



STANDAR PELAYANAN ADMISI RAWAT INAP
RSUD TAMAN HUSADA BONTANG

Melayani Sepenuh Hati

Jl. Letjen S. Parman No. 1 Bontang-Kalimantan Timur Kode Pos 75331

Telp. 0548-22111,Email : rsudbontang@yahoo.co.id Website : rsud.bontangkota.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas / KTP 2. Kartu BPJS / Kartu Pegawai Jaminan Perusahaan 3. Surat rujukan dari PPK I (Bila rawat inap dari klinik rawat jalan) 4. Surat Pengantar rawat inap
2.	Prosedur <pre>graph TD; 1((1. Pasien/ Penanggungjawab pasien)) --> 2((2. Petugas Admisi)); 2 --> 3((3. Menandatangani General Consent)); 3 --> 4((4. Berkas Rawat Inap));</pre>	Keterangan : 1. Pasien / Penanggungjawab pasien melakukan pendaftaran rawat inap. 2. Petugas memberi penjelasan terkait jenis pelayanan rawat inap, ketentuan rawat inap, melakukan pemesanan kamar perawatan. 3. Pasien / Penanggungjawab pasien menandatangani general consent. 4. Petugas menyiapkan berkas rawat inap dan gelang identitas pasien serta membawanya ke IGD atau ke poliklinik.
3.	Waktu Pelayanan	20 menit
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Layanan	Pelayanan Admisi Pasien Rawat Inap
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsudbontang@yahoo.co.id 2. Telp : 0548-22111 ext. 134 3. SMS : 0815 4560 0006 4. Kotak Saran. 5. Petugas Penanganan Komplain Pelanggan.



STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN RSUD TAMAN HUSADA BONTANG

Melayani Sepenuh Hati

Jl. Letjen S. Parman No. 1 Bontang-Kalimantan Timur Kode Pos 75331

Telp. 0548-22111, Email : rsudbontang@yahoo.co.id Website : rsud.bontangkota.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas / KTP 2. Kartu Berobat RSUD Taman Husada (bagi Pasien Lama) 3. Kartu BPJS Kesehatan / Kartu Pegawai Jaminan Perusahaan 4. Surat Rujukan / <i>Discharge Planning</i> / Surat Keterangan dalam Perawatan (SKDP) bagi Jaminan BPJS Kesehatan
2.	1 a  Daftar via sms atau mengambil nomor antrian pendaftaran 1 b  Verifikasi berkas pendaftaran 2  Menunggu panggilan 3  Pemeriksaan Dokter/ penunjang, terapi 4  Penyelesaian administrasi 5  Pengambilan obat 6  Pasien pulang / rujuk / rawat inap 1. PENDAFTARAN Pasien Baru : Mengambil nomor antrian pendaftaran, mengisi formulir, dan menunggu panggilan petugas. Pasien Lama : Via SMS (Si Pentol- Sistem Pendaftaran Online) a. SMS ke nomor 0816455500, ketik : KODE KLINIK [SPASI] NOMOR REKAM MEDIK Catatan : - Nomor HP harus terdaftar di bagian pendaftaran - Dibuka sejak jam 00.01 WITA, 1 hari sebelum kunjungan b. Saat Hari Kunjungan : - Pasien Non Jaminan (Umum) : Konfirmasi di Anjungan “Si PeRi” (Sistem Pendaftaran mandiri), atau pada petugas pendaftaran, lakukan pembayaran di Bankaltimtara/ kasir. - Pasien BPJS Kesehatan : Konfirmasi kunjungan di Anjungan “Si PeRi”, atau pada petugas pendaftaran. - Pasien Jaminan Perusahaan : Konfirmasi kunjungan pada petugas pendaftaran. Pendaftaran Manual (Non SMS) a. Mengambil nomor antrian pendaftaran. b. Verifikasi berkas pendaftaran sesuai antrian. 2. Menunggu panggilan di klinik yang dituju. 3. Pemeriksaan Dokter dan pemberian resep / tindakan. Pemeriksaan penunjang lab / radiologi jika perlu. 4. Penyelesaian administrasi di Bankaltimtara / kasir. 5. Pengambilan obat di depo farmasi rawat jalan. 6. Pasien pulang / dirujuk ke RS lain / dirawat inap.	
3.	Waktu Pelayanan	1 Jam : Khusus prosedur 1 (non sms) s.d Awal prosedur 3
4.	Biaya / Tarif	Umum / Perusahaan : Sesuai Peraturan Walikota Bontang No. 59 Th 2012 Pendaftaran : Baru Rp 10.000, Lama Rp 3.000 Konsultasi : dr/drg Spesialis Rp 30.000, dr/drg Umum Rp 20.000 (Belum termasuk tindakan, pemeriksaan penunjang, obat) BPJS Kesehatan : Permenkes Nomor 64 Tahun 2016
5.	Produk Layanan	1. Klinik Penyakit Dalam 2. Klinik Anak 3. Klinik Obsgyn 4. Klinik Bedah 5. Klinik THT 6. Klinik Saraf 7. Klinik Jantung 8. Klinik Paru 9. Klinik Mata 10. Klinik Kulit & Kelamin Klinik Jiwa 12. Klinik Anestesi 13. Klinik Gizi 14. Klinik VCT 15. Klinik Gigi Anak 16. Klinik Gigi 16. Klinik MCU 17. Klinik KIA-KBRS 18. Klinik IPWL Pecandu Narkotika
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsudbontang@yahoo.co.id 2. Telp : 0548-22111,ext 134 3. SMS : 0815 4560 0006 4. Kotak saran. 5. Petugas penanganan komplain pelanggan.

