



STANDAR PELAYANAN GAWAT DARURAT

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu berobat pasien (untuk pasien lama yang sudah memiliki kartu) 2. Form biodata pasien (tersedia di petugas loket, untuk pasien baru yang belum memiliki kartu berobat pasien) 3. Kartu identitas pasien <p>Pasien Terlantar :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien tetap terlayani sesuai dengan penyakit yang ditemukan, identitas dilabel Mr. X/Mrs. X <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu berobat pasien (untuk pasien lama yang sudah memiliki kartu) 2. Form biodata pasien (tersedia di petugas loket, untuk pasien baru yang belum memiliki kartu berobat pasien) 3. Buku obat (untuk pasien lama yang sudah memiliki) 4. Menunjukkan kartu BPJS/asuransi lainnya 5. Menunjukkan kartu identitas 6. Surat rujukan dari faskes perujuk (jika ada)
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke IGD menuju triage dan dilakukan penapisan oleh perawat dan dokter umum untuk menentukan pasien berada di ruang perawatan gawat darurat (P1 , P2 atau P3) 2. Setelah dilakukan penapisan maka keluarga pasien dipersilakan untuk mendaftar ke petugas loket dengan membawa kartu identitas pasien. <ul style="list-style-type: none"> - Jika pasien berada di ruang perawatan P1 atau P2 maka pasien berhak mendapatkan layanan BPJS. - Jika pasien berada di ruang perawatan P3 maka pasien hanya berhak mendapat pelayanan UMUM (dengan syarat jika pasien uptriage ke P2 atau P1 maka pasien berhak mendapat layanan BPJS). 3. Setelah pelayanan di loket pendaftaran selesai, melakukan pembayaran di loket pembayaran dan mendapatkan kuitansi bukti pembayaran (jika pasien BPJS/JKN atau terlantar maka pembayaran dilakukan dengan cara tagihan/melalui nota dinas) 4. Menuju ke ruang perawatan 5. Pasien diperiksa sesuai dengan keluhan atau riwayat sakitnya, selanjutnya sesuai dengan kondisinya dapat menjalani salah satu dari beberapa kemungkinan berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Pasien mendapatkan resep obat dan diperbolehkan pulang; atau - Pasien memerlukan pemeriksaan penunjang (misalnya radiologi atau laboratorium) - Pasien memerlukan tindakan medis lanjutan; atau - Pasien memerlukan rawat inap
3	Jangka waktu pelayanan	<p>Administrasi/Pendaftaran Pelayanan Gawat Darurat Senin - Minggu: 24 jam</p> <p><i>Respon time</i> (waktu pasien datang sampai ditangani petugas)</p> <p>P1: 0 menit P2: 10 menit P3: 30 sampai 60 menit</p>
4	Tarif/Biaya	<p>Harga karcis IGD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Untuk pasien umum/dengan pembiayaan sendiri: Rp 25.000,00 - Untuk pasien dengan penjaminan, ditanggung oleh penjamin sesuai dengan ketentuan yang berlaku <p>Harga tarif biaya lain-lain sesuai dengan tindakan: Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien JKN/BPJS berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PMK No.76 Tentang Pedoman INA-CBG Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2. PMK No.26 th 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups INA-CBG 3. PMK No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN 4. Salinan Perpres No.82 Th 2018 5. PMK No.51 Th 2018 Tentang Urun Biaya 6. PMK No.16 Th 2019 Tentang Pencegahan Anti Fraud <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Gawat Darurat 24 jam: <ul style="list-style-type: none"> - Reguler (P1, P2, dan P3) - Infeksi (P1 dan P2) 2. Pelayanan Ambulans (<i>on call</i>)
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung <p>Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby)</p> 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp “sambatrssa” yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N



STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu berobat pasien (untuk pasien lama yang sudah memiliki kartu) 2. Form biodata pasien (tersedia di dekat loket, untuk pasien baru yang belum memiliki kartu berobat pasien) 3. Surat rujukan atau pengantar dari dokter yankes sebelumnya (jika ada) 4. Kartu Pengambilan Obat/KPO (untuk pasien lama yang sudah memiliki) 5. Kartu identitas <p>BPJS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu berobat pasien (untuk pasien lama yang sudah memiliki kartu) 2. Form biodata pasien (tersedia di dekat loket, untuk pasien baru yang belum memiliki kartu berobat pasien) 3. Kartu Pengambilan Obat / KPO (untuk pasien lama yang sudah memiliki) 4. Menunjukkan kartu BPJS 5. Menunjukkan kartu identitas 6. Menunjukkan surat rujukan <p>Asuransi lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu berobat pasien (untuk pasien lama yang sudah memiliki kartu) 2. Form biodata pasien (tersedia di dekat loket, untuk pasien baru yang belum memiliki kartu berobat pasien) 3. Kartu Pengambilan Obat/KPO (untuk pasien lama yang sudah memiliki) 4. FC KTP +KK (Pasien) 5. Surat kuasa (bermaterai) dan (KTP pemberi kuasa) 6. Surat Jaminan Jasa Raharja 7. Resume Medis (form Jasa Raharja)
2	Prosedur	<p>A. Alur Pendaftaran Klinik Rawat Jalan Dibedakan menjadi 2 jenis :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran Langsung <ul style="list-style-type: none"> - Pasien mengambil nomor antrian klinik yang dituju di loket anjungan lantai 1 - Pasien dilakukan pemanggilan sesuai nomor antrian kemudian dilakukan <i>Scanner barcode</i> dan masuk ke Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) lantai 2 - Pasien dipanggil sesuai antrian pendaftaran di masing masing loket pendaftaran - Pasien menunjukkan berkas pendaftaran di loket pendaftaran lantai 2 - Petugas loket melakukan registrasi dan verifikasi persyaratan administrasi - Petugas melakukan cetak SEP dan Casemix (untuk pasien BPJS) - Pasien menuju ke klinik yang dituju dengan membawa SEP dan Casemix (Untuk pasien BPJS) 2. Pendaftaran <i>Online</i> Untuk pasien instalasi rawat jalan yang daftar secara <i>ON-LINE</i> tidak perlu melakukan pendaftaran pertama di Anjungan Pendaftaran Lantai 1, tapi langsung menuju loket TPP lantai 2 sesuai klinik yang dituju. <p>B. Alur Pelayanan di Klinik Alur Penerimaan pasien di Klinik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang di klinik, dengan membawa berkas dari pendaftaran dan dikumpulkan di loket penerimaan klinik.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas PJA melakukan entri data pasien di SIM RS sesuai divisi dan DPJP 3. Melakukan pengukuran TTV 4. Perawat yang bertugas di nurse station memanggil pasien untuk melakukan pengkajian keperawatan dan mencatat di CPPT-CPRJ e-Rekam medik 5. Perawat yang bertugas di nurse station memberikan prioritas pelayanan pada pasien dengan kriteria fastrack dan konsulan dari klinik lain. 6. Perawat yang bertugas di masing- masing divisi memanggil pasien sesuai dengan antrian dan diarahkan menuju ruang periksa dokter. 7. Dokter melakukan pemeriksaan dan mencatat di SIM-RS 8. Setelah pemeriksaan dokter, pasien diarahkan kembali ke perawat masing-masing divisi untuk diberikan edukasi sesuai kebutuhan (KRS, IGD, ruang tindakan, MRS, konsul ke klinik lain, apotek, pemeriksaan penunjang). <p>Alur Pasien Keluar Rumah Sakit (KRS)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Advise dokter KRS 2. Perawat yang bertugas di masing-masing divisi memberikan edukasi sesuai kebutuhan pasien meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. Tanggal kontrol berikutnya b. Persyaratan yang harus dibawa (surat rujukan yang masih berlaku, kartu identitas, kartu BPJS, kartu berobat) c. Membawa hasil pemeriksaan penunjang <p>Alur pasien yang memerlukan pelayanan di IGD</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Advise dokter ke IGD <ul style="list-style-type: none"> - UGD Incovid apabila ditemukan indikasi penapisan covid (Suhu > 37,5, sesak,napas RR > 24x/menit dan SpO2 dibawah 95%) Telp pesawat 1576 - IGD Regular apabila tidak ditemukan indikasi diatas Telp pesawat 1408 b. Dokter mengisi transfer ke IGD dan melakukan koordinasi dengan dokter Emergency c. Dokter mengisi kelengkapan data dari pasien di e rekam medik dan diarahkan ke IGD d. Perawat di masing-masing divisi memberikan edukasi keluarga pasien tentang pemindahan perawatan ke IGD. e. Pasien dikirim ke UGD sesuai derajat transfer <p>Alur Pasien Dilakukan Tindakan di Luar Klinik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Advise dokter sesuai order di SIMRS 2. Perawat di masing-masing divisi memberikan Edukasi terkait tindakan yang direncanakan. 3. Pasien diarahkan oleh perawat keruang tindakan untuk dijadwalkan, bagi pasien dengan kebutuhan khusus, pasien diantarkan oleh pramubakti ke ruang tindakan. 4. Saat pelaksanaan tindakan pasien langsung menuju ke ruang tindakan. 5. Setelah ada hasil, pasien kontrol sesuai jadwal ke klinik. <p>Pasien Dilakukan Tindakan di Klinik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter mengisi SIMRS dan menulis tindakan yang diberikan 2. Dokter memberikan KIE dan inform consent kepada pasien yang akan dilakukan tindakan (tindakan khusus yang memerlukan inform consent). 3. Dokter menulis tindakan di lembar case mix pasien dan dilengkapi tanda tangan serta membuatkan resep alat/obat yang dibutuhkan. 4. Perawat divisi mengecek tindakan yang akan dilaksanakan. 5. PJA membuat perincian tindakan. <ul style="list-style-type: none"> - Pasien Umum
--	--	---

		<p>Setelah tercetak perincian tindakan, pasien diarahkan ke kasir untuk menyelesaikan administrasi. Bagi pasien yang membutuhkan alat/obat untuk keperluan tindakan, pasien diarahkan ke apotek umum setelah menyelesaikan administrasi.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasien BPJS Rincian tindakan di jadikan satu dengan case mix dan SEP. <ol style="list-style-type: none"> 6. Pasien dilakukan tindakan. 7. PPA mendokumentasikan tindakan di rekam medik pasien. <p>Alur Pasien Rawat Inap (MRS)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Advise pasien MRS 2. Dokter mengisi data pasien di e rekam medik dan mengarahkan untuk MRS. 3. Perawat menjelaskan kepada pasien mengenai persyaratan rawat inap dan memberikan form pengantar rawat inap untuk didaftarkan ke TPP. 4. Pasien diarahkan untuk melakukan pemeriksaan swab antigen di laboratorium sentral (khusus untuk pasien dengan kondisi lemah diantar oleh pramubakti). 5. Hasil swab antigen sudah keluar : <ul style="list-style-type: none"> - Hasil swab antigen negatif, pasien dirawatinapkan sesuai ruangan yang sudah disiapkan oleh TPP - Hasil swab antigen positif, pasien ditransfer ke UGD Incovit (mengikuti alur pasien transfer incovit) 6. Pasien yang belum mendapatkan ruangan, sebelum jam 15.30 WIB menunggu di ruang tunggu tempat pendaftaran rawat inap / TPP dan diobservasi oleh petugas PPC 2. <p>Pasien Perlu Dikonsulkan Ke Klinik Lain</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter mengisi konsulan di SIMRS. 2. Dokter menulis tindakan konsultasi klinik yang dituju di lembar case mix pasien dan dilengkapi tanda tangan. 3. PJA membuat rincian konsul dan atau tindakan yang diperlukan. 4. Rincian dijadikan satu dengan casemix distatus rekam medik. 5. Pasien menuju klinik konsulan. <p>Pasien ambil obat ke Apotek</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter menulis diagnosa di lembar case mix pasien dan dilengkapi tanda tangan. 2. Dokter menuliskan resep sesuai formularium nasional. 3. Perawat divisi mengecek resep / e resep <ul style="list-style-type: none"> - Pasien BPJS Perawat menyertakan casemix biru serta SEP warna pink dan diarahkan menuju apotek BPJS rawat jalan. - Pasien Umum Perawat memberikan resep dan mengarahkan ke apotek umum rawat jalan. <p>Pasien Perlu Pemeriksaan Penunjang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter mengisi permintaan pemeriksaan penunjang di SIMRS dan di form (Ro,USG, CT Scan. Somnografi, EEG, EMG, lab dll.) 2. Dokter menulis tindakan pemeriksaan penunjang di lembar casemix pasien dan dilengkapi tanda tangan. 3. Perawat mengecek lembar pemeriksaan penunjang dan menyertakan casemix dan SEP warna kuning. 4. Perawat memberikan informasi kepada pasien untuk menuju tempat pemeriksaan penunjang.
3	Jangka waktu pelayanan	<p>A. Loker Pendaftaran Rawat Jalan Senin - Kamis : 07.00 - 13.30 WIB Jumat : 07.00 - 11.00 WIB</p> <p>B. Pelayanan Klinik Rawat Jalan</p>

