

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN REKAM MEDIK

A. PENDAHULUAN

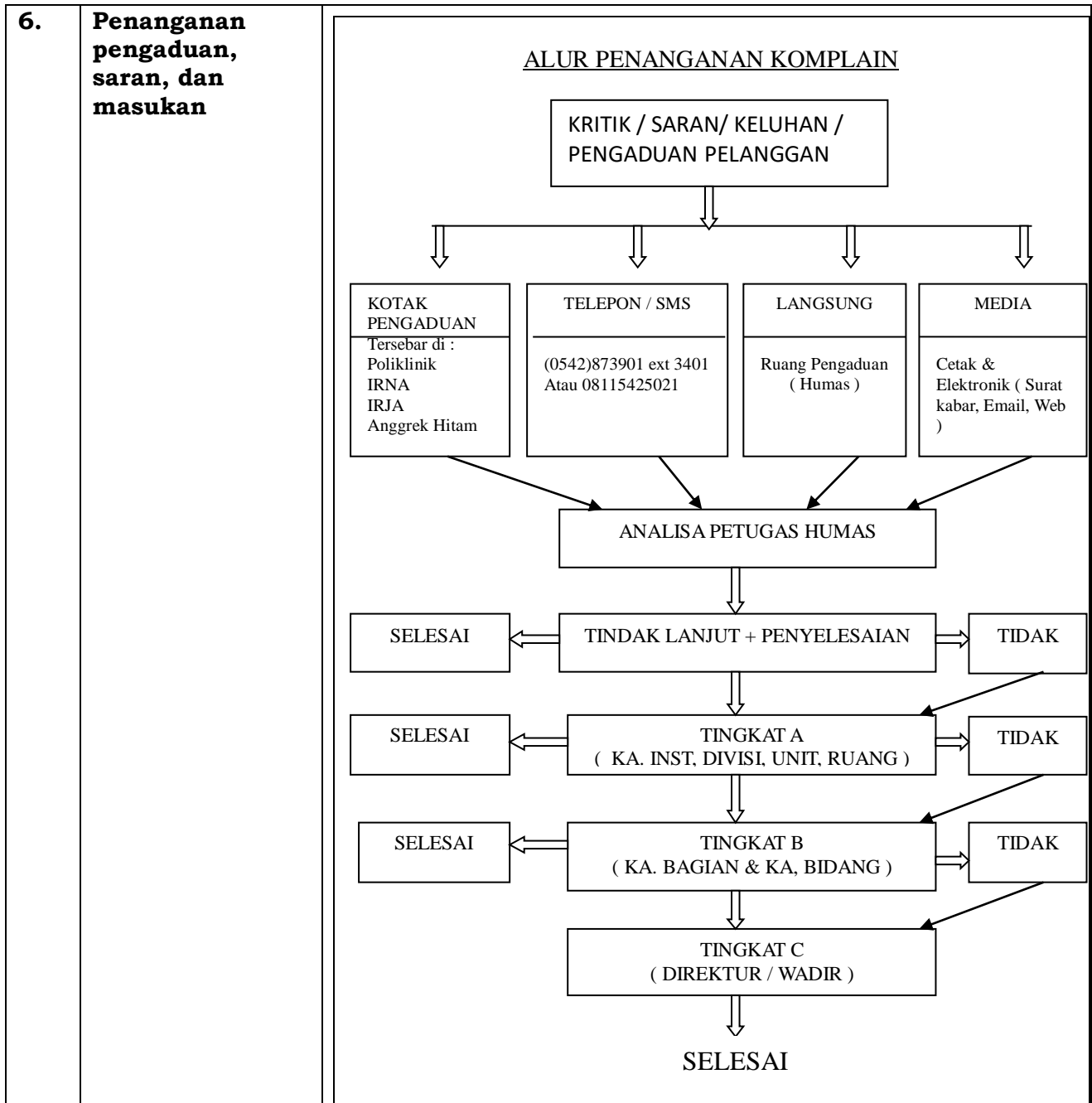
Rekam Medis ialah keterangan baik yang tertulis maupun terekam tentang identitas, anamnesa, pemeriksaan fisik, laboratorium, diagnose tindakan medis yang diberikan kepada pasien yang berobat ke rumah sakit baik rawat jalan, rawat inap maupun yang mendapatkan pelayanan rawat darurat. Rekam medis merupakan hasil aktifitas pencatatan di rumah sakit pada pelayanan kesehatan yang berupa data. Data tersebut meliputi data data medis pasien rawat jalan, rawat nginap dan rawat darurat yang diproses oleh tenaga rekam medis sehingga menjadi informasi yang berguna bagi rumah sakit.