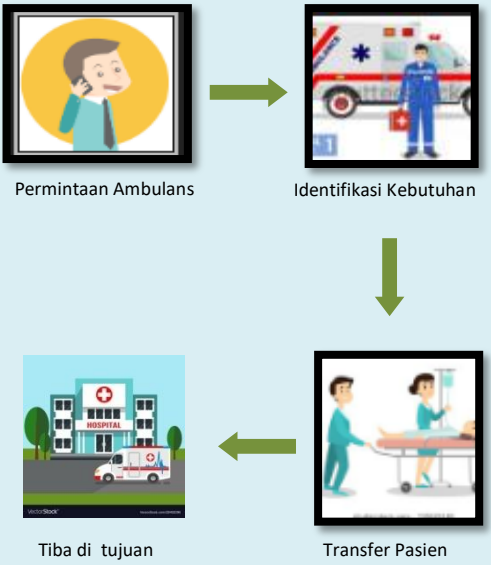


STANDAR PELAYANAN AMBULANS RSUD TAMAN HUSADA BONTANG

Melayani Segenap Hati

Jl. Letjen S. Parman No. 1 Bontang-Kalimantan Timur Kode Pos 75331

Telp. 0548-22111, Email : rsudbontang@yahoo.co.id Website : rsud.bontangkota.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Permintaan Langsung dari Masyarakat : Diterimanya Informasi via Telepon dari Petugas IGD. 2. Permintaan internal dari petugas RS via telepon, yang kemudian dilengkapi Surat Rujukan dan Jaminan Kesehatan (bagi pasien yang akan dirujuk ke RS lain)
2	Prosedur 	Keterangan : Antar 1. Petugas ruangan menghubungi petugas ambulans. 2. Petugas ambulans mengidentifikasi kebutuhan layanan 3. Petugas ambulans mengisi register pelayanan. 4. Keluarga pasien menyelesaikan administrasi di kasir. 5. Keluarga pasien menerima bukti pembayaran dan menunjukkan bukti tersebut ke petugas ambulans. 6. Petugas ambulans mengantar ke alamat tujuan. Jemput 1. Petugas ambulans menerima telepon permintaan layanan 2. Petugas menjemput pasien sesuai alamat yang diberikan 3. Pasien tiba di RS dan dilakukan pemeriksaan di IGD Rujuk 1. Petugas ruangan menghubungi petugas ambulans. 2. Petugas ambulans mengidentifikasi kebutuhan layanan 3. Dokter dibantu perawat/bidan melengkapi dokumen berkas transfer pasien. 4. Petugas menghubungi rumah sakit penerima dan berkordinasi dengan petugas penerima. 5. Petugas pendamping transfer menyiapkan transportasi transfer pasien. 6. Petugas pendamping transfer terus memantau dan mencatat kondisi pasien selama perjalanan dalam formulir monitoring terintegrasi sesuai instruksi dokter. 7. Pasien tiba di rumah sakit penerima. 8. Serah terima pasien dengan petugas RS penerima.
3	Waktu	Respon Tindakan oleh petugas : ≤ 30 menit Waktu tempuh : Sesuai jarak dan kondisi medan jalan yang dilalui.
4	Biaya / Tarif	Umum : Sesuai Peraturan Walikota Bontang No. 59 Th 2012 Dalam Kota : Rp 150.000,- Samarinda : Mobil dengan Driver Rp 800.000,- 1 Perawat Pengantar Rp 300.000,- *1 Dokter Pengantar Rp 450.000,-(sesuai indikasi) BPJS Kesehatan : Ditanggung BPJS Kesehatan
5	Produk Layanan	Pelayanan Ambulans dan Mobil Jenazah
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsudbontang@yahoo.co.id 2. Telp : 0548-22111, ext. 134 3. SMS : 0815 4560 0006 4. Kotak saran. 5. Petugas penanganan komplain pelanggan.