		Senin - Jumat: 07.00 - 15.00 WIB
4	Tarif/Biaya	<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien JKN/BPJS berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PMK No.76 Tentang Pedoman INA-CBG Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2. PMK No.26 th 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups INA-CBG 3. PMK No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN 4. Salinan Perpres No.82 Th 2018 5. PMK No.51 Th 2018 Tentang Urun Biaya 6. PMK No.16 Th 2019 Tentang Pencegahan Anti Fraud <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan rawat jalan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klinik Bedah <ol style="list-style-type: none"> a) Pelayanan Bedah Onkologi b) Pelayanan Bedah Anak c) Pelayanan Bedah Toraks, Kardiak dan Vaskular d) Pelayanan Bedah Digestif 2. Klinik Bedah Saraf <ol style="list-style-type: none"> a) Pelayanan Bedah Saraf Pediatrik, Rekonstruksi dan Neurotrauma b) Pelayanan Bedah Saraf Onkologi c) Pelayanan Bedah Saraf Spine, Neurofungsional dan Pain d) Pelayanan Bedah Saraf Neuro-onkologi dan Neurovascular 3. Klinik Bedah Plastik dan Rekonstruksi <ol style="list-style-type: none"> a) Pelayanan Bedah Plastik dan Rekonstruksi Kraniomaksilofasial b) Pelayanan Luka Bakar & Luka c) Pelayanan Bedah Plastik dan Rekonstruksi Genitalia Eksterna d) Pelayanan Bedah Plastik dan Rekonstruksi Mikrosurgery & Onkoplast e) Pelayanan Bedah Plastik dan Rekonstruksi Hand 4. Klinik Bedah Orthopedi <ol style="list-style-type: none"> a) Pelayanan Bedah Orthopedi Tumor b) Pelayanan Bedah Orthopedi Hand c) Pelayanan Bedah Orthopedi Spine d) Pelayanan Bedah Orthopedi Lower e) Pelayanan Bedah Orthopedi Pediatri 5. Klinik Urologi <ol style="list-style-type: none"> a) Pelyanan Urologi Anak b) Pelyanan Urologi Onkologi c) Pelyanan Urologi Trauma & Rekonstruksi d) Pelyanan Urologi Umum 6. Klinik Kesehatan Anak <ol style="list-style-type: none"> a) Pelayanan Endokrinologi Anak b) Pelayanan Respirologi/Pulmonologi Anak c) Pelayanan Nefrologi Anak d) Pelayanan Kardiologi Anak e) Pelayanan Neurologi Anak f) Pelayanan NPM (Nutrisi dan Penyakit Metabolik) Anak g) Pelayanan TKPS (Tumbuh Kembang dan Pediatri Sosial) h) Pelayanan Tropik Infeksi Anak i) Pelayanan Alergi dan Imunologi Anak j) Pelayanan Gastro-Hepatologi Anak k) Pelayanan Hematologi-Onkologi Anak l) Pelyanan Neonatus/Perinatologi Anak

		<p>m) Pelayanan Umum Anak</p> <p>7. Klinik Obstetri dan Ginekologi</p> <p>a) Pelayanan Fetomaternal</p> <p>b) Pelayanan Fertilitas Endokrinologi dan Reproduksi</p> <p>c) Pelayanan Gynekologi Onkologi</p> <p>d) Pelayanan Urogynekologi</p> <p>e) Pelayanan Obstetri Gynekologi Sosial</p> <p>8. Klinik Penyakit Telinga Hidung Tenggorokan (THT)</p> <p>a) Pelayanan THT umum</p> <p>b) Pelayanan Otology</p> <p>c) Pelayanan Onkologi</p> <p>d) Pelayanan Rhinology</p> <p>e) Pelayanan Laringobronchoesofaguscopy</p> <p>f) Pelayanan Immunologialergi</p> <p>g) Pelayanan Neurotologi</p> <p>9. Klinik Mata</p> <p>a) Pelayanan Rekontruksi Okuloplasti dan Onkologi</p> <p>b) Pelayanan Pedriatik Optalmologi dan Strabismus</p> <p>c) Pelayanan Glaucoma</p> <p>d) Pelayanan Infeksi dan Immunologi</p> <p>e) Pelayanan Refraksi dan Lensa kontak</p> <p>f) Pelayanan Mata Umum</p> <p>g) Pelayanan Neuro Optalmologi</p> <p>h) Pelayanan Low Vision</p> <p>i) Pelayanan Vitreo retina</p> <p>j) Pelayanan Korneo Lensa dan Katarak</p> <p>10. Klinik Dermatologi dan Venerologi (Kulit & Kelamin)</p> <p>a) Pelayanan Dermatologi dan Venerologi Anak</p> <p>b) Pelayanan Infeksi</p> <p>c) Pelayanan Non Infeksi</p> <p>d) Pelayanan Alergi Immunologi</p> <p>e) Pelayanan Kosmetik Medik</p> <p>f) Pelayanan Tumor & Bedah</p> <p>g) Pelayanan Infeksi Menular Seksual (IMS)</p> <p>h) Pelayanan Morbus Hansen</p> <p>11. Klinik Neurologi</p> <p>a) Pelayanan Neurologi Umum</p> <p>b) Pelayanan Neurovaskular</p> <p>c) Pelayanan Neuroonkologi</p> <p>d) Pelayanan Neuropediatri</p> <p>e) Pelayanan Neurobehaviour, Neurogeriatri, Gangguan Gerak</p> <p>f) Pelayanan Epilepsi Dan Neurofisiologi</p> <p>g) Pelayanan Neurorestorasi</p> <p>h) Pelayanan Neurotrauma, Neuroinfeksi</p> <p>i) Pelayanan Nyeri</p> <p>12. Klinik Kedokteran Jiwa/Psikiatri</p> <p>a) Pelayanan Psikiatri Anak dan Remaja</p> <p>b) Pelayanan Psikiatri Adiksi</p> <p>c) Pelayanan Psikiatri Dewasa</p> <p>d) Pelayanan Psikiatri Geriatri (Usia Lanjut)</p> <p>e) Pelayanan Psikologis Klinik</p> <p>f) Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Jiwa / GCU</p> <p>g) Pelayanan Konsultasi Liaison Psikiatri</p> <p>h) Pelayanan Psikoterapi</p> <p>13. Klinik Pulmonologi dan Kedokteran Respirasi</p> <p>a) Pelayanan Paru Kerja & Lingkungan (Klinik Upaya Berhenti Merokok)</p> <p>b) Pelayanan Infeksi</p> <p>c) Pelayanan Intervensi dan Gawat Nafas</p> <p>d) Pelayanan Asma PPOK</p>
--	--	--

		<p>e) Pelayanan Onkologi Toraks f) Pelayanan Imunologi danILD (Interstitial Lung Disease)</p> <p>14. Klinik Jantung a) Pelayanan Jantung Kongenital dan Struktural b) Pelayanan Aritmia dan Elektrofisiologi c) Pelayanan Vaskular d) Pelayanan Invasif dan Intervensi Non bedah e) Pelayanan Non Invasif dan Pencitraan Kardiovaskular f) Pelayanan Prevensi dan Rehabilitasi Kardiovaskular</p> <p>15. Klinik Nyeri dan Anestesi 16. Klinik Geriatri 17. Klinik Komplementer 18. Klinik <i>General Check-Up</i> 19. Klinik Penyakit Dalam a) Pelayanan Penyakit Dalam Umum (Pria dan wanita) b) Pelayanan Endokrinologi Penyakit Metabolik dan Diabetes, Perawatan Diabetik Foot c) Pelayanan Rematologi-imunologi d) Pelayanan Hipertensi – Ginjal e) Pelayanan Gastroentero – Hepatologi f) Pelayanan Tropik Infeksi g) Pelayanan VCT h) Pelayanan Geriatri i) Pelayanan Hematologi Onkologi Medik</p> <p>20. Klinik Konsultasi Gizi 21. Pelayanan Farmasi</p>
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp “sambatrssa” yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N



STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP I

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum: <ol style="list-style-type: none"> a. Membawa surat pengantar rawat inap dari Dokter Klinik atau IGD b. Pasien telah mendaftar di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) c. Membawa dokumen Rekam Medik dan/atau terdata di SIMRS rawat inap 2. Pasien BPJS/asuransi lainnya: <ol style="list-style-type: none"> a. Membawa surat rujukan asli dari faskes sebelumnya (kecuali pasien dengan kegawatan dari IGD) b. Membawa surat pengantar rawat inap dari Dokter Klinik atau IGD c. Pasien telah mendaftar di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) d. Membawa dokumen Rekam Medik dan/atau terdata di SIMRS rawat inap e. Menunjukkan kartu BPJS/asuransi lainnya f. Menunjukkan kartu identitas (KTP, KK) g. Membawa SEP dan Case Mix
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur Pelayanan Penerimaan Pasien Baru (BPJS/ Umum/Asuransi) dari Poliklinik, IGD atau Ruang lain: <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas poliklinik/IGD/Ruang lain menghubungi petugas ruangan yang dituju via telepon untuk pemesanan tempat tidur/kamar b. Perawat ruangan mencatat di buku pemesanan tempat tidur/kamar sesuai kelasnya c. Perawat ruangan menyiapkan kamar/tempat tidur, dan alat-alat medis yang diperlukan (Ruang HCU) d. Pasien diantar ke ruangan oleh petugas klinik/IGD/Ruang lain dengan membawa Rekam Medik dan/atau terdata di SIMRS rawat inap e. Perawat ruangan melakukan pengecekan rekam medik dan kelengkapannya (umum/BPJS) f. Pasien diterima oleh perawat ruangan 2. Prosedur Proses Pelayanan Perawatan Pasien: <ol style="list-style-type: none"> a. Perawat ruangan memeriksa pasien dan melengkapi asesmen dan rencana awal keperawatan di rekam medik b. Perawat ruangan lapor DPJP (pasien VIP) atau lapor dokter jaga (pasien non VIP) c. DPJP memeriksa pasien baru dan melengkapi asesmen serta rencana awal medis di rekam medik paling lambat dalam waktu 24 jam. d. DPJP melakukan visite setiap hari untuk memeriksa perkembangan pasien dan mendokumentasikannya di lembar F6 (CPPT) e. Perawat memberikan asuhan perawatan pasien setiap hari sesuai dengan asesmen dan terapi DPJP dan mengacu Panduan Praktek Klinis (dan Standar Prosedur Operasional f. Perawat bekerja sama dengan Ahli Gizi dan petugas Farmasi dalam melaksanakan Asuhan Gizi dan pemberian terapi obat. g. Bila pasien mengalami perburukan, perawat ruangan segera melaporkan kepada DPJP/dokter jaga untuk tindakan lebih lanjut. 3. Prosedur Pelayanan Pasien Pulang: <ol style="list-style-type: none"> a. Dokter menyatakan pasien boleh pulang (KRS) dengan menuliskan persetujuan KRS di F6 (CPPT) b. Perawat menyiapkan obat-obat yang akan dibawa pulang oleh pasien sesuai dengan terapi DPJP

