

	HOTLINE HAMORI		
	No. Dokumen DIR.06.02.01.009	No. Revisi 00	Halaman 1 / 3
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit 15 April 2024	Ditetapkan Direktur  dr. R. Alief Radhianto, MPH	
Pengertian	<ul style="list-style-type: none">- <i>Hotline</i> hamori adalah saluran telepon langsung untuk membantu pasien-pasien eksekutif untuk mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Hamori. Pasien yang dimaksud adalah pasien-pasien pengguna jaminan asuransi, pribadi dan Perusahaan. khususnya pasien dengan level <i>middle up</i> manajemen di suatu Perusahaan atau pengguna asuransi/pribadi dengan benefit kelas VIP, suite dan president suite.- Petugas adalah staf layanan pelanggan atau staf <i>customer service</i> dan MOD (<i>Manager On Duty</i>).- MOD adalah seseorang yang ditugaskan oleh Rumah Sakit Hamori sebagai perwakilan manajemen rumah sakit di luar jam kerja.		
Tujuan	<ul style="list-style-type: none">- Untuk memudahkan pasien eksekutif mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Hamori khususnya dalam penanganan rawat inap dan rawat jalan.- Menjaga <i>trust</i> yang sudah diberikan pasien dan <i>corporate</i> terhadap pelayanan Rumah Sakit Hamori setelah dibukanya layanan BPJS kesehatan.		
Kebijakan	Berdasarkan Peraturan Direktur Rumah Sakit Hamori Nomor : Per-045/DIR/XI/2022 Tentang Pedoman Pelayanan Unit Layanan Pelanggan		
Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Alat komunikasi berupa telepon genggam/<i>handphone</i> dengan nomor telepon Hotline 0811-1111-7366.2. Penanggung jawab pada hari senin – jumat :<ol style="list-style-type: none">a. Jam 08.00 – 17.00 WIB layanan pelanggan/CSb. Jam 17.00 – 08.00 WIB MOD3. Penanggung jawab sabtu – minggu atau hari libur :<ol style="list-style-type: none">a. Jam 08.00 – 17.00 WIB MOD pagib. Jam 17.00 – 08.00 WIB MOD malam		

TERKENDALAH

TERKENDALI

4. Petugas menerima *hotline* dari pasien :

a. Rawat Inap

- 1) Petugas layanan pelanggan/CS/MOD memastikan ketersediaan tempat tidur di IGD. (IGD menyediakan 2 bed khusus untuk pasien *hotline* di ruangan tindakan dan ruang resusitasi).
- 2) Setelah pasien dilakukan pemeriksaan di IGD, petugas layanan pelanggan/CS/MOD memastikan pasien ke unit admisi dan dapat tempat tidur dan ruangan rawat inap sesuai kelas perawatan. (Jika 9 kamar dari 11 kamar ruang VIP sudah digunakan untuk pasien BPJS *upgrade* kelas, maka rawat inap disediakan khusus 2 bed untuk pasien *hotline*).
- 3) Perawat IGD mengantarkan pasien ke rawat inap.
- 4) Pada saat kepulangan pasien, petugas billing ke ruangan perawatan untuk menyelesaikan administrasi (khusus kelas : VIP, suite & president suite).
- 5) Petugas farmasi memprioritaskan obat yang akan dibawa pulang pasien, dan mengantarkan ke ruang perawatan serta menjelaskan penggunaan obat kepada pasien (Khusus kelas : VIP, suite & president suite).
- 6) Untuk pasien asuransi VIP ke atas diperbolehkan pulang sebelum ada penjaminan asuransi dengan catatan petugas harus memastikan adanya edukasi kepada pasien jika terdapat akses klaim sanggup transfer dan tertuang dalam formulir yang sudah ditandatangani (sementara khusus pasien asuransi dari Perusahaan mitra RS Hamori atau dari referensi agen asuransi).
- 7) Pasien pulang.

b. Rawat Jalan :

- 1) Petugas mengarahkan pasien asuransi perusahaan (top manajemen) atau nasabah prioritas dari agen asuransi untuk menghubungi *hotline*.

TERKENDALI

HOTLINE HAMORI

No. Dokumen
DIR.06.02.01.009

No. Revisi
00

Halaman
3 / 3

- 2) Petugas layanan pelanggan/CS/MOD membantu *appointment* ke operator dengan akses prioritas dan membantu proses pendaftaran ke admisi jika pasien baru.
- 3) Petugas layanan pelanggan/CS/MOD koordinasi dengan perawat poliklinik untuk proses pemeriksaan sesuai antrian prioritas.
- 4) Dokter melakukan pemeriksaan pasien.
- 5) Apabila pasien disarankan untuk rawat inap maka petugas layanan pelanggan/CS/MOD membantu pasien tersebut sesuai dengan alur hotline rawat inap.
- 6) Apabila pasien tidak perlu rawat inap maka pasien diarahkan menunggu di ruang layanan pelanggan, petugas layanan pelanggan/CS/MOD melakukan konfirmasi ke unit billing dan farmasi untuk percepatan layanan.
- 7) Petugas Billing ke ruang layanan pelanggan untuk penyelesaian administrasi.
- 8) Petugas farmasi ke ruangan layanan pelanggan untuk menyerahkan dan menjelaskan penggunaan obat.
- 9) Pasien pulang.

Unit Terkait

- Unit Admisi & Billing
- Unit Rawat Jalan
- Unit Rawat Inap
- Petugas MOD

TERKENDALI