

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL



REFUND UANG KELEBIHAN DEPOSIT PASIEN

NOMOR : 004/SPO/PGN/RSIH/VIII/2022
NO. REVISI : 01
TANGGAL PENGESAHAN : 25 Oktober 2022

LEMBAR VALIDASI DAN PERSETUJUAN

Jenis Dokumen : SPO
 Nomor Dokumen : 004/SPO/PGN/RSIH/VIII/2022
 Judul Dokumen : REFUND UANG KELEBIHAN DEPOSIT PASIEN
 Nomor Revisi : 01

		Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Penyusun	:	Mila Sofariah. SE	Kepala Unit Pengeluaran		25-10-2022
	:	Muhammad Iqbal, S.Sn.,MM	Sekretaris PT. RS Intan Husada		25-10-2022
Verifikator	:	Wahyu Suprayogo, SE. MM	Manajer Keuangan dan PKRS		25-10-2022
	:	dr. Eddy Kusmayadi	Direktur Keuangan PT. RS Intan Husada		25-10-2022
Validator	:	drg. Muhammad Hasan, MARS	Direktur RS Intan Husada		25-10-2022
	:	dr. Nasir Okbah, Sp.N	Direktur Utama PT.RS Intan Husada		25-10-2022

	REFUND UANG KELEBIHAN DEPOSIT PASIEN		
	No. Dokumen 004/SPO/PGN/RSIH/VIII/2022	No. Revisi 01	Halaman 1/3
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit: 25-10-2022	 Ditetapkan oleh: Direktur, drg. Muhammad Hasan, MARS	
PENGERTIAN	Refund uang kelebihan deposit pasien merupakan proses pengembalian uang deposit yang dilakukan oleh pihak rumah sakit kepada pasien dimana total deposit pasien lebih besar dibandingkan dengan total biaya Rawat Inap pasien		
TUJUAN	Sebagai acuan dan langkah-langkah untuk upaya preventif sehingga operasional rumah sakit dapat terpenuhi		
KEBIJAKAN	Peraturan Direktur Rumah Sakit Intan Husada Nomor 3530/A000/XI/2021 Tentang Kebijakan Standar Manajemen Rumah Sakit		
PROSEDUR	<p>A. Refund Uang Kelebihan Deposit Pasien secara transfer :</p> <ol style="list-style-type: none">Petugas <i>Billing</i> memberikan formulir <i>refund</i> uang kelebihan deposit pasien Rawat Inap untuk diisi oleh pasien/penanggungjawab pasienPetugas <i>Billing</i> menerangkan mengenai <i>refund</i> uang kelebihan deposit kepada pasien meliputi :<ol style="list-style-type: none">Waktu pembayaran <i>refund</i>Sistem pembayaran <i>refund</i>Menerangkan nominal <i>refund</i>Waktu maksimal uang <i>refund</i> diterima oleh pasien/penanggungjawab pasienPetugas <i>Billing</i> mengkonfirmasi adanya <i>refund</i> uang kelebihan deposit pasien Rawat Inap kepada Petugas kasirPetugas Kasir memberikan berkas <i>refund</i> uang kelebihan deposit pasien Rawat Inap kepada Staf Pengajuan setelah pasien menyelesaikan administrasi kepulangan. Kelengkapan berkas <i>refund</i> tersebut terdiri dari :<ol style="list-style-type: none">Formulir <i>refund</i> uang kelebihan deposit Rawat InapSlip deposit pasien Rawat InapBillingan pasien Rawat InapKwitansi pembayaran total Rawat InapBukti deposit (struk edc)		

