

# **STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL**



## **PEMBATALAN PRAKTIK DOKTER PADA APLIKASI *MOBILE* PASIEN**

NOMOR : 009/SPO/PGN/RSIH/II/2023  
NO. REVISI : 00  
TANGGAL PENGESAHAN : 21 Februari 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 : 00

|             |   | Nama Lengkap               | Jabatan                               | Tanda Tangan  | Tanggal    |
|-------------|---|----------------------------|---------------------------------------|---|------------|
| Penyusun    | : | Elis Dida Junica, A.Md Kep | Kepala Unit Rawat Jalan               |    | 21.02.2023 |
|             | : | Firda Dzulfahmi, SKM       | Koordinator PKRS Internal             |    | 21.02.2023 |
|             | : | Arif Habib Ramadhan, S.kom | Koordinator Pendaftaran               |    | 21.02.2023 |
|             | : | Rd. Iman Nurjaman, SE      | Kepala Unit Pendapatan                |    | 21.02.2023 |
|             | : | Mila Sofariah. SE          | Kepala Unit Pengeluaran               |   | 21.02.2023 |
|             | : | Muhammad Iqbal, S.Sn.,MM   | Sekretaris PT. RS Intan Husada        |  | 21.02.2023 |
|             | : | Wahyu Suprayogo, SE. MM    | Manajer Keuangan dan PKRS             |  | 21.02.2023 |
| Verifikator | : | dr. Iva Tania              | Manajer Pelayanan Medis               |  | 21.02.2023 |
|             | : | dr. Eddy Kusmayadi         | Direktur Keuangan PT. RS Intan Husada |  | 21.02.2023 |
|             | : | drg. Muhammad Hasan, MARS  | Direktur RS Intan Husada              |  | 21.02.2023 |
| Validator   | : | dr. Nasir Okbah, Sp.N      | Direktur Utama PT.RS Intan Husada     |  | 21.02.2023 |

|   |   |  |                |
|---|---|--|----------------|
|  | PEMBATALAN PRAKTIK DOKTER PADA APLIKASI<br>MOBILE PASIEN  |  |                |
|   | No. Dokumen<br>009/SPO/PGN/RSIH/II/2023   | No. Revisi<br>00   | Halaman<br>1/4 |
| STANDAR<br>PROSEDUR<br>OPERASIONAL  | Tanggal Terbit:<br>21-02-2023   | <div>Ditetapkan oleh:<br/>Direktur,</div> <div></div> <div>drg. Muhammad Hasan, MARS</div> |                |
| 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  | <div>1. Dokter yang akan melakukan cuti menginformasikan kepada Manajer Pelayanan Medik, Poliklinik atau Operator sesuai SPO Izin Tidak Praktik Staf Medis Yang Berlaku</div> <div>2. Pihak-pihak yang menerima informasi mengenai cuti Dokter mengirimkan pesan melalui Grup WhatsApp izin praktik</div> <div>3. 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 Dokter</div> <div>4. Staf Pelayanan Medis 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 maka perubahan jadwal Dokter di SIMRS segera diubah pada jam kerja</div> <div>5. Unit terkait mengkonfirmasi kepada pasien mengenai :<div>A. Pasien sudah datang ke poliklinik:<div>1. Perawat Poliklinik melakukan konfirmasi kepada pasien bahwa Dokter yang dituju sedang izin praktik</div><div>2. Perawat Poliklinik menawarkan pasien untuk <i>reschedule</i> atau <i>refund</i></div><div>3. Perawat Poliklinik mengarahkan pasien ke pendaftaran jika pasien memilih untuk <i>reschedule</i></div></div></div> |  |                |



