
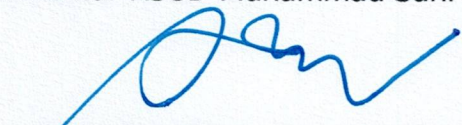


<p>RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUHAMMAD SANI</p>  <p>Cepat, Tepat, Ramah dan Senyum</p>	<p><b>RAWAT INAP</b></p>		
	<p>NO. DOKUMEN</p>	<p>NO. REVISI</p>	<p>HALAMAN</p>
<p><b>STANDAR PELAYANAN</b></p>	<p>Tanggal Terbit</p> <p>8...Januari 2024</p>	<p>1</p>	<p>Ditetapkan Oleh : Direktur RSUD Muhammad Sani</p>  <p>dr.ROSDIANA, Sp.S.,M.Kes NIP. 19710905 200803 2 001</p>
<p><b>KOMPONEN</b></p>	<p><b>URAIAN</b></p>		
<p>A. PENGERTIAN</p>	<p>a. Pelayanan rawat inap adalah proses atau tata cara penerimaan pasien setelah dinyatakan oleh dokter yang memeriksa, baik yang masuk dari rawat jalan/poliklinik maupun instalasi gawat darurat untuk diobservasi dan/atau mendapatkan tindakan medis lebih lanjut sehingga perlu dirawatinapkan;</p> <p>b. Pasien dengan jaminan adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan dimana pembiayaannya dibayarkan oleh pemerintah atau pihak lain sebagai penjamin;</p>		
<p>B. DASAR HUKUM</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>5. Surat Keputusan Direktur Nomor 04 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Rumah Sakit</li> </ol>		
<p>C. PERSYARATAN</p>	<p>a. <b>Pasien umum/mandiri</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah;</li> <li>2. Surat rujukan (jika ada)</li> </ol> <p>b. Pasien dengan jaminan</p> <p><b>1. BPJS Kesehatan (KIS)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Surat rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP);</li> <li>b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah;</li> <li>c) Surat kontrol pasca rawat bagi pasien pasca rawat inap.</li> </ol>		



	<p><b>2. BPJS Ketenagakerjaan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kartu Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan;</li> <li>b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah;</li> <li>c) Laporan Kasus Kecelakaan Kerja Tahap I (KK1);</li> <li>d) Surat Pernyataan Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) BPJS Ketenagakerjaan</li> <li>e) Surat keterangan kronologi kejadian</li> <li>f) Absesnsi bagi peserta Penerima Upah</li> <li>g) Surat pernyataan saksi dan KTP saksi minimal 2 orang untuk kasus kecelakaan lalu lintas yang termasuk kecelakaan kerja</li> </ul> <p><b>3. PT. Taspen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kartu Kepesertaan Taspen;</li> <li>b) Surat Penjaminan dari PT. Taspen</li> <li>c) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah;</li> </ul> <p><b>4. Jaminan Kesehatan Daerah Karimun</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Surat rujukan dari FKTP atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya;</li> <li>b) Surat Rekomendasi dari Dinas Kesehatan Karimun</li> <li>c) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</li> </ul> <p><b>5. Jaminan Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Surat rujukan dari FKTP atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya;</li> <li>b) Surat Rekomendasi dari Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau</li> <li>c) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</li> </ul> <p><b>6. Inhealth</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Surat rujukan; kecuali ke klinik mata, anak, THT, kebidanan dan kandungan untuk pemegang kartu GOLD; dan tanpa rujukan untuk pemegang kartu PLATINUM dan DIAMOND;</li> <li>b) Kartu kepesertaan Inhealth;</li> <li>c) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</li> </ul> <p><b>7. AIA/PASIFIC CROSS/FWD/MANDIRI AGI/SOMPO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kartu kepesertaan;</li> <li>b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah;</li> <li>c) Surat Persetujuan Tindakan</li> <li>d) Surat Penjamin Awal Rawat Inap untuk pasien rawat inap</li> </ul> <p><b>8. SINAR MAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kartu kepesertaan Sinar Mas;</li> <li>b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</li> </ul> <p><b>9. MCS (PT. Timah)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Surat Jaminan Pengobatan</li> <li>b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</li> </ul>
--	---