Pengelolaan rekam medis yang baik dapat menunjang tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan yang didukung oleh suatu system pengelolaan rekam medis yang cepat, tepat, bernilai dan dapat dipertanggung jawabkan

Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delevery)

INSTALASI/ UNIT		REKAM MEDIK
JENIS PELAYANAN		Pendaftaran Rawat Jalan
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Hari/Waktu Layanan : - Senin – Jum’at - 08.00 – 14.00 Wita 2. Petugas Pendaftaran Min D III Perkam Medik
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. SPO Pendaftaran Rawat Jalan 2. Alur Pelayanan <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <pre> graph TD A["PASIEN • Datang Sendiri • Rujukan • Pasien Baru • Pasien Lama"] --> B["CARA BAYAR • Umum / Bayar • Jaminan BPJS • Jaminan Perusahaan • Lain-Lain"] B --> C["Screening pasien Rawat Jalan & Nomor Antrian"] C --> D["TPPRJ / LOKET"] D --> E["KASIR (Khusus Pasien Umum / Bayar)"] D --> F["POLIKLINIK RAWAT JALAN"] E --> F </pre> </div>

		<p><u>Alur / Prosedur pelayanan pasien berobat poli spesialis</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/ keluarga mengambil nomor antrian di loket pendaftaran 2. Pasien baru mengisi blanko pendaftaran pasien atau menunjukkan kartu identitas KTP/SIM/Identitas Card kepada petugas pendaftaran yang diambil sebagai data di rekam medis 3. Pasien lama menunjukkan atau menyerahkan kartu berobat. 4. Pasien dengan jaminan kesehatan meminta jaminan sesuai masing masing penjamin 5. Pasien dengan jaminan BPJS, disertai kelengkapan jaminan meliputi Surat Rujukan dari PPK 1 dan SEP (Surat Eligibilitas Peserta) dari BPJS 6. 7. Pasien dengan jaminan jamkesmas, jamkesda, menunjukkan kelengkapan dari penjamin yang meliputi rujukan dari puskesmas asli dan lembar pengesahan dari pihak penjamin , fotocopy KK fotocopy KTP, dan fotocopy kartu jamkesmas/jamkesda 8. Pasien umum / bayar menuju kasir, kemudian ke poliklinik tujuan 9. Pasien jaminan langsung ke poliklinik tujuan
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1.Pasien baru : 10 Menit 2. Pasien Lama : 5 Menit
4.	Biaya/tarif	<p>3.Tarif berdasarkan Peraturan Gubernur no. 58 thn 2013 tentang tariff pelayanan kesehatan BLUD RSUD Prov Kalimantan Timur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasien baru (dengan dan tanpa rujukan) Rp. 70.000 (belum termasuk biaya konsultasi dokter) • Pasien lama (dengan dan tanpa rujukan) Rp. 55.000 (belum termasuk biaya konsultasi dokter) <p>4.Perusahaan / Asuransi lain : MOU</p>
5.	Produk pelayanan	Pendaftaran Rawat Jalan



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
<p>1.</p>	<p>Dasar Hukum</p>	<ul style="list-style-type: none"> - UU Kesehatan No 29 Tahun 2004 Pasal 8,45, 46,47 - UU No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pasal 32 - UU No 36 Tahun 2009 Pasal 57 - PP No 32 Tahun 1996 Tentang tenaga Kesehatan - Permenkes No 269 Tahun 2008 - Peraturan Gubernur no 58 tahun 2013

2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pendaftaran 2. Set Komputer 3. Berkas rekam medis (electronic rekam medis) 4. Alat tulis kerja 5. Nomor antrian elektronik 6. Ruang tunggu pendaftaran pasien 7. Televisi
3.	Kompetensi Pelaksana	D III Perekam Medik
4.	Pengawasan internal	Terdapat TIM satuan pengawas internal (SPI) dan Tim Review Rekam Medis RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan rekam medis dan pelayanan kesehatan dirumah sakit
5.	Jumlah pelaksana	4 Orang tenaga dengan pendidikan SLTA
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan Pendaftaran Pasien IRJA terlayani dengan baik sesuai dengan prosedur yang berlaku
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo telah lulus Akreditasi 16 pelayanan pada bulan february tahun 2011 dan telah lulus Akreditasi KARS bulan April tahun 2016 Dan Akreditasi SNARS bulan Mei tahun 2019 dengan hasil PARIPURNA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terdapat jalur evakuasi - Tersedianya APAR
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan melaksanakan rapat koordinasi rekam medis setiap akhir bulan

*) Komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.



