

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL



PEMBATALAN PRAKTIK DOKTER PADA APLIKASI *MOBILE* PASIEN


NOMOR : 009/SPO/PGN/RSIH/II/2023
NO. REVISI : 01
TANGGAL PENGESAHAN : 10 Juli 2023

LEMBAR VALIDASI DAN PERSETUJUAN

Jenis Dokumen : SPO
 Nomor Dokumen : 009/SPO/PGN/RSIH/II/2023
 Judul Dokumen : PEMBATALAN PRAKTIK DOKTER PADA APLIKASI MOBILE PASIEN
 Nomor Revisi : 01

		Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Penyusun	:	Elis Dida Junica, A.Md Kep	Kepala Unit Rawat Jalan		10-7-23
	:	Firda Dzulfahmiyanti G, SKM	Koordinator PKRS Internal		10-7-23
	:	Mentari Rahmadita, S. Kep	Koordinator Pendaftaran		10-7-23
	:	Tubagus Rizal AH, S.T	Kepala Unit Sistem Informasi RS		10-7-23
	:	Rd. Iman Nurjaman, SE	Kepala Unit Pendapatan		10-7-23
	:	Mila Sofariah, SE	Kepala Unit Pengeluaran		10-7-23
	:	Muhammad Iqbal, S.Sn.,MM	Sekretaris PT. RS Intan Husada		10-7-23
	:	Desty Dwi Widiyanti, AMd. Kep	Asisten Manajer Pelayanan Medik		10-7-23
Verifikator	:	dr. Eddy Kusmayadi	Direktur Keuangan PT. RS Intan Husada		10-7-23
	:	Wahyu Suprayogo, SE. MM	Manajer Keuangan dan PKRS		10-7-23
	:	dr. Iva Tania	Manajer Pelayanan Medik		10-7-23
Validator	:	drg. Muhammad Hasan, MARS	Direktur RS Intan Husada		10-7-23
	:	dr. Nasir Okbah, Sp.N	Direktur Utama PT.RS Intan Husada		10-7-23

	PEMBATALAN PRAKTIK DOKTER PADA APLIKASI MOBILE PASIEN		
	No. Dokumen 009/SPO/PGN/RSIH/II/2023	No. Revisi 01	Halaman 1/4
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit: 10-07-2023	 Ditetapkan oleh: Direktur, drg. Muhammad Hasan, MARS	
PENGERTIAN	Pembatalan Praktik Dokter pada aplikasi <i>mobile</i> pasien merupakan proses pengembalian uang pasien yang dilakukan oleh rumah sakit kepada pasien yang melakukan pendaftaran <i>online</i> melalui <i>mobile app</i> pasien yang disebabkan karena pembatalan pemeriksaan pasien ke Poliklinik RS Intan Husada		
TUJUAN	Sebagai acuan dan langkah-langkah pembatalan Praktik Dokter pada aplikasi <i>mobile</i> pasien di Rumah Sakit Intan Husada		
KEBIJAKAN	Peraturan Direktur Rumah Sakit Intan Husada Nomor 3530/A000/XI/2021 Tentang Kebijakan Standar Manajemen Rumah Sakit		
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none">1. Dokter yang akan melakukan cuti menginformasikan kepada Manajer Pelayanan Medik, Poliklinik atau Operator sesuai SPO Izin Tidak Praktik Staf Medis Yang Berlaku2. Pihak-pihak yang menerima informasi mengenai cuti Dokter mengirimkan pesan melalui Grup WhatsApp izin praktik3. Kepala Unit Rawat Jalan, Koordinator Pendaftaran dan Staf Operator Wajib merespon "OK" di grup <i>WhatsApp</i> izin praktik sebagai bukti bahwa unit tersebut sudah mengetahui memorandum tentang Cuti Dokter4. Staf Pelayanan Medik segera mengubah jadwal praktik dokter di SIMRS setelah kabar izin tidak praktik diterima pada jam kerja, apabila kabar izin tidak praktik diterima diluar jam kerja secara mendadak H-1 dari jadwal praktik maka perubahan jadwal Dokter di SIMRS segera diubah oleh pendaftaran5. Unit terkait mengkonfirmasi kepada pasien mengenai :<ol style="list-style-type: none">A. Pasien sudah datang ke poliklinik:<ol style="list-style-type: none">1) Perawat Poliklinik melakukan konfirmasi kepada pasien bahwa Dokter yang dituju sedang izin praktik2) Perawat Poliklinik menawarkan pasien untuk <i>reschedule</i> atau <i>refund</i>		