	<p><b>10. Medilab</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Surat Permohonan Pemeriksaan Laboratorium</li> <li>b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</li> </ul> <p><b>11. Medic Centre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Surat Pernyataan Jaminan</li> <li>b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah</li> </ul> <p><b>12. Yankes TELKOM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kartu identitas karyawan;</li> <li>b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</li> </ul> <p><b>13. PELINDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kartu identitas karyawan;</li> <li>b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</li> </ul> <p><b>14. PT. SAIPEM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Guarantee Letter (GL)</li> <li>b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</li> </ul> <p><b>15. RSUP Pulau Burung Industri dan RSUP Pulau Burung Perkebunan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Surat rujukan dari klinik RSUP;</li> <li>b) Kartu identitas karyawan;</li> <li>c) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</li> </ul> <p><b>16. BANK RIAU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kartu identitas karyawan;</li> <li>b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</li> </ul>
<p>D. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR</p>	<p>a. dari rawat jalan/poliklinik :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. berdasarkan hasil pemeriksaan, dokter menyarankan pasien untuk dirawat inap;</li> <li>2. dalam hal pasien menyetujui rawat inap, dokter membuat surat perintah masuk rawat (SPMR);</li> <li>3. pasien atau keluarga pasien menuju petugas admisi rawat inap;</li> <li>4. petugas admisi rawat inap meminta kartu identitas pasien, dan berkas lain yang dipersyaratkan (khusus pasien dengan jaminan);</li> <li>5. petugas admisi rawat inap memberikan informasi tentang fasilitas rawat inap yang tersedia di rumah sakit, termasuk penjelasan tentang hak fasilitas rawat inap dan penyesuaian tarif naik kelas pada pasien dengan jaminan;</li> <li>6. pasien atau keluarga pasien menentukan fasilitas rawat inap yang diinginkan;</li> <li>7. petugas admisi rawat inap memastikan kembali fasilitas rawat inap yang dipilih kepada pasien atau keluarga pasien;</li> <li>8. petugas admisi rawat inap melakukan konfirmasi ketersediaan ruang rawat inap sesuai permintaan pasien atau hak pasien (pasien dengan jaminan);</li> </ol>



	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. petugas admisi rawat inap meminta persetujuan dari pasien atau keluarga pasien atas pilihan fasilitas rawat inap yang diinginkan;</li> <li>10. petugas admisi rawat inap memberikan informasi persetujuan umum (<i>general consent</i>) kepada pasien atau keluarga pasien;</li> <li>11. pasien atau keluarga pasien menandatangani persetujuan umum (<i>general consent</i>);</li> <li>12. petugas admisi rawat inap mencetak <i>billing</i> dan Surat Eligibilitas Peserta/SEP (pasien dengan jaminan);</li> <li>13. petugas admisi memberi perlengkapan atribut rawat inap (aminiti) kepada pasien;</li> <li>14. perawat/bidan poliklinik mengantar pasien ke ruang rawat inap;</li> <li>15. pasien diserahkan oleh perawat/bidan dan ditempatkan sesuai kelas rawat inap yang telah ditentukan.</li> </ol> <p>b. dari instalasi gawat darurat :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. berdasarkan hasil pemeriksaan, dokter menyarankan pasien untuk dirawat inap;</li> <li>2. dalam hal pasien menyetujui rawat inap, dokter membuat surat perintah masuk rawat (SPMR);</li> <li>3. pasien atau keluarga pasien menuju petugas admin IGD;</li> <li>4. petugas admin ruangan IGD meminta identitas pasien, dan berkas lain yang dipersyaratkan (khusus pasien dengan jaminan), dalam hal berkas belum lengkap maka petugas admin ruangan IGD meminta pasien atau keluarga pasien untuk melengkapinya dalam waktu 3 kali 24 jam (hari kerja), proses penerimaan rawat inap tetap dilanjutkan;</li> <li>5. petugas admin IGD memberikan informasi tentang fasilitas rawat inap yang tersedia di rumah sakit, termasuk penjelasan tentang hak fasilitas rawat inap dan penyesuaian tarif naik kelas pada pasien dengan jaminan;</li> <li>6. pasien atau keluarga pasien menentukan fasilitas rawat inap yang diinginkan;</li> <li>7. petugas admin IGD memastikan kembali fasilitas rawat inap yang dipilih kepada pasien atau keluarga pasien;</li> <li>8. petugas admin IGD melakukan konfirmasi ketersediaan ruang rawat inap sesuai permintaan pasien atau hak pasien (pasien dengan jaminan);</li> <li>9. petugas admin IGD meminta persetujuan dari pasien atau keluarga pasien atas pilihan fasilitas rawat inap yang diinginkan;</li> <li>10. petugas admin IGD memberikan informasi persetujuan umum (<i>general consent</i>) kepada pasien atau keluarga pasien;</li> <li>11. pasien atau keluarga pasien menandatangani persetujuan umum (<i>general consent</i>);</li> <li>12. petugas admin IGD mencetak <i>billing</i> dan Surat Eligibilitas Peserta/SEP (pasien dengan jaminan);</li> </ol>
--	--



