






# STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL



## INFORMASI PEMULANGAN PASIEN ASURANSI RAWAT INAP

NOMOR : 015/SPO/PEND/RSIH/XI/2023  
NO. REVISI : 00  
TANGGAL PENGESAHAN : 08 November 2023


## LEMBAR VALIDASI DAN PERSETUJUAN

Jenis Dokumen : SPO  
 Nomor Dokumen : 015/SPO/PEND/RSIH/XI/2023  
 Judul Dokumen : INFORMASI PEMULANGAN PASIEN ASURANSI RAWAT INAP  
 Nomor Revisi : 00

		Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<b>Penyusun</b>	:	Melan Meliyana Nur Annisa, SE	Kepala Unit Pendapatan		8-11-2023
<b>Verifikator</b>	:	Wahyu Suprayogo, SE.MM	Manajer Keuangan dan PKRS		8-11-2023
	:	dr. Iva Tania	Manajer Pelayanan Medik		8-11-2023
	:	Depi Rismayanti, S.Kep, Ners	Manajer Keperawatan		8-11-2023
<b>Validator</b>	:	drg. Muhammad Hasan, MARS	Direktur RS Intan Husada		8-11-2023

	INFORMASI PEMULANGAN PASIEN ASURANSI RAWAT INAP		
	No. Dokumen 015/SPO/PEND/RSIH/XI/2023	No. Revisi 00	Halaman 1/4
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit: 08-11-2023	<div>Ditetapkan oleh: Direktur,</div> <div></div> <div>drg. Muhammad Hasan, MARS</div>	
PENGERTIAN	<p><b>Informasi Pemulangan Pasien Asuransi Rawat Inap</b> adalah proses pemberian informasi yang disampaikan pada saat pasien/keluarga pasien pertama kali datang ke Ruangan <i>Billing</i> terkait pemulangan pasien Rawat Inap dengan jaminan asuransi yang sudah bekerja sama dengan RS Intan Husada</p> <p><b>Rawat Inap</b> adalah pelayanan terhadap pasien yang masuk kerumah sakit dengan menggunakan tempat tidur untuk keperluan observasi, diagnosis, terapi, rehabilitasi medik dan penunjang medik lainnya</p> <p><b>Petugas 1</b> adalah Petugas <i>Billing</i> Rawat Inap</p> <p><b>Petugas 2</b> adalah Petugas Kasir</p>		
TUJUAN	Sebagai acuan dalam tata laksana proses pemulangan pasien Rawat Inap dengan jaminan asuransi di Rumah Sakit Intan Husada.		
KEBIJAKAN	Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Intan Husada Nomor 3530/A000/XI/2021 Tentang Kebijakan Standar Manajemen Rumah Sakit		
PROSEDUR	<div>1. Petugas Pendaftaran mengarahkan pasien/keluarga pasien ke Ruangan <i>Billing</i> Rawat Inap untuk mendapatkan informasi dan ketentuan lebih lanjut setelah melakukan Pendaftaran Rawat Inap</div> <div>2. Petugas menerima pasien/keluarga pasien dan memberikan informasi mengenai ketentuan kepulangan pasien asuransi sebagai berikut :</div> <div>A. Proses Pemulangan Pasien Tanpa Menunggu Surat Jaminan Akhir</div> <div>1) Petugas 1 menginformasikan kepada Pasien/Keluarga pasien ketika sudah dinyatakan pulang maka diperkenankan pulang tanpa menunggu hasil jaminan akhir dari pihak asuransi dengan mengisi Formulir Pemohonan Cara Pemulangan Pasien Asuransi</div>		



	<b>INFORMASI PEMULANGAN PASIEN ASURANSI RAWAT INAP</b>		
	No. Dokumen 015/SPO/PEND/RSIH/XI/2023	No. Revisi 00	Halaman 2/4
	<p>2) Pasien/keluarga pasien apabila menyetujui proses kepulangan terlebih dahulu sebelum jaminan akhir keluar dari pihak asuransi maka Petugas 1 menginformasikan tata laksana pengisian Formulir Permohonan Cara Pemulangan Pasien Asuransi sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pengisian identitas pasien/keluarga pasien</li> <li>➤ Penyimpanan Kartu Peserta Asuransi (KTA) dan Penyimpanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pasien (&gt;17<sup>th</sup>) KTP Orang tua pasien (&lt;17<sup>th</sup>)</li> <li>➤ Penyimpanan 2 nomor seluler aktif</li> <li>➤ Melakukan ceklis pada poin 2 terkait Proses Kepulangan tanpa menunggu penyelesaian administrasi</li> <li>➤ Menginformasikan cara pembayaran excess bisa dilakukan baik dengan cara transfer, kartu debit/kredit dan tunai</li> <li>➤ Tanda tangan diatas materai oleh pihak pasien/keluarga pasien dan petugas</li> </ul> <p>3) Petugas 1 menginformasikan kepada pasien/keluarga pasien setelah dinyatakan pulang oleh Dokter Penanggung Jawab maka pasien atau keluarga pasien diperbolehkan langsung pulang setelah mendapatkan obat pulang Rawat Inap</p> <p>4) Petugas 1 menginformasikan ke pasien/keluarga pasien akan dihubungi oleh pihak rumah sakit melalui telepon atau <i>WhatsApp</i> jika terdapat <i>non excess</i> dan <i>excess</i> yang harus dibayarkan dan pengambilan KTP beserta KTA Pasien untuk pengambilan bisa pada saat kontrol</p> <p>5) Petugas 1 mengarahkan pasien/keluarga pasien untuk kembali ke UGD atau Poliklinik menunggu dipindahkan ke ruangan rawat inap</p> <p>6) Petugas 1 memberikan informasi kepada Perawat Ruangan untuk kepulangan pasien/keluarga pasien asuransi atas nama pasien tersebut bisa langsung dipulangkan tanpa menunggu proses administrasi selesai</p> <p><b>B. Proses Kepulangan Pasien dengan menunggu Surat Jaminan Akhir</b></p> <p>a) Petugas 1 menginformasikan kepada pasien/keluarga pasien ketika sudah dinyatakan pulang maka pasien harus menunggu surat jaminan akhir terlebih dahulu dari pihak asuransi dan melakukan pembayaran jika dinyatakan ada</p>		

