

STANDA PROSEDUR OPERASIONAL



VERBAL STANDAR UNTUK PENDAFTARAN PASIEAN RAWAT JALAN BARU DAN LAMA


NOMOR : 041/SPO/RM/RSIH/VII/2023
NO. REVISI : 00
TANGGAL PENGESAHAN : 26 Juli 2023

LEMBAR VALIDASI DAN PERSETUJUAN

Jenis Dokumen : SPO
 Nomor Dokumen : 041/SPO/RM/RSIH/VII/2023
 Judul Dokumen : VERBAL STANDAR UNTUK PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN BARU DAN LAMA
 Nomor Revisi : 00

		Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Penyusun	:	Aceng Hilman H, A.Md.RMIK.,SSTR	Kepala Unit Rekam Medis		26-7-2023
	:	Mentari Rahmadita, S.Kep	Koordinator Subunit Pendaftaran		26-7-2023
Verifikator	:	dr. Iva Tania	Manajer Pelayanan Medik		26-7-2023
Validator	:	drg. Muhammad Hasan, MARS	Direktur RS Intan Husada		26-7-2023

	VERBAL STANDAR UNTUK PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN BARU DAN LAMA		
	No. Dokumen 041/SPO/RM/RSIH/VII/2023	No. Revisi 00	Halaman 1/2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit: 26-07-2023	<div>Ditetapkan oleh: Direktur,</div>  drg. Muhammad Hasan, MARS	
PENGERTIAN	1. Verbal Standar untuk Pendaftaran Pasien Baru dan Lama adalah suatu komunikasi yang disampaikan dengan secara lisan maupun tulisan kepada pasien 2. Petugas Pendaftaran adalah Staf Pendaftaran yang sedang bertugas		
TUJUAN	Sebagai acuan dan langkah-langkah dalam dalam pelaksanaan komunikasi yang efektif kepada pasien 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">Petugas Pendaftaran melakukan pemanggilan antrian pasien sesuai dengan antrian di Kios-KPetugas Pendaftaran menyambut pasien dengan berdiri dan memberi salam "Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam" dengan tersenyum dan bagian tangan kanan berada didada kiriPetugas Pendaftaran memberikan penawaran "Ada yang bisa dibantu?" sebelum pasien/keluarga mengutarakan maksud dan tujuannyaPetugas Pendaftaran bertanya kepada pasien/keluarga mengenai Poliklinik mana yang akan dituju jika pasien sudah memiliki tujuan sendiri "Mohon maaf Bapak/Ibu untuk rencana berobat ke Poliklinik apa dan untuk pemeriksaan dengan dokter siapa?"Jika pasien tidak tahu ke Poliklinik mana yang harus dituju, arahkan pasien dengan mendengarkan keluhan gejala sakit pasienKemudian Petugas Pendaftaran dapat meminta bantuan kepada Perawat Poliklinik jika merasa kesulitan mengarahkan pasien secara medis. "Baik Bapak/Ibu sudah kami konfirmasi kebagian Perawat Poliklinik mengenai keluhan yang dialami untuk rekomendasinya sebaiknya ke dokter (sebutkan nama Dokter dan gelasrnya) apakah bapak/ibu bersedia?"Petugas Pendaftaran menanyakan kepada pasien/keluarga mengenai status pasien baru atau lama dan menanyakan terkait		

	VERBAL STANDAR UNTUK PENDAFTARAN PASIEAN RAWAT JALAN BARU DAN LAMA		
	No. Dokumen 041/SPO/RM/RSIH/VII/2023	No. Revisi 00	Halaman 2/2
	<p>Poliklinik yang akan dituju “Mohon maaf bapak/ibu apakah sebelumnya pasien sudah pernah berobat disini?”</p> <p>8. Kemudian ditanyakan kembali terkait pembayaran apakah secara umum atau menggunakan asuransi “Untuk pembayarannya apakah rencana menggunakan asuransi atau secara umum?”</p> <p>9. Jika pasien sebelumnya belum pernah berobat disini, maka Petugas Pendaftaran memberikan Formulir Pendaftaran Pasien Baru dengan menjelaskan isi dari formulir tersebut dan menanyakan terkait identitas pasien seperti KTP/KK/SIM “Silahkan diisi untuk Formulir Pendaftaran Pasien Baru sesuai dengan Identitas pasien KTP/KK/SIM”</p> <p>10. Sebelum melakukan penginputan identitas pasien baru Petugas Pendaftaran meminta izin untuk konfirmasi penulisan nama atau identitas lainnya saat Formulir Pendaftaran Pasien Baru sudah terisi “Sebelumnya izin untuk saya ulang kembali ya Pak/Bu terkait penulisan identitas atas nama(sebutkan nama jelas), untuk tanggal lahirnya..... dan alamatnya di.....”</p> <p>11. Tetapi jika pasien sudah pernah berobat, maka Petugas Pendaftaran menanyakan kartu berobat pasien atau bias menggunakan kartu identitas lain seperti KTP/KK/SIM “Untuk kartu berobat atau kartu identitas pasien seperti KTP/KK/SIM ada Pak/Bu?”</p> <p>12. Kemudian Petugas pendaftaran penginput identitas pasien baru di SIMRS sesuai dengan data pasien.</p> <p>13. Setelah selesai di input kemudian <i>tracer</i> antrian pasien di cetak dan langsung diberikan ke pasien/keluarga serta disebutkan untuk nomor antrian dan diarahkan untuk ke Unit Rawat jalan “Pak/Bu untuk nomor antriannya ke... dengan dokter (disebutkan namanya), bisa langsung ke bagian Poliklinik (disebutkan Poli) di Gedung (sebutkan gedung 1 atau 2)”, Kemudian dijelaskan terkait pembayaran dilakukan di akhir setelah dilakukan pemeriksaan “dan untuk pembayarannya dilakukan nanti setelah pemeriksaan selesai”</p>		
UNIT TERKAIT	1. Divisi Pelayanan Medik 2. Divisi Keperawatan 3. <i>Subunit</i> Pendaftaran		