

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
HEMODIALISA**

**A. PENDAHULUAN**

Unit Hemodialisa RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo merupakan suatu unit kesehatan yang melakukan proses cuci darah bagi penderita disfungsi ginjal.

**Proses Penyampaian Pelayanan ( Service delivery )**

INSTALASI / UNIT		HEMODIALISA
JENIS PELAYANAN		Proses Cuci Darah bagi Penderita disfungsi ginjal
<b>1.</b>	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Hemodialisa memberikan pelayanan dengan waktu pelayanan: Senin s/d Sabtu : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagi : pukul 07.30 s.d. 14.00 WIB</li> <li>• Sore : pukul 11.30 – 18.00 WIB</li> </ul> </li> <li>2. Unit Hemodialisa melayani pasien yang memerlukan tindakan hemodialisa dengan membawa keterangan persetujuan dari dokter yang berkompeten sesuai indikasi medis.</li> <li>3. Pasien telah membayar biaya tindakan hemodialisa di kasir untuk pasien umum atau mendapat persetujuan dari jaminan kesehatan untuk pasien yang memiliki jaminan kesehatan atau asuransi kesehatan.</li> <li>4. Pasien menunjukkan persetujuan dari asuransi / jaminan kesehatannya kepada perawat hemodialisa untuk mendapatkan pelayanan hemodialisa</li> <li>5. Untuk pasien yang baru pertama kali akan dilakukan hemodialisa, pasien harus melakukan pemeriksaan laboratorium Darah Rutin, fungsi ginjal (ureum dan kreatinin), Hepatitis B, dan C serta pemeriksaan HIV.</li> <li>6. Bagi pasien travelling harus menyertakan surat keterangan <i>travelling</i> dari tempat asal cuci darah sebelumnya.</li> <li>7. Apabila selama hemodialisa diperlukan transfusi darah/anemia maka pasien harus dirawat inap.</li> <li>8. Bagi pasien yang dirawat inap mengikuti prosedur rawat inap</li> </ol>

2.	<b>Sistem, mekanisme, dan prosedur</b>	<p>1. Sesuai dengan Standar Prosedur Operasional yang berlaku</p> <p>2. Ada alur layanan</p> <p style="text-align: center;">ALUR PELAYANAN HEMODIALISA</p> <pre> graph TD     A[Pasien rawat jalan / rawat inap] --&gt; B[Loket pendaftaran hemodialisa]     B --&gt; C[Jaminan BPJS / Umum]     C --&gt; D[Pemeriksaan Dokter konsulen / Dokter Hemodialisa]     D --&gt; E[Tindakan Hemodialisa]     E --&gt; F[Apotek]     F --&gt; G[Pulang / Kembali ke Rawat Inap] </pre>
3.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	Proses hemodialisa berlangsung lama yaitu kurang lebih 4-5 jam untuk setiap pasien.
4.	<b>Biaya/tarif</b>	Tarif berdasarkan Pergub No. 58 Tahun 2013 yaitu Rp. 770,000 per tindakan (belum termasuk alat dan bahan habis pakai)
5.	<b>Produk pelayanan</b>	<p>1. Pelayanan medis hemodialisa</p> <p>2. Pelayanan CAPD</p>

6.	<b>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b>	<p>Petugas Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan akan menindaklanjuti pengaduan lewat media : Langsung, Surat, Telepon/SMS, Kotak Pengaduan</p> <p style="text-align: center;"><b>ALUR PENANGANAN KOMPLAIN</b></p>
----	---	---

<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( Manufacturing )</b>		
1.	<b>Dasar Hukum</b>	SK Menkes RI No. 129 /Menkes/SK/II/tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal RS.
2.	<b>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit hemodialisa RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan memiliki 30 (Tiga Puluh ) buah mesin dan 1 (satu) mesin khusus ICU dan 2 ( dua ) mesin untuk Covid yang berfungsi baik, serta memiliki fasilitas mesin pengolahan air (water treatment) yang sangat baik dimana dapat menghasilkan air yang memenuhi standar persyaratan hemodialisa.</li> <li>2. Tersedia pula mesin khusus untuk pasien tertentu guna mencegah penularan penyakit.</li> </ol>

		<p>3. Terdapat 30 (Tiga Puluh ) buah tempat tidur pasien yang dapat dirubah sesuai kondisi pasien sehingga merasa nyaman selama dilakukan hemodialisa</p> <p>4. Ruang Hemodialisa RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan berada di lantai 2 berdekatan denan FO (Front Office), Loket. apotik.</p> <p>5. Ruangan ini juga dilengkapi dengan lobby ruang tunggu bagi keluarga pasien, TV, AC untuk menambah kenyamanan pasien selama menjalani proses hemodialisa.</p>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokter Penanggung jawab (Dr. Spesialis Penyakit Dalam Bersertifikasi)</li> <li>• Dokter Pelaksana yang bersertifikat, yg selalu mendampingi penderita selama berlangsungnya hemodialisa</li> <li>• Tenaga Perawat yang bersertifikat &amp; berpengalaman</li> </ul> <p>Tenaga Penunjang lain.</p>
4.	<b>Pengawasan internal</b>	Terdapat Tim Satuan Pengawasan Internal (SPI) RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit.
5.	<b>Jumlah pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 (satu) orang Dokter Penanggung jawab</li> <li>• 1 (satu) orang Dokter Pelaksana</li> <li>• 16 (enam belas) orang Tenaga Perawat</li> <li>• 1 ( satu ) orang Tenaga Billing System</li> <li>• 2 ( dua ) orang Tenaga Pos</li> </ul>
6.	<b>Jaminan pelayanan</b>	Peningkatan mutu pelayanan dan pasien safety di Unit Hemodialisa RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan
7.	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	<p>RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan telah lulus akreditasi pelayanan KARS tahun 2015</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Terdapat jalur evakuasi</li> <li>- Tersedianya APAR</li> <li>- Tersedianya Brankar</li> <li>- Tersedianya Kursi Roda</li> </ul>
8.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan setiap bulan sekali pada rapat koordinasi.



DIREKTUR,  
RSUD dr. KANUJOSO DJATIWIWOWO

dr. EDY ISKANDAR, Sp. PD, FINASIM, MARS  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 196505281997071001