

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN POLIKLINIK EKSEKUTIF ANGGREK HITAM**

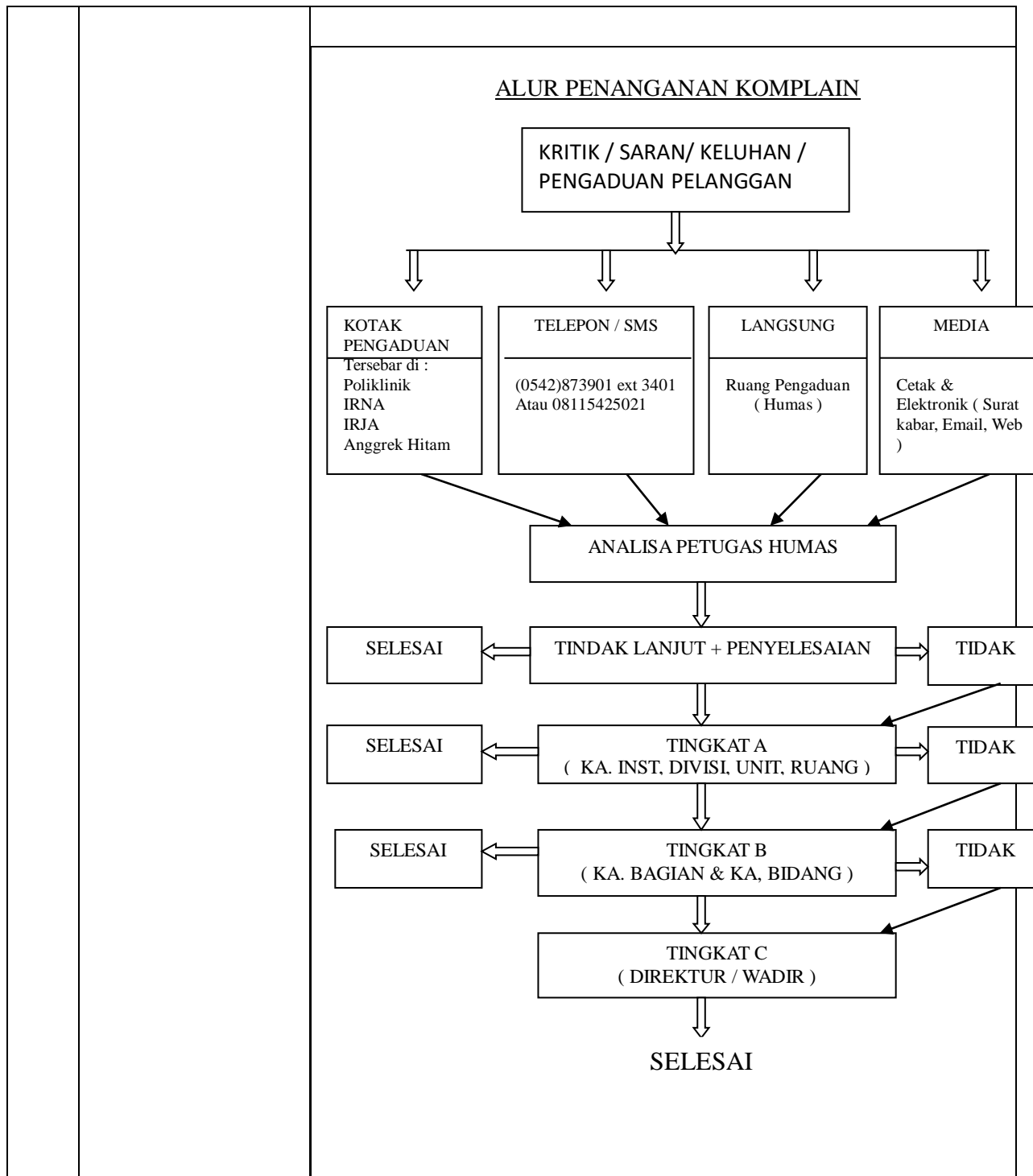
A. PENDAHULUAN

Pelayanan Poliklinik Eksekutif Anggrek Hitam adalah pelayanan poliklinik spesialis dan dokter umum yang bertempat di gedung Anggrek Hitam.

