

# STANDAR LAYANAN

**RSPON Prof Dr dr Mahar Mardjono**  
**Jakarta**





# Standar Layanan Instalasi Gawat Darurat

## 1 Persyaratan

### Pasien Peserta BPJS

- (1) Kartu berobat (bagi pasien lama)
- (2) Kartu identitas (KTP/SIM/Pasport)
- (3) Kartu BPJS
- (4) Surat rujukan atau resume medis bagi pasien pulang rawat inap
- (5) Surat jaminan perusahaan bagi pasien dengan BPJS Ketenagakerjaan

### Pasien jaminan perusahaan

- (1) Kartu identitas berobat
- (2) Kartu identitas (KTP/SIM/Pasport)

### Pasien Tunai

- (1) Kartu identitas berobat
- (2) Kartu identitas (KTP/SIM/Pasport)

### Pasien jaminan asuransi

- (1) Kartu identitas berobat
- (2) Kartu identitas (KTP/SIM/Pasport)
- (3) Kartu kepesertaan asuransi





# Standar Layanan Instalasi Gawat Darurat

## 2 *Prosedur*

### **Triage**

1. Pasien / keluarga pasien mendaftarkan ke bagian admisi (SPO Pendaftaran pasien )
2. Dokter jaga IGD melakukan pemeriksaan pada pasien secara lengkap dan menentukan prioritas penanganan.
3. Prioritas pertama (I, tertinggi, emergency) yaitu mengancam jiwa / mengancam fungsi vital, pasien ditempatkan di ruang resusitasi
4. Prioritas kedua (II, medium, urgent) yaitu potensial mengancam jiwa / fungsi vital, bila tidak segera ditangani dalam waktu singkat. Penanganan dan pemindahan bersifat terakhir. Pasien ditempatkan di ruang tindakan bedah / non bedah
5. Prioritas ketiga (III, rendah, non emergency) yaitu memerlukan pelayanan biasa, tidak perlu segera. Penanganan dan pemindahan bersifat terakhir. Pasien ditempatkan di ruang non bedah.

### **Kriteria pasien keluar IGD Pulang**

1. kriteria keluar igd ke ruang rawat inap
2. kriteria pasien keluar igd (pulang)
3. kriteria pasien keluar igd ke nccu
4. kriteria pasien keluar igd ke scu
5. kriteria pasien keluar igd ke hcu
6. kriteria keluar paliatif atau end of life
7. kriteria keluar igd meninggal
8. kriteria keluar igd ke kamar operasi cito
9. kriteria keluar igd rujuk





# Standar Layanan Instalasi Gawat Darurat

## 3 Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan Instalasi Gawat Darurat adalah 24 Jam

## 6 Produk

Layanan Kegawat Daruratan Terwujudnya penyelenggaraan pelayanan Gawat Darurat dengan mutu tinggi serta mengutamakan keselamatan pasien dan memberikan penanganan yang optimal dalam situasi darurat medis, terutama di bidang Neurologi.

## 4 Biaya/Tarif

Sesuai dengan SK Tarif Nomor:  
HK.02.03/D.XXIII/7326/2024

## 6 Penanganan Pengaduan

Penanganan komplain pada pelayanan Gawat Darurat Rumah Sakit Pusat Otak Nasional prof. DR. dr. Mahar Mardjono Jakarta akan ditangani dan diselesaikan sesegera mungkin. Komplain akan ditangani pertama kali oleh pihak yang menerima kemudian bila tidak dapat ditangani akan diselesaikan oleh petugas yang kompeten dibidangnya Pasien atau keluarga juga dapat menyampaikan keluhan atau komplain melalui :

1. Form komplain
2. Whatsapp ke nomor 081196209945
3. Melalui direct messenger ke social media RSPON
4. Melalui website [www.rspon.co.id](http://www.rspon.co.id)
5. Melalui Email [Pengaduan@rspon.co.id](mailto:Pengaduan@rspon.co.id)
6. Customer Care RSPON





# Standar Layanan **Medical Chek-Up**

## 1 ***Persyaratan***

1. Membawa identitas diri (KTP/Paspor) saat registrasi
2. Melakukan reservasi minimal H-2 melalui telepon/WhatsApp/email
3. Puasa minimal 10 jam sebelum pemeriksaan (untuk paket yang memerlukan pemeriksaan darah/lab)
4. Tidak sedang menstruasi (untuk peserta wanita yang akan melakukan pemeriksaan urin/sitologi)
5. Membawa surat permintaan dokter (jika ada permintaan khusus)





# Standar Layanan **Medical Chek-Up**

## 2 *Prosedur*

1. Pasien melakukan reservasi layanan H-2 melalui WhatsApp
2. Pasien hadir tepat waktu di hari pemeriksaan dan melakukan registrasi kepada petugas MCU
3. Pasien mengikuti tahapan pemeriksaan sesuai paket layanan yang dipilih
4. Hasil pemeriksaan diberikan dalam bentuk cetak dan/atau digital dalam waktu 1–3 hari kerja
5. Konsultasi hasil dengan Dokter





# Standar Layanan Medical Chek-Up

## 3 Waktu Pelayanan

- a. Stroke Check Up : Senin - Sabtu jam 07.30 – 14.00 WIB
- b. Brain Check Up : Senin – Jumat jam 07.30 – 16.00 WIB
- c. Medical Check Up Personal : Senin - Sabtu jam 07.30 – 14.00 WIB
- d. Medical Check Up Haji/Umroh : Jumat jam 07.30 – 12.00 WIB

## 6 Produk

- a. Brain Check Up
- b. Stroke Check Up
- c. Medical Check Up Personal
- d. Medical Check Up Umrah/Haji

## 4 Biaya/Tarif

- a. Stroke Check Up Paket Basic : Rp 907.000
- b. Stroke Check Up Paket Silver : Rp 3.190.000
- c. Stroke Check Up Paket Gold : Rp 5.625.000
- d. Brain Check Up : Rp 16.905.000
- e. Brain Check Up+ : Rp 24.685.000
- f. Personal Basic Medical Check Up : Rp 1.494.000
- g. Personal Advance Medical Check Up : Rp 3.021.000
- h. Personal Comprehensive Medical Check Up : Rp 4.998.000

## 6 Penanganan Pengaduan

- a. Telephone : 021 – 29373377
- b. Whatsapp : 0811 9620 9944 - 0811 9620 9945
- c. Email : [pengaduan@rspon.co.id](mailto:pengaduan@rspon.co.id)
- d. <https://www.lapor.go.id/>





# Standar Layanan Instalasi Bedah Sentral

## 1 Persyaratan

### Pasien Umum

1. Kartu Identitas Berobat
2. Kartu Identitas (KTP/SIM/Passport)

### Pasien Jaminan Asuransi

1. Kartu Identitas Berobat
2. Kartu Identitas (KTP/SIM/Passport)
3. Surat Pengantar Jaminan dari Perusahaan
4. Kartu Rujukan dari Perusahaan Asuransi

### Pasien Jaminan Perusahaan

1. Kartu Identitas Berobat
2. Kartu Identitas (KTP/SIM/Passport)
3. Surat Pengantar Jaminan dari Perusahaan





# Standar Layanan Instalasi Bedah Sentral

## 2 *Prosedur*

- a. Pendaftaran dan Penjadwalan Operasi/tindakan di Cathlab
  1. Penjadwalan operasi/tindakan Cathlab elektif Dilakukan minimal 1 minggu dan maksimal 24 jam sebelum pelaksanaan operasi
  2. Pada satu hari sebelum pelaksanaan operasi/tindakan di Cathlab, perawat Instalasi Bedah Sentral melakukan pengecekan apakah pasien sudah masuk ke rawat inap dan persiapan sudah lengkap
  3. Pada operasi / tindakan di Cathlab cito, perawat ruangan melakukan koordinasi dengan perawat di Instalasi Bedah Sentral sesuai keputusan cito dari DPJP.
  4. Pelaksanaan tindakan/operasi cito dilakukan menyesuaikan dengan kondisi ketersediaan lokasi kamar operasi, alokasi/utilisasi alat kesehatan dan jumlah staf yang terlibat dalam tim operasi.
  5. Perawat Instalasi Bedah Sentral melakukan reservasi ruangan pasca operasi sesuai ketersediaan ruangan (NCCU/HCU/SCU/PACU) sesuai dengan rekomendasi dokter anastesi
  6. Apabila ruang rawat pasca operasi tidak tersedia, maka operasi ditunda dan dilakukan penjadwalan ulang sampai ruangan pasca operasi tersedia
- a. Tata kelola Pasien
  1. Penerimaan pasien
    - Perawat bedah/cathlab dan perawat anastesi telah melakukan persiapan dan pemanggilan pasien ke ruang cathlab/ruang operasi
    - Penerimaan pasien dilakukan oleh 1 orang perawat sirkuler dan 1 orang perawat anastesi. Untuk tindakan di Cathlab yang tidak membutuhkan prosedur anastesi, maka penerimaan pasien dilakukan oleh perawat sirkuler Cathlab.
    - Pada pasien resiko tinggi dan menggunakan obat khusus atau terpasang monitor, maka perawat menghubungi DPJP anastesi untuk ikut serta dan perawat anastesi memastikan monitor tetap terpasang di pasien.
    - Perawat mengganti baju pasien dengan baju khusus kamar operasi, memindahkan pasien ke brankar kamar operasi/Cathlab. Pastikan handrail brankar terpasang dengan sempurna. Untuk pasien Cathlab tanpa kelemahan dapat menggunakan kursi roda.
    - Perawat kamar operasi/cathlab melakukan serah terima dengan perawat ruangan yang mengantar (melakukan identifikasi, mengkaji kondisi pasien, kelengkapan persiapan operasi/tindakan)
    - Memberikan kesempatan pada pasien dan dan keluarga untuk berdoa
    - Memberikan informasi kepada keluarga untuk menunggu di ruang tunggu selama tindakan/operasi berlangsung.





# Standar Layanan Instalasi Bedah Sentral

## *Proses Prosedur Anestesi*

- a. Perawat anestesi memastikan kembali obat dan alat yang akan digunakan sebelum pasien di transfer ke ruang cathlab/ ruang operasi
- b. Perawat sirkuler dan perawat anestesi melakukan pemindahan pasien ke ruang cathlab/ruang operasi dan memastikan handrail terpasang sempurna
- c. Pasang penghangat pada pasien
- d. Perawat sirkuler melakukan prosedur *sign in*
- e. Dokter anestesi dan perawat anestesi melakukan prosedur anestesi dengan tetap didampingi perawat sirkuler





# Standar Layanan Instalasi Bedah Sentral

## Prosedur Intra Tindakan/Operasi Sampai Dengan Pasca Tindakan/Operasi

- a. Memindahkan pasien ke meja operasi menggunakan alat pemindah pasien (*easy move*) dan dilakukan minimal 3 orang
- b. Memberikan pelumas pada area tubuh yang akan tertekan pada posisi operasi, memberikan alas linen pada kabel-kabel elektroda yang bersentuhan dengan badan pasien
- c. Melakukan posisi pasien sesuai kebutuhan operasi, yang dilakukan oleh semua tim tindakan/operasi yang dipimpin oleh dokter operator bedah
- d. Memasang penyangga dan *safety belt* untuk mencegah pasien jatuh intra tindakan/operasi
- e. Memasang disposable *electro surgical pads* pada area tubuh yang luas dan tidak berambut serta memastikan menempel dengan sempurna untuk mencegah terjadinya cedera
- f. Pencukuran dan pencucian area insisi oleh tim bedah di bawah pengawasan operator bedah
- g. *Drapping* dilakukan oleh perawat *scrub* dan operator bedah
- h. Perawat sirkuler melakukan prosedur *time out* sebelum insisi/ tindakan operasi dimulai
- i. Perawat anestesi memberikan antibiotik profilaksis 30 - 60 menit sebelum insisi pada operasi elektif
- j. Perawat anestesi dan dokter anestesi melakukan pemantauan hemodinamik dan *maintenance therapy* intra operasi sampai dengan operasi selesai
- k. Tim bedah melakukan prosedur tindakan/ operasi sesuai dengan tindakan/operasi yang direncanakan pada asesmen medik pra bedah
- l. Perawat sirkuler melakukan prosedur *sign out* sebelum luka insisi di tutup
- m. Penutupan luka operasi menggunakan kassa steril dan dressing yang disiapkan depo farmasi.
- n. Pasien diposisikan supine untuk dipindahkan ke brankar menggunakan alat pemindah pasien (*easy move*) oleh tim operasi minimal 3 orang
- o. Pasien dipindahkan ke ruang rawat pasca tindakan/operasi dan dilakukan edukasi pasca tindakan/operasi ke pasien/keluarga pasien





# Standar Layanan Instalasi Bedah Sentral

## 3 Waktu Pelayanan

Setiap hari 24 jam pelayanan

## 6 Produk

Layanan operasi bedah saraf, orthopedi, THT, Bedah plastik, bedah umum, bedah vaskular

## 4 Biaya/Tarif

- a. Pasien peserta BPJS
- b. Pasien umum/perusahaan/asuransi

## 6 Penanganan Pengaduan

1. Telepon : 021-29373377
2. Whatsapp : 0811 9620 9944 (informasi)
3. Whatsapp : 0811 9620 9945 (Humas)
4. Email : [pengaduan@rspon.co.id](mailto:pengaduan@rspon.co.id)
5. <https://www.lapor.go.id/>





# Standar Layanan **Home Care**

## 1 **Persyaratan**

- a. Pasien merupakan pasien rawat inap/rawat jalan RSPON yang dinyatakan layak untuk rawat lanjut di rumah
- b. Memiliki indikasi medis dan keperawatan untuk dilayani di rumah
- c. Telah mengisi formulir persetujuan layanan homecare
- d. Domisili pasien dalam radius pelayanan homecare RSPON





# Standar Layanan Home Care

## 2 *Prosedur*

- a. Permintaan pelayanan homecare diajukan oleh pasien/keluarga ke koordinator homecare
- b. Koordinator homecare melakukan asesmen awal terhadap kondisi pasien dan lingkungan rumah
- c. Jadwal kunjungan ditetapkan berdasarkan rencana intervensi medis/keperawatan/terapi
- d. Pelayanan dilakukan sesuai standar dan dicatat dalam rekam medis khusus homecare
- e. Hasil pelayanan dievaluasi secara berkala
- f. Penutupan layanan dilakukan atas dasar kondisi klinis membaik, rujukan ulang, atau permintaan pasien





# Standar Layanan Home Care

## 3 Waktu Pelayanan

- a. Pelayanan dilakukan setiap hari Senin – Jumat pukul 08.00 – 16.00 WIB atau disesuaikan kebutuhan pasien
- b. Waktu kunjungan per pasien tergantung jenis pelayanan
- c. Durasi pemberian layanan homecare per pasien disesuaikan dengan rencana asuhan dan evaluasi berkala

## 6 Produk

- a. Kunjungan dokter umum dan spesialis ke rumah
- b. Kunjungan perawat < 2 jam
- c. Homecare shift perawat (6 jam)
- d. Layanan fisioterapi homecare
- e. Layanan terapi wicara
- f. Layanan terapi okupasi
- g. Homevisit laboratorium di rumah (dengan pengantar dokter)
- h. Konsultasi gizi untuk pasien di rumah
- i. Layanan vaksinasi

## 4 Biaya/Tarif

- a. Jasa Homevisit Dokter Umum Rp 500.000
- b. Jasa Homevisit Dokter Spesialis Rp 700.000
- c. Jasa Homevisit Perawat < 2 jam Rp 250.000
- d. Jasa Homevisit Perawat per 6 jam Rp 470.000
- e. Jasa Homevisit Fisioterapis Rp 470.000
- f. Jasa Homevisit Terapi Okupasi/Wicara Rp 400.000
- g. Jasa Homevisit Laboratorium Rp 200.000
- h. Jasa Homevisit Ahli Gizi Rp 400.000
- i. Jasa Homevisit Vaksinasi Rp 100.000
- j. Biaya Transport Rp 150.000

## 6 Penanganan Pengaduan

- a. Telephone : 021 – 29373377
- b. Whatsapp : 0811 9620 9944 - 0811 9620 9945
- c. Email : [pengaduan@rspon.co.id](mailto:pengaduan@rspon.co.id)
- d. <https://www.lapor.go.id/>





# Standar Layanan Neurodaycare

## 1 *Persyaratan*

Untuk mendapatkan layanan Neurodaycare di RS Pusat Otak Nasional Prof.Dr.dr. Mahar Mardjono Jakarta maka pasien harus terdaftar di bagian admisi layanan pasien di hari pasien memerlukan pelayanan, sebagai pasien dengan jaminan umum serta dilengkapi dengan hasil pemeriksaan kriteria inklusi-eksklusi layanan neurodaycare yang diisi oleh dokter klinis atau perawat primer.





