

# **STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL**




## **PENGUNAAN KARTU PENUNGGU**



### **PASIEN RAWAT INAP**

NOMOR : 078/SPO/YANMED/RSIH/III/2022  
NO. REVISI : 03  
TANGGAL PENGESAHAN : 20 Desember 2023

## LEMBAR VALIDASI DAN PERSETUJUAN

Jenis Dokumen : SPO  
 Nomor Dokumen : 078/SPO/YANMED/RSIH/II/2022  
 Judul Dokumen : PENGGUNAAN KARTU PENUNGGU PASIEN  
 Nomor Revisi : 03

		Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<b>Penyusun</b>	:	Sansan Nugraha	Penanggung Jawab Rumah Tangga		21/12/23
	:	Mentari Rahmadita, S.Kep	Koordinator Pendaftaran		21/12/23
	:	Melan Meliyana Nur Anisa, SE	Kepala Unit Pendapatan		22/12/23
	:	Aceng Hilman H, Amd.RMIK, S.ST	Kepala Unit Rekam Medik		21/12/23
	:	Rian Saepul Ariansyah	Kepala Unit Umum		21/12/23
<b>Verifikator</b>	:	Desty Dwi Widiyanti, S.Kep	Asisten Manajer Pelayanan Medik		21/12/23
	:	Maya Anggraini, S.Pd	Manajer Umum dan SDM		21/12/23
	:	Wahyu Suprayogo, SE.MM	Manajer Keuangan dan PKRS		21/12/23
<b>Validator</b>	:	drg. Muhammad Hasan, MARS	Direktur RS Intan Husada		21/12/23

	PENGUNAAN KARTU PENUNGGU PASIEN		
	No. Dokumen 078/SPO/YANMED/RSIH/II/2022	No. Revisi 03	Halaman 1/3
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit: 20-12-2023	<div>Ditetapkan oleh: Direktur,</div> <div></div> <div>drg. Muhammad Hasan, MARS</div>	
PENGERTIAN	<p>Kartu Penunggu Pasien adalah kartu yang digunakan sebagai identitas keluarga pasien pada saat menunggu pasien di Ruang Rawat Inap RS Intan Husada</p> <p>Petugas Pendaftaran adalah Staf Pendaftaran yang sedang bertugas</p> <p>Petugas Rawat Inap adalah Perawat/Bidan yang sedang bertugas</p> <p>Petugas <i>Security</i> adalah <i>Security</i> yang sedang bertugas</p> <p>Petugas <i>Billing</i> adalah Staf <i>Billing</i> yang sedang bertugas</p> <p>Ketentuan penunggu pasien hanya diperbolehkan 2 orang, terkecuali pasien total <i>care</i> penunggu hanya diperbolehkan 1 orang dengan aturan waktu kunjungan pada Pagi (11.00 – 13.00 WIB) dan Sore (17.00 - 21.00 WIB)</p>		
TUJUAN	Sebagai acuan dan langkah-langkah dalam melakukan penggunaan kartu penunggu pasien sebagai tanda pengenalan penunggu pasien selama melakukan perawatan		
KEBIJAKAN	Peraturan Direktur Rumah Sakit Intan Husada Nomor 3523/A000/XI/2021 Tentang Standar Pelayanan Berfokus Pasien		
PROSEDUR	<p>A. Registrasi Rawat Inap</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien/keluarga pasien datang ke Subunit Pendaftaran dengan membawa SPRI (Surat Pengantar Rawat Inap) untuk melakukan registrasi Rawat Inap</li><li>2. Petugas Pendaftaran memberikan penjelasan kepada pasien/ keluarga pasien terkait Formulir <i>General Consent</i>, tata tertib dan formulir lainnya kepada pasien/keluarga pasien selama mendapatkan perawatan di RS Intan Husada</li><li>3. Petugas Pendaftaran memberikan penjelasan kepada pasien/ keluarga pasien mengenai ketentuan penunggu pasien, diantaranya:<ol style="list-style-type: none"><li>a) Petugas Pendaftaran memberikan Formulir Surat Pengantar Pemberian Kartu Penunggu Pasien kepada Pasien/Keluarga</li></ol></li></ol>		



## PENGUNAAN KARTU PENUNGGU PASIEN

No. Dokumen  
078/SPO/YANMED/RSIH/II/2022

No. Revisi  
03

Halaman  
2/3

Pasien dan memberikan informasi bahwa formulir tersebut diserahkan kepada Petugas *Security* untuk digantikan dengan kartu penunggu pasien