		<ul style="list-style-type: none"> c. Penanggung Jawab Administrasi (PJA) membuat rincian administrasi pembayaran kepada orangtua/keluarga pasien. d. Orangtua/keluarga pasien melakukan pembayaran ke loket pembayaran (BPJS/umum), kecuali pasien VIP keluarga pasien diantar oleh PJA ke loket pembayaran. e. PJA memberikan lembar kepuasan untuk diisi oleh keluarga pasien. f. Menyerahkan surat kontrol dan protokol. g. Pasien diperbolehkan pulang.
3	Jangka waktu pelayanan	Rawat inap melayani selama 24 jam
4	Tarif/Biaya	<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien JKN/BPJS berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PMK No.76 Tentang Pedoman INA-CBG Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2. PMK No.26 th 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups INA-CBG 3. PMK No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN 4. Salinan Perpres No.82 Th 2018 5. PMK No.51 Th 2018 Tentang Urun Biaya 6. PMK No.16 Th 2019 Tentang Pencegahan Anti Fraud <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menerima pelayanan Medis oleh Dokter Spesialis dan Dokter Spesialis Konsultan: <ul style="list-style-type: none"> - Ilmu Penyakit Dalam : <ol style="list-style-type: none"> a. Nefrologi Dan Hipertensi b. Gastroenterohepatologi c. Hemato Onkologi Medik d. Reumatology e. Endokrin Dan Metabolik f. Penyakit Tropik Dan Infeksi g. Geriatri h. Alergi Imunologi - Paru <ol style="list-style-type: none"> a. Infeksi b. Asma Dan PPOK c. Paru Kerja d. Imunology e. Onkologi f. Gawat Nafas Dan Intervensi - Psikiatri <ol style="list-style-type: none"> a. Psikiatri Adiksi b. Psikiatri Anak & Remaja c. General Psikiatri - Neurologi <ol style="list-style-type: none"> a. Neurovaskuler b. Neurorestorasi c. Neurosonologi d. Neurofisiologi e. Gangguan Tidur Neuromuskuler f. Neuroonkologi g. Neurotrauma h. Neuromergensi i. Neuro-Intensif

		<ul style="list-style-type: none"> j. Neurogeriatri k. Neurobehaviour, Gangguan Gerak Epilepsi dan Neuropedatri l. Neuro Infeksi dan Neuro Imunologi Pain Intervensi, Nyeri Kepala <p>- Penyakit Kulit dan Kelamin</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dermatologi Non Infeksi b. Dermatologi Infeksi c. Infeksi Menular Seksual d. Dermatologi Tumor dan Bedah Kulit e. Dermatologi Anak f. Dermatologi Kosmetik Medik g. Dermatologi Alergi Imunologi <ul style="list-style-type: none"> 2. Pasien menerima Pelayanan Penunjang Medis 3. Pasien menerima Pelayanan Farmasi 4. Pasien menerima Pelayanan Gizi
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp “sambatrssa” yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N



STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP II

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>1. Pasien Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Membawa surat pengantar rawat inap dari Dokter Klinik atau IGD b. Pasien telah mendaftar di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) c. Membawa dokumen Rekam Medik dan/atau terdata di SIMRS rawat inap <p>2. Pasien BPJS/asuransi lainnya:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Membawa surat rujukan asli dari faskes sebelumnya (kecuali pasien dengan kegawatan dari IGD) b. Membawa surat pengantar rawat inap dari Dokter Klinik atau IGD c. Pasien telah mendaftar di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) d. Membawa dokumen Rekam Medik dan/atau terdata di SIMRS rawat inap e. Menunjukkan kartu BPJS/asuransi lainnya f. Menunjukkan kartu identitas (KTP, KK) g. Membawa SEP dan Case Mix
2	Prosedur	<p>1. Prosedur Pelayanan Penerimaan Pasien Baru:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Dari Poliklinik <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas poliklinik telepon ruangan yang dituju untuk pemesanan tempat tidur/kamar. 2. Petugas ruangan mencatat pemesanan tempat tidur/kamar sesuai kelasnya 3. Petugas ruangan menyiapkan tempat tidur/kamar yang diperlukan. 4. Pasien diantar ke ruangan oleh petugas klinik dengan membawa rekam medik rawat inap. 5. Petugas ruangan melakukan pengecekan rekam medik dan kelengkapannya (umum/BPJS) 6. Pasien diterima di ruangan 7. Petugas ruangan lapor dokter DPJP via telp untuk program dan pemberian terapi pasien. b. Dari IGD dan Ruang Lain <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas IGD atau ruangan lain menghubungi ruangan yang dituju untuk pemesanan tempat tidur/kamar. 2. Petugas ruangan mencatat pemesanan tempat tidur/kamar sesuai kelasnya 3. Petugas ruangan menyiapkan tempat tidur/kamar yang diperlukan. 4. Pasien diantar ke ruangan oleh petugas IGD atau ruangan lain dengan membawa rekam medik 5. Petugas ruangan melakukan serah terima/hand over dengan petugas pengantar pasien, meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a) Program pasien b) Jenis pembiayaan c) Kelengkapan administrasi d) Kelengkapan dokumen penunjang e) Obat-obatan 6. Pasien diterima di ruangan 7. Petugas ruangan lapor dokter DPJP via telp untuk program dan pemberian terapi pasien <p>2. Prosedur Proses Pelayanan Perawatan Pasien</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien mendapatkan perawatan dan terapi dokter sesuai dengan penyakitnya.

		<p>b. Perawat melakukan tindakan sesuai dengan order DPJP (misalkan, mengantar pasien rogenten, mengantar dan mengambil pasien operasi)</p> <p>3. Prosedur Pelayanan Pasien Pulang</p> <p>a. Dokter menyatakan pasien boleh KRS dengan pengisian di F6 (CPPPT) ACC KRS dan melengkapi Resume Medis.</p> <p>b. Petugas administrasi (penanggung jawab administrasi ruangan) membuat rincian administrasi pembayaran .</p> <p>c. PJA/Penanggung Jawab Administrasi ruangan memberikan lembar kepuasan untuk diisi oleh keluarga pasien.</p> <p>d. Perawat menjelas akan tentang perawatan di rumah</p> <p>e. Petugas farmasi menjelaskan tentang pemberian obat di rumah</p> <p>f. PJA menyerakan surat control dengan menjelaskan kapan waktu control kembali ke klinik RS.</p> <p>g. Keluarga pasien melakukan pembayaran ke loket pembayaran (BPJS/ umum),</p> <p>h. Pasien diperbolehkan pulang.</p>
3	Jangka waktu pelayanan	Rawat inap melayani selama 24 jam
4	Tarif/Biaya	<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien JKN/BPJS berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PMK No.76 Tentang Pedoman INA-CBG Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2. PMK No.26 th 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups INA-CBG 3. PMK No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN 4. Salinan Perpres No.82 Th 2018 5. PMK No.51 Th 2018 Tentang Urun Biaya 6. PMK No.16 Th 2019 Tentang Pencegahan Anti Fraud <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>
5	Produk	<p>Pasien menerima pelayanan Medis oleh Dokter Spesialis Bedah, Mata dan THT.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pada pasien dengan kasus Bedah Orthopedi 2. Pelayanan pada pasien dengan kasus Bedah Degestive 3. Pelayanan pada pasien dengan kasus Bedah Plastik 4. Pelayanan pada pasien dengan kasus Bedah Oncologi 5. Pelayanan pada pasien kasus Bedah Syaraf 6. Pelayanan pada pasien kasus Bedah Thorak Vaskuler 7. Pelayanan pada pasien kasus Bedah Urologi 8. Pelayanan pada pasien kasus Bedah Anak. 9. Pelayanan pada pasien kasus THT 10. Pelayanan pada pasien kasus Mata 11. Pelayanan pasien Luka dan Luka Bakar 12. Pelayanan pasien dengan <i>Multiple Case</i> 13. Pelayanan Kemoterapi Terpadu IRNA II 14. Pelayanan pasien di ruang tindakan THT 15. Pelayanan pasien di ruang tindakan Mata 16. Pasien menerima pelayanan penunjang medis 17. Pasien menerima pelayanan farmasi 18. Pasien menerima pelayanan Gizi <p>Jika diperlukan kolaborasi dalam pelayanan pasien maka pasien juga menerima pelayanan Medis oleh Dokter Spesialis IPD, Neurologi, Paru, Nefrologi, Hematologi, Kulit Kelamin</p>

6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none">1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby)2. tidak langsung<ul style="list-style-type: none">- mengakses aplikasi whatsapp "sambatrssa" yang sudah terpasang di beberapa titik layanan- melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668- mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang- melalui email ppid.rssa@gmail.com- melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar- melalui kanal LAPOR! SP4N
---	-----------	--



STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP III

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum: <ol style="list-style-type: none"> a. Membawa surat pengantar rawat inap dari Dokter Klinik atau IGD b. Pasien telah mendaftar di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) c. Membawa dokumen Rekam Medik dan/atau terdata di SIMRS rawat inap 2. Pasien BPJS/asuransi lainnya: <ol style="list-style-type: none"> a. Membawa surat rujukan asli dari faskes sebelumnya (kecuali pasien dengan kegawatan dari IGD) b. Membawa surat pengantar rawat inap dari Dokter Klinik atau IGD c. Pasien telah mendaftar di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) d. Membawa dokumen Rekam Medik dan/atau terdata di SIMRS rawat inap e. Menunjukkan kartu BPJS/asuransi lainnya f. Menunjukkan kartu identitas (KTP, KK) g. Membawa SEP dan Case Mix
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur Pelayanan Penerimaan Pasien Baru: <ol style="list-style-type: none"> a. Dari Poliklinik <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas poliklinik telepon ruangan yang dituju untuk pemesanan tempat tidur/kamar. 2. Petugas ruangan mencatat pemesanan tempat tidur /kamar sesuai kelasnya 3. Petugas ruangan menyiapkan tempat tidur/kamar yang diperlukan. 4. Pasien diantar ke ruangan oleh petgas poliklinik dengan membawa rekam medik rawat inap. 5. Petugas ruangan melakukan pengecekan rekam medik dan kelengkapannya (umum/BPJS) 6. Pasien diterima di ruangan 7. Petugas ruangan lapor dokter DPJP via telp untuk program dan pemberian terapi pasien. b. Dari IGD dan Ruang Lain <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas IGD atau ruangan lain menghubungi ruangan yang dituju untuk pemesanan tempat tidur/kamar. 2. Petugas ruangan mencatat pemesanan tempat tidur /kamar sesuai kelasnya 3. Petugas ruangan menyiapkan tempat tidur/kamar yang diperlukan. 4. Pasien diantar ke ruangan oleh petugas IGD atau ruangan lain dengan membawa rekam medik 5. Petugas ruangan melakukan serah terima/ hand over dengan petugas pengantar pasien, meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. Program pasien b. Jenis pembiayaan c. Kelengkapan administrasi d. Kelengkapan dokumen penunjang e. Obat-obatan 6. Pasien diterima di ruangan 7. Petugas ruangan lapor dokter DPJP via telp untuk program dan pemberian terapi pasien 2. Prosedur Proses Pelayanan Perawatan Pasien <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien mendapatkan perawatan dan terapi dokter sesuai dengan penyakitnya.