Proses Penyampaian Pelayanan (Service delivery)

INSTALASI		RAWAT JALAN
JENIS PELAYANAN		Poliklinik Eksekutif
2.	Persyaratan Pelayanan	Penyedia Layanan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter dan Dokter Gigi spesialis dan subspesialis 2. Dokter Umum 3. Perawat/Bidan 4. Tenaga Lain sesuai dengan kebutuhan Pengguna layanan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum 2. Pasien Perusahaan 3. Ikatan Kerja Sama
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Alur pasien berobat di Poliklinik Eksekutif Anggrek Hitam <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <pre> graph TD A[Pasien umum / Perusahaan IKS] --> B[Pendaftaran Poli Eksekutif Lantai 1 Anggrek Hitam] B --> C[Bukti Pendaftaran diserahkan ke perawat Poli Eksekutif Lantai .1] C --> D[Pemeriksaan Keperawatan] D --> E[Pemeriksaan Dokter ↔ Pemeriksaan Penunjang] E --> F[Rujukan Rumah Sakit lain] E --> G[Rawat Inap (TP2RN) test rapid terlebih dahulu] E --> H[Pengambilan obat (Pulang)] </pre> </div>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga pasien mendaftar di bagian pendaftaran pasien yang terletak di Lantai 1 Gedung Anggrek Hitam 2. Setelah mendapatkan tanda bukti pendaftaran pasien menuju ke perawat Poliklinik Eksekutif yang terletak di Lt. I Gedung Anggrek Hitam 3. Perawat melakukan anamnesa terhadap pasien 4. Perawat melakukan tindakan dasar (mengukur vital sign) 5. Perawat melakukan anamneses dan pemeriksaan singkat dan cepat meliputi : <ol style="list-style-type: none"> a. Keluhan pasien seperti : <ol style="list-style-type: none"> 1. Batuk/ sakit tenggorokan/ hidung tersumbat 2. Sesak nafas / peningkatan frekwensi napas/ Sp O2 < 90% 3. Demam/ suhu tubuh $\geq 37,8$ C b. Riwayat kontak dengan penderita Covid- 19 c. Riwayat berpergian ke area terinfeksi Covid-19 6. Perawat mengarahkan dengan kecurigaan Covid -19 untuk kepoliklinik Covid 7. Perawat menghubungi Dokter Spesialis yang diminta pasien 8. Dokter Spesialis memeriksa pasien di dampingi perawat 9. Perawat melaksanakan instruksi dokter untuk pemeriksaan penunjang 10. Perawat mengantar pasien ke Instalasi Penunjang 11. Perawat melapor hasil pemeriksaan penunjang ke Dokter yang memeriksa 12. Dokter menuliskan resep obat 13. Pasien/keluarga pasien menyelesaikan administrasi 14. Pasien pulang/di rawat (jika dirawat, pasien dilakukan Rapid tes terlebih dahulu)
4.	Jangka waktu penyelesaian	Respon time \leq 60 menit
5.	Biaya/tarif	<p>Tarif berdasarkan pergub no.58 tahun 2013,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasien lama yaitu Rp. 150,000 - Pasien Baru Rp. 170.000 untuk satu kali konsultasi Dokter (belum termasuk tindakan dan obat). - Tarif konsultasi antar poliklinik Rp. 100,000 - Tarif konsultasi dokter umum
6.	Produk pelayanan	Pelayanan Poliklinik Eksekutif Anggrek Hitam
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Petugas Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan akan menindaklanjuti pengaduan lewat media : Langsung, Surat, Telepon/SMS, Kotak Pengaduan



Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	SK Menkes RI No 129/Menkes/SK/II/tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal RS
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pasien yang nyaman, dilengkapi dengan TV, AC 2. Ruang Konsultasi Dokter yang nyaman, <i>privacy</i>, dilengkapi dengan AC

		<p>3. Komputer SIM RS</p> <p>4. Kertas / kelengkapan administrasi & Form Konsultasi</p> <p>5. Alat Kesehatan sesuai standar</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>6. Dokter Spesialis/subspesialis yang memiliki STR, SIP di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan, dan <i>Clinical Privilege</i> dari Direktur RSKD</p> <p>7. Perawat / bidan yang memiliki STR, SIP di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan dan <i>Clinical Privilege</i> dari Direktur RSKD</p> <p>8. Tenaga penunjang lain sesuai ketentuan yang berlaku</p> <p>9. Dokter Umum</p>
4.	Pengawasan internal	Terdapat TIM Satuan Pengawasan Internal (SPI) RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit .
11	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Spesialis : 34 orang</p> <p>Dokter Sub spesialis : 5 orang</p> <p>Dokter gigi spesialis: 4 orang</p> <p>Jumlah Perawat : 7 orang</p>
12.	Jaminan pelayanan	Tercapainya pelayanan yg tepat, cepat dalam memberikan pelayanan kesehatan di Poliklinik Eksekutif Angrek Hitam.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Rumah Sakit Umum Daerah dr. Kanujoso Djatiwibowo telah :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lulus Akreditasi 16 pelayanan pada bulan Pebruari tahun 2011 - Lulus ISO 9001 : 2008 IRD dan Laboratorium pada bulan Desember tahun 2011 - Lulus Akreditasi KARS 2012 pada bulan April 2016
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan dengan melaksanakan rapat koordinasi setiap bulan minimal 1 kali.

Kepala Instalasi Rawat Jalan

Dr. H.M. Natsir Akil, Sp.PD-KR