DIREKTUR,
RSUD dr. KANUJOSO DJATIWIOWO

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

Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delevery)

INSTALASI/ UNIT		REKAM MEDIK
JENIS PELAYANAN		PENDAFTARAN RAWAT DARURAT
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Hari/waktu layanan : - Setiap hari 24 Jam 2. Petugas perekam medis 3. Berkas rekam medis
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. SPO Pendaftaran Rawat Darurat 2. Ada Alur Pelayanan Pendaftaran IRD <pre> graph TD A["-Datang Sendiri -Rujukan dokter/Bidan -Rujukan Puskesmas -Lainnya"] --> B["Jaminan"] A --> C["umum"] B --> D["Tempat Pendaftaran Pasien (TPP IRD)"] C --> D D --> E["Pelayanan Rawat Darurat"] </pre> <p>Alur /Prosedur pelayanan pasien berobat di IRD</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mendaftar di loket pendaftaran rawat darurat 2. Pasien baru mengisi blanko pendaftaran pasien atau menunjukkan kartu identitas KTP/SIM/Identitas Card kepada petugas pendaftaran. 3. Pasien lama menunjukkan atau menyerahkan kartu berobat. 4. Pasien dengan jaminan BPJS menunjukkan kartu Asli / fotocopy 5. Pasien dengan jaminan jamkesda, menunjukkan kartu tersebut untuk di fotocopy. Jika pasien dengan jaminan Ikatan Kerja Sama (IKS), menunjukkan identitas karyawan perusahaan yang bekerja sama 6. Pasien mendapatkan pelayanan rawat darurat
3.	Jangka waktu penyelesaian	5-10 menit

4.	Biaya/tarif	<p>Tarif berdasarkan Peraturan Gubernur no. 58 thn 2013 tentang tariff pelayanan kesehatan BLUD RSUD Prov Kalimantan Timur</p> <p>Pasien baru (dengan dan tanpa rujukan) Rp 95.000</p> <p>Pasien lama (dengan dan tanpa rujukan) Rp. 80.000</p>
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Pendaftaran IRD
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p style="text-align: center;"><u>ALUR PENANGANAN KOMPLAIN</u></p> <pre> graph TD A[KRITIK / SARAN/ KELUHAN / PENGADUAN PELANGGAN] --> B1[KOTAK PENGADUAN Tersebar di : Poliklinik IRNA IRJA Angrek Hitam] A --> B2[TELEPON / SMS (0542)873901 ext 3401 Atau 08115425021] A --> B3[LANGSUNG Ruang Pengaduan (Humas)] A --> B4[MEDIA Cetak & Elektronik (Surat kabar, Email, Web)] B1 --> C[ANALISA PETUGAS HUMAS] B2 --> C B3 --> C B4 --> C C --> D[TINDAK LANJUT + PENYELESAIAN] D --> E[SELESAI] D --> F[TIDAK] F --> G[TINGKAT A (KA. INST. DIVISI. UNIT. RUANG)] G --> H[SELESAI] G --> I[TIDAK] I --> J[TINGKAT B (KA. BAGIAN & KA, BIDANG)] J --> K[SELESAI] J --> L[TIDAK] L --> M[TINGKAT C (DIREKTUR / WADIR)] M --> N[SELESAI] </pre>

Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - UU Kesehatan No 29 Tahun 2004 Pasal 8,45, 46,47 - UU No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pasal 32 - UU No 36 Tahun 2009 Pasal 57 - PP No 32 Tahun 1996 Tentang tenaga Kesehatan - Permenkes No 269 Tahun 2008 - Peraturan Gubernur no 58 tahun 2013
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pendaftaran 2. Set Komputer 3. Rekam Medis (rekam medis elektronik) 4. Alat tulis kerja 5. Ruang tunggu pendaftaran pasien
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. D III Perkam Medis 2. SLTA + Diklat rekam Medis
4.	Pengawasan internal	Terdapat TIM satuan pengawas internal (SPI) dan Tim Review Rekam Medis RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan rekam medis dan pelayanan kesehatan dirumah sakit
5.	Jumlah pelaksana	<p>7 Orang</p> <p>4 Orang tenaga dengan pendidikan DIII Perkam Medis</p> <p>3 Orang tenaga dengan pendidikan SLTA</p>
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan Pendaftaran pasien IRD terlayani dgn baik sesuai dgn prosedur yg berlaku
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo telah lulus Akreditasi 16 pelayanan pada bulan february tahun 2011 dan telah lulus Akreditasi KARS bulan April tahun 2016 Dan Akreditasi SNARS bulan Mei tahun 2019 dengan hasil PARIPURNA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terdapat jalur evakuasi - Tersedianya APAR
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan melaksanakan rapat koordinasi rekam medis setiap akhir bulan