STANDAR PELAYANAN GAWAT DARURAT RSUD TAMAN HUSADA BONTANG

Melayani Sepenuh Hati

Jl. Letjen S. Parman No. 1 Bontang-Kalimantan Timur Kode Pos 75331

Telp. 0548-22111, Email : rsudbontang@yahoo.co.id Website : rsud.bontangkota.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Kartu Identitas / KTP 2. Kartu BPJS Kesehatan / Kartu Pegawai (Jaminan perusahaan). Persyaratan tersebut dapat dilengkapi dalam waktu 2 x 24 jam (hari kerja)
2.	Prosedur <pre>graph TD; Keluarga --> Tindakan_Medis[Tindakan Medis]; Pasien --> Tindakan_Medis; Tindakan_Medis --> Pemeriksaan_Penunjang[Pemeriksaan Penunjang]; Pemeriksaan_Penunjang --> Pengambilan_Obat[Pengambilan Obat]; Pengambilan_Obat --> Penyelesaian_administrasi[Penyelesaian administrasi]; Penyelesaian_administrasi --> Pulang_Dirawat[Pulang/Dirawat / rujuk]; Pendaftaran --> Tindakan_Medis;</pre> Keterangan : 1. Pasien datang 2. A. Triage dan tindakan medis sesuai indikasi B. Pendaftaran oleh keluarga/pengantar 3. Pemeriksaan penunjang (sesuai indikasi) 4. Pengambilan obat 5. Penyelesaian administrasi di kasir/Bankaltim 6. Pasien pulang/rawat inap/rujuk ke RS lain Catatan : 1. Diprioritaskan pada penanganan pasien dengan kondisi gawat darurat sesuai hasil Triage (penapisan/skrining). 2. Pendaftaran dapat dilakukan secara simultan dengan penanganan pasien.	
3.	Waktu Pelayanan	1. Respon tindakan oleh petugas < 5 menit. 2. Lama tindakan sesuai dengan jenis tindakan dan kondisi pasien.
4.	Biaya / Tarif	Umum : Sesuai Peraturan Walikota Bontang Nomor 59 Tahun 2012. Pemeriksaan UGD : Rp 35.000,- (Belum termasuk tarif : pendaftaran, tindakan, pemeriksaan penunjang dan obat) JKN : Permenkes Nomor 64 Tahun 2016
5.	Produk Layanan	Pelayanan Gawat Darurat
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsudbontang@yahoo.co.id 2. Telp : 0548-22111, ext 134 3. SMS : 0815 4560 0006 4. Kotak saran. 5. Petugas penanganan komplain pelanggan.



STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

RSUD TAMAN HUSADA BONTANG

Melayani Sepenuh Hati

Jl. Letjen S. Parman No. 1 Bontang-Kalimantan Timur Kode Pos 75331

Telp. 0548-22111, Email : rsudbontang@yahoo.co.id Website : rsud.bontangkota.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	1. Kartu Identitas/KTP 2. Surat rujukan dari PPK I (pasien dari poliklinik) 3. Surat Pengantar / Permintaan rawat inap 4. Kartu BPJS Kesehatan / Kartu Pegawai (Jaminan Perusahaan) 5. Surat Eligibilitas Peserta (SEP) bagi pasien BPJS Kesehatan
2	Prosedur	1. Melakukan pendaftaran rawat inap di Admisi. 2. Perawat IGD atau Poliklinik mengantar pasien ke ruang rawat inap (Untuk kondisi tertentu untuk rencana operasi elektif, pasien dari poliklinik bisa pulang dahulu untuk mempersiapkan diri, pasien bisa datang sendiri ke ruangan perawatan 1 hari sebelum operasi, sedangkan status rekam medis sudah diantar ke ruangan perawatan oleh bagian admisi) 3. Perawat melakukan serah terima pasien dan memberikan orientasi ruangan. 4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan. 5. Perencanaan pulang pasien 6. Penyelesaian administrasi di kasir. 7. Pasien pulang/rujuk
3	Waktu penyelesaian	1 jam (khusus prosedur 1 s/d 3)
4	Biaya / Tarif	Umum : Sesuai Peraturan Walikota Bontang Nomor 59 Tahun 2012. Perawatan Kelas III : Rp 50.000 per hari Perawatan Kelas II : Rp 155.000 per hari Perawatan Kelas I : Rp 200.000 per hari Perawatan Kelas VIP : Rp 300.000 per hari Perawatan Kelas VVIP : Rp 400.000 per hari ICU/PICU/NICU : Rp 500.000 per hari Ruang Isolasi : Rp 150.000 per hari (Belum termasuk tarif : Pendaftaran, Visit, konsultasi, tindakan medis, pemeriksaan penunjang, dan obat). BPJS Kesehatan : Ditanggung jika sesuai hak kelas perawatan
5	Produk layanan	Pelayanan Rawat Inap
6	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudbontang@yahoo.co.id 2. Telp : 0548-22111, ext 134 3. SMS : 0815 4560 0006 4. Kotak saran. 5. Petugas penanganan komplain pelanggan.



STANDAR PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL RSUD TAMAN HUSADA BONTANG

Melayani Sepenuh Hati

Jl. Letjen S. Parman No. 1 Bontang-Kalimantan Timur Kode Pos 75331
Telp. 0548-22111, Email : rsudbontang@yahoo.co.id Website : rsud.bontangkota.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Advis Dokter terkait tindakan operasi 2. Surat Persetujuan Tindakan Operasi 3. Surat Persetujuan Rawat Inap
2	Prosedur 	Keterangan: 1. Pasien / Keluarga menandatangani persetujuan tindakan 2. Petugas mengantar pasien ke kamar operasi 3. Petugas kamar operasi serah terima pasien dengan petugas ruangan 4. Tindakan medis dan keperawatan selama dikamar bedah 5. Pasien pindah keruang rawat setelah dilakukan tindakan untuk pemulihan 6. Pasien pulang ke rumah
3	Waktu Pelayanan	Waktu tunggu operasi elektif (non emergency) : ≤ 2 Hari Lama Tindakan : Sesuai dengan kasus dan jenis tindakan
4	Biaya / Tarif	Umum : Sesuai Peraturan Walikota Bontang Nomor 59 Tahun 2012 JKN : Permenkes Nomor 64 Tahun 2016 dan Permenkes Nomor 4 Tahun 2017
5	Produk Layanan	Pelayanan Tindakan Operatif
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsudbontang@yahoo.co.id 2. Telp : 0548-22111, ext 134 3. SMS : 0815 4560 0006 4. Kotak Saran 5. Petugas Penanganan komplain pelanggan



STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM RSUD TAMAN HUSADA BONTANG

Melayani Sepenuh Hati

Jl. Letjen S. Parman No. 1 Bontang-Kalimantan Timur Kode Pos 75331

Telp. 0548-22111, Email : rsudbontang@yahoo.co.id Website : rsud.bontangkota.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Pengantar pemeriksaan laboratorium dari dokter pengirim 2. Persyaratan teknis a. Pemeriksaan Gula Darah Puasa dan Trigliserida : Puasa 8-12 jam sebelum pemeriksaan b. Pemeriksaan Urine Lengkap : Urine yang ditampung adalah Urine Pancar Tengah c. Lain-lain : sesuai jenis pemeriksaan
2.	Prosedur <pre>graph TD; 1[1. Registrasi] --> 2[2. Menunggu pemanggilan]; 2 --> 3[3. Pengambilan Sampel]; 3 --> 4[4. Pemeriksaan Sampel]; 4 --> 5[5. Pencatatan Hasil]; 5 --> 6[6. Penyerahan Hasil];</pre>	Keterangan: 1. Pasien/keluarga melakukan registrasi dan penyerahan surat pengantar pemeriksaan laboratorium dari dokter. 2. Menunggu panggilan untuk pengambilan sampel. 3. Pengambilan sampel oleh petugas sampling. 4. Proses pemeriksaan sampel-analisa. 5. Pencatatan hasil-verifikasi. 6. Penyerahan hasil.
3.	Waktu pelayanan	Hasil laboratorium selesai dalam waktu < 120 menit.
4.	Biaya / Tarif	Umum : Sesuai Peraturan Walikota Bontang Nomor 59 Tahun 2012. JKN : Permenkes Nomor 64 Tahun 2016
5.	Produk layanan	Pelayanan laboratorium Patologi Klinik
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudbontang@yahoo.co.id 2. Telp : 0548-22111, ext 134 3. SMS : 0815 4560 0006 4. Kotak saran. 5. Petugas penanganan komplain pelanggan.



STANDAR PELAYANAN RADIOLOGI RSUD TAMAN HUSADA BONTANG

Melayani Sepenuh Hati

Jl. Letjen S. Parman No. 1 Bontang-Kalimantan Timur Kode Pos 75331
Telp. 0548-22111, Email : rsudbontang@yahoo.co.id Website : rsud.bontangkota.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	- Pengantar pemeriksaan radiologi dari dokter pengirim. - Persyaratan teknis: - X-Ray tanpa kontras: Langsung dikerjakan. - X-Ray dengan kontras: - membawa hasil laboratorium ureum dan creatinin untuk pemeriksaan BNO-IVP. - Dilakukan penjadwalan. - Persiapan X-Ray dengan kontras sesuai SOP - CT Scan kepala, leher, thorak, ekstremitas atas dan bawah tanpa kontras: Langsung dikerjakan. - CT Scan kepala, leher, thorak, ekstremitas atas dan bawah dengan kontras: - Melampirkan hasil laboratorium ureum dan creatinin. - Dijadwalkan. - CT Scan abdomen dengan kontras: - puasa minimal 8 jam sebelum pemeriksaan. - melampirkan hasil lab ureum dan creatinin. - dijadwalkan. - Persiapan sesuai SOP. - USG abdomen atas dan bawah: - puasa minimal 6-8 jam sebelum pemeriksaan kecuali USG Ginjal dan ginekologi tidak perlu puasa, hanya minum dan tahan kencing.
2	Prosedur 	Keterangan : - Pasien / keluarga melakukan registrasi. - Menunggu panggilan sesuai dengan ruang pemeriksaan. - Dilakukan pemeriksaan sesuai dengan surat pengantar. - Dilakukan pembacaan – ekspertisi oleh dokter. - Penyerahan hasil, kembali ke unit pengirim.
3	Jangka waktu penyelesaian	< 3 jam (disesuaikan dengan jenis pemeriksaan)
4	Biaya / Tarif	Umum : Sesuai Peraturan Walikota Bontang No.59 Th 2012 BPJS : Permenkes Nomor 64 Tahun 2016
5	Produk layanan	Pelayanan Radiologi
6	Pengelolaan pengaduan	- Email : rsudbontang@yahoo.co.id - Telp : 0548-22111, ext 134 - SMS : 0815 4560 0006 - Kotak saran - Petugas penanganan komplain pelanggan.