# Standar Layanan Neurodaycare

## 2 *Prosedur*

- a. Pasien dilakukan asesmen di Poliklinik Eksekutif / reguler / unit neurodaycare oleh DPJP Poliklinik atau perawat Unit Neurodaycare. DPJP poliklinik atau perawat Unit Neurodaycare mengisi check list kriteria inklusi dan eksklusi pasien baru. Asesmen di Poliklinik Eksekutif / reguler hanya dilakukan untuk kedatangan kali pertama.
- b. Pasien wajib menjelaskan mengenai kondisi terkini, adanya alergi, diet yang sedang diterapkan dan kondisi khusus yang perlu menjadi perhatian pada saat melakukan pendaftaran.
- c. Keluarga pasien dapat melakukan visitasi ke unit neurodaycare untuk dijelaskan oleh perawat tentang konsep pelayanan, fasilitas dan sistem pembayaran.
- d. Keluarga pasien membuat perjanjian untuk menjadi peserta neurodaycare sesuai waktu yang diinginkan oleh pasien / keluarga pasien. Perjanjian dilakukan minimal satu hari sebelum kedatangan melalui unit neurodaycare (Gd B Lt 10) atau whatsapp admin neurodaycare.
- e. Pada hari yang ditentukan, pasien melakukan pendaftaran (EHR) melalui admisi di lantai 1 atau poli eksekutif lantai 5.
- f. Pembayaran dilakukan segera setelah melakukan pendaftaran dapat dilakukan di kasir poli eksekutif.
- g. Pasien langsung datang ke Gd B Lt 10 diantar keluarga dan melakukan serah terima pasien dengan perawat Neurodaycare, termasuk memeriksa check list kriteria inklusi pasien.
- h. Pasien diterima Neurodaycare. Waktu pelayanan 08.00-15.00.
- i. Perawat melakukan pengkajian dan pengukuran tanda vital.
- j. Pelayanan yang diterima dari layanan Neurodaycare adalah:
  - Kegiatan berkelompok, 1 kali terapi pilihan (Fisioterapi/Terapi Wicara/Okupasi Terapi). Jika meminta lebih dari 1 (satu) jenis terapi maka akan dikenakan biaya tambahan sesuai jenis terapi yang dipilih.
  - Satu kali makan siang, 2 kali snack (makanan selingan), 2 botol air mineral 600ml
- k. Jika melebihi batas waktu pelayanan Neurodaycare pasien belum dijemput keluarga maka akan dikenakan tarif tambahan dengan biaya per jam RP. 75.000 dan jika melewati batas waktu pukul 21.00 WIB maka secara otomatis pasien akan dialihkan ke Ruang Perawatan Neurorestorasi dan berlaku tarif Rawat Inap.
- l. Bila terjadi penurunan kondisi selama perawatan di ruang Unit Neurodaycare, pasien dilakukan asesmen kembali di Instalasi Gawat Darurat :
  - Bila terbukti perburukan disebabkan oleh masalah neurologi, maka akan dirawat di RS PON oleh DPJP onsite sebagai pasien rawat inap baru sesuai jenis asuransi atau cara pembayaran yang disepakati oleh pihak pasien.
  - Bila perburukan disebabkan oleh masalah non-neurologi, pasien akan dirujuk ke rumah sakit lain atau dirawat oleh DPJP non neurologi terkait.





# Standar Layanan Neurodaycare

## 3 Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan neurodaycare yaitu di hari  
senin-jumat pukul 08.00-15.00 WIB

## 4 Biaya/Tarif

Sesuai dengan SK Tarif Nomor:  
HK.02.03/D.XXIII/7326/2024

## 6 Produk

meningkatkan mutu dan keselamatan  
pasien, Layanan terapi sehari: fisioterapi,  
terapi okupasi, terapi wicara, keperawatan

## 6 Penanganan Pengaduan

Bila terjadi komplain, pasien dapat membuat pengaduan melalui form complain tertulis atau secara lisan langsung di ruang pengaduan bidang Hukum dan Organisasi Masyarakat lantai 1 gedung A. Komplain akan ditindaklanjuti bidang Hukum dan Organisasi Masyarakat dengan berkoordinasi kepada penanggung jawab pelayanan dan Kepala Instalasi Neurorestorasi





# Standar Layanan Neurorestorasi

## 1 Persyaratan

### Pasien Umum

- Kartu identitas berobat
- Kartu identitas (KTP/SIM/Passport)

### Pasien BPJS/JKN

- Kartu berobat (bagi pasien lama)
- Kartu Identitas (KTP/SIM/Pasport)
- Kartu BPJS
- Rujukan dari FKTP/FKTRL/SKDP/Resume Medis
- Surat Eligibilitas Pelayanan (SEP)

### Pasien Jaminan Asuransi

- Kartu Identitas berobat
- Kartu identitas (KTP/SIM/Passport)
- Kartu kepesertaan asuransi
- Persyaratan lain sesuai dengan aturan dari asuransi terkait

### Pasien Jaminan Perusahaan

- Kartu identitas berobat
- Kartu identitas (KTP/SIM/Passport)
- Surat pengantar jaminan dari perusahaan





# Standar Layanan Neurorestorasi

## 2 *Prosedur*

Prosedur pelayanan Neurorestorasi merupakan serangkaian urutan alur pelayanan klien dari awal pendaftaran sampai selesai mendapatkan pelayanan, yang terdiri dari beberapa prosedr per layana :

1. Prosedur Pelayanan Rawat Jalan Reguler
2. Prosedur Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif
3. Prosedur Pelayanan Rawat Inap
4. Prosedur Pelayanan Rawat Inap Unit Neurorestorasi
5. Prosedur Pelayanan Neurodaycare





# Standar Layanan Neurorestorasi

## 3 Waktu Pelayanan

- a. Pelayanan Rawat Jalan (Regular dan Eksekutif), Rawat Inap dan Neurodaycare
  - Senin sampai dengan Jum'at Pukul 08.00 – 16.00.
- b. Pelayanan Rawat Inap Neurorestorasi
  - Senin sampai dengan Minggu Pukul 08.00 – 16.00

## 5 Produk

Perawatan Pasien Pasca Stroke

## 4 Biaya/Tarif

Sesuai dengan SK Tarif Nomor:  
HK.02.03/D.XXIII/7326/2024

## 6 Penanganan Pengaduan

Layanan pengaduan dapat disampaikan langsung kepada Penanggung Jawab ruangan atau melalui media lain, yaitu:

- a. Komplain diberikan secara tertulis langsung dari pasien/keluarga atau mendapatkan laporan keluhan secara lisan, diterima petugas ruangan kemudian dilaporkan ke Penanggung Jawab Mutu agar ditindaklanjuti dengan pihak- pihak terkait kemudian dibuat pelaporan ke hukmas.
- b. Komplain didapatkan dari surat Hukormas dan komplain dari hukormas, diterima oleh Penanggung Jawab Mutu agar ditindaklanjuti dengan pihak-pihak terkait kemudian dibuat pelaporan ke hukmas.