		<p>b. Perawat melakukan tindakan sesuai dengan order DPJP (misalkan, mengantar pasien rognthen, mengantar dan mengambil pasien operasi)</p> <p>3. Prosedur Pelayanan Pasien Pulang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter menyatakan pasien boleh KRS dengan pengisian di F6 (CPPPT) ACC KRS dan melengkapi Resume Medis. 2. Petugas administrasi (penanggung jawab administrasi ruangan) membuat rincian administrasi pembayaran . 3. PJA / Penanggung Jawab Administrasi ruangan memberikan lembar kepuasan untuk diisi oleh keluarga pasien. 4. Perawat menjelas akan tentang perawatan di rumah 5. Petugas farmasi menjelaskan tentang pemberian obat di rumah 6. PJA menyerakan surat control dengan menjelaskan kapan waktu control kembali ke klinik RS. 7. Keluarga pasien melakukan pembayaran ke loket pembayaran (BPJS/ umum), 8. Pasien diperbolehkan pulang.
3	Jangka waktu pelayanan	Rawat inap melayani selama 24 jam
4	Tarif/Biaya	<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien JKN/BPJS berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PMK No.76 Tentang Pedoman INA-CBG Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2. PMK No.26 th 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups INA-CBG 3. PMK No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN 4. Salinan Perpres No.82 Th 2018 5. PMK No.51 Th 2018 Tentang Urun Biaya 6. PMK No.16 Th 2019 Tentang Pencegahan Anti Fraud <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>
5	Produk	<p>Pasien menerima pelayanan Medis oleh Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi</p> <p>Jika diperlukan kolaborasi dalam pelayanan pasien maka pasien juga menerima pelayanan Medis oleh Dokter Spesialis IPD, Neurologi, Paru, Nefrologi, Hematologi, Kulit Kelamin, dan lain-lain.</p>
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp “sambatrssa” yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com

		<ul style="list-style-type: none">- melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar- melalui kanal LAPOR! SP4N
--	--	--



STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP IV

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>1. Pasien Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Membawa surat pengantar rawat inap dari Dokter Klinik atau IGD b. Pasien telah mendaftar di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) c. Membawa dokumen Rekam Medik dan/atau terdata di SIMRS inap <p>2. Pasien BPJS/asuransi lainnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Membawa surat rujukan asli dari faskes sebelumnya (kecuali pasien dengan kegawatan dari IGD) b. Membawa surat pengantar rawat inap dari Dokter Klinik atau IGD c. Pasien telah mendaftar di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) d. Membawa dokumen Rekam Medik dan/atau terdata di SIMRS inap e. Menunjukkan kartu BPJS/asuransi lainnya f. Menunjukkan kartu identitas (KTP, KK, Surat Keterangan Lahir untuk neonatus) g. Membawa SEP dan Case Mix
2	Prosedur	<p>1. Prosedur Pelayanan Penerimaan Pasien Baru dari Klinik, IGD atau Ruang lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas poliklinik/IGD/Ruang lain menghubungi petugas ruangan yang dituju via telepon untuk pemesanan tempat tidur/kamar b. Perawat ruangan mencatat di buku pemesanan tempat tidur/kamar sesuai kelasnya c. Perawat ruangan menyiapkan kamar/tempat tidur, dan alat-alat medis yang diperlukan (Ruang HCU) d. Pasien diantar ke ruangan oleh petugas klinik/IGD/Ruang lain dengan membawa Rekam Medik dan/atau terdata di SIMRS rawat inap e. Perawat ruangan melakukan pengecekan rekam medik dan kelengkapannya (umum/BPJS) f. Pasien diterima oleh perawat ruangan <p>2. Prosedur Proses Pelayanan Perawatan Pasien:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Perawat ruangan memeriksa pasien dan melengkapi asesmen dan rencana awal keperawatan di rekam medik b. Perawat ruangan lapor DPJP (pasien VIP) atau lapor dokter jaga (pasien non VIP) c. DPJP memeriksa pasien baru dan melengkapi asesmen serta rencana awal medis di rekam medik paling lambat dalam waktu 24 jam. d. DPJP melakukan visite setiap hari untuk memeriksa perkembangan pasien dan mendokumentasikannya di lembar F6 (CPPT) e. Perawat memberikan asuhan perawatan pasien setiap hari sesuai dengan asesmen dan terapi DPJP dan mengacu Panduan Praktek Klinis (dan Standar Prosedur Operasional) f. Perawat bekerja sama dengan Ahli Gizi dan petugas Farmasi dalam melaksanakan Asuhan Gizi dan pemberian terapi obat. g. Bila pasien mengalami perburukan, perawat ruangan segera melaporkan kepada DPJP/dokter jaga untuk tindakan lebih lanjut. <p>3. Prosedur Pelayanan Pasien Pulang:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dokter menyatakan pasien boleh pulang (KRS) dengan menuliskan persetujuan KRS di F6 (CPPT) b. Perawat menyiapkan obat-obat yang akan dibawa pulang oleh pasien sesuai dengan terapi DPJP c. Penanggung Jawab Administrasi (PJA) membuat rincian administrasi pembayaran kepada orangtua/keluarga pasien. d. Orangtua/keluarga pasien melakukan pembayaran ke loket pembayaran (BPJS/umum), kecuali pasien VIP keluarga pasien diantar oleh PJA ke loket pembayaran. e. PJA memberikan lembar kepuasan untuk diisi oleh orangtua pasien. f. Menyerahkan surat kontrol dan protokol.

		g. Pasien diperbolehkan pulang.
3	Jangka waktu pelayanan	Rawat inap melayani selama 24 jam
4	Tarif/Biaya	<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien JKN/BPJS berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PMK No.76 Tentang Pedoman INA-CBG Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2. PMK No.26 th 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups INA-CBG 3. PMK No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN 4. Salinan Perpres No.82 Th 2018 5. PMK No.51 Th 2018 Tentang Urun Biaya 6. PMK No.16 Th 2019 Tentang Pencegahan Anti Fraud <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menerima pelayanan Medis oleh Dokter Spesialis Anak dan Dokter Spesialis Anak Konsultan: <ol style="list-style-type: none"> a. Alergi dan Imunologi b. Emergensi dan Rawat Intensif Anak c. Endokrinologi d. Gastroenterologi & Hepatologi e. Hematologi-Onkologi f. Infeksi dan Tropik Pediatri g. Kardiologi h. Nefrologi i. Neurologi j. Nutrisi dan Penyakit Metabolik k. Perinatologi l. Respirologi m. Tumbuh Kembang dan Pediatri Sosial 2. Pasien menerima Pelayanan Penunjang Medis 3. Pasien menerima Pelayanan Farmasi 4. Pasien menerima Pelayanan Gizi
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp "sambatrssa" yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N



STANDAR PELAYANAN RADIOLOGI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Rawat Jalan</p> <p>Pasien Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permintaan Pemeriksaan melalui SIMRS atau formulir manual dari dokter klinik spesialis <p>Pasien BPJS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SEP (Surat Eligibilitas Pasien) 2. Casemix 3. Surat Permintaan Pemeriksaan dari dokter klinik spesialis (Melalui SIMRS atau formulir Manual) <p>Pasien Biakes Maskin:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Jaminan Biakes Maskin yang didapat saat pendaftaran, 2. Surat Permintaan Pemeriksaan dari dokter klinik spesialis. (Melalui SIMRS atau formulir Manual) <p>Rawat Inap</p> <p>BPJS, Biakes Maskin & Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permintaan Pemeriksaan dari dokter spesialis. (Melalui SIMRS atau formulir Manual)
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang dari rawat jalan, rawat inap dan Luar RSSA atas permintaan dokter yang memeriksa melalui SIMRS atau formulir Manual 2. Pasien menuju ruang pendaftaran/loket Radiologi. 3. Petugas loket Radiologi akan memilah pemeriksaan yang bisa langsung dilaksanakan dan pemeriksaan yang memerlukan penjadwalan. 4. Petugas loket Radiologi akan mendaftarkan pasien dan membuat rincian pembayaran. 5. Pasien menuju ruang foto yang ditentukan 6. Petugas radiologi/Radiografer/Dokter melakukan pemeriksaan radiologi kepada pasien. 7. Setelah pemeriksaan selesai, hasil diinterpretasi oleh dokter spesialis Radiologi 8. Hasil expertise, diserahkan kepada pasien/dokter pengirim, dan bisa dilihat melalui SIMRS/RIS di Instalasi Rawat Jalan maupun Rawat Inap.
3	Jangka waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Radiologi sentral : Senin – Jumat: 07.00 – 13.30 Wib - Radiologi IGD: Buka 24 jam <p>Janji Hasil :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil expertise pemeriksaan radiodiagnostik konvensional non kontras 1 hari kerja 2. Hasil expertise pemeriksaan radiodiagnostik konvensional kontras Rawat Inap 1 hari dan Rawat Jalan 2 hari kerja 3. Hasil expertise pemeriksaan radiodiagnostik CT-Scan Rawat Inap 1 hari dan rawat Jalan 2 hari kerja 4. Hasil expertise pemeriksaan imaging MRI Rawat Inap 1 hari dan rawat Jalan 2 hari kerja 5. Hasil expertise pemeriksaan imaging USG 1 hari 6. Hasil expertise Radiologi Intervensional 1 hari kerja 7. Hasil expertise foto CITO 60 menit/1 jam 8. Hasil expertise Mamografi 1 hari kerja 9. Hasil expertise Bone Densitometri 1 hari kerja
4	Tarif/Biaya	<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017

		<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien JKN/BPJS berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PMK No.76 Tentang Pedoman INA-CBG Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2. PMK No.26 th 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups INA-CBG 3. PMK No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN 4. Salinan Perpres No.82 Th 2018 5. PMK No.51 Th 2018 Tentang Urun Biaya 6. PMK No.16 Th 2019 Tentang Pencegahan Anti Fraud <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>
5	Produk	<p>Jenis Pemeriksaan Radiologi meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan rontgen polos - Pemeriksaan rontgen dengan Media Kontras - Pelayanan CT scan - Pelayanan Mamografi - Pelayanan Radiologi Gigi - Pelayanan Radiologi C-arm kamar operasi - Pelayanan Radiologi Intervensional - Pemeriksaan USG - Pemeriksaan MRI - Pemeriksaan Bone Densitometri
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp "sambatrssa" yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N



STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP INSTALASI PELAYANAN INFEKSI TERPADU

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah mendaftar di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Instalasi Pelayanan Infeksi Terpadu 2. Memiliki dokumen medis rawat inap 3. Memiliki surat Masuk Rumah Sakit (MRS) dari dokter Rawat Jalan atau Instalasi Gawat Darurat (IGD) 4. Pasien <i>Confirm Case Covid-19</i>/keluarganya, mengisi form persetujuan di rawat di ruang isolasi tanpa ada penunggu dan tidak diperbolehkan untuk dijenguk, kecuali pasien bayi atau anak, diperbolehkan ditunggu oleh 1 keluarga saja tanpa bergantian. 5. Pasien Infeksi non <i>Covid-19</i>/keluarganya, mengisi form persetujuan di rawat di ruang infeksi dengan satu orang penunggu (memakai kalung penunggu sesuai nama pasien dan tidak ada jam berkunjung). Diusahakan penunggu tidak bergantian. 6. Mematuhi segala peraturan di ruang rawat infeksi IPIT
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lama Waktu Penyelesaian Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Lama waktu penerimaan pasien baru : <ol style="list-style-type: none"> a) Mulai petugas rawat inap menerima informasi adanya pasien baru sampai siap menerima pasien baru ≤ 60 menit b) Pada saat ruangan penuh dihitung mulai pasien lama pulang sampai siap menerima pasien baru: <ul style="list-style-type: none"> - Pasien <i>Confirm Case Covid-19</i> : ≤ 60 menit - Pasien Infeksi <i>non Covid-19</i> : ≤ 30 menit b. Lama waktu pelayanan administrasi pasien pulang: Mulai dokumen medik selesai ditandatangani dokter sampai perincian biaya selesai dibuat ≤ 60 menit 2. Prosedur Proses Penyelesaian Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien beserta berkas lembar observasi datang ke Instalasi Rawat Inap diantar oleh petugas Rawat Jalan atau IGD di zona merah, diterima oleh Perawat Rawat Inap di zona merah. b. Persyaratan administratif dan berkas rekam medik pasien infeksi <i>non Covid-19</i> diantarkan ke ruang perawat jaga (<i>nurse station</i> lantai 2) oleh pramubakti atau perawat . c. Persyaratan administratif dan berkas rekam medik pasien <i>Confirm Case Covid-19</i> diantarkan ke ruang perawat jaga (<i>nurse station</i>) di zona hijau lantai 4 oleh pramubakti atau perawat. d. Perawat di zona merah lantai 3 melakukan pemeriksaan awal pada pasien. e. Perawat di zona hijau lantai 4 melakukan pendokumentasian hasil pemeriksaan pasien dan melaporkan kepada dokter penanggung jawab pasien tentang kondisi pasien yang diterima dari Poliklinik atau IGD Instalasi Pelayanan Infeksi Terpadu dan menjalankan advis sementara yang diberikan oleh Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP) f. DPJP melakukan pemeriksaan pasien untuk menentukan rencana awal medis dan tindakan yang akan dilakukan lebih lanjut , serta merencanakan program terapi pasien tersebut . g. Perawat berkolaborasi dengan Farmasi Klinis dan Ahli Gizi ruangan untuk melakukan perawatan sesuai dengan advis dokter yang merawat dan mengacu pada Standar Prosedur Operasional (SPO) tindakan yang ada. h. Bila keadaan pasien memburuk, segera dilakukan konsul ke DPJP untuk tindakan lebih lanjut dan DPJP menyampaikan kepada keluarga mengenai perubahan kondisi pasien.

