

## PENANGANAN PELAYANAN ADMISI DAN BILLING DALAM KEADAAN DOWN TIME SYSTEM

No. Dokumen  
DIR.07.01.01.054

No. Revisi  
00

Halaman  
1 / 2

### STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

Tanggal Terbit  
25 Agustus 2023

Ditetapkan  
Direktur



dr. R. Alief Radhianto, MPH

#### Pengertian

- Penanganan pelayanan di admisi billing dalam keadaan darurat adalah prosedur mengenai mekanismen penanganan jika terjadi sesuatu hal yang secara teknis teknologi informasi tidak bisa mendukung pelayanan. Kondisi darurat dalam hal ini misalnya mati lampu, mati jalur telepon.

#### Tujuan

- Sebagai panduan bagi petugas admisi dan billing dalam penanganan terhadap pasien jika dalam keadaan darurat.
- Sebagai dasar pengambilan keputusan internal.
- Agar pemberian pelayanan dari admisi dan billing tetap berjalan dengan lancar.

#### Kebijakan

Berdasarkan Peraturan Direktur Rumah Sakit Hamori Nomor : Per-057/DIR/VII/2023 Tentang Pedoman Pelayanan Teknologi Informasi

#### Prosedur

- A. Saat keadaan darurat Petugas Admisi dan Billing sesegera mungkin menghubungi :
  1. Kepala unit admisi & billing
  2. Supervisor Keuangan
  3. Manager Departement Keuangan dan Akuntansi.
  4. *Duty Manager* yang bertugas saat itu.
  5. Unit Teknologi Informasi
- B. Prosedur admisi atau fungsi pendaftaran :
  1. Saat keadaan jalur telp mati, maka petugas admisi berkoordinasi dengan operator untuk bisa menghubungi asuransi atau perusahaan melalui jalur alternatif (telepon atau whatsapp).
  2. Petugas admisi menyiapkan formulir *general consent* pasien secara manual dan jika pasien menggunakan penjamin asuransi maka di persiapkan formulir selisih biaya, informasi medis dan LMA, diharapkan petugas admisi tetap setenang mungkin melayani pasien.

## PENANGANAN PELAYANAN ADMISI DAN BILLING DALAM KEADAAN DOWN TIME SYSTEM

No. Dokumen  
DIR.07.01.01.054

No. Revisi  
00

Halaman  
2 / 2

3. Petugas admisi tetap menerima pasien pribadi maupun asuransi dengan baik serta berpegang pada kebijakan pada point ke -3.
4. Petugas Admisi tetap menunggu sampai system informasi bisa berjalan normal kembali kemudian input ulang pendaftaran pasien.
5. Petugas Admisi akan menindaklanjuti inputan manual tersebut sampai update di episode pasien.

**C. Prosedur Billing/fungsi pembayaran sebagai berikut :**

1. Saat keadaan jalur telepon mati, maka petugas admisi ber koordinasi dengan operator untuk bisa menghubungi asuransi atau perusahaan melalui jalur alternatif (telepon atau whatsapp).
2. Petugas billing menyiapkan modul tarif menggunakan *export master tariff excel* dan kwitansi berformat excel dan tetap tenang mungkin melayani pasien.
3. Jika komputer dalam keadaan mati total, maka petugas billing dan admisi menggunakan buku tarif berbentuk *hardcopy* sesuai acuan dan kwitansi manual cetakan.
4. Petugas billing tetap menerima pasien pribadi maupun asuransi dengan baik serta berpegang pada kebijakan pada point ke-3.
5. Petugas billing tetap menunggu sampai system informasi berjalan normal kembali serta berusaha menginput ulang transaksi yang sudah dibayarkan pasien.
6. Jika perbaikan sistem berjalan lama maka petugas billing harus memisahkan transaksi manual dengan transaksi melalui sistem informasi tersebut dan membuat laoran harian kasir terpisah sesuai dengan pendapatan yang di terima.
7. Petugas billing beserta Kepala Unit dan Supervisor Keuangan akan menindaklanjuti transaksi manual tersebut sampai berbentuk laporan pendapatan kasir ke divisi Akuntansi

**Unit Terkait**

– Unit Admisi & Billing