# Standar Layanan Rawat Jalan

## 1 *Persyaratan*

### Pasien Peserta BPJS

1. Kartu identitas berobat (bagi pasien lama)
2. Kartu identitas (KTP/SIM/Pasport)
3. Kartu BPJS
4. Surat rujukan atau Resume medis bagi pasien pulang rawat inap
5. Kartu kontrol (bagi pasien lama)
6. Surat jaminan perusahaan bagi pasien dengan BPJS Ketenagakerjaan

### Pasien jaminan perusahaan

1. Kartu Identitas berobat
2. Kartu identitas (KTP/SIM/Passport)
3. Kartu kontrol (bagi pasien lama)
4. Surat pengantar jaminan dari perusahaan

### Pasien Tunai

1. Kartu identitas berobat (bagi pasien lama)
2. Kartu identitas (KTP/SIM/Passport)
3. Kartu kontrol (bagi pasien lama)

### Pasien jaminan asuransi

1. Kartu Identitas berobat
2. Kartu identitas (KTP/SIM/Passport)
3. Kartu kontrol (bagi pasien lama)
4. Kartu kepesertaan asuransi
5. Surat jaminan asuransi





# Standar Layanan Rawat Jalan

## 2 *Prosedur*

### Poliklinik Regular

- a. Pasien atau keluarga harus melakukan registrasi secara online minimal 3 hari sebelum berobat jalan
- b. Apabila pasien datang mendadak ke Instalasi Rawat Jalan tanpa registrasi online, akan dilayani setelah pasien registrasi online hingga mencapai kuota per divisi
- c. Pasien yang sudah berhasil mendaftar online akan mendapat kode check in untuk melakukan registrasi di mesin mesin anjungan pendaftaran mandiri Setelah berhasil registrasi pasien akan mendapatkan *Electronic-Surat* Eligibilitas Peserta (E-SEP). Kemudian pasien menuju ke ruang Assessment sesuai dengan yang tertera di E-SEP untuk pemeriksaan tanda tanda vital
- d. Selesai Pemeriksaan tanda tanda vital, pasien akan diarahkan ke poli yang dituju untuk pemeriksaan lebih lanjut

### Poliklinik Eksekutif

Pendaftaran pasien rawat jalan di Poli Eksekutif dapat dilakukan secara langsung di lantai 5, pendaftaran melalui whatsapp, website RSPON dan melalui operator hotline.





# Standar Layanan Rawat Jalan

## 3 Waktu Pelayanan

Poliklinik

Senin- Kamis : Jam 07.30 – 16.00 WIB

Jumat : Jam 07.30 – 16.30 WIB

Poliklinik Executive

Senin – Jumat : Jam 07.30 – 21.00 WIB

Sabtu : Jam 07.30 – 14.00 WIB

## 5 Produk

Pelayanan rawat jalan, pemeriksaan diagnostik, tindakan minor

## 4 Biaya/Tarif

- a. Pasien Peserta BPJS Tanpa biaya/dijamin oleh BPJS Kesehatan
- b. Pasien Umum/Perusahaan/Asuransi Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 244/PMK.05/2016 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Pada Kementerian Kesehatan

## 6 Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi

Telephone : 021 – 29373377

Whatsapp : 0811 9620 9944 - 0811 9620 9945

Email : [pengaduan@rspon.co.id](mailto:pengaduan@rspon.co.id)

<https://www.lapor.go.id/>





# Standar Layanan Rawat Inap

## 1 *Persyaratan*

### Pasien Peserta BPJS

- a. Kartu berobat (bagi pasien lama)
- b. Kartu identitas (KTP/SIM/Pasport)
- c. Kartu BPJS
- d. Rujukan dari FKTP/FKTRL/SKDP/Resume Medis
- e. Surat Eligibilitas Pelayanan (SEP)

### Pasien jaminan asuransi

- a. Kartu Identitas Berobat
- b. Kartu Identitas (KTP/SIM/Passport)
- c. Surat Pengantar Jaminan dari Perusahaan
- d. Kartu Rujukan dari Perusahaan Asuransi

### Pasien Umum /Pribadi

- a. Kartu Identitas berobat
- b. Kartu Identitas (KTP/SIM/Pasport)

### Pasien jaminan perusahaan

- a. Kartu Berobat (bagi pasien lama)
- b. Kartu Identitas (KTP/SIM/Passport) Surat Pengantar Jaminan dari Perusahaan

### Prujukan dari Klinik Perusahaan/Dokter Setempat

- a. Kartu Identitas berobat
- b. Kartu Identitas (KTP/SIM/Passport)





# Standar Layanan **Rawat Inap**

## 2 *Prosedur*

Sesuai dengan pedoman pelayanan dan pedoman pengorganisasian Instalasi Pelayanan Rawat Inap RS Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono Jakarta





# Standar Layanan Rawat Inap

## 3 Waktu Pelayanan

Setiap hari 24 jam pelayanan

## 5 Produk

Pelayanan pasien rawat inap kelas President Suite, VVIP, VIP, Kelas I, Kelas II, Kelas III, Stroke Ward, Bangsal Nonstroke (bedah), Bangsal Anak, Ruangan Isolasi, dan Ruangan paliatif.

## 4 Biaya/Tarif

1. Sesuai dengan hak Kepesertaan tanpa iur biaya dijamin BPJS sesuai dengan Tarif Inacbg's
2. Pasien naik kelas sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3. Pasien Umum/Pribadi/Perusahaan/Asuransi (sesuai buku tarif RS.Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono)

## 6 Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi

Telephone : 021 – 29373377

Whatsapp : 0811 9620 9944

Email : [pengaduan@rspon.co.id](mailto:pengaduan@rspon.co.id)

<https://www.lapor.go.id/>





# Standar Layanan **Radiologi**

## 1 *Persyaratan*

Untuk mendapatkan pelayanan radiologi di RS Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono Jakarta maka pasien harus terdaftar di bagian admisi layanan pasien di hari pasien memerlukan pelayanan, baik sebagai pasien dengan jaminan umum, BPJS, asuransi swasta maupun jaminan perusahaan serta dilengkapi dengan permintaan pemeriksaan radiologi dari dokter klinisi.





# Standar Layanan Radiologi

## 2 *Prosedur*

Instalasi radiologi Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono Jakarta menetapkan suatu prosedur pemeriksaan yang telah divalidasi untuk menjamin prosedur pemeriksaan sesuai dengan permintaan pemeriksaan dari dokter klinisi. Instalasi radiologi memiliki alur pelayanan yang diuraikan sebagai berikut :

- a. Surat permintaan pemeriksaan radiologi dari dokter klinisi dapat berupa formulir pada *Electronic Health Record (EHR)* RSPON (internal) atau surat pengantar dari RS luar RSPON (eksternal).
- b. Surat permintaan dicek oleh administrasi radiologi
- c. Pemeriksaan radiologi dapat dikerjakan pada hari yang sama.
- d. Pemeriksaan radiologi yang memerlukan persiapan, seperti pemeriksaan radiologi menggunakan kontras atau pemeriksaan USG maka perlu dilakukan penjadwalan.
- e. Pelaksanaan pemeriksaan radiologi
- f. Hasil ekspertise dapat diambil 30 menit pada pasien kritis/emergency/code stroke, 6 jam setelah pemeriksaan dilakukan untuk pemeriksaan radiologi sederhana, 1 hari kerja untuk pemeriksaan radiologi CT Scan dan 5 hari kerja untuk pemeriksaan MRI.





# Standar Layanan Radiologi

## 3 Waktu Pelayanan

Operasional pelayanan radiologi diselenggarakan selama 24 jam yang terbagi menjadi:

- a. Pelayanan radiologi umum, dari hari Senin – Jumat ( jam 07.30 – 16.00)
- b. Pelayanan radiologi eksekutif, dari hari Senin – Sabtu ( jam 08.00 – 20.00)
- c. Pelayanan radiologi pada kasus gawat darurat adalah selama 24 jam  
Pelayanan radiologi berjalan dan beroperasi 24 jam

## 5 Produk

Produk layanan Instalasi Radiologi sebagai berikut:

- a. Pemeriksaan dengan menggunakan Modalitas MRI.
- b. Pemeriksaan dengan menggunakan Modalitas CT Scan.
- c. Pemeriksaan dengan menggunakan Modalitas Digital Radiologi
- d. Pemeriksaan dengan menggunakan Modalitas Panoramik.
- e. Pemeriksaan dengan menggunakan Modalitas USG

## 4 Biaya/Tarif

Terlampir Tarif Radiologi tahun 2023

## 6 Penanganan Pengaduan

- a. Bila terjadi komplain, pasien dapat membuat pengaduan melalui form komplain secara tertulis atau secara lisan langsung di ruang pengaduan bidang Hukum dan Organisasi Masyarakat lantai 1 gedung A atau dapat menghubungi via