		<p>i. Setelah dinyatakan perawatan pasien infeksi <i>Non Covid-19</i> selesai oleh DPJP, maka admin akan melengkapi berkas pembayaran dan keluarga mengurus pembayaran di loket pembayaran lantai 1 (hari efektif di jam kerja) atau di IGD Reguler (di luar jam kerja/tanggal merah/hari libur)</p> <p>j. Setelah dinyatakan perawatan selesai oleh DPJP, maka Profesional Pemberi Asuhan (PPA) akan melakukan koordinasi dengan (Manajer Pelayanan Pasien) MPP pada pasien terkonfirmasi <i>Case Covid-19</i> maupun pada pasien <i>non Covid-19</i>, kemudian dilanjutkan dengan persiapan berkas pasien pulang (Formulir edukasi pasien pulang dengan covid, surat kontrol poliklinik, hasil swab, hasil penunjang dan resume medis jika diperlukan) dan obat pulang. Apabila MPP sudah mendapatkan jawaban hasil koordinasi dengan wilayah tempat tinggal pasien, maka MPP menghubungi ruangan perawatan atau keluarga pasien untuk menginfokan teknik penjemputan. Pasien dapat diturunkan ke IGD lantai 1 apabila penjemput pasien sudah ada di rumah sakit.</p> <p>k. Untuk kasus ibu post partum dengan <i>Confirm Case Covid-19</i> yang KRS, berkas pulang disertai surat kelahiran. Untuk pasien bayi yang KRS, berkas pulang disertai kartu imunisasi.</p> <p>l. Petugas Farmasi klinis menyiapkan obat pulang untuk pasien dan obat akan diberikan pada pasien atau keluarga oleh perawat di zona merah.</p>
3	Jangka waktu pelayanan	Rawat inap melayani selama 24 jam
4	Tarif/Biaya	<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien JKN/BPJS berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PMK No.76 Tentang Pedoman INA-CBG Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2. PMK No.26 th 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups INA-CBG 3. PMK No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN 4. Salinan Perpres No.82 Th 2018 5. PMK No.51 Th 2018 Tentang Urun Biaya 6. PMK No.16 Th 2019 Tentang Pencegahan Anti Fraud <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Intensive Care Unit (ICU) 2. Pelayanan High Care Unit (HCU) 3. Pelayanan low care 4. Pelayanan kamar operasi 5. Pelayanan penunjang (farmasi, gizi, laboratorium, radiologi, dan lain-lain)
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp “sambatrssa” yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668

		<ul style="list-style-type: none">- mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang- melalui email ppid.rssa@gmail.com- melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar- melalui kanal LAPOR! SP4N
--	--	---



STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN INSTALASI PELAYANAN INFEKSI TERPADU

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu berobat pasien (untuk pasien lama yang sudah memiliki kartu) 2. Surat rujukan (jika ada) 3. Buku obat (untuk pasien lama yang sudah memiliki) 4. Kartu identitas (KTP) <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu berobat pasien (untuk pasien lama yang sudah memiliki kartu) 2. Buku obat (untuk pasien lama yang sudah memiliki) 3. Kartu BPJS/asuransi lainnya 4. Kartu identitas 5. Surat rujukan dan SEP <p>PKS Kemenkes COVID-19</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas (KTP) 2. Kartu BPJS/asuransi lainnya 3. Surat persetujuan/konfirmasi penggantian pembayaran jaminan Covid-19 4. Surat rujukan dan SEP
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengambil nomor antrian di tempat yang telah tersedia dan menunggu di ruang tunggu hingga nomer antrian dipanggil 2. Ketika nomor antrian dipanggil, segera datang ke loket pendaftaran dengan membawa persyaratan 3. Setelah pelayanan di loket pendaftaran selesai, dilakukan pemeriksaan TTV (Tekanan darah, Suhu, Nadi, Saturasi Oksigen) di tempat pemeriksaan TTV 4. Menuju ruang anamnesis 5. Pasien diperiksa sesuai dengan keluhan atau riwayat sakitnya di bilik pemeriksaan dokter, selanjutnya sesuai dengan kondisinya dapat menjalani salah satu dari beberapa kemungkinan berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien mendapatkan resep obat dan diperbolehkan pulang; atau b. Pasien memerlukan pemeriksaan di klinik lain (konsultasi); atau c. Pasien memerlukan pemeriksaan penunjang (misalnya pemeriksaan radiologi atau pemeriksaan laboratorium, swab, USG, NST, ECG); atau d. Pasien memerlukan tindakan medis lanjutan (Rawat Luka, pemasangan Kateter); atau e. Pasien memerlukan rawat inap 6. Menunggu di ruang tunggu klinik 7. Melakukan administrasi lanjutan sesuai dengan keluaran dari pemeriksaan klinik di poin 5.
3	Jangka waktu pelayanan	<p>Admisi/Pendaftaran Pelayanan Rawat Jalan IPIT</p> <p>Senin - Kamis : 07.00 - 13.00 WIB</p> <p>Jumat : 07.00 - 11.00 WIB</p>
4	Tarif/Biaya	<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien JKN/BPJS berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PMK No.76 Tentang Pedoman INA-CBG Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2. PMK No.26 th 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups INA-CBG 3. PMK No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN 4. Salinan Perpres No.82 Th 2018

		<p>5. PMK No.51 Th 2018 Tentang Urun Biaya</p> <p>6. PMK No.16 Th 2019 Tentang Pencegahan Anti Fraud</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>
5	Produk	Pelayanan klinik infeksi
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp "sambatrssa" yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N



STANDAR PELAYANAN TINDAKAN KATETERISASI JANTUNG

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah mendaftar di TPP 2. Membawa dokumen medis rawat inap 3. Membawa surat MRS dari dokter Rawat Jalan atau IGD 4. Telah menandatangani informed consent 5. Untuk tindakan elektif, pasien telah terjadwal dan di hubungi oleh dokter penanggung jawab atau petugas yang mewakili 6. Membawa persyaratan dokumen medis yang telah diberitahukan sebelumnya 7. Untuk tindakan elektif, pasien harus di dampingi oleh minimal 1 (satu) anggota keluarga
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Kateterisasi Elektif <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien datang ke loket pendaftaran rawat inap untuk daftar operasi dengan membawa persyaratan yang diperlukan. b. 24 jam sebelum dilakukan kateterisasi pasien masuk ruang rawat inap (MRS), melalui rawat jalan. c. Pada waktu yang telah ditentukan, penderita dikirim dari ruang rawat inap ke ruang kateterisasi dengan segala kelengkapannya. Didampingi oleh minimal 1 (satu) anggota keluarga d. Setelah selesai dilakukan tindakan kateterisasi, bagi pasien yang dilakukan pembiusan total menunggu di ruang pulih sadar selama \pm 2 jam. Kemudian pasien dikirim kembali ke ruang rawat inap asal atau ruang rawat intensif sesuai kondisi pasien. 2. Pelayanan Kateterisasi Darurat (<i>Emergency</i>) <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas IGD atau petugas rawat inap menghubungi petugas tim kateterisasi on call bahwa ada pasien yang harus dilakukan kateterisasi emergency (Cito Emergency) b. Pasien dikirim ke ruang kateterisasi dengan segala kelengkapannya. c. Setelah dilakukan tindakan operasi darurat (cito emergency), penderita dikirim ke ruang rawat inap atau ruang Rawat Intensif
3	Jangka waktu pelayanan	<p>Jam pelayanan Kateterisasi Jantung:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Elektif : Senin – Jumat : 07.00 – selesai b. Emergency : Senin – Minggu , 24 jam non - stop
4	Tarif/Biaya	<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien JKN/BPJS berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PMK No.76 Tentang Pedoman INA-CBG Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2. PMK No.26 th 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups INA-CBG 3. PMK No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN 4. Salinan Perpres No.82 Th 2018 5. PMK No.51 Th 2018 Tentang Urun Biaya 6. PMK No.16 Th 2019 Tentang Pencegahan Anti Fraud <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnostic Coronary Angiography (DCA)

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Percutaneous Coronary Intervention 3. Percutaneous Transluminal Coronary Angioplasty 4. Percutaneous Transluminal Angioplasty 5. Balon Mitral Valve Valvuloplasty 6. Pemasangan Alat Pacu Jantung Permanen 7. Pemasangan Alat Pacu Jantung Temporer 8. Ablasi Aritmia 9. Tindakan Elektrofisiology Study 10. Diagnostik Jantung Kanan – Kiri 11. Intervensi Kelainan Jantung Bawaan Perkutan (ASD closure, VSD closure, PDA closure) 12. Digital Subtraction Angiography 13. Angiography Pembuluh Darah Perifer
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp “sambatrssa” yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N



STANDAR PELAYANAN GIZI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Rawat Jalan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum: Surat permintaan Konsultasi Gizi dari dokter klinik/kiriman dokter dari luar RS/Atas Permintaan Sendiri. 2. Pasien BPJS: SEP (Surat Egibilitas Peserta) dan casemix yang didapat saat pendaftaran dan Surat Permintaan Konsultasi Gizi dari dokter klinik. 3. Pasien Jamkesda: Surat Jaminan Jamkesda yang didapat saat pendaftaran, Surat Permintaan Konsultasi Gizi dari dokter klinik. <p>Rawat Inap BPJS, Jamkesda & Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan diet/makan dari ruang tempat pasien dirawat
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Asuhan Gizi Rawat Inap <ol style="list-style-type: none"> a. Dilakukan Asesmen awal/skrining Gizi untuk risiko nutrisi oleh perawat/medis dalam waktu 1 x 24 jam. b. Ditentukan preskripsi diet awal oleh dokter dan/atau Nutrisionis/Dietisien dalam waktu 1 x 24 jam. c. Dilakukan Asuhan gizi pasien rawat inap oleh Profesional Pemberi Asuhan Gizi (Nutrisionis/Dietisien). d. Dibuat Rencana Terapi Gizi, dilaksanakan intervensi Gizi (pemberian makanan/diet, edukasi dan konsultasi Gizi), monitoring dan evaluasi Gizi e. Pengkajian gizi, rencana terapi/asuhan gizi, catatan perkembangan gizi terintegrasi dan monitoring evaluasi gizi dilakukan oleh Nutrisionis/Dietisien di catat di rekam medik pasien dan diverifikasi oleh DPJP. 2. Pelayanan Makanan Pasien Rawat Inap (Permintaan Makanan Pasien, pergantian Diet dan Pembatalan makanan Pasien) <ol style="list-style-type: none"> a. Dilakukan Permintaan Makanan Pasien untuk Pasien baru sesuai diet dan Kelas perawatan. b. Dilakukan Permintaan pengalihan Makanan untuk pasien pindah ruangan. c. Dilakukan Pergantian Diet apabila ada perubahan Diet Pasien. d. Dilakukan Pembatalan Pemberian makanan pada pasien pulang dan meninggal 3. Pelayanan Klinik Konsultasi Gizi Rawat Jalan <ol style="list-style-type: none"> a. Dilakukan Asesmen awal/skrining Gizi untuk risiko nutrisi oleh perawat/medis. b. Dikonsultasikan ke klinik konsultasi gizi Jika ditemukan risiko malnutrisi dan dibuat rencana terapi gizi. c. Dilakukan Konsultasi Gizi dan Asuhan gizi pasien rawat jalan oleh Profesional Pemberi Asuhan Gizi (Dietisien) d. Asuhan gizi rawat jalan dicatat di rekam medik dan buku pencatatan dan pelaporan Klinik konsultasi gizi. 4. Penyelenggaraan Makanan Pasien. <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan makanan di rumah sakit mulai dari pengelolaan bahan makanan (perencanaan bahan makanan, pengadaan, penyimpanan, persiapan, pengolahan, pemorsian dan distribusi). Sanitasi dapur, makanan, alat masak dan alat makan dilaksanakan dengan mengurangi infeksi, kontaminasi dan pembusukan. b. Makanan pasien disediakan sesuai status gizi, kebutuhan dan penyakit pasien berdasarkan surat permintaan makan pasien dari ruangan.

