x24 jam pada hari kerja pada hari kerja untuk mendapatkan tindak lanjut; 6. Mengirim lembar PTKP (Permintaan Tindakan Koreksi atau Pencegahan) ke unit pelayanan terkait; 7. Terima lembar PTKP yang telah di isi oleh unit pelayanan terkait dengan disertai bukti atau data pendukung yang diperlukan selambat-lambatnya 3x24 jam pada hari kerja; 8. Mengformasikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pengadu; |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | a. Petugas Unit Pelayanan : 24 jam b. Sub Bagian Humas dan Pemasaran - Senin s.d Kamis : 07.30 s.d 14.00 WIB - Jum'at : 07.30 s.d 11.00 WIB - Sabtu : 07.30 s.d 12.15 WIB c. Pengisian PTKP : maksimal 3x24 jam pada hari kerja |
| 4. | Biaya/tarif | - |
| 5. | Produk pelayanan | a. Pelayanan pengaduan langsung; b. Lembar PTKP |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui : <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; |

| | | |
|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |
|--|--|--|

b. Pelayanan Pengaduan Tidak Langsung

b.1 Pelayanan Pengaduan Tertulis Melalui Kotak Pengaduan

| | | |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan | Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui kotak pengaduan yang tersedia di beberapa titik di unit pelayanan |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas Sub Bagian Humas dan Pemasaran mengambil lembar pengaduan tertulis yang dimasukkan ke dalam kotak pengaduan yang tersedia di unit-unit pelayanan; b. Memeriksa kejelasan isi pengaduan, pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti apabila: <ol style="list-style-type: none"> 1. Isi pengaduan tidak jelas dan tidak mencantumkan nomor telepon atau hp guna melakukan konfirmasi; 2. Isi pengaduan tidak jelas, mencantumkan nomor telepon atau hp tetapi tidak dapat dihubungi dalam waktu 3x24 jam pada hari kerja setelah lembar pengaduan diterima oleh Sub Bagian Humas dan Pemasaran. c. Melakukan koordinasi dengan unit terkait; d. Mengirim lembar PTKP (Permintaan Tindakan Koreksi atau Pencegahan) ke unit pelayanan terkait; e. Menerima lembar PTKP yang telah di isi oleh unit pelayanan terkait dengan disertai bukti atau data pendukung yang diperlukan selambat-lambatnya 3x24 jam pada hari kerja; f. Menginformasikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pengadu; |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan tertulis melalui kotak pengaduan : 24 jam b. Pengecekan Kotak Pengaduan : 1 minggu sekali c. Pengisian PTKP : maksimal 3x24 jam pada hari kerja |
| 4. | Biaya/tarif | - |
| 5. | Produk pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan pengaduan tertulis melalui kotak pengaduan; b. Lembar PTKP |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |

b.2 Pelayanan Pengaduan Melalui *SMS Gateway*

| | | |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | Pengaduan disampaikan melalui <i>SMS</i> yang dikirimkan ke nomor <i>SMS Gateway</i> RSUD “Kanjuruhan” Kepanjen |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>A. Penanganan Pengaduan melalui <i>SMS Gateway</i> pada <i>shift</i> pagi :</p> <p>Sub Bagian Humas dan Pemasaran :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Terima pengaduan yang disampaikan melalui <i>SMS Gateway</i> oleh pengadu dengan ketentuan : <ol style="list-style-type: none"> a. Nomor <i>handphone</i> pelapor atau pengadu dirahasiakan untuk umum dan hanya diketahui oleh jajaran Direksi dan PRE-Humsar (cq. Sub Bag. Humas dan Pemasaran); b. Pengadu akan menerima respon/ sms balasan yang berbunyi “Terima Kasih telah memberikan masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan di RSUD “Kanjuruhan” Kepanjen; 2. Lakukan verifikasi sms pengaduan yang masuk; 3. Lakukan konfirmasi ulang mengenai kejelasan isi pengaduan yang disampaikan oleh pengadu, jika isi pengaduan tidak jelas; 4. Lakukan forward <i>SMS Gateway</i> Ka.Sub Bag. Humsar, dan unit terkait pengaduan; 5. Lakukan koordinasi dengan unit terkait pengaduan; 6. Lakukan klarifikasi terkait pengaduan tersebut kepada pengadu; 7. Apabila pengaduan tidak bisa langsung diselesaikan, maka minta pengadu untuk menunggu maksimal 3x24 jam pada hari kerja untuk mendapatkan tindak lanjut; 8. Buat lembar PTKP (Permintaan Tindakan Koreksi atau Pencegahan) sesuai dengan isi sms yang dikirimkan oleh pengadu pada hari kerja berikutnya; 9. Kirim lembar PTKP (Permintaan Tindakan Koreksi atau Pencegahan) ke unit terkait pengaduan; |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>Unit Terkait : 10. Isi PTKP (Permintaan Tindakan Koreksi atau Pencegahan) secara lengkap beserta tanda tangan penanggung jawab tindakan dan mengetahui atasan langsung;</p> <p>11. Kirim kembali PTKP kepada Sub Bagian Humas dan Pemasaran dengan disertai bukti atau data pendukung yang diperlukan selambat-lambatnya 3x24 jam setelah PTKP diterima;</p> <p>Sub Bagian Humas dan Pemasaran 12. Informasikan hasil tindak lanjut pengaduan berdasarkan hasil pengisian PTKP oleh unit terkait pengaduan kepada pengadu;</p> <p>13. Rekapitulasi pengaduan yang masuk ke Sub Bagian Humas dan Pemasaran;</p> <p>14. Laporkan hasil rekapitulasi kepada Kepala Bagian PRE-Humsar setiap bulan.</p> <p>B. Penanganan Pengaduan melalui SMS Gateway di luar shift pagi :</p> <p>Sub Bagian Humas dan Pemasaran : 1. Terima pengaduan yang disampaikan melalui SMS Gateway oleh pengadu dengan ketentuan :</p> <p>a. Nomor <i>handphone</i> pelapor atau pengadu dirahasiakan untuk umum dan hanya diketahui oleh jajaran Direksi dan PRE-Humsar (cq. Sub Bag. Humas dan Pemasaran);</p> <p>b. Pengadu akan menerima respon/ sms balasan yang berbunyi “Terima Kasih telah memberikan masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan di RSUD “Kanjuruhan” Kepanjen;</p> <p>2. Lakukan verifikasi sms pengaduan yang masuk;</p> <p>3. Lakukan konfirmasi ulang mengenai kejelasan isi pengaduan yang disampaikan oleh pengadu, jika isi pengaduan tidak jelas;</p> <p>4. Lakukan forward SMS Gateway Ka.Sub Bag. Humsar, dan unit terkait pengaduan;</p> <p>Unit Terkait : 5. Terima sms pengaduan yang disampaikan oleh operator SMS Gateway;</p> <p>6. Menindaklanjuti pengaduan;</p> |
|--|--|---|