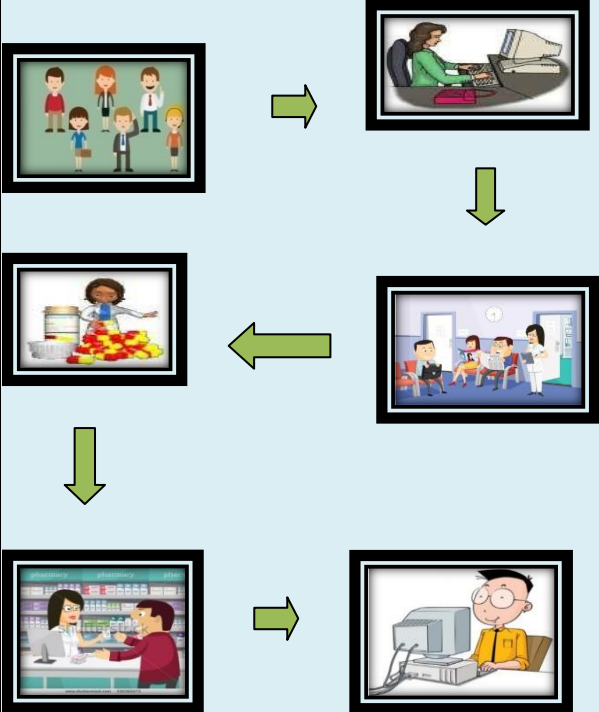


STANDAR PELAYANAN FARMASI RSUD TAMAN HUSADA BONTANG

Melayani Sepenuh Hati

Jl. Letjen S. Parman No. 1 Bontang-Kalimantan Timur Kode Pos 75331

Telp. 0548-221111, Email : rsudbontang@yahoo.co.id Website : rsud.bontangkota.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Lembar resep dari Dokter 2. Surat Eligibilitas Peserta (SEP) bagi pasien BPJS Kesehatan. 3. Kartu Pegawai (Pasien jaminan perusahaan)
2.	Prosedur 	Keterangan : 1. Pasien/ keluarga menyerahkan resep kepada petugas. 2. Resep masuk dilakukan skrining kelengkapan administrasi dan persyaratan lain untuk pasien jaminan. 3. Resep pasien diberi nomor untuk menunggu antrian. 4. Penyiapan obat dilakukan oleh petugas farmasi. 5. Melakukan konfirmasi nomor antrian dan nama sebelum menyerahkan obat kepada pasien / keluarga. 6. Melakukan rekapitulasi untuk kebutuhan laporan setelah resep-resep diserahkan kepada pasien/ keluarga.
4.	Waktu Pelayanan	1. Pelayanan obat jadi : kurang dari 30 menit 2. Pelayanan obat racikan: kurang dari 60 menit
5.	Biaya / Tarif	1. Umum : Sesuai dengan ketentuan harga jual Obat yang berlaku di RS 2. BPJS : Permenkes Nomor 52 Tahun 2016, Permenkes Nomor 64 Tahun 2016, Permenkes Nomor 4 Tahun 2017, PKS dengan BPJS Kesehatan
6.	Produk Layanan	Pelayanan Farmasi
7.	Pengelola Pengaduan	1. Email : rsudbontang@yahoo.co.id 2. Telp : 0548-221111, ext. 134 3. SMS : 0815 4560 0006 4. Kotak saran 5. Petugas penanganan komplain pelanggan.

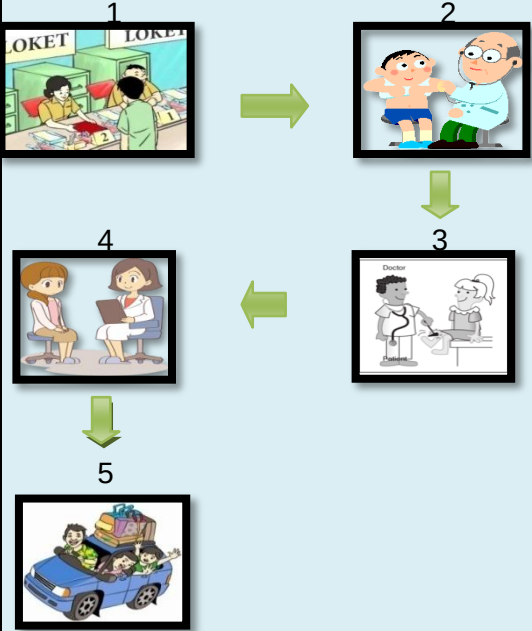
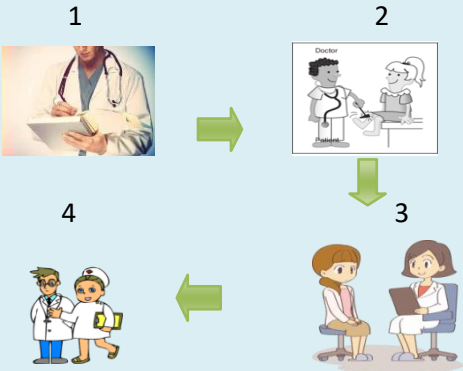


STANDAR PELAYANAN REHABILITASI MEDIK RSUD TAMAN HUSADA BONTANG

Melayani Sepenuh Hati

Jl. Letjen S. Parman No. 1 Bontang-Kalimantan Timur Kode Pos 75331

Telp. 0548-22111, Email : rsudbontang@yahoo.co.id Website : rsud.bontangkota.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu BPJS kesehatan / Kartu Pegawai (Pasien jaminan perusahaan) 2. Surat Rujukan / pengantar ke Rehabilitasi Medik 3. Surat Eligibilitas Peserta (SEP) bagi pasien BPJS Kesehatan
2.	Prosedur 	Keterangan : Pasien Rawat Jalan : 1. Pasien melapor ke petugas rehabilitasi medik 2. Dokter Spesialis Kedokteran fisik dan rehabilitasi medik melakukan pemeriksaan untuk mendapatkan diagnosa medik dan fungsional 3. Pasien melakukan terapi sesuai dengan diagnosis medik dan fungsional 4. Dokter menetapkan apakah lanjut atau berhenti terapi 5. Selesai terapi pasien bisa langsung pulang
		Pasien Rawat Inap : 1. Dokter Spesialis Kedokteran fisik dan rehabilitasi medik memeriksa pasien dan menentukan diagnosa medik dan fungsional 2. Pasien melakukan terapi sesuai dengan diagnosis medik dan fungsional 3. Dokter menetapkan apakah lanjut atau berhenti terapi 4. Selesai terapi, pasien dikirim kembali ke dokter pengirim/ dokter ruangan
3.	Waktu Pelayanan	Kurang lebih 30 sampai dengan 90 menit
4.	Biaya / Tarif	1. Umum : Sesuai Peraturan Walikota Bontang Nomor 59 Tahun 2012 2. JKN : Permenkes Nomor 4 Tahun 2017
5.	Produk Layanan	1. Fisioterapi 3. Okupasi Terapi 2. Psikologi Klinis 4. Terapi Wicara
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsudbontang@yahoo.co.id 2. Telp : 0548-22111, ext 134 3. SMS : 0815 4560 0006 4. Kotak saran 5. Petugas penanganan komplain pelanggan

