



UPT PUSKESMAS SITUBONDO

-JALAN DESA TALKANDANG NO. 36 -68315 0338670376

-

Pemerintah Kab. Situbondo / DINAS KESEHATAN / UPT PUSKESMAS SITUBONDO

Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis

No. SK : 440/002.50/431.302.7.1.10/2023

Persyaratan

1. Pasien Baru : Membawa KTP/KK
2. Pasien Lama : Membawa identitas pasien dan kartu berobat yang dimiliki
3. Pasien baru : Membawa KTP/KK dan Kartu BPJS
4. Pasien Lama : Membawa BPJS dan Kartu berobat
5. Pasien baru : membawa KTP/KK dan surat keterangan SEHATI
6. Pasien Lama : membawa identitas pasien, surat keterangan SEHATI

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pasien datang ke puskesmas
2. Petugas pojok informasi melakukan triase : jika kasus gawat darurat mengarahkan pasien ke ruang tindakan dan kegawatdaruratan
3. Petugas pojok informasi melakukan skrining/ pentapisan pasien resiko jatuh mengidentifikasi pasien prioritas (pasien lansia, disabilitas dan ibu hamil) kemudian diberikan kalung berwarna kuning (antrian didahulukan) serta diberikan kartu berobat pasien bagi pasien baru
4. Petugas pojok informasi memberikan nomor antrian pendaftaran bagi pasien yang pendaftarannya datang langsung ke Puskesmas
5. Pasien menuju ruang pendaftaran
6. Petugas pendaftaran melakukan input data pasien di Kiosk
7. Petugas pendaftaran melakukan identifikasi pasien
8. Petugas pendaftaran memberikan kartu berobat pasien bagi pasien baru dan nomer antrian poli kepada pasien
9. Petugas rekam medis membuat berkas rekam medis baru untuk pasien baru dan mengambil berkas rekam medis untuk pasien lama serta mencatat di register kunjungan
10. Petugas mempersilahkan pasien dan keluarga menunggu diruang tunggu, menunggu antrian panggilan dari Poli layanan yang dituju
11. Selesai

Waktu Penyelesaian

0

- a. Pelayanan Pendaftaran pasien baru □ 10 menit
- b. Pelayanan Pendaftaran pasien lama □ 5 menit

Biaya / Tarif



UPT PUSKESMAS SITUBONDO

-JALAN DESA TALKANDANG NO. 36 -68315 0338670376

-

Pemerintah Kab. Situbondo / DINAS KESEHATAN / UPT PUSKESMAS SITUBONDO

Tidak dipungut biaya

a. Pasien BPJS aktif : GRATIS

b. Pasien Umum : Dikenakan tarif sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pada Puskesmas Situbondo.

1. Pemeriksaan Kesehatan Umum : Rp.10.000

Produk Pelayanan

1. Pendaftaran Pasien : Kartu Berobat
2. Pelayanan Pengaduan/Komplain
3. Pelayanan Informasi
4. Pelayanan Surat keterangan sakit dan surat keterangan sehat

Pengaduan Layanan

a. Petugas pengaduan menyediakan media pengaduan antara lain:

- 1) Tertulis (kotak saran, sosial media, survei kepuasan, email);
- 2) Lisan (telepon, *handphone*);
- 3) Langsung bertatap muka menemui Petugas;

b. Petugas menerima pengaduan di ruang pengaduan dengan mencatat / memasukkan data pengaduan;

c. Tim Pengaduan mengevaluasi pengaduan;

d. Apabila pengaduan dapat dilakukan tindak lanjut secara langsung maka tim pengaduan atau petugas akan menjawab atau menindaklanjuti pengaduan secara langsung;

e. Apabila pengaduan memerlukan koordinasi dengan unit layanan yang lain maka akan dilakukan pertemuan pembahasan pengaduan yang diketahui dan disetujui oleh Kepala Puskesmas. Hasil keputusan koordinasi akan disampaikan sebagai jawaban kepada pihak yang menyampaikan pengaduan;

f. Pengaduan akan dijawab sesuai dengan media penyampaian pengaduan;

g. Tim pengaduan membuat media informasi di papan informasi dan sosial media bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti.