

# **PERATURAN DIREKTUR**

**RUMAH SAKIT INTAN HUSADA**

**NOMOR : 3987/A000/XII/2021**








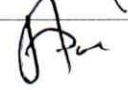

## **TENTANG**

# **PANDUAN MANAJEMEN PELAYANAN PASIEEN (MPP)**

**RS INTAN HUSADA**

Jl. Mayor Suherman No. 72 Tarogong Kidul – Garut 44151

**LEMBAR VALIDASI  
PANDUAN MANAJEMEN PELAYANAN PASIEN  
NOMOR: 3987/A000/XII/2021**

		<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tanda tangan</b>	<b>Tanggal</b>
<b>Penyusun</b>	1.	Ryan Herlan Fauzi, S.Kep., Ners	Case Fasilitator		29/12-21
	2.	M irvan Fauzan, Amd. Kep	Case Fasilitator		29/12-21
	3.	Iqbal Eka Nugraha, Amd. Kep	Case Fasilitator		25/12/21
	4.	Gilang Chandra Setia, S.Kep., Ners	Case Fasilitator		20/12/2021
<b>Verifikator</b>	1.	dr. Iva Tania	Manajer Pelayanan Medis		20-12-2021
	2.	Depi Rismayanti, S.Kep	Manajer Keperawatan		20-12-2021
	3.	Maya Anggraini, S.Pd	Manajer SDM & Umum		20-12-2021
	4.	Wahyu Suprayogo, SE., MM	Manager Keuangan & Marketing		20-01-22
<b>Validator</b>	1.	drg.Muhammad Hasan, MARS.	Direktur RS Intan Husada		20-01-22

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT INTAN HUSADA**  
**NOMOR : 3987/A000/XI/2021**  
**TENTANG**  
**PANDUAN MANAJEMEN PELAYANAN PASIEN**  
**DIREKTUR RUMAH SAKIT INTAN HUSADA**

Menimbang :

- a. bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien di rumah sakit sesuai dengan prioritas kebutuhan pasien yang efisien dan efektif di Rumah Sakit Intan Husada Garut, maka dipandang perlu dibuat Panduan Manajemen Pelayanan Pasien (MPP);
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a maka Direktur perlu menetapkan Panduan Manajemen Pelayanan Pasien (MPP).

Mengingat :

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran;
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit;
3. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Garut Nomor 503/244/02-IORS.SOS/DPMPT/2021 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit;
4. Surat Keputusan PT. Rumah Sakit Intan Husada Nomor 34/PT-RSIH/XI/2021-S2 Tentang Pengangkatan drg. Muhammad Hasan, MARS Sebagai Direktur RS Intan Husada Periode 2021-2024;
5. Peraturan Direktur Rumah Sakit Intan Husada Nomor 3523/A000/XI/2021 Tentang Standar Pelayanan Berfokus Pasien
6. Peraturan Direktur Rumah Sakit Intan Husada Nomor 3643/A000/XI/2021 Tentang Pedoman Pengorganisasian Divisi Medik dan Keperawatan.

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan : **PERATURAN DIREKTUR TENTANG PANDUAN MANAJEMEN PELAYANAN PASIEN**

- Kesatu : Pengesahan Peraturan Direktur Nomor 3987/A000/XII/2021 Tentang Panduan Manajemen Pelayanan Pasien
- Kedua : Memberlakukan Peraturan Direktur Nomor 3987/A000/XII/2021 Tentang Panduan Manajemen Pelayanan Pasien Di Rumah Sakit Intan Husada.
- Ketiga : Panduan Manajemen Pelayanan Pasien digunakan sebagai acuan dalam penyelenggaraan manajemen pelayanan pasien di Rumah Sakit Intan Husada.
- Keempat : Panduan Manajemen Pelayanan Pasien sebagaimana tercantum dalam lampiran ini menjadi satu kesatuan dari Peraturan Direktur yang tidak dipisahkan.
- Kelima : Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam ketetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Garut  
Pada Tanggal : 24 Desember 2021

Direktur,



**drg. Muhammad Hasan, MARS**  
**NIP. 21110183633**

## DAFTAR ISI

LEMBAR VALIDASI	
LEMBAR PENGESAHAN	
DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	1
DEFINISI.....	1
BAB II.....	2
RUANG LINGKUP.....	2
BAB III.....	3
TATA LAKSANA.....	3
A. Penetapan Manajer Pelayanan Pasien atau <i>Case Manager</i> .....	3
B. Asuhan Manajer Pelayanan Pasien (MPP).....	4
BAB IV.....	5
DOKUMENTASI .....	5

## **BAB I**

### **DEFINISI**

#### **1. Pengertian**

Manajemen Pelayanan Pasien merupakan bagian dari penerapan pelayanan berfokus pada pasien (*Patient Centered Care*).

