

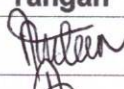


STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL



STANDAR KOMUNIKASI VERBAL DI SUBUNIT *BILLING* ASURANSI RAWAT JALAN

NOMOR : 012/SPO/PEND/RSIH/X/2023
NO. REVISI : 00
TANGGAL PENGESAHAN : 19 September 2023

LEMBAR VALIDASI DAN PERSETUJUAN

Jenis Dokumen : SPO
Nomor Dokumen : 012/SPO/PEND/RSIH/X/2023
Judul Dokumen : STANDAR KOMUNIKASI VERBAL DI SUBUNIT BILLING
ASURANSI RAWAT JALAN
Nomor Revisi : 00

		Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Penyusun	:	Melan Meliyana Nur Annisa, SE	Kepala Unit Pendapatan		12-10-2023
Varifikator	:	Wahyu Suprayogo, SE., MM	Manajer Keuangan dan PKRS		12-10-2023
Validator	:	drg. Muhammad Hasan, MARS	Direktur RS Intan Husada		12-10-2023

	STANDAR KOMUNIKASI VERBAL DI SUBUNIT BILLING ASURANSI RAWAT JALAN		
	No. Dokumen 012/SPO/PEND/RSIH/X/2023	No. Revisi 00	Halaman 1/2
PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit: 12-10-2023	 Ditetapkan oleh: Direktur, drg. Muhammad Hasan, MARS	
PENGERTIAN	Standar Komunikasi Verbal adalah komunikasi yang disampaikan baik secara lisan maupun tulisan kepada pasien/keluarga pasien Petugas adalah Staff Billing Asuransi Rawat Jalan yang sedang bertugas		
TUJUAN	Sebagai acuan dan langkah-langkah dalam pelaksanaan komunikasi efektif yang disampaikan kepada pasien di Rumah Sakit Intan Husada		
KEBIJAKAN	Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Intan Husada No. Kpts-23/A000/2018-SO Tentang Kebijakan Umum Pelayanan Rumah Sakit Intan Husada		
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas melakukan pemanggilan antrian pasien sesuai dengan antrian di Kios-K2. Petugas menerima pasien/keluarga pasien dengan berdiri dan memberi salam "Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam Bapak/Ibu" dengan tersenyum dan bagian tangan kanan berada di dada sebelah kiri dan menawarkan untuk duduk "Bapak/Ibu silahkan duduk" dengan mengarahkan pasien/keluarga pasien untuk duduk menggunakan telapak tangan kanan terbuka diarahkan menempati kursi3. Petugas memberikan penawaran "Ada yang bisa dibantu ?" sebelum pasien/keluarga mengutarakan maksud dan tujuannya4. Petugas meminta berkas asuransi kepada pasien/keluarga pasien berupa Form Diagnosa, LOA, dan farmasi pasien, kemudian petugas menyampaikan "Baik Bapak/Ibu saya pinjam dulu untuk berkasnya (menerima berkas dengan kedua telapak tangan) saya lakukan pengesahan terlebih dahulu, mohon ditunggu sebentar (petugas melakukan pengesahan asuransi melalui web/email sesuai dengan penggunaan asuransi pasien)"5. Petugas menginformasikan kepada pasien/keluarga pasien terkait <i>excess</i> atau <i>non excess</i> hasil pengesahan yang dikeluarkan oleh pihak Asuransi, sebagai berikut:		

STANDAR KOMUNIKASI VERBAL DI SUBUNIT *BILLING* ASURANSI RAWAT JALAN

No. Dokumen
012/SPO/PEND/RSIH/X/2023

No. Revisi
00

Halaman
2/2

- a. Jika terdapat *Excess* yang harus dibayarkan oleh pasien/keluarga pasien, petugas menginformasikan terkait excess (dengan menyebutkan besaran nominal yang harus dibayar) dan sistem pembayarannya “Bapak/Ibu untuk biaya keseluruhan sebesar Rp.....lalu untuk yang dijamin asuransi sebesar Rp..... dan ada excess yang harus dibayarkan oleh pasien/keluarga pasien sebesar Rp..... untuk pembayarannya silahkan bisa langsung dibagikan kasir (petugas mengarahkan pasien ke bagian kasir dengan telapak tangan kanan terbuka)”
 - b. Jika tidak terdapat *Excess* maka petugas menginformasikan kepada pasien/keluarga pasien “Bapak/Ibu untuk biaya keseluruhan sebesar Rp.....lalu untuk yang dijamin asuransi sebesar Rp..... tidak ada excess ya bu semuanya sudah dijamin oleh pihak asuransi, silahkan ibu bisa langsung pulang meninggalkan rumah sakit, Terimakasih Bapak/Ibu semoga lekas sembuh”
6. Petugas mengarahkan pasien/keluarga pasien ke Subunit Kasir untuk pembayaran excess dengan tersenyum dan telapak tangan kanan terbuka mengarahkan ke arah bagian kasir “Bapak/Ibu silahkan bisa melakukan pembayaran dibagian kasir, terimakasih semoga lekas sembuh”

UNIT TERKAIT

1. Unit Pendapatan
2. Divisi Keuangan dan PKRS
3. Subunit *Billing* Rawat Inap