DIREKTUR,
RSUD dr. KANUJOSO DJATIWIOWO

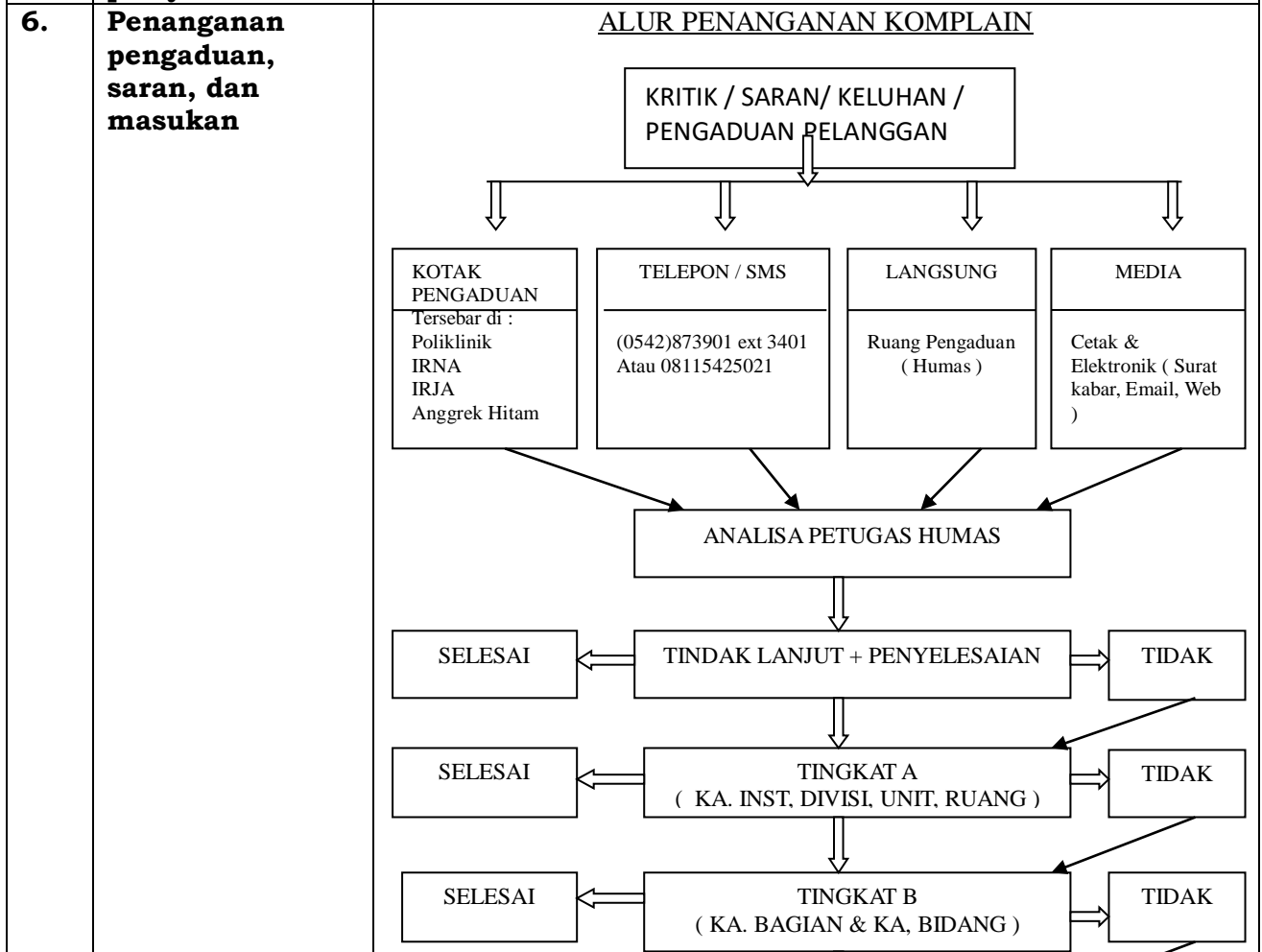
dr. EDY ISKANDAR, Sp. PD, FINASIM., MARS
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 196505281997071001

Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delevery)

INSTALASI/ UNIT		REKAM MEDIK
JENIS PELAYANAN		Pendaftaran Rawat Inap (TP2RI)
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Hari/Waktu Layanan : TP2RI dari poliklinik - Senin – Jum’at - 08.00 – 16.00 Wita TP2RI dari IRD dan hari libur - Senin – Minggu - 24 Jam 2. Petugas perekam medis 3. Berkas rekam medis
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. SPO Pendaftaran TP2RI 2. Alur Pelayanan TP2RI ALUR PENDAFTARAN PASIEN RAWAT INAP <pre> graph TD A["-Ins. Rawat Darurat -Ins. Rawat Jalan"] --> B["Jaminan"] A --> C["Umum / Bayar"] B --> D["Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap (TP2RN)"] C --> D D --> E["RAWAT INAP"] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	15 menit
4.	Biaya/tarif	Tarif berdasarkan Peraturan Gubernur no. 58 thn 2013 tentang tariff pelayanan kesehatan BLUD RSUD Prov Kalimantan Timur Pasien baru dan lama Rp. 35.000. khusus rawat inap ICU dan NICU ada biaya lembar catatan perawatan intensif Rp.500.- perhari.