# PEMBATALAN PRAKTIK DOKTER PADA APLIKASI MOBILE PASIEN

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

No. Revisi  
00

Halaman  
2/4

4. Petugas Pendaftaran menindaklanjuti permintaan pasien mengenai *reschedule*
5. Petugas Pendaftaran melakukan pendaftaran ulang untuk pasien yang meminta *reschedule* sesuai Jadwal Praktik Dokter yang dituju
6. Petugas Pendaftaran memberi note *reschedule* di SIMRS pada kolom keterangan di hari Praktek Dokter
7. Perawat Poliklinik mengarahkan pasien ke Kasir jika pasien memilih *refund*
8. Petugas Kasir meminta *scan barcode* kepada pasien
9. Petugas Kasir menginformasikan kepada Kepala Unit Pendapatan untuk memverifikasi pembayaran pasien yang akan di *refund* di Akun Ipaymu
10. Kepala Unit Pendapatan memverifikasi pembayaran pasien yang akan di *Refund* di Akun Ipaymu
11. Kepala Unit Pendapatan menginformasikan kepada Petugas Kasir bahwa pembayaran pasien yang akan di *refund* sudah masuk
12. Petugas Kasir memverifikasi pembayaran pasien di SIMRS pada kolom keterangan
13. Petugas Kasir memberikan uang *refund* kepada pasien setelah mendapatkan konfirmasi pembayaran pasien sudah masuk di Akun Ipaymu
14. Petugas Kasir memberikan formulir *cash on hand* yang sudah diisi oleh Petugas Kasir untuk dibubuhi tandatangan oleh pasien pada kolom penerima

## B. Pasien belum datang ke poliklinik:

1. Petugas Operator melakukan konfirmasi kepada pasien bahwa dokter yang dituju sedang cuti dan menawarkan untuk *reschedule* atau *refund*
2. Petugas Operator memberikan daftar pasien yang ingin *reschedule* atau *refund* kepada Petugas Pendaftaran
3. Petugas Pendaftaran melakukan pendaftaran ulang untuk pasien yang meminta *reschedule* sesuai jadwal praktik Dokter yang dituju
4. Petugas Pendaftaran memberi note *reschedule* di SIMRS pada kolom keterangan di hari praktek Dokter
5. Petugas Pendaftaran memberikan daftar nama pasien dan *scan barcode* yang akan di *refund* kepada Petugas Kasir
6. Petugas Kasir menerima daftar nama pasien dan *scan barcode* pasien yang akan di *refund*

# PEMBATALAN PRAKTIK DOKTER PADA APLIKASI MOBILE PASIEN

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

No. Revisi  
00

Halaman  
3/4


7. Petugas Kasir mengisi formulir *refund* pasien tidak jadi melakukan pemeriksaan ke Poliklinik
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 dan dibubuhi tandatangan
13. Staf Bendahara Rumah Sakit memberikan Berkas *refund* kepada Manajer Keuangan dan PKRS untuk diketahui Staf Bendahara Rumah Sakit memproses (Maker) pembayaran *refund* pasien setelah berkas ditandatangani oleh Manajer Keuangan dan PKRS
14. Staf Bendahara Rumah Sakit memberikan berkas *refund* yang telah diproses (Maker) kepada Staf Bendahara PT. RS. Intan Husada untuk diverifikasi dan di *approve*
15. Staf Bendahara Rumah Sakit mencetak bukti transfer pembayaran *refund* pasien
16. Staf Bendahara Rumah Sakit memberi informasi kepada pasien/penanggungjawab pasien mengenai *refund* uang melalui chat *WhatsApp* kepada nomor yang tertera di formulir *refund*

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 00/00/0000 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<br>MOBILE PASIEN  |                  |                |
|---|---|------------------|----------------|
|   | No. Dokumen<br>009/SPO/PGN/RSIH/II/2023   | No. Revisi<br>00 | Halaman<br>4/4 |
|   | <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Biaya administrasi aplikasi yang sudah dibayar pasien akan menjadi beban Rumah sakit jika terjadi pembatalan pemeriksaan dari pihak Rumah Sakit</li> <li>8. Pembayaran <i>refund</i> akan diproses pada hari kerja</li> <li>9. Pembayaran <i>refund</i> akan sampai kepada penerima maksimal 2 hari kerja</li> <li>10. <i>Refund</i> dilakukan secara transfer jika pasien belum datang ke rumah sakit</li> <li>11. <i>Refund</i> dilakukan secara <i>cash</i> menggunakan uang <i>cash on hand</i> jika pasien sudah datang ke rumah sakit</li> <li>12. <i>Refund</i> dilakukan ketika pasien sudah membayar namun kemudian terjadi pembatalan dari pihak RS. Intan Husada</li> <li>13. <i>Refund</i> tidak bisa dilakukan ketika pasien sudah membayar namun membatalkan dengan alasan sendiri</li> </ol> |                  |                |
|   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Divisi Pelayanan Medik</li> <li>2. Divisi Keuangan dan PKRS</li> <li>3. Unit Rawat Jalan</li> <li>4. Unit Pendaftaran</li> <li>5. Unit Pendapatan</li> <li>6. Unit Pengeluaran</li> <li>7. Subunit Operator</li> <li>8. PT. RS Intan Husada</li> </ol>  |                  |                |