| | | | |
|----|--|--|---|
| | | <p>Sub Bagian Humas dan Pemasaran :</p> <p>Unit Terkait :</p> <p>Sub Bagian Humas dan Pemasaran :</p> | <p>7. Laporkan hasil koordinasi kepada operator <i>SMS Gateway</i>;</p> <p>8. Lakukan klarifikasi kepada pengadu berdasarkan hasil koordinasi dengan unit terkait pengaduan;</p> <p>9. Apabila pengaduan tidak bisa langsung diselesaikan, maka minta pengadu untuk menunggu maksimal 3x24 jam pada hari kerja untuk mendapatkan tindak lanjut;</p> <p>10. Buat lembar PTKP (Permintaan Tindakan Koreksi atau Pencegahan) sesuai dengan isi sms yang dikirimkan oleh pengadu pada hari kerja berikutnya;</p> <p>11. Kirim lembar PTKP (Permintaan Tindakan Koreksi atau Pencegahan) ke unit terkait pengaduan;</p> <p>12. Isi PTKP (Permintaan Tindakan Koreksi atau Pencegahan) secara lengkap beserta tanda tangan penanggung jawab tindakan dan mengetahui atasan langsung;</p> <p>13. Kirim kembali PTKP kepada Sub Bagian Humas dan Pemasaran dengan disertai bukti atau data pendukung yang diperlukan selambat-lambatnya 3x24 jam setelah PTKP diterima;</p> <p>14. Informasikan hasil tindak lanjut pengaduan berdasarkan hasil pengisian PTKP oleh unit terkait pengaduan kepada pengadu;</p> <p>15. Rekapitulasi pengaduan yang masuk ke Sub Bagian Humas dan Pemasaran;</p> <p>16. Laporkan hasil rekapitulasi kepada Kepala Bagian PRE-Humsar setiap bulan.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>a. Pengaduan melalui <i>SMS Gateway</i> : 24 jam</p> <p>b. Pengisian PTKP : maksimal 3x24 jam pada hari kerja</p> | |
| 4. | Biaya/tarif | - | |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Pelayanan pengaduan melalui <i>SMS Gateway</i></p> <p>b. Lembar PTKP</p> | |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; | |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |
|--|---|

b.3 Pelayanan Pengaduan Melalui *Website/ Email*

| | | |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | Pengaduan disampaikan melalui <i>Website/ Email</i> RSUD “Kanjuruhan” Kapanjen |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> a. Menerima pengaduan yang disampaikan melalui melalui website atau email oleh pengadu; b. Melakukan konfirmasi ulang isi pengaduan yang disampaikan oleh pengadu; c. Melakukan koordinasi dengan unit terkait; d. Mengirim lembar PTKP (Permintaan Tindakan Koreksi atau Pencegahan) ke unit pelayanan terkait; e. Menerima lembar PTKP yang telah di isi oleh unit pelayanan terkait dengan disertai bukti atau data pendukung yang diperlukan selambat-lambatnya 3x24 jam pada hari kerja; f. Menginformasikan tindak lanjut pengaduan kepada yang bersangkutan melalui website atau email; |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan melalui <i>Website/Email</i> : 24 jam b. Pengisian PTKP : maksimal 3x24 jam pada hari kerja |
| 4. | Biaya/tarif | - |
| 5. | Produk pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan pengaduan melalui <i>Website/ Email</i>; b. Lembar PTKP |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Bila pelayanan kurang memuaskan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau saran melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung pada petugas di unit kegiatan; • Langsung pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Kotak saran; • Website/ email; • Kuesioner; • SMS Gateway : 085790974060 |