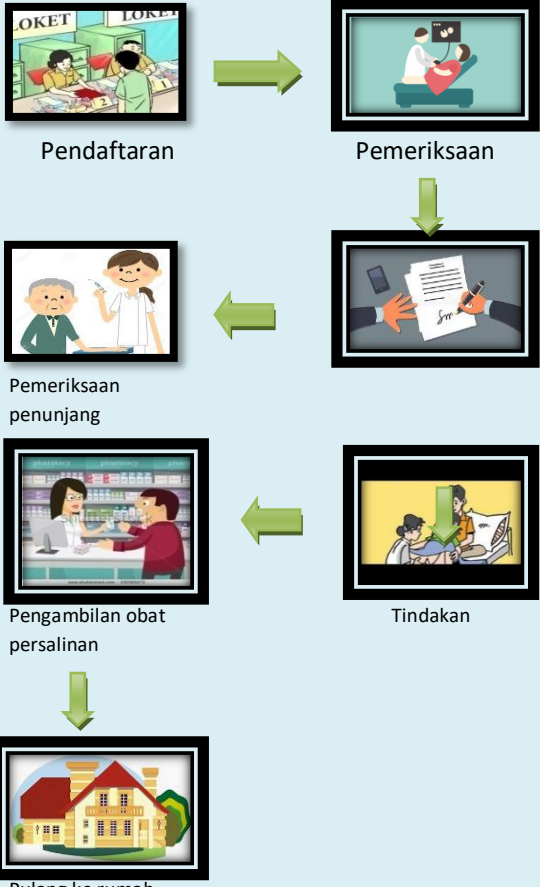


STANDAR PELAYANAN KAMAR BERSALIN RSUD TAMAN HUSADA BONTANG

Melayani Sepenuh Hati

Jl. Letjen S. Parman No. 1 Bontang-Kalimantan Timur Kode Pos 75331

Telp. 0548-22111, Email : rsudbontang@yahoo.co.id Website : rsud.bontangkota.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	1. Kartu identitas / KTP 2. Kartu BPJS Kesehatan / Kartu Pegawai (Pasien jaminan perusahaan) 3. Surat rujukan dari PPK I (Bila rawat inap dari klinik rawat jalan) 4. Surat pengantar rawat inap 5. Surat Eligibilitas Peserta (SEP) bagi pasien BPJS
2	Prosedur 	Keterangan : 1. Pendaftaran administrasi 2. Pemeriksaan dan tindakan kebidanan 3. Pasien / keluarga menandatangani persetujuan tindakan 4. Pemeriksaan penunjang (bila ada) 5. Dilakukan tindakan persalinan 6. Pengambilan obat 7. Pasien pindah ke ruang rawat inap / kamar operasi / rujuk / pulang
3	Jangka waktu penyelesaian	3 jam (khusus prosedur 1 s.d 3)
4	Biaya / Tarif	Umum : Sesuai Peraturan Walikota Bontang Nomor 59 Tahun 2012. Pertolongan Persalinan Fisiologis: Rp 250.000,- *(tidak termasuk pendaftaran, ruang perawatan, visit dokter, pemeriksaan penunjang, tindakan medis lain, obat-obatan sesuai indikasi) BPJS : Ditanggung Penjamin jika sesuai dengan Hak kelas perawatannya (tidak naik kelas)
5	Produk layanan	Pelayanan kamar bersalin
6	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudbontang@yahoo.co.id 2. Telp : 0548-22111, ext 134 3. SMS : 0815 4560 0006 4. Kotak saran

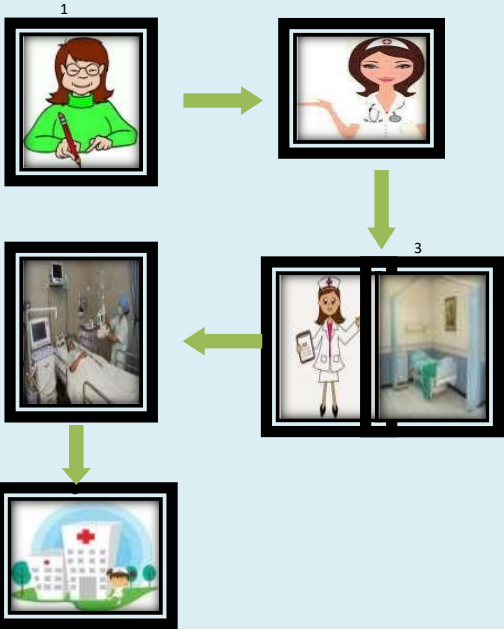
		5. Petugas penanganan komplain pelanggan.
--	--	---