		<p>Tarif biaya perkamar berdasar Peraturan Gubernur NO 58 Tahun 2013 tentang tariff pelayanan kesehatan BLUD RSUD Prov Kalimantan Timur</p> <p>Kelas Super VVIP Rp : 2.000.000 Kelas VVIP Rp : 1.450.000 Kelas VIP Madya Rp : 1.250.000 Kelas VIP Standar Rp : 1.010.000 Kelas I Rp : 375.000 Kelas II Rp : 295.000 Kelas III Rp : 265.000</p> <p>Masing masing biaya perkelas sudah termasuk biaya</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kamar 1 Hari - Berkas Rekam Medis - Asuhan Keperawatan - Makan 1x - Visite Dokter. Spesialis 1 x - Visite Dokter Umum 1x <p>Untuk tarif tindakan belum termasuk</p>
--	--	--

5.	Produk pelayanan	Pendaftaran TP2RI dari poliklinik dan IRD
-----------	-------------------------	---



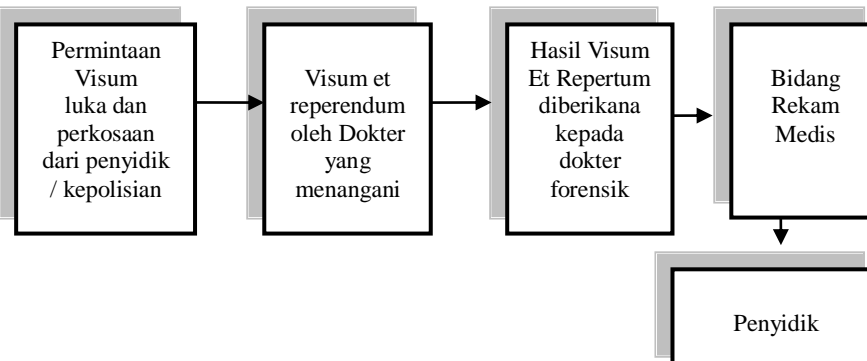
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	- UU Kesehatan No 29 Tahun 2004 Pasal 8,45, 46,47 - UU No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pasal 32 - UU No 36 Tahun 2009 Pasal 57 - PP No 32 Tahun 1996 Tentang tenaga Kesehatan - Permenkes No 269 Tahun 2008 - Peraturan Gubernur no 58 tahun 2013
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang pendaftaran 2. Set Komputer 3. Berkas rekam medis (relam medis electronic) 4. Alat tulis kerja 5. Ruang tunggu pendaftaran pasien 6. Televisi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. D III Perekam Medik
4.	Pengawasan internal	Terdapat TIM satuan pengawas internal (SPI) dan Tim Review Rekam Medis RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan rekam medis dan pelayanan kesehatan dirumah sakit
5.	Jumlah pelaksana	TP2RI dari Poliklinik - 2 Orang tenaga dengan pendidikan SLTA TP2RI dari IRD - 1 Orang per shift jaga dengan pendidikan DIII Rekam medik
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan Pendaftaran pasien IRNA terlayani dgn baik sesuai dengan prosedur yg berlaku
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo telah lulus Akreditasi 16 pelayanan pada bulan february tahun 2011 dan telah lulus Akreditasi KARS bulan April tahun 2016 Dan Akreditasi SNARS bulan Mei tahun 2019 dengan hasil PARIPURNA - Terdapat jalur evakuasi - Tersedianya APAR
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan melaksanakan rapat koordinasi rekam medis setiap akhir bulan

