

Rumah Sakit Pusat Otak Nasional

ADMINISTRASI PEMULANGAN PASIEN RAWAT INAP

Nomor Dokumen:

OT.02.02/KKKIK.3/5616/
2018

No. Revisi :

-

Halaman :

1/5

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

Tanggal Terbit :

2 Agustus 2018

Ditetapkan oleh:
Direktur Utama

dr. Mursyid Bustami, Sp.S(K), KIC, MARS
NIP 196209131988031002

PENGERTIAN

1. Rawat Inap (opname) proses perawatan pasien dimana pasien diinapkan di rumah sakit.
2. Rincian biaya pasien rawat inap terdiri atas rincian biaya pelayanan, tindakan, pemeriksaan, visit, konsultasi, dan obat-obatan.
3. Prosedur ini dimulai dari pelayanan (Penunjang, Farmasi dan IRNA) dan berakhir di bagian keuangan sebagai penerimaan rawat inap
4. Penerimaan rawat inap pada Bendahara Penerimaan adalah semua jenis penerimaan Penata Rekening secara tunai atas kewajiban biaya tindakan atau pengobatan pasien selama di rawat di rumah sakit.
5. Pendapatan rawat inap terdiri dari penerimaan rawat inap secara tunai dan piutang rawat inap.

TUJUAN

1. Dimilikinya pedoman dalam pelaksanaan penerimaan dan tata cara memulangkan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Pusat Otak Nasional dalam rangka meningkatkan tertib administrasi dalam pengelolaan keuangan secara efektif dan efisien.
2. Terciptanya pelayanan Rumah Sakit yang terpadu.

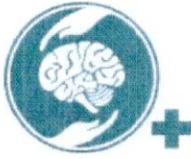
KEBIJAKAN

1. Semua penerimaan rumah sakit melalui Penata Rekening selanjutnya dilaporkan ke Bendahara Penerimaan dan seterusnya disetorkan ke rekening penerimaan RS Pusat Otak Nasional melalui Bank Mandiri Cabang Jakarta RS Pusat Otak Nasional dengan nomor rekening 1660001038819
2. Hanya Penata Rekening yang dapat menerbitkan Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Administrasi
3. Pasien diperbolehkan untuk pulang, hanya jika Penata Rekening telah menerbitkan Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Administrasi

PROSEDUR

I. Pasien Umum

1. Penata Rekening menerima konfirmasi kepulangan pasien dari perawat dengan memberikan resume medis dan resume keperawatan
2. Apabila pasien pulang dalam kondisi meninggal, maka jenazah dipersilahkan untuk dibawa ke rumah duka, dan diharapkan ada salah satu keluarga pasien yang menunggu untuk menyelesaikan administrasi.
4. Apabila keluarga pasien tidak berkenan, maka dapat membuat Surat Pernyataan Utang, serta meninggalkan kartu identitas asli



Rumah Sakit Pusat Otak Nasional

ADMINISTRASI PEMULANGAN PASIEN RAWAT INAP

Nomor Dokumen:

01.02.02/XXKIK.3/5616/2018

No. Revisi :

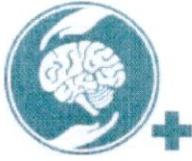
-

Halaman :

2/5

PROSEDUR

- Penanggung Jawab Pasien yang masih berlaku, serta meninggalkan minimal 3 nomor aktif penanggung jawab / keluarga pasien dan kembali untuk menyelesaikan administrasi rumah sakit dalam 1 x 24 jam
5. Penata Rekening memverifikasi tindakan pada resume medis dengan tindakan yang telah terinput dalam sistem
 6. Mengonfirmasi kepada bagian pelayanan (keperawatan, radiologi, laboratorium, dan farmasi) terkait pencatatan tindakan dalam sistem (EHR – *Electronic Health Record*)
 7. Setelah melakukan konfirmasi, dan memastikan tidak ada perubahan data tindakan dalam EHR, maka Penata Rekening menutup tagihan dalam sistem (*cut off billing*)
 8. Penata Rekening membuat *billing* berdasarkan sistem dan memverifikasi tagihan
 9. Penata Rekening menyiapkan dokumen pendukung terkait tagihan pasien, yaitu :
 - a. Kuitansi
 - b. 4 rangkap rincian biaya,
 - c. 2 rangkap rincian farmasi (dicetak dari EHR lalu ditandatangani dan di stempel oleh bag. Farmasi),
 - d. 2 rincian Laboratorium (dicetak dari EHR lalu ditandatangani dan di stempel oleh bag. Lab).
 9. Setelah dokumen yang diperlukan sudah siap, Penata Rekening menghubungi perawat untuk meminta pasien / keluarga pasien menyelesaikan administrasi di Ruang Kasir
 10. Apabila pasien / keluarga pasien telah menyelesaikan administrasi, maka Penata Rekening memberika Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Administrasi kepada pasien / keluarga pasien
- II. Pasien Jaminan Asuransi**
1. Penata Rekening menerima konfirmasi keputungan pasien dari perawat dengan memberikan resume medis dan resume keperawatan
 2. Apabila pasien pulang dalam kondisi meninggal, maka jenazah dipersilahkan untuk dibawa ke rumah duka, dan diharapkan ada salah satu keluarga pasien yang menunggu hingga administrasinya selesai.
 3. Apabila keluarga pasien tidak berkenan, maka dapat meninggalkan kartu identitas dan kartu asuransi asli serta kembali untuk menyelesaikan administrasi dalam 1x24 jam.
 4. Penata Rekening memastikan kelengkapan dokumen/ berkas yang diperlukan, yaitu
 - a. SPR (Surat Pengantar Permintaan Rawat) dari RS Pusat Otak Nasional
 - b. Formulir Persetujuan Penjaminan Asuransi yang diisi di bagian pendaftaran/RM
 - c. Surat Pernyataan (berisi persetujuan pendaftaran pasien