STANDAR PELAYANAN RAWAT INTENSIF RSUD TAMAN HUSADA BONTANG

Melayani Sepenuh Hati

Jl. Letjen S. Parman No. 1 Bontang-Kalimantan Timur Kode Pos 75331
Telp. 0548-221111, Email : rsudbontang@yahoo.co.id Website : rsud.bontangkota.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	1. Persetujuan Rawat Inap 2. Permintaan rawat intensif oleh Dokter 3. Kartu BPJS / Kartu Pegawai dengan jaminan perusahaan
2	Prosedur 	Keterangan: - Keluarga melakukan pendaftaran - Petugas IGD mengantar pasien ke ruang rawat intensif - Untuk pasien yang telah rawat inap akan diantarkan langsung oleh petugas ruangan atas instruksi dokter penanggung jawab. - Petugas ruang intensif timbang terima pasien dan orientasi ruangan. - Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan - Pasien pindah ruang rawat/pulang/rujuk
3	Jangka waktu penyelesaian	Waktu sampai di ruang rawat intensif 1 jam
4	Biaya / Tarif	Umum : Sesuai Peraturan Walikota Bontang Nomor 59 Tahun 2012. Ruang Perawatan ICU : Rp 500.000,- per hari (tidak termasuk pendaftaran, visit dokter, pemeriksaan penunjang, tindakan medis lain, obat-obatan sesuai indikasi) JKN : Permenkes Nomor 64 Tahun 2016, dan Permenkes Nomor 4 Tahun 2017
5	Produk layanan	Pelayanan Rawat Intensif
6	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudbontang@yahoo.co.id 2. Telp : 0548-221111, ext 134 3. SMS : 0815 4560 0006 4. Kotak saran 5. Petugas penanganan komplain pelanggan.



STANDAR PELAYANAN HEMODIALISA RSUD TAMAN HUSADA BONTANG

Melayani Sepenuh Hati

Jl. Letjen S. Parman No. 1 Bontang-Kalimantan Timur Kode Pos 75331

Telp. 0548-22111, Email : rsudbontang@yahoo.co.id Website : rsud.bontangkota.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	1. Pendaftaran Rawat Jalan / Rawat Inap 2. Kartu BPJS Kesehatan / Kartu Pegawai dengan jaminan) 3. Advis Hemodialisa oleh Dokter Penanggung Jawab Pelayanan. 4. Surat Persetujuan Tindakan, pada awal tindakan HD
2	Prosedur Registrasi → Menunggu ↓ Pemeriksaan ← Hemodialisa ↓ Pulang Ke Rumah	Keterangan : 1. Mendaftar di bagian pendaftaran 2. Menunggu di ruang tunggu hemodialisa 3. Melakukan pemeriksaan vital sign dan timbang badan 4. Melakukan program hemodialisa 5. Pemeriksaan tanda-tanda vital dan timbang badan setelah hemodialisa 6. Pulang
3	Jangka waktu penyelesaian	5 jam (kecuali kondisi-kondisi tertentu)
4	Biaya / Tarif	Umum : Sesuai Peraturan Walikota Bontang Nomor 59 Tahun 2012. Hemodialisa Non Reuse : Rp 850.000,- *Belum termasuk pendaftaran, konsultasi dokter, pemeriksaan laboratorium, tindakan medis lain, dan obat-obatan sesuai indikasi. BPJS Kesehatan : Ditanggung oleh Penjamin
5	Produk layanan	Pelayanan Hemodialisa
6	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudbontang@yahoo.co.id 2. Telp : 0548-22111, ext 134 3. SMS : 0815 4560 0006 4. Kotak saran 5. Petugas penanganan komplain pelanggan.



STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN RSUD TAMAN HUSADA BONTANG

Melayani Sepenuh Hati

Jl. Letjen S. Parman No. 1 Bontang-Kalimantan Timur Kode Pos 75331

Telp. 0548-22111,Email : rsudbontang@yahoo.co.id Website : rsud.bontangkota.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Pengaduan secara lisan maupun tertulis melalui media pengaduan yang telah disediakan.
2.	Prosedur <pre> graph TD 1[Pelanggan] --> 2[Petugas Penanganan Komplain] 2 --> 3[Konfirmasi dan penyelesaian komplain] 3 --> 4[Bidang Terkait] 4 --> 5[Penyampaian tanggapan] </pre>	Keterangan : 1. Pelanggan (Pasien / keluarga) menyampaikan pengaduannya secara lisan dan tertulis di Unit Handling Komplain (Pelayanan Keluhan Pelanggan). 2. Petugas handling komplain menerima dan mencatat pengaduan. 3. Petugas mengkonfirmasi dan menyelesaikan komplain apabila jenis aduan dapat diatasi oleh petugas. 4. Jika komplain belum dapat diatasi, petugas menyampaikan ke Manajer Handling Komplain serta bidang yang terkait di Manajemen untuk dilakukan penelusuran dan penanganan lebih lanjut. 5. Penyampaian tanggapan / informasi / klarifikasi kepada pelanggan yang menyampaikan aduan.
3.	Waktu pelayanan	Maksimal 3 hari kerja.
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk layanan	Pelayanan Pengaduan Pelanggan
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Email : rsudbontang@yahoo.co.id 2. Telp : 0548-22111, ext 134 3. SMS : 0815 4560 0006 4. Kotak saran 5. Petugas penanganan komplain pelanggan.