Whatsapp: 081196209944

Email : pengaduan@rspon.co.id -

<https://www.lapor.go.id/>

Komplain akan ditindaklanjuti Tim Kerja Hukum dan Humas dengan berkoordinasi kepada Penanggung Jawab Pelayanan dan Kepala Instalasi Radiologi





# Standar Layanan Instalasi Laboratorium

## 1 Persyaratan

### Pelayanan Laboratorium Rawat Jalan

- a. Dokter melakukan order pemeriksaan atas nama pasien melalui *Electronic Health Record* (EHR)
- b. Pasien melakukan pendaftaran di loket laboratorium
- c. Petugas administrasi di laboratorium melakukan pendaftaran dan order pemeriksaan laboratorium melalui EHR sesuai permintaan dokter yang ada pada formulir *online* lalu mencetak *barcode*
- d. Pranata Laboratorium Kesehatan (PLK) Sampling melakukan pengambilan spesimen darah sesuai dengan nomor antrian
- e. PLK Teknis menerima spesimen, melakukan *check in* spesimen dan melakukan pemeriksaan
- f. Hasil pemeriksaan dari alat (Hematologi, Hemostasis, Urinalisis, Analisis Cairan Tubuh, Kimia, HbA1c, AGD, Elektrolit, Imunologi) ditulis pada *worklist*
- g. Setelah hasil selesai, PJ *shift* melakukan *release* hasil melalui *Laboratory Information System* (LIS)
- h. Dokter penanggung jawab laboratorium harian (DPJLH) melakukan otorisasi melalui LIS

### Pelayanan Laboratorium Rawat Inap dan IGD

- a. Dokter melakukan order pemeriksaan atas nama pasien melalui EHR
- b. PLK melakukan order pemeriksaan laboratorium melalui EHR sesuai permintaan dokter yang ada pada formulir *online* lalu mencetak *barcode*
- c. PLK Sampling melakukan pengambilan spesimen darah ke ruang perawatan sesuai jam pengambilan darah, yaitu pukul 05.00, 11.00, dan 16.00
- d. PLK Teknis menerima spesimen, melakukan *check in* spesimen dan melakukan pemeriksaan
- e. Hasil pemeriksaan dari alat (Hematologi, Hemostasis, Urinalisis, Analisis Cairan Tubuh, Kimia, HbA1c, AGD, Elektrolit, Imunologi) ditulis pada *worklist*
- f. Setelah hasil selesai, PJ *shift* melakukan *release* hasil melalui LIS
- g. DPJLH akan melakukan otorisasi melalui LIS





# Standar Layanan Instalasi Laboratorium

## 2 *Prosedur*

Prosedur pelayanan di laboratorium terbagi menjadi 3 (tiga) tahap, yaitu: tahap pra-analitik, analitik dan pasca analitik

### a. Tahap Pra-Analitik

- Formulir Permintaan
- Persiapan dan Identifikasi Pasien
- Pengambilan Spesimen
- Transportasi Spesimen

### b. Tahap Analitik

- Tahap Seleksi
- Tahap Verifikasi
- Tahap Validasi

### c. Tahap Pasca Analitik

- Tinjauan Hasil
- Pembuangan Spesimen
- Pelaporan



# Standar Layanan Instalasi Laboratorium

## 3 Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan di Instalasi Laboratorium dan Bank Darah Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. Dr. Mahar Mardjono terdiri atas, Waktu Operasional dan Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Laboratorium.

| Pelayanan Laboratorium    | Operasional                                                                                                 | Lokasi                     |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Laboratorium 24 Jam       | Setiap hari<br>Penerimaan spesimen : 24 jam<br>Pengambilan hasil : 24 jam                                   | Gedung A RSPON<br>Lantai 2 |
| Instalasi Gawat Darurat   | Setiap hari kerja<br>Penerimaan spesimen :<br>08.00 – 14.00 WIB<br>Pengambilan hasil :<br>08.00 – 16.00 WIB | Gedung A RSPON<br>Lantai 2 |
| Instalasi Rawat Inap      | Setiap hari<br>Penerimaan spesimen : 24 jam<br>Pengambilan hasil : 24 jam                                   | Gedung A RSPON<br>Lantai 2 |
| HCU                       | Setiap hari<br>Penerimaan spesimen : 24 jam<br>Pengambilan hasil : 24 jam                                   | Gedung A RSPON<br>Lantai 2 |
| NCCU                      | Setiap hari<br>Penerimaan spesimen : 24 jam<br>Pengambilan hasil : 24 jam                                   | Gedung A RSPON<br>Lantai 2 |
| SCU                       | Setiap hari<br>Penerimaan spesimen : 24 jam<br>Pengambilan hasil : 24 jam                                   | Gedung A RSPON<br>Lantai 2 |
| Poliklinik Eksekutif      | Setiap hari<br>Penerimaan spesimen :<br>08.00 – 21.00 WIB<br>Pengambilan hasil :<br>08.00 – 21.00 WIB       | Gedung A RSPON<br>Lantai 5 |
| Poliklinik Brain Check Up | Setiap hari<br>Penerimaan spesimen :<br>08.00 – 21.00 WIB<br>Pengambilan hasil :<br>08.00 – 21.00 WIB       | Gedung A RSPON<br>Lantai 4 |



# Standar Layanan Instalasi Laboratorium

## 3 Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Laboratorium

Waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium adalah tenggang waktu yang dibutuhkan sejak spesimen *check in* di laboratorium hingga diotorisasi oleh DPJLH, sesuai dengan SPO Waktu Tunggu Hasil Laboratorium.

- a. Pemeriksaan cito : < 100 menit
- b. Pemeriksaan non cito (rutin) : < 180 menit. Tidak termasuk pemeriksaan yang memerlukan ekspertise, pemeriksaan yang di-*pooling* dan pemeriksaan kultur mikrobiologi.
- c. Pemeriksaan yang dirujuk ke laboratorium rujukan, waktu tunggu hasil menyesuaikan dengan hasil dari laboratorium rujukan, yaitu berkisar 1 (satu) hari sampai 3 (tiga) bulan.

## 4 Biaya/Tarif

Biaya pemeriksaan laboratorium mengacu pada:

- a. SK Direktur Utama RSPON Mahar Mardjono Jakarta Nomor: HK.02.03/XXXIX/4812/2024 tentang Tarif Pelayanan Laboratorium dan Bank Darah
- b. SK Direktur Utama RSPON Mahar Mardjono Jakarta Nomor: HK.02.03 /D.XXIII/ 702/2024 tentang Tarif Pemeriksaan Beta Amyloid 1-42, Beta Amyloid 1-40, Protein Tau Fosforilasi 181 dan Apolipoprotein-E





# Standar Layanan Instalasi Laboratorium

## 5 Produk

Produk pelayanan di Instalasi Laboratorium dan Bank Darah berupa pemeriksaan, akan dirincikan sesuai sub pelayanannya, yaitu Patologi Klinik, Patologi Anatomi, Mikrobiologi dan Bank Darah.

