

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL



KONFIRMASI NOMOR KONTAK TERBARU PASIEN RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP

NOMOR : 043/SPO/REKMED/RSIH/IX/2023
NO. REVISI : 00
TANGGAL PENGESAHAN : 27 September 2023

LEMBAR VALIDASI DAN PERSETUJUAN

Jenis Dokumen : SPO
 Nomor Dokumen : 043/SPO/REKMED/RSIH/IX/2023
 Judul Dokumen : KONFIRMASI NOMOR KONTAK TERBARU PASIEN RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP
 Nomor Revisi : 00

		Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Penyusun	:	Aceng Hilman H, A.Md.RMIK.,SSTR	Kepala Unit Rekam Medis dan Pendaftaran		27.5.2023
	:	Mentari Rahmadita, S.Kep	Koordinator Subunit Pendaftaran		27.5.2023
Verifikator	:	dr. Iva Tania	Manajer Pelayanan Medik		27.5.2023
Validator	:	drg. Muhammad Hasan, MARS	Direktur RS Intan Husada		27.5.2023

	KONFIRMASI NOMOR KONTAK TERBARU PASIEN RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP		
	No. Dokumen 043/SPO/REKMED/RSIH/IX/2023	No. Revisi 00	Halaman 1/3
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit: 27-09-2023	 Ditetapkan oleh: Direktur, drg. Muhammad Hasan, MARS	
PENGERTIAN	<p>Konfirmasi nomor kontak terbaru adalah kegiatan yang dilakukan oleh Petugas Pendaftaran untuk memastikan nomor kontak terbaru pasien rawat jalan maupun rawat inap</p> <p>Verbal Standar adalah suatu komunikasi yang disampaikan dengan secara lisan maupun tulisan kepada pasien</p> <p>Petugas Pendaftaran adalah Staf Pendaftaran yang sedang bertugas</p>		
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">1. Petugas Pendaftaran melakukan pemanggilan antrian pasien sesuai dengan antrian di Kios-K2. Petugas Pendaftaran menyambut pasien dengan berdiri dan memberi salam "Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam" dengan tersenyum dan bagian tangan kanan berada didada kiri3. Petugas Pendaftaran memberikan penawaran "Ada yang bisa dibantu?" sebelum pasien/keluarga mengutarakan maksud dan tujuannya4. Petugas Pendaftaran melakukan wawancara kepada pasien/keluarga mengenai poliklinik mana yang akan dituju jika pasien sudah memiliki tujuan sendiri "Mohon maaf Bapak/Ibu untuk rencana berobat ke poliklinik bagian apa dan untuk pemeriksaan dengan dokter siapa?"5. Jika pasien tidak tahu ke klinik mana yang harus dituju, arahkan pasien dengan mendengarkan keluhan gejala sakit pasien.6. Kemudian 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		



KONFIRMASI NOMOR KONTAK TERBARU PASIEIN RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP

No. Dokumen
043/SPO/REKMED/RSIH/IX/2023

No. Revisi
00

Halaman
2/3

- sebaiknya ke dokter (sebutkan nama dokter dan gelasrnya) apakah Bapak/ibu bersedia?"
7. Petugas Pendaftaran menanyakan kepada pasien/keluarga mengenai status pasien baru atau lama dan menanyakan terkait Poliklinik yang akan dituju "Mohon Maaf Bapak/Ibu Apakah Sebelumnya Pasien Sudah Pernah Berobat disini?"
 8. Kemudian ditanyakan kembali terkait pembayaran apakah secara umum atau menggunakan asuransi "Untuk pembayarannya apakah rencana menggunakan asuransi atau secara umum?"
 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"
 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....."
 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?"
 12. Kemudian Petugas pendaftaran penginput identitas pasien baru di SIMRS sesuai dengan data pasien.
 13. Petugas pendaftaran menanyakan terkait nomor telepon/ *handphone* pasien yang masih aktif dengan menyebutkan nomor "**Untuk nomor telepon/ *handphone* 081..... apakah masih aktif atau tidak Pak/Bu?**" Jika nomor telepon/*handphone* sudah tidak aktif, petugas meminta kembali nomor kontak yang baru untuk dimasukkan ke dalam SIMRS.
"Baik Pak/Bu saya ulang untuk nomor kontak yang terbaru di 08....., betul? Sudah kami masukkan ke dalam sistem dan selanjutnya dapat dipakai untuk menginstal aplikasi mobile pasien."
 14. Kemudian Petugas pendaftaran menjelaskan terkait pendaftaran pasien lama sudah bisa *booking* melalui *Mobile App* RSIH dan menanyakan apakah sudah mempunyai aplikasi tersebut "untuk selanjutnya pendaftaran atau terkait booking rencana kontrol bisa melalui *mobile app* RSIH ya Pa/Bu, apakah sebelumnya sudah

	KONFIRMASI NOMOR KONTAK TERBARU PASIEH RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP		
	 No. Dokumen 043/SPO/REKMED/RSIH/IX/2023	No. Revisi 00	Halaman 3/3
	<p>mempunyai <i>mobile app</i> RSIH di <i>handphone</i> nya?" Jika pasien belum mempunyai aplikasi maka langsung diarahkan untuk mendownload terlebih dahulu di <i>Appstore/ Playstore</i> dan dibantu untuk registrasinya oleh Petugas Pendaftaran</p> <p>15. Setelah pasien selesai dibantu untuk registrasi aplikasi dan di jelaskan tentang tatacara pendaftaran janji Poli untuk berobat selanjutnya</p> <p>16. Kemudian pasien diarahkan ke Poli yang akan dituju dan Petugas pendaftaran mencatat terkait pendaftaran registrasi di excel Laporan Registrasi <i>Mobile App</i> RSIH di monitor</p>		
UNIT TERKAIT	1. Divisi Pelayanan Medik 2. <i>Subunit</i> Pendaftaran		