REFUND UANG KELEBIHAN DEPOSIT PASIEN

No. Dokumen
004/SPO/PGN/RSIH/VIII/2022

No. Revisi
01

Halaman
2/3

5. Staf Pengajuan memverifikasi kelengkapan berkas *refund* dari Petugas kasir
6. Staf Pengajuan memberikan berkas *refund* yang sudah diverifikasi kepada Staf Bendahara Rumah Sakit
7. Staf Bendahara Rumah Sakit memverifikasi berkas *refund* uang kelebihan deposit pasien seperti:
 - a. Nominal deposit pasien
 - b. Nominal billangan pasien
 - c. Nominal kwitansi pembayaran pasien
 - d. Nominal *refund*
8. Staf Bendahara Rumah Sakit memberikan berkas *refund* kepada Kepala Unit Pengeluaran untuk diverifikasi dan dibubuhi tandatangan
9. Staf Bendahara Rumah Sakit memproses (*Maker*) pembayaran *refund* pasien setelah berkas ditandatangani oleh Kepala Unit
10. Staf Bendahara Rumah Sakit memberikan berkas *refund* yang telah diproses (*Maker*) kepada staf Bendahara PT. RS. Intan Husada untuk diverifikasi dan di *approve*
11. Staf Bendahara Rumah Sakit mencetak bukti transfer pembayaran *refund* pasien
12. Staf Bendahara Rumah Sakit memberi informasi kepada pasien/penanggungjawab pasien mengenai *refund* uang kelebihan deposit melalui chat *WhatsApp* kepada nomor yang tertera di formulir *refund*. Berikut template konfirmasi *refund* melalui chat *WhatsApp*:
“Selamat pagi/siang/malam, kami dari Rumah Sakit Intan Husada menginformasikan bahwa pengembalian uang kelebihan deposit pasien a/n ... sebesar Rp.- sudah kami proses pada tanggal 00/00/0000 bukti transfer sebagaimana terlampir. Terima Kasih”
13. Pembayaran *refund* > Dari Rp. 1.000.000 dilakukan pada saat:
 - a. Pasien yang telah menyelesaikan administrasi kepulangan pada jam operasional yaitu 07.30 – 16.00 *refund* dilakukan dihari yang sama
 - b. Pasien yang telah menyelesaikan administrasi kepulangan diluar jam operasional, *refund* akan dilakukan keesokan harinya
 - c. Pasien yang telah menyelesaikan administrasi kepulangan di hari sabtu dan minggu, *refund* akan diproses dihari Senin
 - d. Pasien yang telah menyelesaikan administrasi kepulangan di hari libur nasional, *refund* akan dilakukan pada hari kerja

REFUND UANG KELEBIHAN DEPOSIT PASIEN

No. Dokumen
004/SPO/PGN/RSIH/VIII/2022

No. Revisi
01

Halaman
3/3

- e. Pembayaran *refund* akan sampai kepada penerima maksimal 2x 24 jam
14. Pembayaran *refund* > Rp. 1.000.000 dilakukan secara transfer kepada rekening yang tertera di formulir *refund*
 15. Petugas *Billing* memberikan berkas *refund* kepada Staf Pengajuan dihari yang sama setelah pasien menyelesaikan administrasi kepulangan di hari kerja (senin-jumat)
 16. Petugas *Billing* memberikan berkas *refund* kepada Staf Pengajuan pada hari senin pagi ketika pasien menyelesaikan administrasi kepulangan bukan di hari kerja (sabtu dan minggu)

B. Refund Uang Kelebihan Deposit Pasien secara *cash* :

1. Petugas *Billing* mengkonfirmasi adanya *refund* uang kelebihan deposit kepada Petugas Kasir
2. Petugas Kasir memverifikasi berkas *refund* uang kelebihan deposit. Kelengkapan berkas *refund* tersebut terdiri dari:
 - a. Slip deposit pasien Rawat Inap
 - b. Billangan pasien Rawat Inap
 - c. Bukti deposit (struk edc)
3. Petugas Kasir membuat kwitansi pembayaran total Rawat Inap
4. Petugas Kasir memberikan *refund* uang kelebihan deposit kepada pasien/penanggungjawab pasien
5. Petugas Kasir memberikan formulir *cash on hand* yang sudah diisi oleh Petugas Kasir untuk dibubuhi tandatangan pasien/penanggungjawab pasien pada kolom penerima

Catatan :

1. Pembayaran *refund* < dari Rp. 1.000.000 dilakukan secara *cash* dengan menggunakan dana *cash on hand*
2. Jika *refund* dilakukan secara *cash* maka nominal *refund* dibulatkan keatas
3. Jika *refund* dilakukan secara transfer maka nominal *refund* sesuai dengan nominal yang tertera di billangan dan kwitansi

UNIT TERKAIT

1. Unit Pengeluaran
2. Unit Pendapatan
3. PT. RS Intan Husada