*Case Fasilitator* adalah tenaga kesehatan profesional di rumah sakit yang memiliki kewenangan untuk melaksanakan koordinasi antara Manajemen Pelayanan Pasien dengan melakukan proses kolaboratif mengenai asesmen, perencanaan, fasilitasi, koordinasi pelayanan, evaluasi dan advokasi dalam pemenuhan komprehensif pasien dan keluarga di RS Intan Husada

#### **2. Tujuan**

*Case Fasilitator* bertanggung jawab melaksanakan, memantau kebijakan dan prosedur operasional layanan di RS Intan Husada dengan melakukan pengawasan administrasi, perbaikan mutu dan keselamatan, kegiatan operasional sesuai dengan standar yang ditentukan oleh RS Intan Husada bagi pemenuhan komprehensif pasien dan keluarga sehingga. Adapun tujuan *Case Fasilitator* diantaranya :

- Meningkatkan partisipasi pasien dan keluarga dalam asuhan yang dialaminya.
- Meningkatkan sinergisitas pelayanan profesional pemberi asuhan (PPA) di rumah sakit
- Meningkatkan kendali mutu dan biaya

## **BAB II**

### **RUANG LINGKUP**

Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Pasien dilakukan oleh *Case Fasilitator* yang memiliki konsep pelayanan berfokus pada pasien, diantaranya :

- a. Martabat dan Respek.
  - Pemberi pelayanan kesehatan mendengarkan, menghormati dan menghargai pandangan dan pilihan pasien serta keluarga.
  - Pengetahuan, nilai-nilai, kepercayaan, latar belakang kultural pasien dan keluarga dimasukkan dalam perencanaan pelayanan dan pemberian pelayanan kesehatan.
- b. Berbagi informasi.
  - Pemberi pelayanan kesehatan mengkomunikasikan berbagai informasi secara lengkap dengan pasien dan keluarga.
  - Pasien dan keluarga menerima informasi tepat waktu, lengkap dan akurat.
- c. Partisipasi Pasien dan Keluarga.

Pasien dan keluarga didorong dan didukung untuk berpartisipasi dalam asuhan dan pengambilan keputusan serta pilihan mereka.
- d. Kolaborasi/kerjasama.

Pasien dan keluarga adalah mitra pemberi pelayanan kesehatan. Pemberi pelayanan kesehatan bekerjasama dengan pasien dan keluarga dalam pengembangan, implementasi dan evaluasi kebijakan dan program.

Adapun ruang lingkup yang mencakup Panduan Manajemen Pelayanan Pasien (MPP) adalah

- a. Penetapan *Case Fasilitator*
- b. Fungsi *Case Fasilitator*
- c. Asuhan Manajemen Pelayanan Pasien yang meliputi skrining, perencanaan, implementasi, monitoring dan evaluasi

### BAB III TATA LAKSANA

#### A. Penetapan Case Fasilitator

Penetapan dan Pengangkatan *Case Fasilitator* oleh Direktur Rumah Sakit dengan kualifikasi sebagai berikut :

1. Berpendidikan S1 Kedokteran atau DIII/S1 Keperawatan dengan pelatihan Pelayanan Fokus pada Pasien, Pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan klinis, Pelatihan tentang perasuransian, jaminan kesehatan nasional, INA-CBG's, Pelatihan tentang Perencanaan pulang (*Discharge planning*), Pelatihan Manajemen Risiko, dan Pelatihan untuk meningkatkan *soft skill*.
2. Memiliki pengalaman minimal 3-5 tahun dalam pelayanan klinis.
3. Memiliki dedikasi yang tinggi dalam menjalankan tugas.
4. Memiliki keteladanan dan dihormati oleh pegawai Rumah Sakit Intan Husada.
5. Tidak pernah melanggar etika profesi atau peraturan kepegawaian.
6. Tidak pernah melakukan perbuatan tercela.
7. Memiliki komitmen, konsisten dan objektif.

