

DAFTAR HADIR

Hari/ Tanggal : Selasa, 19 Oktober 2021
 Waktu : 09.00 WIB – Selesai
 Tempat : Ruang Rapat 1 Lt. 3B
 Acara : Rapat Pelayanan
 Agenda : 1. Evaluasi Alur Terkait *Billing System*
 2.

No.	Nama	Bagian	Jabatan	Tanda Tangan
1.	dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M	Direksi	Direktur	
2.	dr. Aditya Bagus Djatmiko, M.Kes	Direksi	Wadir Pelayanan Medis	
3.	Zwei Sujanto, S.Kep., Ns.	Instalasi Kamar Operasi	Kepala Instalasi	
4.	Nenny Nayulita, S.Kep, Ns.	Instalasi Rawat Inap	Kepala Instalasi	-
5.	Siti Laely Rochmah, S.Kep., Ns.	Instalasi Rawat Jalan	Kepala Instalasi	
6.	Otto Desyanto, S.Kep., Ns.	Instalasi Penunjang Medis	Kepala Instalasi	
7.	Intan Kusumawati, S.Farm, Apt. MARS	Instalasi Farmasi	Kepala Instalasi	
8.	Larashati Wulyati, S.Kep., Ns.	Instalasi Lasik	Plt. Kepala Instalasi	
9.	Zainal Arifin, A.Md.PK.	Sub Bagian Perencanaan, Pelaporan dan Rekam Medis	Kepala Sub Bagian	
10.	Hadi Prayitno, S.E., Ak.	Bagian Keuangan	Kepala Bagian	
11.	Anis Yuliati, A.Md.Ak.	Sub Bagian Keuangan	Kepala Sub Bagian	
12.	Bayu Wijaya, S.Kom.	Unit SIRS	Kepala Unit	
13.	Yonita Eka Sudarto, S.Sos.	Unit Humas dan Pemasaran	Plt. Kepala Unit	
14.	Hendri Fitrianto	Ita uscha	plt- ketubag	

NOTULEN

- TANGGAL** : 19 Oktober 2021
- WAKTU** : 09.00 WIB - Selesai
- TEMPAT** : Ruang Rapat 1 Lt 3B
- AGENDA RAPAT** : Evaluasi Penerapan Alur Baru
- PEMIMPIN RAPAT** : dr. Aditya Bagus Djatmiko, M.Kes
- NOTULIS** : Hendri Fitrianto
- JUMLAH PESERTA** : 11 Orang
- TIDAK HADIR** : 3 Orang
- PEMBAHASAN** :
1. Rapat dibuka oleh dr. Aditya Bagus Djatmiko, M.Kes
 2. dr. Adit:
Menindaklanjuti perubahan alur terkait billing system yang sudah dilaksanakan kurang lebih selama 3 minggu ini, bagaimana evaluasinya?
 3. Bu Lely:
 - a. Untuk alur pelayanan baru sudah berjalan dengan lancar, pelaksana sudah mulai paham dengan alur baru tersebut.
 - b. Dengan adanya penggunaan HT sangat membantu dalam komunikasi antara asisten dan kurir
 - c. Pelayanan penunjang yang berjalan pada saat ini dilakukan pembayaran didepan
 - d. Untuk kurir pada pelayanan VIP pagi juga menggunakan HT untuk memudahkan komunikasi
 - e. Beberapa pasien ada yang tidak mengarah ke kasir, sehingga harus didampingi oleh kurir (poli) dikarenakan pasien beranggapan tidak mendapatkan resep, dll.
 4. dr. Adit:
Antrian saat pembayaran di kasir poli sangat banyak, apakah bisa sebagian dialihkan ke kasir GMS?
 5. Pak Zainal:
Pada saat registrasi telah disampaikan bahwa setelah dilakukan pemeriksaan maka pembayaran dilakukan di kasir.
 6. Bu Intan:
Jika pasien tidak mendapatkan resep, dll setelah dilakukan pemeriksaan apakah bisa dokter memberikan resep untuk vitamin/suplemen?
 7. dr. Adit:
 - a. Pada saat registrasi perlu dijelaskan lagi terkait pembayaran dilakukan setelah dilakukan pemeriksaan meskipun tidak mendapatkan resep, dll.
 - b. Jika ada pasien yang tidak bersedia diarahkan ke kasir, mungkin perlu kurir mengantarkan ke customer service dan/atau ruang yang dapat memberikan penjelasan ke pasien. Tidak diperkenankan kurir yang menjelaskan ke pasien.