	<p>13. petugas admin IGD memberi perlengkapan atribut rawat inap (aminita) kepada pasien;</p> <p>14. perawat/bidan mengantar pasien ke ruang rawat inap;</p> <p>15. pasien diserahkan oleh perawat/bidan dan ditempatkan sesuai kelas rawat inap yang telah ditentukan.</p>
E. JANGKA WAKTU PELAYANAN	Waktu pelayanan rawat inap 24 jam;
F. BIAYA/TARIF	<p>a. Pasien umum/mandiri sesuai pola tarif pelayanan rumah sakit (Perda Nomor 9 Tahun 2023);</p> <p>b. Pasien JKN/KIS tidak dipungut biaya, ditagihkan ke BPJS Kesehatan sesuai pola tarif INA CBG's;</p> <p>c. Pasien dengan jaminan lainnya tidak dipungut biaya, ditagihkan kepada penjamin sesuai ketentuan yang berlaku.</p>
G. PRODUK PELAYANAN	Jasa pelayanan kesehatan spesialistik meliputi observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, atau pelayanan kesehatan lainnya.
H. SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. meja/registrasi kabinet dan kursi petugas pendaftaran</li> <li>2. komputer dengan akses internet</li> <li>3. printer</li> <li>4. pesawat telepon</li> <li>5. mesin fax</li> <li>6. ruang rawat inap ber-AC</li> <li>7. tempat tidur pasien</li> <li>8. nurse station</li> <li>9. ruang konsultasi dokter</li> <li>10. meja dokter</li> <li>11. kursi dokter + perawat + petugas admin</li> <li>12. lemari arsip/file</li> <li>13. alat kesehatan</li> </ol>
I. KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. admisi/petugas admin, SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi administrasi pelayanan pendaftaran pasien, sekurang-kurangnya lulusan SMU atau yang setara;</li> <li>2. perawat/bidan, sekurang-kurangnya lulusan D3 atau yang sederajat;</li> <li>3. nutrisionis (ahli gizi), sekurang-kurangnya lulusan D3 atau yang sederajat;</li> <li>4. farmasis (apoteker);</li> <li>5. dokter; dan</li> <li>6. dokter spesialis.</li> </ol>
J. PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. dilakukan secara berjenjang dari supervisi atasan langsung, kepala bidang pelayanan, dan direktur;</li> <li>2. dilaksanakan secara berkesinambungan.</li> </ol>
K. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. surat yang ditujukan kepada Unit Pengaduan Rumah Sakit melalui Pusat Layanan Informasi dan Promosi RSUD Muhammad Sani (Jalan Soekarno Hatta No. 1 Tanjungbalai Karimun)</li> <li>b. kotak saran; atau</li> <li>c. SMS centre 08117708183;</li> </ol> </li> </ol>



	2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung tatap muka di Unit Pengaduan Rumah Sakit melalui Pusat Layanan Informasi dan Promosi RSUD Muhammad Sani.
L. JUMLAH PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. admisi dan admin, masing-masing 1 orang tiap-tiap shift jaga;</li> <li>2. perawat/bidan, maksimal 6 orang untuk tiap-tiap shift jaga;</li> <li>3. nutrisisionis, 2 orang perhari tugas;</li> <li>4. farmasis (apoteker), 1 orang perhari tugas;</li> <li>5. dokter, maksimal 2 orang untuk tiap-tiap shift jaga;</li> <li>6. dokter spesialis, 1 orang untuk tiap-tiap spesialisasi (selaku konsulen/DPJP).</li> </ol>
M. JAMINAN PELAYANAN	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, ramah dan senyum serta dapat dipertanggungjawabkan.
N. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan dijamin sesuai Standar Prosedur Operasional (SPO);</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas sesuai kompetensinya.</li> </ol>
O. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.