	PEMBATALAN PRAKTIK DOKTER PADA APLIKASI MOBILE PASIEN		
	No. Dokumen 009/SPO/PGN/RSIH/II/2023	No. Revisi 01	Halaman 2/4
	<ol style="list-style-type: none"> 3) Perawat Poliklinik mengarahkan pasien ke pendaftaran jika pasien memilih untuk <i>reschedule</i> 4) Petugas Pendaftaran menindaklanjuti permintaan pasien mengenai <i>reschedule</i> 5) Petugas Pendaftaran melakukan pendaftaran ulang untuk pasien yang meminta <i>reschedule</i> sesuai Jadwal Praktik Dokter yang dituju di SIMRS 6) Petugas Pendaftaran memberikan informasi kepada pasien yang meminta <i>reschedule</i> untuk kembali ke pendaftaran di hari H sebelum pasien diperiksa untuk mengambil tracer baru 7) Perawat Poliklinik mengarahkan pasien ke Kasir jika pasien memilih <i>refund</i> 8) Petugas Kasir meminta <i>scan barcode</i> kepada pasien 9) Petugas kasir memverifikasi pembayaran pasien yang akan di <i>Refund</i> di SIMRS pada menu Pelaporan pembayaran digital atau pada menu informasi pasien sudah bayar 10) Petugas Kasir memberikan uang <i>refund</i> kepada pasien setelah melakukan verifikasi 11) Petugas Kasir memberikan formulir <i>cash on hand</i> yang sudah diisi oleh Petugas Kasir untuk dibubuhi tandatangan oleh pasien pada kolom penerima <p>B. Pasien belum datang ke poliklinik:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Operator melakukan konfirmasi kepada pasien bahwa dokter yang dituju sedang cuti dan menawarkan untuk <i>reschedule</i> atau <i>refund</i> 2) Petugas Operator memberikan informasi kepada pasien yang meminta <i>reschedule</i> untuk kembali ke pendaftaran di hari H sebelum pasien diperiksa untuk mengambil tracer baru 3) Petugas Operator memberikan daftar pasien yang ingin <i>reschedule</i> atau <i>refund</i> kepada Petugas Pendaftaran 4) Petugas Pendaftaran melakukan pendaftaran ulang untuk pasien yang meminta <i>reschedule</i> sesuai jadwal praktik Dokter yang dituju di SIMRS 5) Petugas Operator memberikan daftar nama pasien dan <i>scan barcode</i> yang akan di <i>refund</i> kepada Petugas Kasir 6) Petugas Kasir menerima daftar nama pasien dan <i>scan barcode</i> pasien yang akan di <i>refund</i> 7) Petugas Kasir mengisi formulir <i>refund</i> pasien tidak jadi melakukan pemeriksaan ke Poliklinik 		

PEMBATALAN PRAKTIK DOKTER PADA APLIKASI MOBILE PASIEN


No. Dokumen
009/SPO/PGN/RSIH/II/2023

No. Revisi
01

Halaman
4/4

- 8) Petugas Kasir memberikan berkas *refund* kepada Staf Pengajuan, meliputi :
 - a) Slip pembayaran
 - b) *Scan barcode* dengan total pembayaran pasien
 - c) Formulir *refund* pasien
- 9) Staf Pengajuan memverifikasi kelengkapan berkas refund dari Petugas Kasir
- 10) Staf Pengajuan memberikan berkas refund yang sudah diverifikasi kepada Staf Bendahara Rumah Sakit.
- 11) Staf Bendahara Rumah Sakit memverifikasi :
 - a) Nominal slip pembayaran
 - b) Nominal *refund* sesuai dengan yang tertera di *scan barcode*
 - c) Verifikasi pembayaran pasien sudah masuk atau belum ke Akun Ipaymu
- 12) Staf Bendahara Rumah Sakit memberikan berkas refund kepada Kepala Unit Pengeluaran untuk diverifikasi di akun IPAYMU dan membubuhi tandatangan pada formulir refund
- 13) Staf Bendahara Rumah Sakit memberikan Berkas refund kepada Manajer Keuangan dan PKRS untuk diketahui
- 14) Staf Bendahara Rumah Sakit memproses (Maker) pembayaran refund pasien setelah berkas ditandatangani oleh Manajer Keuangan dan PKRS
- 15) Staf Bendahara Rumah Sakit memberikan berkas refund yang telah diproses (Maker) kepada Staf Bendahara PT. RS. Intan Husada untuk diverifikasi dan di approve
- 16) Staf Bendahara Rumah Sakit mencetak bukti transfer pembayaran refund pasien
- 17) Staf Bendahara Rumah Sakit memberi informasi kepada pasien/penanggungjawab pasien mengenai refund uang melalui chat *WhatsApp* kepada nomor yang tertera di formulir *refund*
- 18) Berikut template konfirmasi *refund* melalui *chat WhatsApp*:
 "Selamat pagi/siang/malam, kami dari Rumah Sakit Intan Husada menginformasikan bahwa pengembalian uang pembatalan pemeriksaan poliklinik pasien a/n ... sebesar Rp. ...,- sudah kami proses pada tanggal dd/mm/yyyy bukti transfer sebagaimana terlampir. Terima Kasih"

6. Nominal pembayaran *refund* akan sesuai dengan nominal yang tertera di *scan barcode* dengan total pembayaran pasien

	PEMBATALAN PRAKTIK DOKTER PADA APLIKASI MOBILE PASIEN		
	No. Dokumen 009/SPO/PGN/RSIH/II/2023	No. Revisi 01	Halaman 4/4
	<p>7. Biaya administrasi aplikasi yang sudah dibayar pasien akan menjadi beban rumah sakit jika terjadi pembatalan pemeriksaan dari pihak Rumah Sakit</p> <p>8. Pembayaran <i>refund</i> akan diproses pada hari kerja</p> <p>9. Pembayaran <i>refund</i> akan sampai kepada penerima maksimal 2 hari kerja</p> <p>10. <i>Refund</i> dilakukan secara transfer jika pasien belum datang ke rumah sakit</p> <p>11. <i>Refund</i> dilakukan secara <i>cash</i> menggunakan uang <i>cash on hand</i> jika pasien sudah datang ke rumah sakit</p> <p>12. <i>Refund</i> dilakukan ketika pasien sudah membayar namun kemudian terjadi pembatalan dari pihak RS. Intan Husada</p> <p>13. <i>Refund</i> tidak bisa dilakukan ketika pasien sudah membayar namun membatalkan dengan alasan sendiri</p> <p>Catatan : Untuk kendala mengenai prosedur pembatalan praktik dokter pada aplikasi mobile pasien unit terkait bisa menghubungi Unit SIRS</p>		
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Divisi Pelayanan Medik 2. Divisi Keuangan dan PKRS 3. Unit Rawat Jalan 4. Unit SIRS 5. Unit Pendapatan 6. Unit Pengeluaran 7. Subunit Pendaftaran 8. Subunit Operator 9. PT. RS Intan Husada 		