		<p>c. Menu pilihan diberikan kepada Pasien Kelas Utama VIP/VVIP dengan mengisi form menu pilihan yg diisi 1 hari sebelumnya.</p> <p>d. Distribusi makanan dilaksanakan tepat waktu sesuai standar porsi, Diet dan kelas perawatan.</p> <p>e. Makanan disajikan kepada pasien Rawat inap oleh Pekarya Ruangan sesuai Identitas Pasien, Diet, Ruang dan kelas perawatan.</p> <p>f. Dilakukan Penyimpanan produk nutrisi dengan baik, benar dan aman.</p>
3	Jangka waktu pelayanan	<p>1. Pelayanan Asuhan Gizi Rawat Inap Senin – Jumat : 07.00 -15.00 WIB</p> <p>2. Pelayanan Makanan Pasien Rawat Inap Senin – Minggu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Makan pagi : 06.00 – 07.00 WIB • Makan siang : 11.30 – 12.30 WIB • Makan sore : 16.30 – 17.30 WIB <p>3. Pelayanan Gizi Rawat Jalan Senin – Jumat : 07.30 -15.00 WIB</p> <p>4. Penyelenggaraan Makanan Pasien. Dilakukan oleh petugas shift dalam 24 jam.</p>
4	Tarif/Biaya	<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien JKN/BPJS berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PMK No.76 Tentang Pedoman INA-CBG Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2. PMK No.26 th 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups INA-CBG 3. PMK No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN 4. Salinan Perpres No.82 Th 2018 5. PMK No.51 Th 2018 Tentang Urun Biaya 6. PMK No.16 Th 2019 Tentang Pencegahan Anti Fraud <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>
5	Produk	<p>Pelayanan Gizi meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Asuhan Gizi di Ruang Rawat Inap 2. Pelayanan Konsultasi Gizi di Klinik Rawat Jalan 3. Penyelenggaraan Makanan/Diet Pasien
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp “sambatrssa” yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com

		<ul style="list-style-type: none">- melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar- melalui kanal LAPOR! SP4N
--	--	--



STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM SENTRAL

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas 2. Surat permintaan pemeriksaan laboratorium dari dokter klinik/IGD/IRNA/ kiriman dokter dari luar RS/dari Lab Luar RS/Atas Permintaan Sendiri <p>BPJS Kesehatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu BPJS 2. Kartu identitas (KTP) atau Kartu Keluarga 3. Surat rujukan dan SEP 4. Surat permintaan pemeriksaan laboratorium dokter klinik/IGD/IRNA RSSA <p>Rujukan Parsial BPJS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas 2. Surat permintaan pemeriksaan laboratorium kiriman dokter dari luar RS/dari Lab Luar RS.
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang berasal dari rawat jalan RSSA dengan penjamin BPJS kesehatan mendaftarkan di loket laboratorium utara/selatan di lantai 2 sesuai lokasi klinik (Loket utara melayani Klinik IPD, Jantung, Psikiatri, Neurologi, Paru, Kulit, GIMU, sedangkan Loket lab selatan melayani klinik Bedah, THT, mata, Anak, OBG, onkologi) untuk registrasi permintaan pemeriksaan lab. 2. Pasien yang berasal dari rawat jalan RSSA dengan pembayaran umum mendaftarkan di loket laboratorium sentral lantai 1. 3. Pasien IGD/Rawat Inap permintaan pemeriksaan lab dan sampel darah dikirim ke lab sentral melalui <i>pneumatictube</i> untuk dilakukan registrasi oleh petugas landing lab sentral. 4. Sampel darah kiriman Lab Luar/RS Luar dilayani di loket sentral sampai pukul 15.00 WIB dan di loket Jendela diatas jam 15.00 WIB 5. Pasien umum atas permintaan sendiri mendaftarkan di loket laboratorium sentral lantai 1.
3	Jangka waktu pelayanan	<p>Pelayanan bagi pengguna layanan disediakan setiap hari selama 24 jam.</p> <p>Loket Rawat Jalan Utara dan Selatan (Lantai 2) Senin - Kamis : 07.00 - 13.30 WIB Jumat : 07.00 - 11.00 WIB</p> <p>Loket utama Lab Sentral (Lantai 1) Senin – Jumat : 07.00-15.00 WIB</p> <p>Loket Jendela Setiap Hari Buka 24 jam</p> <p>Waktu Tunggu hasil Laboratorium CITO : 60 menit Waktu Tunggu hasil pemeriksaan Lab rutin : 140 menit Waktu Tunggu Pemeriksaan Biomolekuler : 12 Jam</p>
4	Tarif/Biaya	<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien JKN/BPJS berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PMK No.76 Tentang Pedoman INA-CBG Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2. PMK No.26 th 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups INA-CBG 3. PMK No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN 4. Salinan Perpres No.82 Th 2018 5. PMK No.51 Th 2018 Tentang Urun Biaya 6. PMK No.16 Th 2019 Tentang Pencegahan Anti Fraud

		<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>
5	Produk	<p>Pelayanan pemeriksaan Laboratorium meliputi kelompok pemeriksaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hematologi dan Hemostasis. 2. Analisa Gas Darah dan Elektrolit 3. Urinalisis 4. Tes Kehamilan 5. Tes Narkoba 6. Tes Diabetes Mellitus 7. Faal Ginjal 8. Faal hati 9. Pemeriksaan Pankreas 10. Lemak darah 11. Pemeriksaan jantung 12. Imunoserologi 13. Hormon 14. Petanda Tumor 15. Pemeriksaan Autoimun 16. Parasitologi 17. Feses Rutin 18. Analisa Cairan Tubuh 19. Biomolekuler ; HCV RNA, HBV DNA, BCR ABL 20. Panel Flowcytometri 21. Panel Skrining Transplant Ginjal 22. Lain-lain: Analisa Batu, Analisa Sperma
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp “sambatrssa” yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N



STANDAR PELAYANAN UNIT TRANSFUSI DARAH RUMAH SAKIT

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas 2. Surat/Formulir permintaan darah/pemeriksaan darah dari dokter klinik/IGD/IRNA/kiriman dokter dari Rumah Sakit Dr. Saiful Anwar/dari Rumah Sakit Non RSSA/Atas Permintaan Sendiri. <p>BPJS Kesehatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu BPJS 2. Kartu identitas (KTP) atau Kartu Keluarga 3. Surat rujukan dan SEP 4. Surat/formulir permintaan darah/pemeriksaan darah dari dokter klinik/IGD/IRNA RSSA. <p>Rujukan Parsial BPJS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas 2. Surat/formulir permintaan darah/pemeriksaan darah kiriman dokter dari luar RSSA. <p>Bagi pendonor darah dapat langsung mendaftar di loket/ruang donor darah UTD RSSA.</p>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang berasal dari rawat jalan RSSA dengan penjamin BPJS kesehatan mendaftar di poli rawat jalan sesuai penyakit pasien. 2. Pasien yang berasal dari rawat jalan RSSA dengan pembayaran umum mendaftar di Loker Pelayanan Permintaan Darah UTD RS. 3. Pasien IGD/Rawat Jalan/Rawat Inap mengirimkan surat/formulir permintaan darah/pemeriksaan darah beserta sampel darahnya ke Loker Pelayanan Permintaan Darah UTD RSSA. 4. Permintaan darah dari luar RSSA mengirimkan surat/formulir permintaan darah/pemeriksaan darah beserta sampel darahnya ke Loker Pelayanan Permintaan Darah UTD RSSA. 5. Pendonor darah yang akan mendonorkan darahnya melakukan pendaftaran/registrasi di Loker Pendaftaran donor darah UTD RSSA
3	Jangka waktu pelayanan	<p>Pelayanan permintaan darah/pemeriksaan darah: setiap hari selama 24 jam. Pelayanan donor darah: setiap hari pukul 7.00 sd 21.00 WIB</p>
4	Tarif/Biaya	<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien JKN/BPJS berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PMK No.76 Tentang Pedoman INA-CBG Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2. PMK No.26 th 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups INA-CBG 3. PMK No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN 4. Salinan Perpres No.82 Th 2018 5. PMK No.51 Th 2018 Tentang Urun Biaya 6. PMK No.16 Th 2019 Tentang Pencegahan Anti Fraud <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>

5	Produk	<p>Pelayanan darah/pemeriksaan darah di Unit Transfusi Darah RSSA meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan darah WB (Whole Blood) PMI. 2. Pelayanan Komponen Darah PMI 3. Pemeriksaan Direk Coombs Tes 4. Pemeriksaan Golongan darah ABO 5. Pemeriksaan Golongan darah Rhesus 6. Pemeriksaan Golongan darah Newborn 7. Tes Konfirmasi 8. Tes uji silang serasi 9. Konsultasi transfusi 10. Pemeriksaan Hemoglobin 11. Pelayanan darah Whole Blood UTDRS. 12. Pelayanan Komponen Darah UTDRS. 13. Pelayanan Blood Tap/Phlebotomi. 14. Pelayanan darah Afereses (UTDRS).
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp “sambatrssa” yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N



