

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL



VERBAL STANDAR PEMBATALAN REGISTRASI PASIEN RAWAT JALAN VIA *MOBILE APP* RS INTAN HUSADA

NOMOR : 042/SPO/REKMED/RSIH/IX/2023
NO. REVISI : 00
TANGGAL PENGESAHAN : 27 September 2023

LEMBAR VALIDASI DAN PERSETUJUAN

Jenis Dokumen : SPO
 Nomor Dokumen : 042/SPO/REKMED/RSIH/IX/2023
 Judul Dokumen : VERBAL STANDAR PEMBATALAN REGISTRASI PASIEN
 RAWAT JALAN VIA *MOBILE APP* RS INTAN HUSADA
 Nomor Revisi : 00

		Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Penyusun	:	Aceng Hilman H, A.Md.RMIK.,SSTR	Kepala Unit Rekam Medis dan Pendaftaran		27.9.2023
	:	Elis Dida Junica, A.Md.Kep	Kepala Unit Rawat Jalan		27.9.2023
	:	Mentari Rahmadita, S.Kep	Koordinator Pendaftaran		27.9.2023
	:	Firda Dzulfahmiyati G., SKM	Koordinator PKRS Internal		27.9.2023
Verifikator	:	dr. Iva Tania	Manajer Pelayanan Medik		27.9.2023
	:	Depi Rismayanti, S.Kep.,Ners	Manajer Keperawatan		27.9.2023
	:	Wahyu Suprayogo, SE.,MM	Manajer Keuangan dan PKRS		27.9.2023
Validator	:	drg. Muhammad Hasan, MARS	Direktur RS Intan Husada		27.9.2023

	VERBAL STANDAR PEMBATALAN REGISTRASI PASIEN RAWAT JALAN VIA <i>MOBILE APP</i> RS INTAN HUSADA		
	No. Dokumen 042/SPO/REKMED/RSIH/IX/2023	No. Revisi 00	Halaman 1/3
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit: 27-09-2023	<div>Ditetapkan oleh: Direktur,</div>  <div>drg. Muhammad Hasan, MARS</div>	
PENGERTIAN	<p>Verbal standar pembatalan registrasi pasien rawat jalan via <i>Mobile App</i> adalah suatu komunikasi yang disampaikan dengan secara lisan maupun tulisan kepada pasien yang hendak melakukan pembatalan pemeriksaan ke Poliklinik RS Intan Husada.</p> <p>Petugas Pendaftaran adalah Staf Pendaftaran yang sedang bertugas</p> <p>Operator adalah Staf Operator yang sedang bertugas</p> <p><i>Customer service</i> (CS) adalah Staf CS yang sedang bertugas</p> <p>Petugas Poliklinik adalah Perawat/ Bidan yang sedang bertugas</p>		
TUJUAN	Sebagai acuan dan langkah-langkah dalam Pelaksanaan Verbal Standar Pembatalan Registrasi Pasien Rawat Jalan via <i>Mobile App</i> di RS Intan Husada		
KEBIJAKAN	Peraturan Direktur RS Intan Husada Nomor 3530/A000/XI/2021 Tentang Kebijakan Standar Manajemen Rumah Sakit		
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas Pendaftaran mendapatkan informasi dari Petugas Poliklinik, Operator, <i>Customer Service</i> atau pasien secara langsung terkait rencana <i>reschedule</i> pasien janji poli Via <i>Mobile App</i> RSIH2. Petugas Pendaftaran menginformasikan terlebih dahulu terkait kasus seperti apa yang akan rencana di <i>reschedule</i>3. Bilamana penyebab pasien harus <i>reschedule</i> adalah dari pihak rumah sakit seperti :<ol style="list-style-type: none">a. Dokter membatalkan praktik/izin tidak praktik mendadakb. Pasien rencana penggantian Dokter/<i>reschedule</i> jadwal vaksinasi pemerintah untuk anak, yang terdiri dari : MR atau BCGc. Pasien yang sudah daftar Via <i>Mobile App</i> untuk rencana berobat ke Poliklinik tetapi ada kendala <i>urgent</i> dikarenakan kondisi pasien yang memburuk dan langsung dibawa ke UGD RS Intan Husada		

VERBAL STANDAR PEMBATALAN REGISTRASI PASIEAN RAWAT JALAN VIA *MOBILE APP* RS INTAN HUSADA


No. Dokumen
042/SPO/REKMED/RSIH/IX/2023

No. Revisi
00

Halaman
2/3

- d. Pasien yang sudah terdaftar sebelumnya di *Mobile App* pada jadwal praktik yang Dokternya ternyata cuti/izin tidak praktik
Maka untuk kasus seperti ini dapat dilakukan pembatalan registrasi hingga 14 hari kedepan sesuai dengan ketentuan dan menyampaikan pesan berikut:
"Mohon maaf atas ketidaknyamanannya Pak/Bu terkait pembatalan praktik Dokter hari ini, untuk selanjutnya ada beberapa alternatif untuk berobat, apakah mau direfund atau direschedule ke jadwal lain?"
4. Apabila Petugas Pendaftaran mendapatkan informasi dari Petugas Poliklinik, Operator, *Customer Service* atau pasien secara langsung dari pasien yang bisa dilakukan *reschedule*, maka Petugas Pendaftaran langsung merubah jadwal tanggal di SIMRS sesuai dengan tanggal janji Poli dan mengarahkan untuk selanjutnya, "Untuk pendaftaran *reschedule* sudah bisa dilakukan ya Pà/ Bu! selanjutnya boleh nanti langsung datang ke bagian Poliklinik terkait *scan barcode* yang sudah ter-update di riwayat janji poli *Via Mobile App* RSIH ini." (sambil ditunjukkan bukti telah didaftarkan ke jadwal yang dituju)
5. Pasien yang tidak dapat dilakukan *reschedule* seperti :
 - a. Pasien membatalkan janji atau sebelumnya konfirmasi ke pihak rumah sakit (Operator/CS) terkait minta dijadwalkan ulang dikarenakan tidak bisa datang atau berhalangan
 - b. Pasien melakukan konfirmasi ke pihak rumah sakit terkait salah menjadwalkan tanggal rencana berobat ke Poliklinik

Maka untuk kasus seperti ini tidak dapat di *reschedule* dan secara otomatis untuk pembayaran yang dilakukan sebelumnya di anggap hangus dan tidak dapat dilakukan *refund*.
6. Apabila Petugas Pendaftaran mendapatkan informasi dari Petugas Poliklinik, Operator, *Customer Service* atau pasien secara langsung dari pasien yang tidak bisa dilakukan *reschedule*, maka petugas pendaftaran langsung mengkonfirmasi ke Petugas Poliklinik, Operator, *Customer Service* atau pasien secara langsung "Mohon maaf Pak/ Bu untuk kasus seperti ini tidak bisa dilakukan *reschedule* atau *refund*, kebetulan kami memakai jasa pihak ketiga juga jadi terkait pembayaran sebelumnya tidak dapat ditarik kembali"
7. Kemudian Petugas Pendaftaran mencatat laporan terkait kasus pasien *reschedule* di *excel* Laporan Pasien *Reschedule*

	VERBAL STANDAR PEMBATALAN REGISTRASI PASIEAN RAWAT JALAN VIA <i>MOBILE APP</i> RS INTAN HUSADA		
	No. Dokumen 042/SPO/REKMED/RSIH/IX/2023	No. Revisi 00	Halaman 3/3
3. Divisi Keuangan dan PKRS 4. Unit PKRS Internal 5. Unit Rawat Jalan			