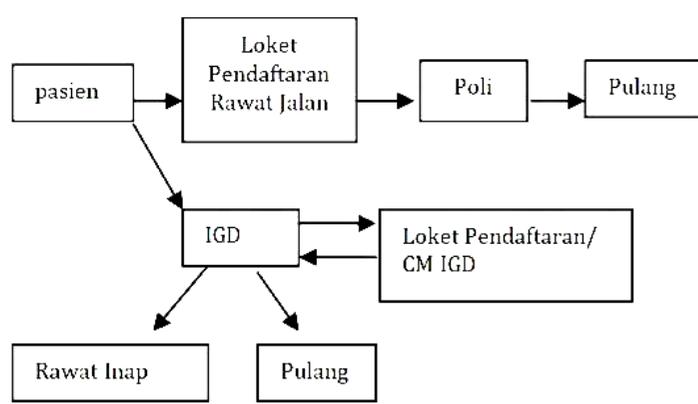


STANDAR PELAYAN PUBLIK
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN CIAMIS

Pelayanan Rekam Medis

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Perubahan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890) 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1996 Tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3637); 6. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 1999 tentang Rumpun Jabatan Fungsional; 7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2011 tentang Pedoman Perhitungan Jumlah Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil Untuk Daerah 8. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Ciamis Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Ciamis; 9. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Unsur Organisasi RSUD; 10. Keputusan Bupati Ciamis Nomor 061/Kpts.789-Huk/2010 Tentang Pembentukan Tim Penilai Usulan Penetapan Status Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kelas C Kabupaten Ciamis; 11. Keputusan Bupati Ciamis Nomor 061/Kpts.789-Huk/2010 Tentang Pembentukan Tim Penilai Usulan Penetapan Status Pola

		Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kelas C Kabupaten Ciamis
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prasyarat Administrasi Rawat Jalan <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. Rujukan dari PPK 1 (hardcopy / online) b. Kartu BPJS c. Kartu Berobat (Pasien Lama). 2) Pasien Umum <p>Kartu Berobat (Pasien Lama).</p> 2. Prasyarat Pasien <p>Pasien yang rujukan ke klinik/rawat jalan dengan kondisi yang tidak gawat dan tidak darurat.</p> 3. Prasyarat Administrasi Rawat Inap <ol style="list-style-type: none"> 3) Pasien BPJS / KIS <p>Pasien Berasal dari Poliklinik :</p> <ol style="list-style-type: none"> d. Kartu BPJS / KIS e. Surat Perintah Rawat Inap (SPRI) / Surat Rencana Inap (SRI) f. Pengantar Perawatan Rawat Inap dari Poliklinik (Form RM02.1) <p>Pasien Berasal dari IGD :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu BPJS / KIS b. SEP (Surat Eligibilitas Peserta) Gawat darurat c. Surat Perintah Rawat Inap (SPRI) / Surat Rencana Inap (SRI) 4) Pasien Umum <p>Pasien Berasal dari Poliklinik :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Perintah Rawat Inap (SPRI) b. Pengantar Perawatan Rawat Inap dari Poliklinik (Form RM02.1) <p>Pasien Berasal dari IGD :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Perintah Rawat Inap (SPRI) / Surat Rencana Inap (SRI)
3	Sistem Mekanisme dan prosedur pelayanan (Alur Pelayanan) Bagan	<p>Mekanisme dan prosedur Pelayanan di Rawat Jalan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mekanisme Administrasi <ol style="list-style-type: none"> 1) Persyaratan masuk loket Pendaftaran baik Umum atau BPJS. 2) Untuk Pasien Umum langsung diserahkan ke Rekam Medis Rawat Jalan untuk dibuatkan atau dilampirkan buku/status pasien. 3) Untuk Pasien BPJS dilakukan verifikasi dulu oleh petugas BPJS kemudian diserahkan ke Rekam Medis Rawat Jalan untuk dibuatkan atau dilampirkan buku/status pasien. 4) Buku/Status Pasien akan diantarkan oleh petugas Rawat Jalan ke klinik masing-masing sesuai rujukan dari PPK 1. b. Mekanisme Pasien <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien/Keluarga pasien mengambil loket antrian di pintu masuk rawat jalan. 2) Pasien/Keluarga pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran Umum atau BPJS sesuai nomor antrian.