#### B. Fungsi Case Fasilitator

1. Melakukan Asesmen tentang kebutuhan kesehatan, aspek psiko-sosio-kultural, literasi tentang kesehatan, *health literacy* (kurang pengetahuan tentang kesehatan), sasaran/harapan pasien terkait asuhan dan kesehatannya serta mengumpulkan data informasi yang mendukung/menghambat pencapaian sasaran pasien maupun sasaran *Case Fasilitator* sendiri.
2. Menyusun perencanaan Manajemen Pelayanan Pasien yang berkolaborasi dengan pasien, keluarga pasien dan PPA di rumah sakit dengan tujuan memaksimalkan hasil asuhan yang berkualitas, aman dan efektif biaya. Perencanaannya termasuk pemulangan pasien/ *discharge planning*, terintegrasi dengan PPA.
3. Memfasilitasi komunikasi dan koordinasi antar PPA dalam konteks keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan.
4. Memberikan edukasi dan advokasi kepada pasien-keluarga, atau pemberi asuhan untuk memaksimalkan kemampuan pasien-keluarga dalam pengambil keputusan.
5. Memberikan edukasi kepada pasien-keluarga atau pemberi asuhannya, PPA, terkait alternatif pelayanan, manfaat asuransi, aspek psiko-sosio-kultural sehingga keputusan tepat waktu dengan dasar informasi lengkap.
6. Mendorong pemberian pelayanan yang memadai untuk kendali mutu dan biaya dengan basis kasus perkusus.

#### C. Asuhan Manajer Pelayanan Pasien

PPA atau *Case Fasilitator* melakukan identifikasi/skrining fokus pada pasien yang akan mendapat manfaat dari pelayanan *Case Fasilitator*. Kriteria identifikasi/skrining pada pasien yang membutuhkan manajemen pelayanan pasien yang meliputi :

- a. Biaya yang tinggi atau masalah *financial* dengan batasan biaya sebagai berikut :
  - 1) Pasien Bedah : Rp. 20.000.000,-
  - 2) Pasien Non Bedah : Rp. 9.000.000,-



- b. Potensi komplain tinggi atau riwayat komplain sebelumnya
- c. Kasus medis kompleks :
  - Kasus dengan penyakit terminal keganasan (Stadium IV)
  - Pasien yang dirawat lebih dari 3 dokter
  - Lama rawat lebih dari 7 hari
  - Kasus pasien dengan *Multiple Organ Dysfunction Syndrome* (MODS) dengan SOFA score >8
- d. Pasien dengan rencana pemulangan yang kompleks (memerlukan *continuitas* pelayanan setelah *discharge*)

**Penatalaksanaan Asuhan Manajer Pelayanan Pasien diantaranya :**

1. Identifikasi/skrining dan Asesmen Awal *Case Fasilitator* dimulai saat pasien masuk maupun selama dirawat secara intermiten sesuai kebutuhan
2. PPA atau *Case Fasilitator* mencatat hasil skrining pada Formulir Identifikasi/Skrining untuk manajemen pelayanan pasien
3. PPA menghubungi *Case Fasilitator* pada jam kerja 1x24 jam setelah penentuan pasien sesuai dengan kriteria
4. *Case Fasilitator* melakukan asesmen untuk manajemen pelayanan pasien yang di dokumentasikan pada Formulir Evaluasi Awal MPP yang meliputi identifikasi/skrining pasien, asesmen, identifikasi masalah-risiko dan perencanaan manajemen pelayanan pasien
5. *Case Fasilitator* melakukan pelaksanaan rencana manajemen pelayanan pasien, yang meliputi : monitoring, fasilitasi, koordinasi, komunikasi dan kolaborasi, advokasi, hasil pelayanan dan terminasi yang di dokumentasikan pada Formulir Catatan Implementasi MPP.
6. *Case Fasilitator* mengakhiri pelaksanaan manajemen pelayanan pasien sesuai dengan regulasi rumah sakit yang berlaku. Identifikasi alasan pengakhiran pelaksanaan manajemen pelayanan pasien antara lain: pasien pulang, rujuk, meninggal dan tidak memerlukan/menolak *Case Fasilitator*
7. *Case Fasilitator* mendokumentasikan kegiatan manajemen pelayanan pasien dalam rekam medis pasien secara benar dan tepat waktu.