- a. Patologi Klinik
    - Hematologi rutin
    - Hematologi lengkap
    - Hematologi lengkap + Gambaran darah tepi + Laju Endap Darah
    - Laju Endap Darah
    - Hitung eosinofil
    - IPF
    - Filaria
    - Malaria
    - Golongan darah ABO-Rh
    - Protrombin Time (PT)
    - APTT
    - INR
    - Fibrinogen
    - D Dimer
    - Agregasi trombosit
    - Urin lengkap
    - Tinja lengkap
    - Analisis cairan otak
    - Analisis cairan pleura
    - Analisis cairan asites
    - Analisis cairan sendi
    - SGOT
    - SGPT
    - Protein total + albumin
    - Ureum
    - Kreatinin
    - Kreatinin rapid
    - Bersihan kreatinin (CCT)
    - Asam urat darah
    - Keton darah
    - Glukosa puasa
    - Glukosa 2 jam pp
    - Glukosa sewaktu
    - Glukosa rapid
    - Gliko HbA1c
    - Gliko HbA1c
    - Trigliserida
    - Kolesterol total
    - Kolesterol HDL
    - Kolesterol LDL
    - Elektrolit darah (Na,K,Cl)
    - Elektrolit urin (Na,K,Cl)
    - Kalsium darah
    - Magnesium
    - CK
    - CKMB
    - Hs Troponin T
    - Analisa gas darah
    - Laktat darah
    - TPHA
    - Anti Salmonella IgM
    - Prokalsitonin
    - NS1 Dengue
    - Anti Dengue IgG/IgM
    - NS1 Dengue
    - Anti Dengue IgG/IgM
    - Imunohistokimia (IHK) Ki-67
    - Sitologi FNAB
    - Sitologi Cairan
    - Potong Beku
    - a. Mikrobiologi
      - Pulasan gram
      - Pulasan tahan asam
      - Pewarnaan KOH
      - Biakan + resistensi aerob darah
      - Biakan + resistensi aerob sputum
      - Biakan + resistensi aerob cairan otak
      - Biakan + resistensi aerob pus
      - Biakan + resistensi aerob lainnya
    - a. Bank Darah
      - Packed Red Cell (PRC)
      - PRC Leukoreduce
      - PRC Leukodepleted
      - Wash Erythrocyte
    - PRC Leukodepleted
    - Fresh Frozen Plasma (FFP)
    - Wash Erythrocyte
    - Fresh Frozen Plasma (FFP)
    - Trombocyte Concentrate
    - Cryoprecipitate – AHF
- Pemeriksaan yang tidak tersedia di Instalasi Laboratorium dan Bank Darah RSPON Mahar Mardjono, akan dirujuk ke Laboratorium Rujukan.





# Standar Layanan Instalasi Laboratorium

## 6 *Penanganan Pengaduan*

- a. Telepon : 021-29373377
- b. Whatsapp : 0811 9620 9944 (informasi)
- c. Whatsapp : 0811 9620 9945 (Humas)
- d. Email : [pengaduan@rspon.co.id](mailto:pengaduan@rspon.co.id)
- e. <https://www.lapor.go.id/>





# Standar Layanan Laboratorium Penelitian Klinik Genmik Instalasi Penelitian Klinis/Clinical Research Unit (CRU)

## 1 *Persyaratan*

### a. Pelayanan Laboratorium Genomik

1. Dokter melakukan order pemeriksaan atas nama pasien melalui *Electronic Health Record* (EHR)
2. Pranata Lab Menerima permintaan pemeriksaan di EHR
3. Pranata Lab melakukan pengambilan darah
4. Pranata lab melakukan prosesing sampel
5. Pranata Lab Melakukan pemeriksaan genomik
6. Pranata Lab Melakukan Validasi Hasil Pemeriksaan
7. Pranata Lab Memberikan laporan hasil pemeriksaan kepada DPJP dan Pasien
8. Pranata Lab Melakukan konsultasi dan pembacaan hasil genomik





# Standar Layanan Laboratorium Penelitian Klinik Genmik Instalasi Penelitian Klinis/Clinical Research Unit (CRU)

## 2 *Prosedur*

Prosedur pelayanan di laboratorium genomik terbagi menjadi 3 (tiga) tahap, yaitu: tahap pra-analitik, analitik dan pasca analitik.

### a. Tahap Pra-Analitik

- Formulir Permintaan
- Persiapan dan Identifikasi Pasien
- Pengambilan Spesimen
- Transportasi Spesimen

### b. Tahap Analitik

- Tahap Seleksi
- Tahap Verifikasi
- Tahap Validasi

### c. Tahap Pasca Analitik

- Tinjauan Hasil
- Retensi dan Penyimpanan Bahan Klinis
- Pembuangan Spesimen
- Pelapor





# Standar Layanan Laboratorium Penelitian Klinik Genmik Instalasi Penelitian Klinis/Clinical Research Unit (CRU)

## 3 Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan di Laboratorium Penelitian Klinis Genomik Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. Dr. Mahar Mardjono terdiri atas, Waktu Operasional dan Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Laboratorium.

### a. Waktu Operasional

Senin s/d Kamis : 07.30-16.00 WIB

Jumat : 07.30-16.30 WIB

### b. Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Laboratorium

Waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium adalah tenggang waktu yang dibutuhkan sejak spesimen *check in* di laboratorium hingga diotorisasi oleh DPJLH, sesuai dengan SPO Waktu Tunggu Hasil Laboratorium.

1. Pemeriksaan cito : 1 hari
2. Pemeriksaan non cito (rutin) : 7 hari.

## 4 Biaya/Tarif

Biaya pemeriksaan laboratorium mengacu pada :

SK Direktur Utama RSPON Mahar Mardjono Jakarta Nomor: HK.02.03/D.XXIII/10306/2025 tentang Tarif

Laboratorium Penelitian Klinis Genomik





# Standar Layanan Laboratorium Penelitian Klinik Genmik Instalasi Penelitian Klinis/Clinical Research Unit (CRU)

## 5 Produk

Produk pelayanan di Laboratorium Penelitian Klinis Genomik Instalasi Penelitian Klinis / Clinical Research Unit (CRU) berupa pemeriksaan:

- a. Gen APOE (Apolipoprotein E)  $\epsilon$ 2,  $\epsilon$ 3,  $\epsilon$ 4
- b. Gen APOE (Apolipoprotein E)  $\epsilon$ 2,  $\epsilon$ 3,  $\epsilon$ 4 CITO
- c. Clopidogrel (Gen CYP2C19)
- d. Clopidogrel (Gen CYP2C19) CITO
- e. Anti Epilepsi (Gen HLA-B, HLA-A, CYP2C9)
- f. Anti Epilepsi (Gen HLA-B, HLA-A, CYP2C9) CITO
- g. Gen APOE (Apolipoprotein E)  $\epsilon$ 2,  $\epsilon$ 3,  $\epsilon$ 4 + Clopidogrel (Gen CYP2C19)
- a. Gen APOE (Apolipoprotein E)  $\epsilon$ 2,  $\epsilon$ 3,  $\epsilon$ 4 + Clopidogrel (Gen CYP2C19) CITO

## 6 Penanganan Pengaduan

Whatsapp : 081196209944

Email : [pengaduan@rspon.co.id](mailto:pengaduan@rspon.co.id)

SP4N Lapor





# Standar Layanan **Farmasi**

## 1 ***Persyaratan***

- a. Umum (pembayaran pribadi): Resep Dokter
- b. BPJS: Resep Dokter, Surat Eligibilitas Peserta (SEP)
- c. Inhealth Managed Care: Resep Dokter, Surat Jaminan Pelayanan (SJP)
- d. Asuransi lain: Resep Dokter, *Letter of Acceptance* (LoA)





# Standar Layanan Farmasi

## 2 *Prosedur*

- a. Dokter membuat resep elektronik ke Depo Farmasi.
- b. Tenaga kefarmasian melakukan pengkajian resep yang meliputi pengkajian administrasi, farmasetik dan klinis dan mendokumentasikannya di lembar pengkajian resep.
- c. Tenaga kefarmasian melakukan *approval* dan *dispensing* resep pada *Electronic Health Record (EHR)* lalu mencetak lembar order.
- d. Tenaga kefarmasian menyiapkan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakain (BMHP).
- e. Sebelum diserahkan, tenaga kefarmasian memeriksa kesesuaian obat dengan resep dan melakukan verifikasi akhir (6 benar) terhadap identitas pasien; nama, bentuk sediaan dan kekuatan obat; rute; aturan pakai/ frekuensi serta tanggal kedaluarsa obat.
- f. Tenaga kefarmasian menyerahkan sediaan farmasi, alat kesehatan dan BMHP disertai informasi.
- g. Di setiap tahapan pelayanan resep ini, tenaga kefarmasian mencantumkan inisial nama di kolom yang tersedia di lembar order.





# Standar Layanan Farmasi

## 3 Waktu Pelayanan

Pelayanan Farmasi yang diselenggarakan oleh Instalasi Farmasi RS Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono Jakarta dilaksanakan selama 24 jam setiap harinya, sesuai dengan jam operasional rumah sakit, dengan pengaturan sebagai berikut:

- a. Depo Farmasi Rawat Jalan Lantai 2: Senin-Jumat, jam 7.30-16.00 WIB
- b. Depo Farmasi Eksekutif Lantai 5: Senin-Jumat, jam 7.30-21.00 WIB dan Sabtu, jam 7.30-14.00 WIB
- c. Depo Farmasi IGD: Senin-Minggu, 24 jam.
- d. Depo Farmasi Rawat Inap: Senin-Minggu, 24 jam
- e. Depo Farmasi OK-Cath. Lab: Senin-Jumat, jam 7.30-21.00 WIB dan Sabtu, jam 7.30-15.30 WIB.