		<p>3) Pasien menunggu panggilan pemeriksaan sesuai klinik yang ditujunya.</p> <p>Mekanisme dan prosedur Pelayanan di Rawat Inap adalah :</p> <p>c. Mekanisme Administrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Persyaratan masuk loket Pendaftaran Rawat Inap / Admisi baik Umum atau BPJS. 2) Untuk Pasien Umum langsung dibuatkan Rekam Medis Rawat Inap . 3) Untuk Pasien BPJS dilakukan verifikasi dulu oleh petugas dibuatkan Rekam Medis rawat Inap. 4) Mencetak SEP (Surat Eligibilitas Pasien) Rawat Inap untuk pasien BPJS 5) Mencetak gelang pasien sesuai jenis kelamin pasien, warna pink / merah muda untuk pasien Perempuan dan warna biru untuk pasien Laki-laki. 6) Pemberian General Consent 7) Pemberian Edukasi bagi Pasien atau Keluarga Pasien 8) Mengubah status perawatan pasien dari Rawat jalan / IGD menjadi Rawat Inap di SIMRS  <pre> graph LR P1[pasien] --> L1[Loket Pendaftaran Rawat Jalan] L1 --> P2[Poli] P2 --> U1[Pulang] P1 --> IGD[IGD] IGD --> L2[Loket Pendaftaran/CM IGD] L2 --> IGD IGD --> RI[Rawat Inap] IGD --> U2[Pulang] </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Waktu penyediaan dokumen di Rawat Jalan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien Baru : 3 – 7 menit b. Pasien lama : 5 – 10 menit <p>Syarat dan ketentuan berlaku :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien < 300 orang b. Berkas Rekam Medis tersedia di Rak Penyimpanan <p>Waktu penyediaan dokumen di Rawat Inap :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien Baru / Lama : ≤ 15 menit
5	Biaya / Tarif	<p>Rawat Jalan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasien BPJS <p>Gratis/Tidak dipungut biaya.</p> <ul style="list-style-type: none"> - UMUM - Pendaftaran Rawat Jalan Pemeriksaan dokter spesialis sebesar

		<p>Rp.22.500 / kunjungan , ditambah biaya tindakan dan pengobatan sesuai kebutuhan pasien.</p> <p>Rawat Inap</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasien BPJS <p>Gratis/Tidak dipungut biaya.</p> <ul style="list-style-type: none"> - UMUM <p>Pendaftaran Pemeriksaan dokter spesialis sebesar, ditambah biaya perawatan, tindakan dan pengobatan sesuai kebutuhan pasien.</p>
6	Produk Pelayanan	Rekam Medis untuk rawat jalan, Surat Eligibilitas Peserta (pasien BPJS)
7	Sarana, prasarana, dan atau fasilitas pelayanan	<p>Sarana Prasarana dan Fasilitas Rawat Jalan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mesin Antrian dipintu masuk Rawat Jalan. b. Ruang Pendaftaran Pasien. c. Komputer d. Mebelair e. Alat tulis kantor f. Ruang tunggu pasien g. Sarana kegiatan untuk cetakan Rekam Medis / SEP dan Gelang Pasien (untuk Rawat Inap) h. Rak Berkas
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Kompetensi : <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas administrasi melakukan administrasi/ dokumen sesuai kompetensinya. 2) Perekam Medis sesuai kompetensinya di pelayanan Rekam Medik. 3) Portir untuk mengantarkan pasien dan buku/status pasien ke setiap klinik. 4) Memahami peraturan perundang-undangan terkait kegiatan Rumah Sakit 5) Memahami peraturan perundang-undangan terkait Pelayanan Publik b. Jumlah Pelaksana: <ul style="list-style-type: none"> - Perekam Medis - Tenaga Administrasi - Portir
9	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung dan bidang yang terkait (Bidang Pelayanan Medik, Bidang Keperawatan, Bidang Keuangan, Sub.Bag Kepegawaian dan Diklit, dan Sub.Bag Program dan Pelaporan).
10	Jumlah Pelaksana	<p>Kompetensi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Perekam Medis sesuai kompetensinya di pelayanan Rekam Medik. 2) Petugas administrasi melakukan administrasi/ dokumen sesuai kompetensinya. 3) Portir untuk mengantarkan pasien dan buku/status pasien ke setiap klinik. <p>Jumlah Pelaksana:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perekam Medis