## INFORMASI PEMULANGAN PASIEN ASURANSI RAWAT INAP


No. Dokumen  
015/SPO/PEND/RSIH/XI/2023

No. Revisi  
00

Halaman  
3/4

- excess yang harus dibayar sebelum proses pemulangan pasien
- b) Petugas 1 menginformasikan tatalaksana pengisian Formulir Permohonan Cara Pemulangan Pasien Asuransi sebagai berikut:
    - Pengisian identitas pasien/keluarga pasien
    - Melakukan ceklis pada poin 1 terkait proses pemulangan menunggu sampai surat jaminan akhir keluar
    - Menginformasikan cara pembayaran excess bisa dilakukan baik dengan cara transfer, kartu debit/kredit dan tunai
    - Tanda tangan diatas materai oleh pihak pasien/keluarga pasien dan petugas
  - c) Petugas 1 menginformasikan ke pasien/keluarga pasien setelah dinyatakan pulang oleh Dokter Penanggung Jawab maka pasien/keluarga pasien harus menunggu sampai surat jaminan akhir dari pihak asuransi keluar
  - d) Petugas 1 mengarahkan pasien/keluarga pasien untuk kembali ke UGD atau Poliklinik menunggu dipindahkan ke Ruang Rawat Inap
  - e) Petugas 1 mendapatkan informasi dari Perawat Ruang Rawat Inap jika pasien tersebut sudah diperbolehkan untuk pulang
  - f) Petugas 1 menerima nota tindakan pasien pulang dari Petugas Administrasi, kemudian petugas 1 melakukan verifikasi berkas billingan dan melakukan *closing* billingan
  - g) Petugas 1 mengirimkan seluruh kelengkapan berkas asuransi meliputi sebagai berikut:
    - Billingan Akhir
    - Resume Medis Pasien
    - Rincian Farmasi
    - Hasil Penunjang
    - Surat Keterangan Naik Kelas (jika diperlukan)
  - h) Petugas 1 melakukan pelaporan pasien pulang ke asuransi melalui telepon dan meminta surat jaminan akhir pasien tersebut
  - i) Petugas 1 menerima surat jaminan akhir dari pihak asuransi dan menginformasikan kepada Perawat untuk meminta pasien/keluarga pasien datang ke Ruang Billing
  - j) Petugas 1 menerima pasien/keluarga pasien untuk penyelesaian administrasi rawat inap



	INFORMASI PEMULANGAN PASIEN ASURANSI RAWAT INAP		
	No. Dokumen 015/SPO/PEND/RSIH/XI/2023	No. Revisi 00	Halaman 4/4
	<p>k) Petugas 1 menjelaskan terkait billingan akhir pasien dan menginformasikan hasil surat jaminan akhir dari asuransi terkait <i>non excess</i> atau <i>exces</i> yang harus di bayar pasien/keluarga pasien</p> <p>l) Petugas 1 mengarahkan pasien/keluarga pasien untuk melakukan pembayaran <i>excess</i> di Subunit Kasir</p> <p>m) Petugas 2 menerima pasien/keluarga pasien dan melakukan proses pembayaran <i>excess</i></p> <p>n) Petugas 2 memberikan kwitansi pembayaran asli yang telah dibubuhi tanda tangan dan stample ke pasien/keluarga pasien dan mengarahkannya untuk kembali ke Ruang Rawat Inap dengan menunjukan bukti pembayaran kepada Perawat Ruang</p>		
UNIT TERKAIT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pendapatan</li> <li>2. Divisi Pelayanan Medik</li> <li>3. Divisi Keperawatan</li> </ol>		