Rumah Sakit Pusat Otak Nasional

ADMINISTRASI PEMULANGAN PASIEN RAWAT INAP

Nomor Dokumen:

OT.02.02/XXXIX.3/ 5616/2016

No. Revisi :

-

Halaman :

3/5

PROSEDUR

untuk rawat inap, harus ada tanda tangan pasien diatas materai Rp 6000 dan tanda tangan petugas RS (pendaftaran/RM)

- d. Laporan Medis Awal (LMA) / Surat konfirmasi (diisi oleh dokter tentang diagnosa awal, indikasi rawat inap, rencana tindakan yg akan dilakukan, dst) diurus oleh bagian RM.
 - e. *Letter of Authorization* (LOA), jika sebelum rawat inap ada rawat jalan di poli klinik RS Pusat Otak Nasional
 - f. Kartu Peserta Pasien (untuk melihat no kartu dan no telp untuk konfirmasi ke pihak asuransi)
5. Membuat *billing* seperti prosedur pada butir 1.4 – 1.7
 6. Penata Rekening menyiapkan dokumen berikut:
 - a. 2 rangkap rincian biaya,
 - b. 2 rangkap rincian farmasi (dicetak dari EHR lalu ditandatangani dan di stempel oleh bagian Farmasi),
 - c. 2 rincian Laboratorium (dicetak dari EHR lalu ditandatangani dan di stempel oleh bagian Lab).
 7. Mengirim dokumen tagihan ke pihak asuransi (tagihan rawat inap, tagihan farmasi, dan laboratorium) melalui surat elektronik
 8. Melakukan konfirmasi kepada pihak asuransi perihal kepulangan pasien, tagihan yang sudah dikirimkan serta mengonfirmasi ada atau tidaknya eksekusi yang harus dibayar oleh pasien.
 9. Pihak Asuransi memberikan Surat Penjaminan Akhir (melalui surat elektronik) yang berisi biaya yang dijamin oleh Asuransi dan eksekusi yang harus dibayar peserta.
 10. Pasien peserta asuransi menandatangani Surat Penjaminan Akhir (tidak harus menggunakan materai) sebanyak 2 rangkap.
 11. Jika ada eksekusi, maka dokumen yang diperlukan yaitu,
 - a. Kuitansi (sebesar eksekusi yang dibayar oleh pasien)
 - b. 3 rangkap rincian biaya, -1 rangkap untuk pasien, 2 rangkap untuk bendahara penerimaan
 - c. 1 rangkap rincian farmasi (dicetak dari EHR) – untuk pasien
 - d. 1 rincian Laboratorium (dicetak dari EHR) – untuk pasien
 12. Penata Rekening menagihkan eksekusi sesuai dengan hasil konfirmasi dengan pihak asuransi.
 13. Apabila pasien / keluarga pasien telah menyelesaikan administrasi, maka Penata Rekening memberikan Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Administrasi kepada pasien / keluarga pasien
- ### III. Pasien Jaminan BPJS
1. Penata Rekening menerima konfirmasi dari perawat serta menerima resume medis dan resume keperawatan.
 2. Apabila pasien pulang dalam kondisi meninggal, maka jenazah dipersilahkan untuk dibawa ke rumah duka, dan diharapkan ada salah satu keluarga pasien menyelesaikan administrasi



Rumah Sakit Pusat Otak Nasional

ADMINISTRASI PEMULANGAN PASIEN RAWAT INAP

Nomor Dokumen:

OT.02.02/XXXIX.3/SG16/2018

No. Revisi :

-

Halaman :

