



STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

STANDAR KOMUNIKASI VERBAL DI SUBUNIT *BILLING* RAWAT INAP

NOMOR : 011/SPO/PEND/RSIH/X/2023
NO. REVISI : 00
TANGGAL PENGESAHAN : 12 Oktober 20223

LEMBAR VALIDASI DAN PERSETUJUAN

Jenis Dokumen : SPO
Nomor Dokumen : 011/SPO/PEND/RSIH/X/2023
Judul Dokumen : STANDAR KOMUNIKASI VERBAL DI SUBUNIT *BILLING* RAWAT INAP
Nomor Revisi : 00

		Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Penyusun	:	Melan Meliyana Nur Annisa, SE	Kepala Unit Pendapatan		12-10-2023
Varifikator	:	Wahyu Suprayogo, SE., MM	Manajer Keuangan dan PKRS		12-10-2023
Validator	:	drg. Muhammad Hasan, MARS	Direktur RS Intan Husada		12-10-2023

	STANDAR KOMUNIKASI VERBAL DI SUBUNIT <i>BILLING</i> RAWAT INAP		
	No. Dokumen 011/SPO/PEND/RSIH/X/2023	No. Revisi 00	Halaman 1/3
PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit: 12/10/2023	Ditetapkan oleh: Direktur,  drg. Muhammad Hasan, MARS	
PENGERTIAN	Standar Komunikasi Verbal adalah komunikasi yang disampaikan baik secara lisan maupun tulisan kepada pasien/keluarga pasien Petugas adalah Staff Billing Rawat Inap		
TUJUAN	Sebagai acuan dan langkah-langkah dalam pelaksanaan komunikasi efektif yang disampaikan kepada pasien di Rumah Sakit Intan Husada.		
KEBIJAKAN	Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Intan Husada No. Kpts-23/A000/2018-SO Tentang Kebijakan Umum Pelayanan Rumah Sakit Intan Husada		
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none">Petugas melakukan pemanggilan antrian pasien sesuai dengan antrian di Kios-KPetugas menerima pasien/keluarga pasien dengan berdiri dan memberi salam "Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam Bapak/Ibu" dengan tersenyum dan bagian tangan kanan berada di dada sebelah kiri dan menawarkan untuk duduk "Bapak/Ibu silahkan duduk" dengan mengarahkan pasien/keluarga pasien untuk duduk menggunakan telapak tangan kanan terbuka diarahkan menempati kursiPetugas memberikan penawaran "Ada yang bisa dibantu ?" sebelum pasien/keluarga mengutarakan maksud dan tujuannyaPasien/Keluarga pasien mengutarakan maksud dan tujuannya, sebagai berikut: A. Pasien Deposit Rawat Inap<ol style="list-style-type: none">Petugas meminta SPRI dan menyampaikan "Baik Bapak/Ibu Formulirnya saya pinjam terlebih dahulu, saya siapkan untuk Formulir Persetujuan Persyaratan Keuangan Rawat Inap" menerima formulir dengan kedua telapak tangan terbukaPetugas menyiapkan Formulir Persetujuan Persyaratan Keuangan Rawat Inap, kemudian mengisi Identitas Pasien dengan barcode yang sudah disediakanPetugas memberikan Formulir Persetujuan Persyaratan		

STANDAR KOMUNIKASI VERBAL DI SUBUNIT *BILLING* RAWAT INAP

No. Dokumen
011/SPO/PEND/RSIH/X/2023

No. Revisi
00

Halaman
2/3

Keuangan Rawat inap kepada pasien menggunakan tangan sebelah kanan "Bapak/Ibu ini terkait Formulir Persetujuan Persyaratan Keuangan Rawat Inap boleh di isi terlebih dahulu untuk penanggung jawab pasiennya"


- 4) Pasien/Keluarga Pasien selesai mengisi Formulir tersebut dan menyerahkan kepada Petugas, kemudian Petugas menjelaskan terkait ketentuan yang tertera di Formulir Persetujuan Persyaratan Keuangan Rawat Inap dan melakukan ceklis terhadap *Point-point* ketentuan yang baru dijelaskan "Bapak/Ibu saya jelaskan terlebih dahulu ya, terkait Formulir Persetujuan Persyaratan Keuangan Rawat Inap (petugas menjelaskan terkait *Point-point* ketentuan yang ada dalam formulir tersebut sampai selesai dan memperlihatkan alat peraga berupa tabel tarif kamar) baik Bapak/Ibu ada yang mau ditanyakan terlebih dahulu terkait penjelasan saya?"
- 5) Petugas mempersilahkan pasien/keluarga pasien untuk melakukan deposit dibagian kasir "Bapak/Ibu jika tidak ada yang ingin ditanyakan kembali, silahkan bisa langsung melakukan pembayaran deposit di Subunit Kasir, terimakasih" dengan tersenyum dan tangan mengarahkan ke Subunit Kasir dengan telapak tangan kanan terbuka

Catatan:

1. Untuk Pasien Umum Petugas menjelaskan Point A, B, C, D, F, G, H, K, L, dan M di Formulir Persetujuan Persyaratan Keuangan Rawat Inap
2. Untuk Pasien Asuransi Petugas menjelaskan Point A, B, C, I, K, dan L di Formulir Persetujuan Persyaratan Keuangan Rawat Inap
3. Untuk Pasien HCU Petugas menjelaskan Point A, B, C, E, F, G, H, K, L, dan M di Formulir Persetujuan Persyaratan Keuangan Rawat Inap

B. Pasien Pulang Rawat Inap

- a) Petugas menanyakan terkait Identitas Pasien Rawat Inap "Baik Bapak/Ibu boleh dibantu untuk menyebutkan Identitas Pasiennya ? (menanyakan terkait Nama Pasien dan Ruang Rawat Inap Pasien)
- b) Petugas mencetak *billingan* pasien rawat inap untuk selanjutnya dijelaskan kepada pasien/keluarga pasien "Baik Bapak/Ibu Billingannya saya jelaskan dulu pasiennya atas

	STANDAR KOMUNIKASI VERBAL DI SUBUNIT <i>BILLING</i> RAWAT INAP		
	No. Dokumen 011/SPO/PEND/RSIH/X/2023	No. Revisi 00	Halaman 3/3
	<p>nama masuknya tanggal pulangny hari ini tanggal..... kamar rawat inap selama diruangterhitung hari sebesar Rp..... dibawahnya ada Tindakan juga visite dokter diruangan untuk total keseluruhan selama di ruang sebesar Rp kemudian ada tindakan di ruangan UGD totalnya Rp..... ada pengecekan laboratorium sebesar Rp Bapak/Ibu nanti untuk hasil Labnya bisa diambil di bagian Keperawatan, dibawahnya ada rincian obat-obatan untuk ini yang digunakan selama di UGD dibawahnya lagi rincian obat-obatan yang digunakan di Ruang Rawat Inap termasuk Obat pulang untuk total billingannya sebesar Rp ada yang bisa saya bantu kembali Bapak/Ibu ?</p> <p>c) Petugas mempersilahkan Pasien/Keluarga Pasien untuk melakukan pelunasan dibagian kasir "Bapak/Ibu jika tidak ada yang ingin ditanyakan kembali, silahkan bisa langsung melakukan pembayaran dibagian kasir, terimakasih" dengan tersenyum dan tangan mengarahkan ke bagian kasir dengan telapak tangan kanan terbuka</p>		
UNIT TERKAIT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Pendapatan 2. Divisi Keuangan dan PKRS 3. Subunit <i>Billing</i> Rawat Inap 		