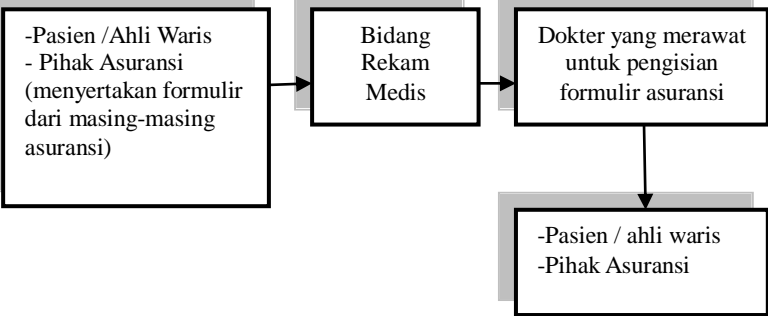


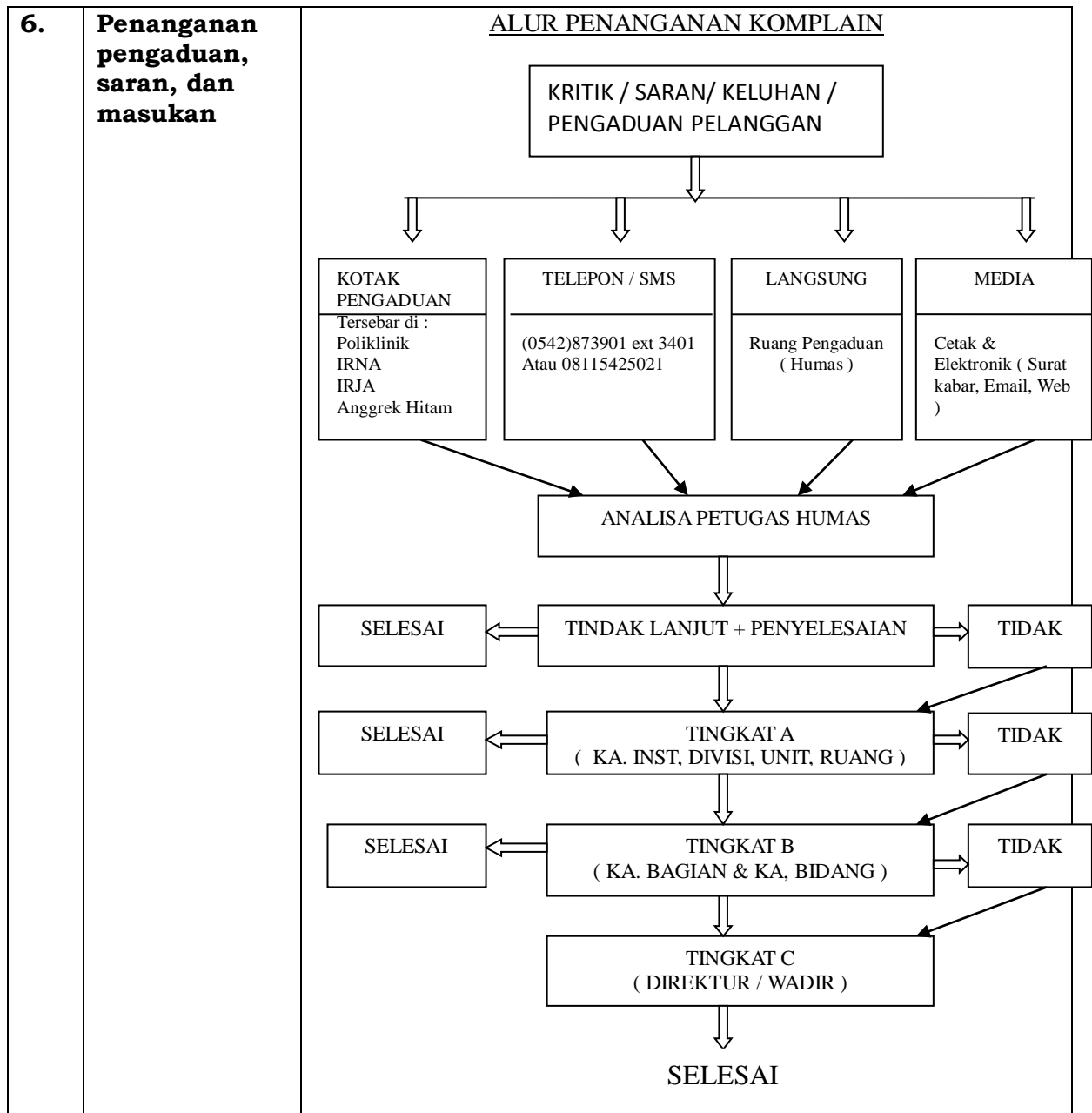
DIREKTUR,
RSUD dr. KANUJOSO DJATIWIOWO

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

Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

INSTALASI/ UNIT		REKAM MEDIK
JENIS PELAYANAN		Visum hidup (Luka), Visum perkosaan, Asuransi dan resume medis
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Hari/Waktu Layanan : - Senin – Jum’at - 08.00 – 16.00 Wita 2. Petugas Perekam Medis 3. Berkas Rekam Medis
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. SPO Pelayanan Visum hidup (luka), visum perkosaan, asuransi dan resume medis <u>Alur Pelayanan surat keterangan Visum Et Repertum Hidup (Luka) dan perkosaan</u>  <pre> graph LR A[Permintaan Visum luka dan perkosaan dari penyidik / kepolisian] --> B[Visum et reperendum oleh Dokter yang menangani] B --> C[Hasil Visum Et Repertum diberikana kepada dokter forensik] C --> D[Bidang Rekam Medis] D --> E[Penyidik] </pre> <u>Alur/Prosedur pelayanan Visum Et Repertum Hidup (Luka) dan perkosaan</u> 1. Permintaan Visum Et Repertum luka dan perkosaan dari penyidik / kepolisian 2. Petugas rekam medis menyerahkan berkas rekam medis kepada dokter IRD atau Poliklinik 3. Dokter melakukan visum et reperendum ,pemeriksaan dan pencatatan hasil pemeriksaan sesuai surat permintaan di IRD atau Poliklinik dan menyerahkan kembali ke Rekam Medis 4. Petugas bidang rekam medis menyerahkan hasil visum kepada dokter forensic rumah sakit. 5. Dokter forensic memverifikasi dan menandatangani hasil visum. 6. Petugas Bidang Rekam Medis menyerahkan hasil Visum et repertum yang telah ditanda tangani oleh dokter kepada penyidik