4/5

PROSEDUR

3. Penata Rekening memverifikasi kelengkapan dokumen klaim, yaitu :
 - SEP, Formulir Persetujuan dengan Penjaminan JKN/BPJS, SPR (Surat Pengantar Rawat), fotokopi kartu BPJS (2 rangkap), fotokopi KTP (2 rangkap).
 - a. Surat keterangan kepolisian dan surat jaminan jasaraharja (Jika pasien dengan kasus kecelakaan lalu lintas).
 - b. Resume Medis 1 rangkap warna kuning (resume medis 2 rangkap diberikan ke perawat, untuk resume keperawatan 2 rangkap harus ditandatangani dan dikembalikan ke perawat).
 - c. Surat pulang/surat keterangan telah menyelesaikan administrasi 2 rangkap (1 rangkap untuk perawat dan 1 rangkap untuk kasir).
4. Apabila dokumen klaim yang dibutuhkan tidak lengkap, maka status pasien menjadi pasien umum dan harus membayar seluruh biaya RS, sehingga prosedur pemulangan pasien dilanjutkan seperti pada butir I.4 – I.8
5. Untuk pasien BPJS dengan kasus Kecelakaan Lalu Lintas, penanggung jawab pertama adalah pihak Jasaraharja dan penanggung jawab kedua adalah pihak BPJS. Jika pasien tidak melengkapi dokumen berupa surat kepolisian dan surat keterangan/ jaminan jasaraharja, maka jaminan BPJS tidak dapat digunakan.
6. Untuk pasien BPJS *cost sharing* atau naik kelas maka Penata Rekening membuat tagihan seperti prosedur pada butir I.4 – I.8 sesuai dengan ketentuan peraturan BPJS
7. Apabila pasien / keluarga pasien telah menyelesaikan administrasi, maka Penata Rekening memberika Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Administrasi kepada pasien / keluarga pasien

IV. Pasien Jaminan Perusahaan

1. Pasien / keluarga pasien menyerahkan Surat Jaminan Perusahaan Asli pada saat mendaftar ke Penata Rekening
2. Penata Rekening memverifikasi kelengkapan dokumen pasien jaminan perusahaan dan melakukan konfirmasi kepada pihak perusahaan perihal penjaminannya
3. Penata Rekening menerima konfirmasi dari perawat serta menerima resume medis dan resume keperawatan.
4. Apabila penjaminan perusahaan sudah sesuai dan pihak penjamin bersedia menjamin seluruh tagihan rumah sakit, maka Penata Rekening memberikan Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Administrasi kepada pasien / keluarga pasien
5. Penata Rekening membuat tagihan seperti prosedur pada butir I.4 – I.7
6. Penata Rekening menyiapkan dokumen pendukung terkait tagihan pasien, yaitu :
 - a. Kuitansi
 - b. 4 rangkap rincian biaya,



Rumah Sakit Pusat Otak Nasional

ADMINISTRASI PEMULANGAN PASIEN RAWAT INAP

Nomor Dokumen:

OT.02.02 / XXXIX.3 / 5016 /
2018

No. Revisi :

-

Halaman :

5/5

PROSEDUR

- c. 2 rangkap rincian farmasi (dicetak dari EHR lalu ditandatangani dan di stempel oleh bag. Farmasi)
- d. 2 rangkap rincian Laboratorium (dicetak dari EHR lalu ditandatangani dan di stempel oleh bag. Lab).

V. Pasien Jaminan Umum / Perseorangan

1. Apabila pasien menyatakan ketidakmampuannya untuk membayar saat akan melakukan pembayaran, maka Penata Rekening mengarahkan keluarga pasien untuk meminta persetujuan langsung kepada Kasubbag Mobilisasi Dana. Apabila pasien pulang di luar jam kerja maka Kasir / Penata Rekening meminta persetujuan dari Kasubbag Mobilisasi Dana melalui telepon/media lainnya untuk memberikan piutang dan memulangkan pasien.
2. Setelah mendapat persetujuan piutang, pasien/ penanggung jawab pasien wajib membuat Surat Pernyataan Hutang yang ditandatangani diatas materai Rp 6.000,- dan meninggalkan kartu identitas asli pasien & penanggung jawab pasien yang masih berlaku (KTP / SIM / Paspor) serta meninggalkan minimal 3 nomor aktif keluarga pasien.
3. Pasien/penanggung jawab pasien diberikan waktu 3 x 24 jam untuk menyelesaikan sisa pembayarannya, apabila dalam waktu yang diberikan tersebut piutang belum terselesaikan maka Pasien besurat kepada Direktur Utama dengan melampirkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari aparat setempat, foto kopi kartu identitas penanggung jawab pasien, tagihan rawat inap, surat rekomendasi Kepala Ruangan, dan berita acara Kepala Ruangan (untuk pasien yang melarikan diri).
4. Apabila pasien / pananggung jawab pasien dapat penyelesaian piutang sebelum jatuh tempo, maka kartu identitas asli dikembalikan.
5. Apabila pasien mengajukan permohonan keringanan/ pembebasan biaya saat masih dalam episode perawatan rawat inap, pasien/ penanggung jawab pasien mengajukan keringanan/ pembebasan biaya dengan bersurat kepada Direktur Utama RS Pusat Otak Nasional dan melampirkan berkas seperti pada butir I.A.(3) diatas.
6. Permohonan keringanan/pembebasan biaya yang telah disetujui oleh Direktur Utama dibuktikan dengan disposisi yang menyatakan besaran biaya yang diringankan/ dibebaskan.
7. Pencatatan kejadian piutang oleh UVPP

UNIT TERKAIT

1. Bagian Keuangan
2. Bagian Pelayanan
3. Asuransi / Perusahaan Penjamin
4. Tim PKS
5. Casemix

Lampiran : Alur Prosedur Memulangkan Pasien Rawat Inap