- b) Ketentuan mengenai penggunaan kartu penunggu adalah penunggu pasien dapat masuk ke ruang perawatan kapan pun dan keluarga lain tidak dapat masuk ke ruang perawatan kecuali pada waktu kunjungan yang berlaku dan atau memenuhi panggilan dari Tim Medis untuk penjelasan status kesehatan pasien
- c) Kartu tersebut dipakai selama keluarga menjadi penunggu pasien Rawat Inap dan melakukan kegiatan di lingkungan RS Intan Husada hingga saat keluar atau masuk kembali ke kamar Rawat Inap pasien
- d) Kartu penunggu yang hilang/rusak pada saat masih perawatan maka keluarga pasien wajib melaporkan kepada Petugas *Security*
- e) Petugas Pendaftaran memastikan kembali kepada keluarga pasien mengenai penjelasan ketentuan penunggu pasien apakah sudah dapat dipahami atau tidak dan memberikan penjelasan ulang kepada keluarga pasien apabila belum paham

### B. Transfer Pasien ke Ruang Rawat Inap

1. Keluarga pasien memberikan Formulir Surat Pengantar Pemberian Kartu Penunggu Pasien dan KTP selaku penanggung jawab utama kepada Petugas *Security*
2. Petugas *Security* menerima Formulir Surat Pengantar Pemberian Kartu Penunggu Pasien dan KTP penanggung jawab pasien dari keluarga pasien
3. Petugas *Security* memberikan kartu penunggu pasien kepada keluarga pasien sesuai dengan nomor ruang perawatan pasien
4. Apabila kartu penunggu hilang/rusak pada saat perawatan, maka Petugas *Security* mengarahkan keluarga pasien untuk konfirmasi ke Petugas *Billing* terkait pembayaran denda administratif sesuai dengan peraturan yang berlaku
5. Petugas *Billing* memberikan bukti pembayaran kartu kepada pasien dan mengarahkan kembali untuk diberikan ke Petugas *Security* untuk mengganti kartu yang hilang

### C. Pasien Pindah Ruang Rawat Inap

1. Petugas Rawat Inap memberikan Formulir Persetujuan Pindah Ruangan/Kelas kepada keluarga dan di arahkan untuk langsung ke Subunit Pendaftaran untuk *booking* ulang kamar perawatan

## PENGUNAAN KARTU PENUNGGU PASIEN

No. Dokumen  
078/SPO/YANMED/RSIH/II/2022

No. Revisi  
03

Halaman  
3/3

2. Keluarga Pasien datang ke Subunit Pendaftaran dengan membawa Formulir Persetujuan Pindah Ruangan/Kelas
3. Petugas Pendaftaran menjelaskan kelas kamar perawatan dan *booking* ulang terkait ruangan kamar rawat inap baru
4. Petugas Pendaftaran memberikan informasi dan mengarahkan kembali kepada penunggu pasien untuk membawa Formulir Persetujuan Pindah Ruangan/Kelas tersebut untuk diperlihatkan kepada Petugas *Security* di Ruang Perawatan sebelumnya dan mengembalikan kartu penunggu pasien yang lama
5. Petugas *Security* melakukan perbantuan *transfer* pasien dan melakukan *handover* kepada Petugas *Security* di Ruang Perawatan baru dengan memberikan KTP penunggu pasien
6. Petugas *Security* di Ruang Perawatan baru memberikan Kartu Penunggu Pasien sesuai nomor kamar rawat kepada penunggu pasien

### D. Pasien Pulang

1. Petugas Rawat Inap menginformasikan kepada keluarga pasien bahwa pasien sudah dinyatakan boleh pulang oleh DPJP dan mengarahkan untuk ke Subunit *Billing* terkait penyelesaian administrasi rawat inap pasien
2. Keluarga pasien datang ke Subunit *Billing* untuk melakukan pembayaran administrasi rawat inap
3. Petugas *Billing* menginformasikan terkait pembiayaan pasien yang harus dibayarkan
4. Kemudian setelah pembayaran selesai Petugas *Billing* menginformasikan dan mengarahkan kembali keluarga pasien untuk mengembalikan kartu penunggu pasien kepada Petugas *Security* di pintu masuk Ruang Perawatan dan membawa kembali KTP keluarga pasien pada saat pasien akan pulang dengan memperlihatkan bukti kwitansi pembayaran
5. Petugas *Security* memberikan jaminan KTP penanggung jawab pasien dan mencatat di buku register serah terima KTP

### UNIT TERKAIT

1. Divisi Pelayanan Medik
2. Divisi Umum dan SDM
3. Divisi Keuangan dan PKRS
4. Unit Rekam Medis dan Pendaftaran
5. Unit Pendapatan
6. Unit Umum