		<p><u>Alur permintaan asuransi dan resume medis</u></p>  <pre> graph LR A["-Pasien /Ahli Waris - Pihak Asuransi (menyertakan formulir dari masing-masing asuransi)"] --> B["Bidang Rekam Medis"] B --> C["Dokter yang merawat untuk pengisian formulir asuransi"] C --> D["-Pasien / ahli waris -Pihak Asuransi"] </pre> <p><u>Alur/Prosedur permintaan asuransi dan resume medis</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan pengisian formulir asuransi dan resume medis dari pasien atau ahli waris / pihak asuransi masuk melalui Bidang Rekam Medis 2. Dokter melakukan pencatatan hasil pemeriksaan dan perawatan pada formulir asuransi 3. Hasil pengisian formulir asuransi dan resume medis diserahkan kepada Bidang Rekam Medis untuk kemudian diserahkan kepada pasien / ahli waris/pihak asuransi 4.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 14 Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Tarif berdasarkan Peraturan Gubernur no. 58 thn 2013 Tentang tariff pelayanan kesehatan BLUD RSUD Prov Kalimantan Timur Visum hidup (Luka) visum perkosaan Rp : 231.000 Asuransi dan resume medis Rp : 50.000
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Visum hidup (luka) , visum perkosaan Asuransi dan resume medis



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

<p>1.</p>	<p>Dasar Hukum</p>	<ul style="list-style-type: none"> - UU KUHP Pasal 113 ayat 1 - PP No 10 wajib simpan rahasia kedokteran - PERMENKES 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medis - Peraturan Gubernur NO 58 tahun 2013
<p>2.</p>	<p>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Set Komputer 2. Rekam Medis (rekam medis elektronik) 3. Alat Tulis Kerja 4. Berkaa Rekam Medis

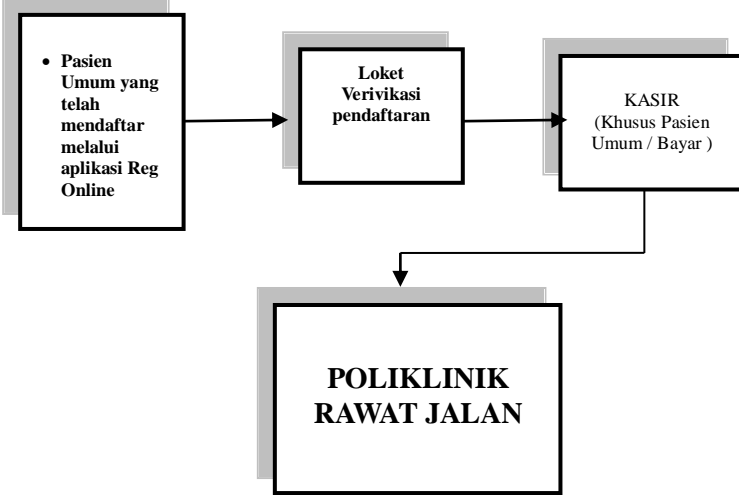
3.	Kompetensi Pelaksana	5. D III Rekam Medik 6. SLTA 7. Manajemen rekam medis
4.	Pengawasan internal	Terdapat TIM satuan pengawas internal (SPI) dan Tim Review Rekam Medis RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan rekam medis dan pelayanan kesehatan dirumah sakit
5.	Jumlah pelaksana	1 orang tenaga DIII Perekam medis
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan hasil visum dan asuransi dapat terlaksana dgn baik sesuai dgn prosedur dan waktu yg ditetapkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo telah lulus Akreditasi 16 pelayanan pada bulan february tahun 2011 dan telah lulus Akreditasi KARS bulan April tahun 2016 Dan Akreditasi SNARS bulan Mei tahun 2019 dengan hasil PARIPURNA - Terdapat jalur evakuasi - Tersedianya APAR
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan melaksanakan rapat koordinasi rekam medis setiap akhir bulan



DIREKTUR,
RSUD dr. KANUJOSO DJATIWIBOWO

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

Proses Penyampaian Pelayanan (Service delivery)