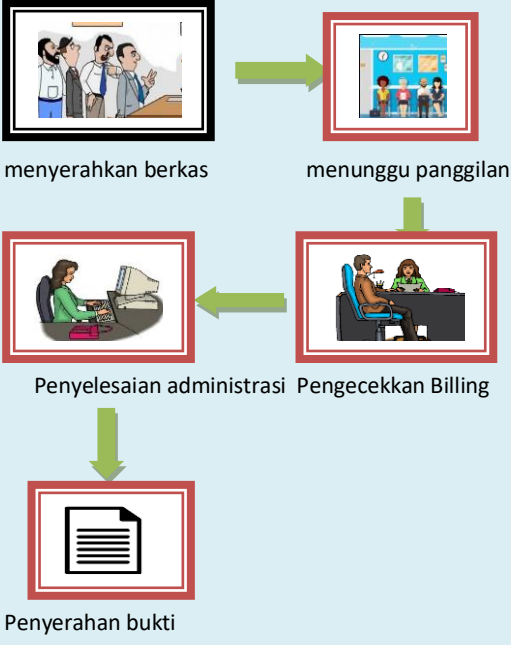


STANDAR PELAYANAN KASIR RSUD TAMAN HUSADA BONTANG

Melayani Sepenuh Hati

Jl. Letjen S. Parman No. 1 Bontang-Kalimantan Timur Kode Pos 75331

Telp. 0548-22111, Email : rsudbontang@yahoo.co.id Website : rsud.bontangkota.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Rawat Jalan : a. Pasien Umum : Bukti Pendaftaran, Rincian Tindakan b. Pasien BPJS Kesehatan - persyaratan kelengkapan jaminan : fotokopi kartu BPJS, SEP BPJS, Surat rujukan. - Bukti /Rincian Tindakan c. Pasien Jaminan Perusahaan - Bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan : fotokopi kartu Pegawai / Surat Jaminan Perusahaan, Surat rujukan (jika dirujuk) - Bukti /Rincian Tindakan 2. Rawat Inap : Persyaratan jaminan dan Rincian tindakan/pemeriksaan penunjang selama perawatan
2	Prosedur 	A. RAWAT JALAN : 1. Pasien/keluarga menyerahkan bukti pendaftaran dan persyaratan 2. Menunggu panggilan 3. Pengecekan billing oleh petugas 4. Penyelesaian administrasi
		B. RAWAT INAP 1. a. Pasien umum : Keluarga/Penanggung jawab pasien menyerahkan rincian tindakan dan pemeriksaan penunjang selama dalam perawatan, yang diterima dari petugas administrasi ruangan b. Pasien BPJS : Keluarga / penanggung jawab pasien menyerahkan berkas jaminan 2. Menunggu Panggilan 3. Pengecekan billing oleh petugas 4. Penyelesaian administrasi 5. Menyerahkan bukti penyelesaian administrasi ke petugas ruangan
3	Waktu Pelayanan	< 10 menit untuk rawat jalan, < 120 Menit : rawat inap
4	Biaya Tarif	Umum : Sesuai Peraturan Walikota Bontang Nomor 59 Tahun 2012 JKN : Permenkes Nomor 4 Tahun 2017
5	Produk Layanan	Pelayanan Kasir
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : rsudbontang@yahoo.co.id 2. Telp : 0548-22111, ext 134 3. SMS : 081 54560 0006 4. Kotak Saran 5. Petugas Penanganan komplain pelanggan



STANDAR PELAYANAN PEMULASARAAN JENAZAH RSUD TAMAN HUSADA BONTANG

Melayani Sepenuh Hati

Jl. Letjen S. Parman No. 1 Bontang-Kalimantan Timur Kode Pos 75331

Telp. 0548-22111, Email : rsudbontang@yahoo.co.id Website : rsud.bontangkota.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Informasi Permintaan layanan dari Petugas RS di unit kerja lain
2	Prosedur <pre> graph TD A[Penerimaan Jenazah] --> B[Identifikasi Jenazah, pemandian] B --> C[Penyelesaian administrasi] C --> D[Menghubungi petugas mobil jenazah] D --> E[Penerimaan Jenazah] E --> F[Ttd Serah terima Jenazah] F --> G[Memindahkan jenazah ke mobil jenazah] G --> H[Ambulans mengantar ke alamat tujuan] </pre>	- Petugas menerima jenazah dari unit perawatan pasien - Petugas mengidentifikasi dan mencatat identitas jenazah di buku penerimaan jenazah - Petugas melakukan pemandian jenazah/embalming (sesuai permintaan keluarga) - Keluarga menyelesaikan administrasi pelayanan selama di rumah sakit - Petugas kamar jenazah menghubungi petugas ambulans jenazah - Petugas melakukan serah terima jenazah dengan keluarga disaksikan oleh petugas ambulans - Keluarga menandatangani serah terima jenazah dengan keluarga disaksikan oleh petugas ambulans - Petugas memindahkan jenazah ke mobil ambulans jenazah sesuai prosedur pemindahan jenazah - Petugas ambulans siap mengantar ke alamat tujuan
3	Waktu Pelayanan	- Respon tindakan oleh petugas kurang dari 2 jam. - Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
4	Biaya / Tarif	Umum : Sesuai Peraturan Walikota Bontang Nomor 59 Tahun 2012
5	Produk Layanan	Pelayanan Pemulasaran Jenazah
6	Pengelolaan Pengaduan	- Email : rsudbontang@yahoo.co.id - Telp : 0548-22111, ext 134 - SMS : 081 54560 0006 - Kotak Saran - Petugas Penanganan komplain pelanggan