- c. Customer service harus bisa mobile apabila ada pasien yang membutuhkan penjelasan terkait sistem pembayaran dan langsung diarahkan ke kasir. Sebaiknya customer service yang menghampiri pasien, bukan sebaliknya.
 - d. Petugas registrasi dan kasir harus menjelaskan kembali kepada pasien terkait pembayaran apakah tunai atau menggunakan asuransi.
8. Pak Zwei:
 - a. Petunjuk untuk informasi pasien mulai dari pasien masuk sampai pasien keluar agar dapat dievaluasi agar bisa menjadi lebih jelas untuk pasien.
 - b. Minggu I ada pasien yang tertinggal (terlambat), pasien diantar setelah atau mendekati selesainya jam pelayanan. Dimohon rawat jalan ada koordinasi kepada pihak kamar operasi dan didampingi ke kamar operasi.
 - c. Pada saat ini pembayaran tindakan di kamar operasi menggunakan dua sistem yaitu pra bayar dan pasca bayar, khususnya eksplorasi menggunakan pembayaran di belakang.
 - d. Istilah OK kecil dan OK besar diganti dengan istilah OK rawat jalan dan OK rawat inap.
9. Pak Hadi:

Sampai saat ini di sistem masih muncul pasien yang belum bayar padahal pasien sudah membayar
10. Pak Bayu:

Kasir seharusnya mengambil dari history sebelumnya di sistem. Jangan membuat baru (untuk pasien lama).
11. dr. Adit:

Untuk menandai terkait dengan OK rawat jalan dan OK rawat inap terkait tindakan akan menggunakan stempel.
12. Pak Hadi:

Pasien asuransi PLN saat pemeriksaan pertama membayar sendiri. Setelah melakukan rangkaian pemeriksaan sampai tindakan operasi ternyata menggunakan asuransi PLN. Padahal saat penjadwalan sudah menunjukkan kartu asuransi PLN di bagian admisi.
13. dr. Adit:

Teman-teman admisi harus juga proaktif terkait pembiayaan, agar disampaikan lagi ke pasien menggunakan asuransi atau tidak. Termasuk juga kelengkapan berkas apabila menggunakan asuransi.
14. Bu Yonita:

Terkait perubahan alur ada beberapa keluhan salah satunya respon time menjadi lebih lama. Ada beberapa pasien ketika ditengah pemeriksaan karena menunggu terlalu lama akhirnya menghampiri customer service ingin pindah ke dokter DPJP.

15. dr. Adit:
Untuk mengatasi keluhan terkait antrian untuk pemeriksaan dokter jika pasien dipanggil tidak ada maka dilewati 3 antrian. Selanjutnya setelah itu dipanggil ulang untuk pasien yang datang tadi atau diberikan keterangan di nomor antrian.
16. Pak Bayu:
Saat ini sudah ada di nomor antrian terkait estimasi waktu kedatangan pasien, pemeriksaan dokter dirata-rata 10 menit untuk setiap pasien.
17. Pak Zwei
Agar dapat tertibkan untuk pasien yang memberitahukan bahwa harus hadir 10 menit sebelum jam pemeriksaan. Jika kehadiran 1 jam setelah waktu kedatangan maka disampaikan terkait ketentuan untuk nomor antrian.
18. Bu Lely:
Pasien dipanggil setelah ada rekam medis. Kalau rekam medis belum siap di tempat praktik dokter maka tidak bisa memanggil pasien. Keterlambatan rekam medis mempengaruhi antrian pasien.
19. dr. Adit:
Apakah perlu penambahan tenaga untuk petugas pencari RM? Bagaimana ketentuan untuk petugas pencari RM?
20. Pak Zainal:
Ada pasien yang tidak selalu selesai hari yang sama/ 1 hari. Khususnya untuk pasien dengan midriasil. Pakah bisa diinputkan hari ini tetapi pembayarannya dihari berikutnya?
21. dr. Adit:
Kalau pasien seperti itu disepakati untuk bayar didepan jika tidak mendapatkan resep, tetapi jika mendapatkan resep maka dihari berikutnya untuk membayar resep tersebut dan diberikan kitir untuk bukti bahwa pasien sudah membayar didepan.
- HASIL RAPAT** :
1. Customer service harus bisa mobile apabila ada pasien yang membutuhkan penjelasan terkait sistem pembayaran dan langsung diarahkan ke kasir. Sebaiknya customer service yang menghampiri pasien, bukan sebaliknya.
 2. Petugas registrasi dan kasir harus menjelaskan kembali kepada pasien terkait pembayaran apakah tunai atau menggunakan asuransi.
 3. Jika pasien dipanggil tidak ada maka dilewati 3 antrian. Selanjutnya setelah itu dipanggil ulang untuk pasien yang datang tadi atau diberikan keterangan di nomor antrian.



RS MATA
UNDAAN

TINDAK LANJUT

PEMIMPIN RAPAT,

(dr. Aditya B. Djatmiko, M.Kes)

NOTULIS,

(Hendri Fitrianto)

Undaan Kulon 19
Surabaya 60274, Indonesia

T +6231 5343 806, 5319 619
F +6231 531 7503
E info@rsmataundaan.co.id

f Rumah Sakit Mata
Undaan Surabaya

@ rs.mataundaan

rsmataundaan.co.id