INSTALASI/ UNIT		REKAM MEDIK
JENIS PELAYANAN		Pendaftaran Rawat Jalan ON-LINE
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Hari/Waktu Layanan : - Senin – Jum’at - 08.00 – 14.00 Wita 3. Petugas Pendaftaran Min D III Perkam Medik
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. SPO Pendaftaran On Line 2. Alur Pelayanan  <pre> graph TD A["Pasien Umum yang telah mendaftar melalui aplikasi Reg Online"] --> B["Loket Verifikasi pendaftaran"] B --> C["KASIR (Khusus Pasien Umum / Bayar)"] C --> D["POLIKLINIK RAWAT JALAN"] </pre> <p>Alur /Prosedur pelayanan pasien pendaftaran rawat jalan On-Line</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendaftar minimal satu hari sebelum pemeriksaan pada jam 08.00 – 14.00 wita 2. Pasien yang mendaftar sebelumnya telah mengunduh / mendownload aplikasi reservasi online rskd 3. Pasien mendaftar online dengan memasukkan nomor Rekam Medis dan nomor telepon yang sudah terdaftar di SIM RSKD (bila berhasil, bukti registrasi dikirim melalui e-mail) 4. Konfirmasi kehadiran di loket 6 pendaftaran sebelum ke poliklinik tujuan. 5. Menyerahkan bukti registrasi pendaftaran online yang dikirim melalui e-mail kepada petugas pendaftaran pada loket 6 6. Pasien melakukan pembayaran administrasi di kasir rawat jalan 7. Pasien menuju keruang poliklinik

3.	Jangka waktu penyelesaian	5 menit
4.	Biaya/tarif	<p>1 Tarif berdasarkan Peraturan Gubernur no. 58 thn 2013 tentang tariff pelayanan kesehatan BLUD RSUD Prov Kalimantan Timur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasien umum dan telah terdaftar di SIM RS (dengan dan tanpa rujukan) Rp. 55.000 (termasuk biaya konsultasi dokter)
5.	Produk Layanan	Pendaftaran Rawat Jalan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p style="text-align: center;"><u>ALUR PENANGANAN KOMPLAIN</u></p> <pre> graph TD A[KRITIK / SARAN/ KELUHAN / PENGADUAN PELANGGAN] --> B1[KOTAK PENGADUAN Tersebar di : Poliklinik IRNA IRJA Angrek Hitam] A --> B2[TELEPON / SMS (0542)873901 ext 3401 Atau 08115425021] A --> B3[LANGSUNG Ruang Pengaduan (Humas)] A --> B4[MEDIA Cetak & Elektronik (Surat kabar, Email, Web)] B1 --> C[ANALISA PETUGAS HUMAS] B2 --> C B3 --> C B4 --> C C --> D[TINDAK LANJUT + PENYELESAIAN] D --> E[SELESAI] D --> F[TIDAK] F --> G[TINGKAT A (KA. INST, DIVISI, UNIT, RUANG)] G --> H[SELESAI] G --> I[TIDAK] I --> J[TINGKAT B (KA. BAGIAN & KA, BIDANG)] J --> K[SELESAI] J --> L[TIDAK] L --> M[TINGKAT C (DIREKTUR / WADIR)] M --> N[SELESAI] </pre>

Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	- UU Kesehatan No 29 Tahun 2004 Pasal 8,45, 46,47 - UU No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pasal 32 - UU No 36 Tahun 2009 Pasal 57 - PP No 32 Tahun 1996 Tentang tenaga Kesehatan - Permenkes No 269 Tahun 2008 - Peraturan Gubernur no 58 tahun 2013
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang pendaftaran 2. Set Komputer 3. Berkas rekam medis (rekam medis elektronik) 4. Alat tulis kerja 5. Nomor antrian electronic 6. Ruang tunggu pendaftaran pasien 7. Televisi
3.	Kompetensi Pelaksana	D III Pererekam Medik
4.	Pengawasan internal	Terdapat TIM satuan pengawas internal (SPI) dan Tim Review Rekam Medis RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan rekam medis dan pelayanan kesehatan dirumah sakit
5.	Jumlah pelaksana	1 Orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan Pendaftaran Online IRJA terlayani dengan baik sesuai dengan prosedur yang berlaku
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo telah lulus Akreditasi 16 pelayanan pada bulan february tahun 2011 dan telah lulus Akreditasi KARS bulan April tahun 2016 Dan Akreditasi SNARS bulan Mei tahun 2019 dengan hasil PARIPURNA - Terdapat jalur evakuasi - Tersedianya APAR
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan melaksanakan rapat koordinasi rekam medis setiap akhir bulan



DIREKTUR,
RSUD dr. KANUJOSO DJATIWIOWO

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