		<ul style="list-style-type: none"> - Tenaga Administrasi - Portir
11	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	<p>1 Penanganan Pengaduan Tidak langsung</p> <p>a. Pengaduan / Keluhan melalui SMS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas unit Costumer service / Humas membuka dan membaca layanan SMS 2) Petugas Unit Costumer servis atau humas membalas sms dengan ucapan terima kasih atas masukannya kepada bidang / bagian terkait 3) Petugas menginventarisir data pengadu kemudian menyampaikan kepad bidang/ bagian terkait 4) Melakukan koordinasi (Klarifikasi) dengan bidang terkait sebagai bahan masukan dan penyelesaian masalah 5) Jawaban penyelesaian msalah disampaikan kembali oleh humas kepada pengirim 6) Unit costumer service / humas mencatat pada laporan harian. <p>b. Pengaduan Melalui kotak Saran</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Petugas unit Costumer service / Humas membuka isi kotak saran setiap hari senin dan kamis 2) Petugas menginventarisir jenis pengaduan 3) Petugas costumer service melakukan koordinasi (Klarifikasi) dengan bidang terkait sesuai jenis pengaduan untuk penyelesaian pengaduan tersebut 4) Unit costumer service / humas melakukan dokumentasi <p>2 Penanganan Pengaduan Seacara Langsung</p> <p>a. Petugas unit terkait menerima complain dari pasien. Pasien / keluarga pada saat mengajukan komplain diharuskan menyebutkan :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identitas Pengadu secara lengkap ✓ permasalahan yang diadukan ✓ identitas petugas yang melayani ✓ waktu dan lokasi kejadian <p>b. Petugas unit tersebut menyelesaikan pengaduan pasien apabila tidak ada penyelesaian, maka dapat berkoordinasi dengan penanggung jawab unit untuk menyelesaikannya</p> <p>c. Jika permasalahan belum terselesaikan, penganggung jawab unit berkoordinasi dengan unit costumer service/ humas rumah sakit</p> <p>d. Unit costumer service / humas berkoordinasi dengan bagian terkait sesuai pengaduan/ keluhan yang disampaikan pasien tersebut dalam waktu 1x24 jam.</p> <p>e. Jika solusi atas permasalahan sudah didapatkan, unit costumer service / humas akan menyampaikan jawabanya kepada pasien maupun keluarganya dengan melibatkan petugas unit bersangkutan</p> <p>f. Bila pasien tidak puas, unit costumer service / humas berkoordinasi secara berjenjang untuk mendiskusikan solusinya (bila perlu)</p> <p>g. Unit costumer service / humas mendokumentasikan setiap pengaduan/ keluhan</p> <p>h. Setiap pengaduan / keluhan yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari SDM maupun Sistem.</p>
12	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pasien dengan ketepatan pemberian pelayanan sesuai kompetensi, dapat dipertanggungjawabkan dan suasana nyaman dalam beraktivitas dari pelayanan kesehatan yang diperoleh.</p>

		<p>2. Keberadaan tenaga perekam medik / tenaga administrasi lainnya</p> <p>3. Ketersediaan formulir rekam medik</p> <p>4. Ketaatan pada jam pelayanan.</p>
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di pendaftaran Rawat Jalan adalah :</p> <p>1) Standar Prosedur Operasional pada Instalasi Rekam Medik</p> <p>2) Petugas mempunyai kompetensi di bidangnya</p>
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan berdasarkan evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala oleh atasan langsung dan bidang terkait serta hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).</p>