## **BAB IV DOKUMENTASI**

Dokumentasi prosedur mengenai Manajemen Pelayanan Pasien diantaranya :

1. Formulir Identifikasi/ Skrining untuk Manajemen Pelayanan Pasien
2. Formulir Evaluasi Awal MPP
3. Formulir Catatan Implementasi MPP


## Lampiran

**RM 10.77**

	<b>Identitas Pasien</b> <i>(Diisi oleh Perawat)</i> Nama : _____ Tanggal Lahir : _____ (L/P)* No. RM : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Ruangan/Kelas : _____ DPJP : _____ Penjamin : _____ <i>Dapat Tempelkan Stiker Identitas Pasien Disini</i>	
<b>IDENTIFIKASI/SKRINING PASIEN UNTUK MANAJEMEN PELAYANAN PASIEN</b>		
No	Kriteria Seleksi/Skrining	Jawaban
		Ya      Tidak
<i>Berilah tanda check list (✓) pada kotak Ya atau Tidak</i>		
Berisiko tinggi terhadap :		
1	Biaya yang tinggi atau masalah <i>financial</i>	
2	Potensi komplain tinggi	
Kasus Kompleks :		
3	Kasus dengan penyakit terminal keganasan/ kemoterapi	
4	Pasien yang dirawat lebih dari 3 dokter	
5	Lama rawat berjalan atau akan datang lebih dari 7 hari	
6	Kasus pasien dengan <i>Multiple Organ Dysfunction Syndrome (MODS)</i> dengan SOFA score >8	
Discharge Planning		
7	Pasien dengan rencana pemulangan yang kompleks (memerlukan kontinuitas pelayanan setelah <i>discharge</i> )	
8	Pasien readmisi RS dalam waktu kurang dari 7 hari	
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-end;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">Mengetahui,</p>    <p style="text-align: center;">( Nama dan Tanda Tangan )</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">Tanggal : .....Pukul .....WIB</p> <p style="text-align: center;">Perawat / Case Fasilitator*</p>    <p style="text-align: center;">( Nama dan Tanda Tangan )</p> </div> </div>		


008/F/RM/RSIH/I/2022 REV.00

RM 10.78

 <b>RUMAH SAKIT</b> <b>INTAN HUSADA</b>	<b>Identitas Pasien (Diisi oleh Perawat)</b> Nama : ..... Tanggal Lahir : ..... (L / P)* No. RM : ..... Ruangan/Kelas : ..... DPJP : ..... Penjamin : ..... <i>Dapat Tempelkan Stiker Identitas Pasien disini</i>	EVALUASI AWAL MANAJEMEN PELAYANAN PASIEN
Catatan Meliputi : Identifikasi Skrining, Asesmen, Identifikasi Masalah-Risiko dan Perencanaan Manajemen Pelayanan Pasien		
<b>1 Identifikasi/Skrining Pasien</b> <input type="checkbox"/> Biaya yang tinggi / masalah Finansial* <input type="checkbox"/> Potensi keluhan tinggi <input type="checkbox"/> Kasus dengan penyakit terminal keganasan (stadium IV) <input type="checkbox"/> Pasien yang dirawat lebih dari 3 dokter	<input type="checkbox"/> Lama rawat lebih dari 10 hari (Penjamin JKN) <input type="checkbox"/> Pasien dengan rencana pemulangan yang kompleks (memerlukan pelayanan berkelanjutan setelah discharge)	
<b>2 Asesmen</b> Fisik, Fungsional, kemampuan dan kemandirian : <input type="checkbox"/> Fisik Normal <input type="checkbox"/> Dibantu sebagian <input type="checkbox"/> Tidak sadar <input type="checkbox"/> Sadar <input type="checkbox"/> Dibantu penuh <input type="checkbox"/> Mandiri <input type="checkbox"/> Ada gangguan fisik Riwayat Kesehatan : <input type="checkbox"/> Tidak pernah dirawat <input type="checkbox"/> Pernah dirawat ..... Perilaku Psikososialokultural : <input type="checkbox"/> Tenang <input type="checkbox"/> Marah <input type="checkbox"/> Cemas <input type="checkbox"/> Lainnya ..... Tersedianya dukungan keluarga : <input type="checkbox"/> Handal <input type="checkbox"/> Tidak dipertanyakan <input type="checkbox"/> Tidak ada Finansial / sumber keuangan : <input type="checkbox"/> Pegawai Negeri <input type="checkbox"/> Pelajar <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> Buruh pekerja tidak tetap <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Tidak bekerja <input type="checkbox"/> Pensiunan <input type="checkbox"/> Lainnya .....	Penjamin / Asuransi : <input type="checkbox"/> Pribadi / Umum <input type="checkbox"/> Asuransi <input type="checkbox"/> BPJS <input type="checkbox"/> Lainnya Riwayat Penggunaan Obat (Alternatif / NAPZA)*: <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak Riwayat trauma atau kekerasan : <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak Pemahaman tentang kesehatan (kondisi penyakit) : <input type="checkbox"/> Paham dan patuh <input type="checkbox"/> Paham dan Tidak Patuh <input type="checkbox"/> Tidak Paham <input type="checkbox"/> Tidak Patuh Kemampuan menerima perubahan (menerima mekanisme koping) : <input type="checkbox"/> Mampu beradaptasi <input type="checkbox"/> Tidak Mampu beradaptasi Aspek Legal <input type="checkbox"/> Ada <input type="checkbox"/> Tidak Ada	
<b>3 Identifikasi Masalah - Risiko</b> <input type="checkbox"/> Asuhan Pelayanan yang tidak sesuai dengan panduan <input type="checkbox"/> Edukasi / pemahaman kurang memadai terkait proses penyakit, kondisi terkini, obat-obatan dan rencana pengobatan <input type="checkbox"/> Kurangnya dukungan keluarga <input type="checkbox"/> Penurunan determinasi pasien (ketika tingkat keparahan / komplikasi meningkat)	<input type="checkbox"/> Ketidakpatuhan pasien <input type="checkbox"/> Tindakan pengobatan yang tertunda <input type="checkbox"/> Pemulangan / rujukan yang belum memenuhi kriteria* <input type="checkbox"/> Pemulangan / rujukan yang ditunda* <input type="checkbox"/> Over / under utilization pelayanan sesuai standar yang digunakan* <input type="checkbox"/> Kebutuhan lainnya .....	
<b>3 Perencanaan Manajemen Pelayanan Pasien</b> a ..... b ..... c ..... d ..... e ..... f ..... <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">           Tanggal ..... Pukul : ..... WIB  <b>Case Facilitator,</b>            (.....)  <i>Nama Jelas dan Tanda Tangan</i> </div>		