## 5 Produk

Obat Jadi/ Obat Racik, alat kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai sesuai dengan Resep Dokter

## 4 Biaya/Tarif

Sesuai dengan Buku Tarif RS Pusat Otak Nasional Prof. Dr. Dr. Mahar Mardjono Jakarta Tahun 2019

## 6 Penanganan Pengaduan

1. Whatsapp : 0811 9620 9944
2. Email : [pengaduan@rspon.co.id](mailto:pengaduan@rspon.co.id)
3. <https://www.lapor.go.id/>





# Standar Layanan Rekam Medik

## 1 *Persyaratan*

Dalam melaksanakan tugas di Instalasi Rekam Medik, persyaratan pelayanan meliputi persyaratan internal rumah sakit dan luar rumah sakit yang meliputi:

- a. Semua pegawai rumah sakit harus menjaga kerahasiaan data pasien melalui sumpah jaga rahasia menurut agama dan kepercayaan masing-masing
- b. Pegawai rumah sakit yang mengakses berkas rekam medis (tenaga pos dan lainnya) mengisi surat pernyataan jaga rahasia
- c. Setiap permintaan data pasien untuk pihak ketiga (asuransi, keluarga, perusahaan) harus mendapatkan ijin dari pasien melalui surat kuasa bermaterai dari pasien
- d. Jika pasien sudah meninggal atau tidak mampu memberikan persetujuan karena kondisi medisnya, maka persetujuan diberikan oleh keluarga inti pasien (suami/istri, anak kandung atau orang tua jika belum menikah)
- e. Permintaan data pasien untuk penelitian, jika nama pasien dilampirkan maka harus ada perijinan dari pasien.
- f. Permintaan data pasien/pelayanan untuk penelitian/mahasiswa harus mengajukan permintaan tertulis dan mendapatkan perijinan dari Direksi
- g. Mahasiswa/peneliti yang membutuhkan atau mengakses data rekam medis pasien harus mengisi surat pernyataan menjaga rahasia
- h. Tidak dibenarkan memberikan akses EHR kepada orang lain
- i. Rekam medik tidak boleh difoto atau dicopy kecuali hasil pemeriksaan penunjang, ringkasan pulang dengan seijin pasien





# Standar Layanan Rekam Medik

## 2 *Prosedur*

Penyelenggaraan rekam medik adalah merupakan proses kegiatan pendokumentasian data pelayanan pasien yang dimulai pada saat diterimanya pasien di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional sampai pasien pulang, dilanjutkan dengan penanganan dokumen rekam medik yang meliputi penyimpanan serta pengeluaran berkas dari tempat penyimpanan untuk melayani permintaan/peminjaman dokumen rekam medik dari pasien atau untuk keperluan lainnya serta kegiatan pengolahan data rekam medik baik yang manual maupun elektronik untuk menjadi pelaporan atau informasi Kesehatan dan kebutuhan lainnya.

Kegiatan yang dilakukan di Instalasi Rekam Medis saat ini meliputi kegiatan pendokumentasian rekam medis baik manual (penyimpanan, penyediaan berkas RM dan Retensi RM), Pengolahan Data RM, Korespondensi atau permintaan data RM untuk pihak ketiga serta pengelolaan cetakan medik. Rincian dan prosedur kegiatan sebagai berikut:

- a. Perakitan (Assembling ) dan Analisis Rekam Medik
- b. Koding (*Coding*)
- c. Pelaporan Rumah Sakit
- d. Korespondensi Rekam Medik
- e. Penyimpanan, Retensi dan Pemusnahan Rekam Medik





# Standar Layanan Rekam Medik

## 3 Waktu Pelayanan

Petugas rekam medik menjalankan tugasnya mengikuti jam kerja reguler berdasarkan peraturan Direktur Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof Dr dr Mahar Mardjono Jakarta, waktu pelayanan rekam medis adalah :

Senin s/d Kamis : 07.30 – 16.00

Jum;at : 07.30 – 16.30

## 5 Produk

- a. Pembuatan Rekam Medik
- b. Pelayanan penyediaan rekam medik
- c. Pelayanan statistic Kesehatan
- d. Pelayanan kosing diagnose dan prosedur
- e. Pelayanan audit rekam medik
- f. Penyimpanan dan pemusnahan rekam medik

## 4 Biaya/Tarif

Sesuai dengan Buku Tarif RS Pusat Otak Nasional Prof. Dr. Dr. Mahar Mardjono Jakarta Tahun 2019

## 6 Penanganan Pengaduan

Pengaduan atau komplain terhadap pelayanan Instalasi Rekam Medik dapat disampaikan secara tertulis melalui format komplain rumah sakit yang tersedia, email ataupun website rumah sakit.

Penanganan pengaduan dilakukan dengan cara merespon secara cepat, memberikan klarifikasi dan tindak lanjut Upaya penyelesaian terhadap masalah yang dikomplainkan dari Instalasi Rekam Medik baik yang dilakukan secara langsung ataupun dengan melibatkan pihak humas rumah sakit.





# Standar Layanan Instalasi Pemulasaran Jenazah

## 1 *Persyaratan*

Persyaratan dalam melaksanakan pelayanan Pemulasaraan Jenazah di RS Pusat Otak Nasional Prof dr dr Mahar Mardjono Jakarta adalah :

- a. Jenazah berasal dari Dalam/ Internal RS Pusat Otak Nasional Prof dr dr Mahar Mardjono Jakarta
- b. Jenazah yang dikirim dengan identitas jelas
  - Form SMPK / Sertifikat Medis Penyebab Kematian RS Pusat Otak Nasional Prof dr dr Mahar Mardjono Jakarta dari ruang asal jenazah
  - Kartu Identitas (KTP, KK, SIM, PASPORT)
  - Identitas Pasien (Nama, umur, Alamat, Status Pembayaran)





# Standar Layanan Instalasi Pemulasaran Jenazah

## 2 *Prosedur*

Pelayanan Pemulasaraan Jenazah adalah kegiatan mempersiapkan jenazah sebelum diperlihatkan kepada keluarga. Dalam usaha memberikan pelayanan yang lebih baik pada pasien meninggal, maka diperlukan alur penanganan jenazah yang jelas. Tersedianya Pemulasaraan Jenazah yang standar dapat dipakai sebagai acuan oleh petugas Pemulasaraan Jenazah dalam memberikan mutu pelayanan yang baik bagi keluarga pasien.

Pemulasaraan Jenazah adalah tempat untuk jenazah sebelum keluar dari Rumah Sakit. Secara umum, pelayanan yang dapat diberikan di Pemulasaraan Jenazah adalah: penentuan identitas jenazah, perawatan jenazah, pemulasaraan jenazah, formalin/ embalming/ pengawetan jenazah ataupun penyimpanan jenazah sebelum jenazah dibawa pulang oleh keluarganya.

Perawatan jenazah adalah perawatan pasien setelah meninggal, termasuk menyiapkan jenazah untuk diperlihatkan pada keluarga, transportasi ke Pemulasaraan Jenazah dan melakukan disposisi (penyerahan) barang-barang milik pasien. Perawatan jenazah dimulai setelah dokter menyatakan kematian pasien, jika pasien meninggal karena kekerasan atau dicurigai akibat kriminalitas, perawatan jenazah dilakukan setelah pemeriksaan medis lengkap melalui otopsi. Perawatan jenazah mencakup juga penggunaan formalin/ embalming/ pengawetan jenazah untuk mencegah pembusukan pada waktu tertentu karena penundaan proses pemakaman atau kremasi.





# Standar Layanan Instalasi Pemulasaran Jenazah

## 3 *Waktu Pelayanan*

Pemulasaraan Jenazah aktif setiap hari selama 24 Jam dan tetap aktif pada hari Libur Nasional. Pelayanan Pemulasaraan Jenazah (Pemulasaraan Jenazah, Memandikan Jenazah Muslim/Non Muslim, Embalming/Formalinisasi, Ambulance Jenazah, dan Cargo Jenazah) siap diberikan selama waktu aktif Pemulasaraan Jenazah.

## 4 *Biaya/Tarif*

Tarif Pelayanan Pemulasaraan Jenazah yang berlaku di RS Pusat Otak Nasional Prof Dr dr mahar Mardjono adalah berdasarkan PKS (Perjanjian Kerja Sama) dengan Pihak ke 3 tentang Pengelolaan Jasa Pemulasaraan Jenazah Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof Dr.dr Mahar Mardjono Jakarta.





# Standar Layanan Instalasi Pemulasaran Jenazah

## 5 Produk

Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof Dr.dr Mahar Mardjono Jakarta adalah pengurusan/pemulasaraan jenazah, pemulasaraan jenazah Non Infeksius, pemulasaraan jenazah Suspect/Probable/Konfirmasi Covid-19 pemandian jenazah muslim / non muslim, embalming / pengawetan jenazah, penawaran jenis peti jenazah, jasa ambulance jenazah, pelayanan jenazah korban kekerasan, pelayanan jenazah terlantar. Jenazah yang ditangani berasal dari dalam atau jenazah purna pasien atau mayat dalam.

## 6 Penanganan Pengaduan

Para pengguna jasa pelayanan Pemulasaraan Jenazah RS Pusat Otak Nasional Prof.Dr.dr Mahar Mardjonlo Jakarta, bisa memberikan penilaian kepuasan pelanggan internal Pemulasaraan Jenazah (Tidak Puas, Cukup Puas, Puas, Sangat Puas) lewat pengisian Formulir Kepuasan Pelanggan Internal Pemulasaraan Jenazah. Tujuan penilaian kepuasan pelanggan internal Pemulasaraan Jenazah adalah untuk mengetahui keluhan pelanggan, untuk mengetahui hasil kinerja dan mutu pelayanan yang dicapai, sebagai acuan dalam melakukan perbaikan dan meningkatkan mutu pelayanan untuk kepuasan pelanggan, sebagai bahan dalam membuat rencana kegiatan dan untuk melakukan monitoring dan evaluasi hasil kinerja pegawai.

Pengaduan pengguna jasa pelayanan Pemulasaraan Jenazah RS Pusat Otak Nasional Prof.Dr.dr Mahar Mardjonlo Jakarta juga bisa diberikan lewat :

Email : [pengaduan@rspon.co.id](mailto:pengaduan@rspon.co.id)

Website : [www.rspon.co.id](http://www.rspon.co.id)

Telp : 021-293 733 77

Ruang Pengaduan : Tim Kerja Hukum dan Humas RS PON Prof Dr.dr Mahar Mardjono Jakarta





# Standar Layanan **Pembuatan Surat Rujuk Balik Pasien Rawat Jalan Poliklinik**

## **1** *Persyaratan*

- a. Formulir pengantar rujuk balik yang ditulis lengkap oleh DPJP
- b. Copy resep pasien*
- c. Nomor Surat Eligibilitas Pasien (SEP)





# Standar Layanan Pembuatan Surat Rujuk Balik Pasien Rawat Jalan Poliklinik

## 2 Prosedur

- a. Menerima formulir pengantar rujuk balik dan *copy* resep dari pasien
- b. Memeriksa kelengkapan penulisan diagnosis dan obat pada pengantar rujuk balik
- c. Petugas Informasi dan Pengaduan Pasien (PIPP) membuat rujukan di aplikasi Vclaim rujuk balik dengan cara sebagai berikut :
  1. Memanggil data pasien dengan memasukkan nomor Surat Eligabilitas Peserta (SEP) pada kunjungan terakhir pasien atau kunjungan saat pasien mendapatkan pengantar rujuk balik dari DPJP
  2. Input identitas pasien (alamat, kontak)
  3. Input nama program PRB/diagnosis PRB
  4. Input nama Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP)
  5. Input keterangan dengan menuliskan "Rujuk Balik"
  6. Input saran dengan menuliskan nama obat yang tidak ada dalam daftar isian nama obat
  7. Input nama obat berserta *signa* dan jumlahnya
  8. klik simpan dan *print*
    - a. Mengedukasi pasien tentang rujuk balik, serta memberikan informasi jika pasien harus kembali lagi ke RSPON maka alur pelayanan dimulai dari awal (rujukan berjenjang baru)
    - b. Merekap data pasien rujuk balik dan membuat laporan
    - c. Melaporkan jumlah pasien rujuk balik ke manajemen rumah sakit dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)





# Standar Layanan Pembuatan Surat Rujuk Balik Pasien Rawat Jalan Poliklinik

## 3 Waktu Pelayanan

- a. Senin - Kamis (07:30 - 16:00 WIB)
- b. Jum'at (07:30 - 16:30 WIB)

## 5 Produk

Laporan jumlah Pasien Rujuk Balik (PRB)

## 4 Biaya/Tarif

Tidak ada biaya layanan

## 6 Penanganan Pengaduan

- a. Whatsapp : 0811 9620 9944
- b. Email : [pengaduan@rspon.co.id](mailto:pengaduan@rspon.co.id)
- c. <https://www.lapor.go.id/>
- d. Instagram : rumahsakitotak
- e. Facebook : RS Pusat Otak Nasional
- f. Telpon : 021 29373377 ext. 6124/5121 Instalasi Penjaminan Pasien





# Standar Layanan **Pembuatan Surat Rujuk Eksternal Pasien Rawat Jalan Poliklinik**

## **1** *Persyaratan*

- a. Formulir pengantar rujuk eksternal yang ditulis lengkap oleh DPJP
- b. Nomor Surat Eligibilitas Pasien (SEP)





# Standar Layanan Pembuatan Surat Rujuk Eksternal Pasien Rawat Jalan Poliklinik

## 2 Prosedur

- a. Menerima formulir pengantar rujukan eksternal yang dibuat oleh Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP) dari pasien/keluarga pasien
- b. Memeriksa kelengkapan penulisan diagnosis rujuk dan alasan rujuk
- c. Petugas Informasi dan Pengaduan Pasien (PIPP) mencari Rumah Sakit rujukan eksternal yang sesuai dengan alasan pasien dirujuk
- d. Jika diperlukan, meminta persetujuan petugas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) perihal rujukan eksternal tersebut
- e. Membuat rujukan eksternal di aplikasi Vclaim dengan cara :
  1. Memasukan nomor Surat Eligibilitas Peserta (SEP) berdasarkan tanggal kunjungan pasien disarankan rujuk eksternal atau kunjungan terakhir pasien
  2. Menginput tanggal rujukan
  3. Memilih jenis pelayanan rawat jalan
  4. Memilih tipe rujukan sesuai kebutuhan
  5. Menginput kode diagnosis rujukan pasien
  6. Memilih fasilitas kesehatan rujukan
  7. Menginput DPJP perujuk pasien
  8. Menginput catatan dengan menuliskan alasan pasien dirujuk
  9. simpan dan *print*
    - a. Mengedukasi pasien/keluarga pasien perihal peraturan rujukan eksternal
    - b. Merekap data pasien yang dirujuk eksternal dan membuat laporan
    - c. Melaporkan jumlah pasien rujuk eksternal ke manajemen rumah sakit dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)





# Standar Layanan Pembuatan Surat Rujuk Eksternal Pasien Rawat Jalan Poliklinik

## 3 Waktu Pelayanan

- a. Senin - Kamis (07:30 - 16:00 WIB)
- b. Jum'at (07:30 - 16:30 WIB)

## 5 Produk

Laporan jumlah Pasien Rujuk Eksternal

## 4 Biaya/Tarif

Tidak ada biaya layanan

## 6 Penanganan Pengaduan

- a. Whatsapp : 0811 9620 9944
- b. Email : [pengaduan@rspon.co.id](mailto:pengaduan@rspon.co.id)
- c. <https://www.lapor.go.id/>
- d. Instagram : rumahsakitotak
- e. Facebook : RS Pusat Otak Nasional
- f. Telpon : 021 29373377 ext. 6124/5121 Instalasi Penjaminan Pasien





**Kemenkes**  
RSPON Mahar Mardjono



# Terima Kasih

 [www.rspn.co.id](http://www.rspn.co.id)  081196209944  021-29373377    Rumahsakitotak  Rspusatotak  Rumah sakit otak