006/F/RM/RSIH/2022 (Rev.00)

RM 10.79

 RUMAH SAKIT INTAN HUSADA	<b>Identitas Pasien (Diisi oleh Perawat)</b> Nama : _____ Tanggal Lahir : _____ (L / P)* No. RM : _____ Ruangan/Kelas : _____ / _____ DPJP : _____ Penjamin : _____ <small>Dapat Tempelkan Stiker Identitas Pasien disini!</small>
Hari, Tanggal : _____ Pukul : _____	
1 Pelaksanaan Rencana MPP	Melakukan skrining terhadap pasien yang beresiko tinggi/komplain • tinggi/kasus dengan penyakit kronis/sering masuk ke IGD/adanya masalah finansial • Melakukan asesmen (fisik, riwayat kesehatan, <i>discharge planning</i> ) • Melakukan identifikasi masalah terkait ketidakpatuhan pasien dan pemahaman tentang penyakit • Memahami kebutuhan asuhan pasien • Merencanakan pemberian informasi • Merencanakan partisipasi keluarga • Mempersiapkan pertemuan dengan DPJP dalam pembahasan kasus
2 Monitoring	• Melakukan monitoring terkait asuhan yang telah diberikan oleh PPA • Melakukan monitoring terhadap pelaksanaan edukasi • Melakukan monitoring terkait pembiayaan (asuransi/BPJS/lama perawatan)
3 Fasilitasi, Koordinasi, Komunikasi dan Kolaborasi	• Memfasilitasi diskusi kasus antar DPJP dengan keluarga pasien • Melakukan koordinasi dengan ahli gizi/PPA yang lainnya • Melakukan koordinasi terkait hasil kritis laboratorium • Melakukan koordinasi saat pemulangan pasien serta jadwal kontrol dan terapi lanjutan selama di rumah
4 Advokasi	Melakukan advokasi pada pasien terkait program kesehatan, • contoh program pengendalian TB DOTS, pasien kanker dalam pengobatan kemoterapi, pasien HIV AIDS, dll
5 Hasil Pelayanan	• Pasien dan keluarga dapat memahami terkait perawatan dan pengobatan yang diberikan oleh RS • Tercipta pembahasan kasus antar DPJP dan ada pemecahan masalah
6 Terminasi	• Melakukan pemantauan pelayanan dan pemberian asuhan setelah pulang • Memastikan biaya perawatan secara optimal
<div style="text-align: right;">           Garut, .....            Manajer Pelayanan Pasien             (.....)         </div>	

**CATATAN IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PASIEN**

007/F/RM/RSIH/I/2022 (Rev.00)