STANDAR PELAYANAN BEDAH SENTRAL

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>1. Persyaratan Administrasi</p> <p>Semua dokumen penunjang operasi sudah lengkap, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Form informed consent pembedahan b. Form serah terima pasien c. Form assessment pra bedah d. Form site mark e. Hasil pemeriksaan penunjang yang terkait <p>2. Persyaratan Teknis</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Penjadwalan <ol style="list-style-type: none"> 1. Penderita dengan kriteria <i>emergency</i> dan <i>urgent</i> dikerjakan di kamar operasi <i>emergency</i>, kecuali bagi pasien yang memerlukan tindakan khusus atau peralatan khusus dan apabila terjadi overload antiran operasi di kamar operasi <i>emergency</i> bisa dikerjakan di kamar operasi elektif walaupun diluar jam kerja kamar operasi elektif 2. Pelayanan pembedahan pasien elektif dikerjakan di kamar operasi elektif Instalasi Bedah Sentral. 3. Penderita Covid-19 dilakukan operasi di kamar operasi khusus pasien Covid-19 b. Persyaratan Teknis Operasi Persyaratan teknis pemeriksaan operasi sesuai dengan jenis operasi dan protap yang berlaku di kamar operasi
2	Prosedur	<p>1. Pelayanan Operasi Elektif</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien didaftarkan dari SMF terkait ke kamar operasi b. Pasien yang sudah terdaftar operasi dilakukan persiapan di ruang rawat inap atau rawat jalan c. Pasien dikirim ke kamar operasi sesuai dengan jadwal d. pasien diserahterimakan dari ruang asal ke ruang premedikasi kamar operasi e. pasien dilakukan pre medikasi dan sign in f. Pasien masuk kamar operasi dan dilakukan pembiusan dan pembedahan sesuai dengan perencanaan dan prosedur g. Setelah dilakukan tindakan pembedahan pasien dipindahkan ke <i>recover room</i> (RR) atau ke ICU sesuai dengan kriteria dan pertimbangan khusus h. Pasien dipindahkan ke rawat inap lanjutan sesuai dengan kriteria pasien layak pindah ruangan i. Pasien yang berasal dari rawat jalan setelah tindakan pembedahan bisa langsung dipulangkan setelah menyelesaikan administrasi <p>2. Pelayanan Operasi Darurat (Emergency)</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien yang didaftarkan ke kamar operasi <i>emergency</i> sudah melalui proses skrining covid 19 dan proses ACC DPJP operator dan anestesi b. Petugas IGD dan rawat inap mendaftarkan pasien ke kamar operasi <i>emergency</i> dan ketahui serta ditandatangani oleh kepala jaga kamar operasi <i>emergency</i> c. Setelah pasien terjadwal di kamar operasi, petugas kamar operasi menghubungi ruang asal pasien d. Pasien dikirim ke kamar operasi dengan segala kelengkapannya. e. pasien dilakukan pre medikas dan sign in f. Pasien masuk kamar operasi dan dilakukan pembiusan dan pembedahan sesuai dengan perencanaan dan prosedur

		<p>g. Setelah dilakukan tindakan pembedahan pasien dipindahkan ke <i>recover room</i> (RR) atau ke ICU sesuai dengan kriteria dan pertimbangan khusus</p> <p>h. Pasien dipindahkan ke rawat inap lanjutan sesuai dengan kriteria pasien layak pindah ruangan</p> <p>3. Pelayanan Operasi Covid 19</p> <p>a. Pasien dari IGD/Ruang perawatan dengan hasil screening terindikasi Covid-19 yang terindikasi operasi dilakukan tindakan pembedahan di kamar operasi Covid-19 sesuai dengan protokol/prosedur penanganan pasien Covid-19</p> <p>b. Pasien yang akan operasi diaftarkan ke kamar operasi melalui hotline OK covid oleh petugas ruang asal</p> <p>c. Pasien dipanggil ke kamar operasi Covid-19 setelah semua tim operasi siap di dalam kamar operasi</p> <p>d. Pasien dikirim dari ruang asal masuk kedalam kamar operasi Covid</p> <p>e. Pasien dilakukan pre medikasi dan sign in di dalam kamar operasi Covid-19</p> <p>f. Pasien dilakukan pembiusan dan pembedahan sesuai dengan perencanaan dan prosedur</p> <p>g. Setelah selesai operasi pasien diobservasi di dalam kamar operasi Covid-19</p> <p>h. Pasien dipindahkan ke ruang perawatan Covid-19 tanpa melalui ruang <i>recovery room</i> (RR).</p>
3	Jangka waktu pelayanan	<p>1. Waktu Tunggu Pelayanan Operasi :</p> <p>a. Operasi Elektif : < 48 jam</p> <p>b. Operasi Emergency dan Urgent : < 1 jam</p> <p>c. Operasi Covid 19 : < 1,5 jam</p> <p>2. Waktu tunggu penyelesaian operasi : Sesuai jenis tindakan operasi.</p>
4	Tarif/Biaya	<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien JKN/BPJS berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PMK No.76 Tentang Pedoman INA-CBG Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2. PMK No.26 th 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups INA-CBG 3. PMK No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN 4. Salinan Perpres No.82 Th 2018 5. PMK No.51 Th 2018 Tentang Urun Biaya 6. PMK No.16 Th 2019 Tentang Pencegahan Anti Fraud <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terlaksananya kegiatan operasi terencana dengan hasil yang optimal dan sesuai standar keselamatan pasien 2. Terlaksananya operasi darurat (<i>emergency</i>) dengan hasil yang optimal dan sesuai standar keselamatan pasien
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby)

		<p>2. tidak langsung</p> <ul style="list-style-type: none">- mengakses aplikasi whatsapp “sambatrssa” yang sudah terpasang di beberapa titik layanan- melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668- mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang- melalui email ppid.rssa@gmail.com- melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar- melalui kanal LAPOR! SP4N
--	--	---



STANDAR PELAYANAN HEMODIALISIS DAN CAPD

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pendaftaran dan Pelayanan	<p>A. Persyaratan Pendaftaran</p> <p>- Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu berobat pasien (untuk pasien lama yang sudah memiliki kartu) 2. Form biodata pasien (tersedia di dekat loket, untuk pasien baru yang belum memiliki kartu berobat pasien) 3. Surat rujukan atau pengantar dari dokter yankes sebelumnya (jika ada) 4. Kartu Pengambilan Obat/KPO (untuk pasien lama yang sudah memiliki) 5. Kartu identitas <p>- BPJS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu berobat pasien (untuk pasien lama yang sudah memiliki kartu) 2. Form biodata pasien (tersedia di dekat loket, untuk pasien baru yang belum memiliki kartu berobat pasien) 3. Kartu Pengambilan Obat/KPO (untuk pasien lama yang sudah memiliki) 4. Menunjukkan kartu BPJS 5. Menunjukkan kartu identitas 6. Menunjukkan surat rujukan, SEP dan Case Mix <p>- Asuransi lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu berobat pasien (untuk pasien lama yang sudah memiliki kartu) 2. Form biodata pasien (tersedia di dekat loket, untuk pasien baru yang belum memiliki kartu berobat pasien) 3. Kartu Pengambilan Obat /KPO (untuk pasien lama yang sudah memiliki) 4. FC KTP +KK (Pasien) 5. Surat Jaminan dari Asuransi 6. Resume Medis (form dari Asuransi atau RSSA) <p>B. Persyaratan Pelayanan</p> <p>a. Persyaratan Administrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah menandatangani <i>informed consent</i> 2. Dokumen medis lengkap <p>b. Persyaratan Teknis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penjadwalan: <ol style="list-style-type: none"> a. Penderita darurat didahulukan dari pada penderita elektif terencana b. Penderita telah terjadwal (terencana) 2. Persyaratan Teknis Persyaratan teknis tindakan HD dan CAPD sesuai dengan acuan PERMENKES, PERNEFRI dan IPDI
2.	Prosedur	<p>A. Pelayanan Hemodialisis dan CAPD Terencana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang sudah terjadwal mendaftar di TPP rekam medis untuk ke ruang HD dan CAPD 2. Pengurusan administrasi HD dan CAPD 3. Pasien dari rawat inap pada waktu yang telah ditentukan, penderita dikirim dari ruang rawat inap ke ruang HD dan CAPD dengan <i>segala kelengkapannya</i>. 4. Setelah selesai di lakukan tindakan HD, CAPD, dan Transplantasi Ginjal, kemudian pasien diambil kembali ke ruang rawat inap asal atau ruang Rawat Intensif sesuai kondisi pasien. 5. Bagi pasien yang tidak MRS (Rawat inap) dapat langsung pulang dengan menyelesaikan administrasi atau mengurus MRS (Rawat inap) sesuai dengan kondisi pasien. <p>B. Pelayanan Hemodialisis Darurat (Emergency)</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang sudah terjadwal HD (Reguler) 2. mendaftar di rekam medis menuju IGD atau pasien rawat inap dan rawat intensif dengan diagnosis CKD V baru yang indikasi HD cito dengan data laborat HbsAg, AntiHIV, Anti HCV. 3. Konsultasikan dengan dokter penanggung jawab HD 4. Pengurusan administrasi HD 5. Dilakukan tindakan HD, jika pasien berada di ruang rawat intensif (ICU) tindakan HD dilakukan di ruang rawat intensif (ICU) 6. Jika pasien yang berasal dari IGD memerlukan tindakan HD setelah selesai tindakan pasien, dijemput petugas IGD (jika belum rawat inap) 7. Jika pasien berasal dari rawat inap maka setelah selesai tindakan HD pasien dijemput oleh petugas rawat inap 8. Selesai tindakan HD jika tidak memerlukan rawat inap maka pasien menyelesaikan administrasi HD kemudian pulang
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>A. Loket Pendaftaran Senin - Sabtu : 06.30 – 15.00 WIB</p> <p>B. Waktu tunggu pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hemodialisis terencana : < 24 jam (tergantung hasil laborat HbsAg, anti HCV, anti HIV) 2. Hemodialisis Darurat (Emergency) : < 6 jam (tergantung hasil laborat HbsAg) 3. Waktu tunggu penyelesaian tindakan Hemodialisis dan CAPD : - Sesuai jenis tindakan Hemodialisis/CAPD <p>C. Standar Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Standart durasi Hemodialisa 12-15 Jam Perminggu 2. Standart Kt/V 1,4 untuk pasien Hemodialisa 3. Setiap pasien yang menjalani HD di periksa oleh DPJP/Residen Nefrologi 4. Pasien yang menjalani HD rutin dan CAPD mendapatkan pemeriksaan Laboratorium secara berkala
4.	Biaya / Tarif Pelayanan	<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien JKN/BPJS berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PMK No.76 Tentang Pedoman INA-CBG Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2. PMK No.26 th 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups INA-CBG 3. PMK No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN 4. Salinan Perpres No.82 Th 2018 5. PMK No.51 Th 2018 Tentang Urun Biaya 6. PMK No.16 Th 2019 Tentang Pencegahan Anti Fraud <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>
5.	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terlaksananya kegiatan Hemodialisis terencana dengan hasil yang optimal. 2. Terlaksananya kegiatan Hemodialisis darurat (<i>emergency</i>) dengan hasil yang optimal. 3. Terlaksananya kegiatan Peritoneal Dialisis dengan hasil yang optimal.
6.	Pengaduan dan Informasi	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung

		<p>Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby)</p> <p>2. tidak langsung</p> <ul style="list-style-type: none">- mengakses aplikasi whatsapp “sambatrssa” yang sudah terpasang di beberapa titik layanan- melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668- mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang- melalui email ppid.rssa@gmail.com- melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaisfulanwar- melalui kanal LAPOR! SP4N
--	--	---



STANDAR PELAYANAN RADIOTERAPI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu sinar pasien (untuk pasien lama yang sudah memiliki kartu) 2. Surat rujukan (jika ada) 3. Kartu pengambilan obat (untuk pasien lama yang sudah memiliki) 4. Menunjukkan kartu identitas 5. Menunjukkan kartu BPJS/asuransi lainnya (bila pasien menggunakan BPJS) 6. Surat rujukan dan SEP (Bila Pasien menggunakan BPJS)
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengambil nomor antrian di tempat yang telah tersedia dan menunggu di ruang tunggu hingga nomer antrian dipanggil 2. Ketika nomor antrian dipanggil, segera datang ke loket pendaftaran yang disebutkan dengan membawa persyaratan. 3. Setelah pelayanan di loket pendaftaran selesai, melakukan pembayaran di loket pembayaran dan mendapatkan kuitansi bukti pembayaran 4. Menuju ke radioterapi 5. Melakukan registrasi di loket radioterapi dengan menunjukkan bukti administrasi 6. Menunggu di ruang tunggu radioterapi 7. Masuk ruang pemeriksaan atau penyinaran sesuai dengan panggilan. 8. Pasien diperiksa sesuai dengan keluhan atau riwayat sakitnya, selanjutnya sesuai dengan kondisinya dapat menjalani salah satu dari beberapa kemungkinan berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Pasien mendapatkan resep obat dan diperbolehkan pulang; atau - Pasien memerlukan pemeriksaan di klinik lain (konsultasi); atau - Pasien memerlukan pemeriksaan penunjang radioterapi (misalnya CT simulator atau simulator); atau - Pasien memerlukan tindakan medis radioterapi misalnya radiasi eksterna atau brakiterapi 9. Melakukan administrasi lanjutan sesuai dengan keluaran dari pemeriksaan klinik di poin 8.
3	Jangka waktu pelayanan	<p>Admisi / Pendaftaran Pelayanan Radioterapi Senin - Kamis : 07.00 - 13.30 WIB Jumat : 07.00 - 11.00 WIB</p> <p>Pelayanan Radiasi Eksterna Senin - Jumat : 08.00 WIB - selesai</p>
4	Tarif/Biaya	<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien JKN/BPJS berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PMK No.76 Tentang Pedoman INA-CBG Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2. PMK No.26 th 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups INA-CBG 3. PMK No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN 4. Salinan Perpres No.82 Th 2018 5. PMK No.51 Th 2018 Tentang Urun Biaya 6. PMK No.16 Th 2019 Tentang Pencegahan Anti Fraud <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p>

		Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klinik Radioterapi 2. Pelayanan CT Simulator 3. Pelayanan Radiasi Eksterna 4. Pelayanan Brakiterapi
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp "sambatrssa" yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N



STANDAR PELAYANAN PATOLOGI ANATOMI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p><u>Rawat Jalan dari RSSA</u></p> <p>Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas 2. Surat/Formulir permintaan PA dari dokter klinik/IGD RSSA <p>BPJS Kesehatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu BPJS 2. Kartu identitas (KTP) atau Kartu Keluarga 3. Surat rujukan dan SEP 4. Formulir Permintaan PA <p>BPJS Tenaga Kerja:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu BPJS Tenaga Kerja 2. Kartu identitas (KTP) atau Kartu Keluarga 3. Surat Penjaminan yang dikeluarkan oleh BPJS Tenaga Kerja 4. Formulir Permintaan PA <p><u>Rawat Jalan dari RS LUAR</u></p> <p>Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas 2. Surat/Formulir permintaan PA dari dokter klinik <p>PKS (Perjanjian Kerja Sama)/Parsial</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas 2. Kartu BPJS/Askes 3. Surat/Formulir permintaan PA dari dokter pengirim 4. Rujukan dari RS PKS <p><u>Rawat Inap</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Permintaan PA 2. bahan operasi/kerokan/biopsi/FNAB/Immunohistokimia
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa formulir permintaan PA dan bahan pemeriksaan dari ruangan yang sudah diisi lengkap, dengan rincian sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Identitas Penderita (Nama Penderita, Alamat, Tanggal lahir) b. Dokter Pengirim c. Nomor Rekam Medik d. Nomor Billing e. Asal ruangan f. Jenis bahan yang dikirim (Operasi, Biopsi, kerokan, Sitologi, FNAB, Immunohistokimia, Histokimia, VC) g. Lokalisasi h. Diagnosa Klinis i. Riwayat pasien sebelumnya 2. Pasien FNAB dari RAWAT INAP membawa: <ol style="list-style-type: none"> a. Formulir Permintaan PA b. Surat Persetujuan Tindak Medik c. Lembar Konsultasi 3. Petugas Loker memeriksa kelengkapan berkas pasien meliputi : persyaratan yang sudah ditentukan di point no.1 4. Petugas membilling ke SIMRS 5. Petugas memberi penomoran di buku penerimaan bahan sesuai kategori (Histopatologi, Sitologi, Immunohistokimia, FNAB) dan pelabelan di bahan spesimen

		<p>6. Petugas memberikan perincian pembayaran kepada pasien/keluarga pasien/perawat untuk diverifikasi</p> <p>7. Untuk Rawat Jalan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Setelah diverifikasi di loket pembayaran, Keluarga pasien/Pasien kembali ke PA untuk mendapatkan tanda pengambilan hasil <p>8. Petugas Loket menyerahkan bahan-bahan spesimen ke petugas analis untuk diproses.</p>
3	Jangka waktu pelayanan	Senin sampai Jumat: 07.00 s/d 15.00
4	Tarif/Biaya	<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien JKN/BPJS berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PMK No.76 Tentang Pedoman INA-CBG Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2. PMK No.26 th 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups INA-CBG 3. PMK No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN 4. Salinan Perpres No.82 Th 2018 5. PMK No.51 Th 2018 Tentang Urun Biaya 6. PMK No.16 Th 2019 Tentang Pencegahan Anti Fraud <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Histopatologi 2. Pemeriksaan FNAB tanpa tuntunan USG/CT Scan 3. Pemeriksaan FNAB dengan tuntunan USG/CT Scan 4. Pemeriksaan Sitologi (Sputum, Cairan, Pap Smear) 5. Pemeriksaan Immunohistokimia dan Histokimia 6. Pemeriksaan Vries Coupe
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp “sambatrssa” yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N



STANDAR PELAYANAN MIKROBIOLOGI KLINIK

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p><u>Pasien Rawat Jalan RSSA</u></p> <p>Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas pasien (Kartu berobat) 2. Surat permintaan pemeriksaan dari dokter poliklinik RSSA <p>BPJS Kesehatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu BPJS 2. Kartu identitas (KTP) atau Kartu Keluarga 3. Formulir Case-Mix dan SEP dari Poliklinik RSSA 4. Surat permintaan pemeriksaan dari dokter poliklinik RSSA <p>Asuransi lainnya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu asuransi lainnya 2. Surat Jaminan Pelayanan (SJP) 3. Surat permintaan pemeriksaan dari dokter poliklinik RSSA <p><u>Rujukan RS lainnya</u></p> <p>Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas (KTP) 2. Surat permintaan dari dokter RS perujuk <p>BPJS Kesehatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu BPJS 2. Kartu identitas (KTP) atau kartu keluarga 3. Surat Rujukan dan SEP dari RS perujuk 4. Surat permintaan pemeriksaan dari dokter RS perujuk <p>Asuransi lainnya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu asuransi lainnya 2. Surat Jaminan Pelayanan (SJP) 3. Surat permintaan dari dokter RS perujuk <p>Tagihan IKS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas pasien (KTP) 2. Surat permintaan pemeriksaan dari dokter Rumah sakit perujuk dengan stempel Tagihan IKS asli dan fotocopy
2	Prosedur	<p>Pasien Rawat Inap:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas ruangan mengambil tabung pemeriksaan ke Mikrobiologi klinik dengan membawa lembar pengambilan tabung pemeriksaan 2. Setelah sampel pemeriksaan diambil, tabung dikirim kembali ke loket mikrobiologi klinik 3. Petugas ruangan menerima bukti nota tindakan untuk di lampirkan pada saat pasien melakukan pembayaran waktu pasien pulang/KRS <p>Pasien Rawat Jalan RSSA</p> <p>Umum/asuransi lainnya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga pasien dari poliklinik RSSA ke Mikrobiologi klinik RSSA dengan membawa berkas-berkas pemeriksaan dari Poliklinik RSSA 2. Petugas mengambil sampel pemeriksaan mikrobiologi klinik 3. Sampel diserahkan ke loket untuk dilakukan registrasi selanjutnya 4. Pasien/keluarga pasien ke loket pembayaran/kasir untuk melakukan pembayaran/validasi asuransi yang digunakan

		<p>5. Pasien/keluarga pasien kembali ke loket Mikrobiologi klinik RSSA untuk menyerahkan bukti pembayaran dan menerima bukti pengambilan hasil pemeriksaan.</p> <p>Pasien Rawat Jalan diluar RSSA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kurir/keluarga pasien membawa berkas dan sampel pemeriksaan ke Mikrobiologi klinik RSSA 2. Kurir/keluarga pasien ke loket pembayaran/kasir untuk melakukan pembayaran/validasi asuransi yang digunakan 3. Kurir/keluarga pasien kembali ke loket Mikrobiologi klinik RSSA untuk menyerahkan bukti pembayaran, menerima bukti pengambilan hasil pemeriksaan dan menuliskan email atau no whatsapp (hasil pemeriksaan dapat dikirimkan melalui emai maupun Whatsapp) 																																																																														
3	Jangka waktu pelayanan	<p>Pelayanan bagi pengguna layanan disediakan setiap hari. Untuk Jadwal Loket Mikrobiologi Klinik, sebagai berikut : Senin - Jumat : pk 07.00 – 19.00 WIB Sabtu, Minggu, dan tanggal merah : pk 08.00 - 12.00 WIB Janji Hasil sebagai berikut</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Jenis Pemeriksaan</th> <th>Hasil Keluar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Kultur bakteri aerob spesimen sputum</td><td>3 hari</td></tr> <tr><td>2</td><td>Kultur bakteri aerob spesimen urine</td><td>3 hari</td></tr> <tr><td>3</td><td>Kultur bakteri aerob spesimen pus aspirasi</td><td>3 hari</td></tr> <tr><td>4</td><td>Kultur bakteri aerob spesimen pus jaringan</td><td>3 hari</td></tr> <tr><td>5</td><td>Kultur bakteri aerob spesimen pus swab</td><td>3 hari</td></tr> <tr><td>6</td><td>Kultur bakteri aerob spesimen feces</td><td>3 hari</td></tr> <tr><td>7</td><td>Kultur bakteri aerob spesimen darah</td><td>5 hari</td></tr> <tr><td>8</td><td>Kultur bakteri aerob spesimen cairan steril</td><td>5 hari</td></tr> <tr><td>9</td><td>Kultur bakteri anaerob</td><td>7 hari</td></tr> <tr><td>10</td><td>Kultur <i>Corynebacterium diphtheriae</i></td><td>5 hari</td></tr> <tr><td>11</td><td>Kultur skrining MRSA</td><td>2 hari</td></tr> <tr><td>12</td><td>Kultur TB</td><td>2 bulan</td></tr> <tr><td>13</td><td>Kultur jamur mold</td><td>14 hari</td></tr> <tr><td>14</td><td>PCR Covid19</td><td>24 jam</td></tr> <tr><td>15</td><td>TCM Covid19</td><td>24 jam</td></tr> <tr><td>16</td><td>TCM HCV</td><td>2 hari</td></tr> <tr><td>17</td><td>TCM HPV</td><td>2 hari</td></tr> <tr><td>18</td><td>TCM HIV VL</td><td>2 hari</td></tr> <tr><td>19</td><td>PCR HIV VL</td><td>7 hari</td></tr> <tr><td>20</td><td>Candida colonization Index</td><td>24 jam</td></tr> <tr><td>21</td><td>Pemeriksaan mikroskopis CITO</td><td>24 jam</td></tr> <tr><td>22</td><td>Pemeriksaan Direct Gram</td><td>24 jam</td></tr> <tr><td>23</td><td>Pemeriksaan Direct KOH</td><td>24 jam</td></tr> <tr><td>24</td><td>Pemeriksaan Direct Neisser</td><td>24 jam</td></tr> <tr><td>25</td><td>Pemeriksaan Direct Giemsa</td><td>24 jam</td></tr> </tbody> </table>	No	Jenis Pemeriksaan	Hasil Keluar	1	Kultur bakteri aerob spesimen sputum	3 hari	2	Kultur bakteri aerob spesimen urine	3 hari	3	Kultur bakteri aerob spesimen pus aspirasi	3 hari	4	Kultur bakteri aerob spesimen pus jaringan	3 hari	5	Kultur bakteri aerob spesimen pus swab	3 hari	6	Kultur bakteri aerob spesimen feces	3 hari	7	Kultur bakteri aerob spesimen darah	5 hari	8	Kultur bakteri aerob spesimen cairan steril	5 hari	9	Kultur bakteri anaerob	7 hari	10	Kultur <i>Corynebacterium diphtheriae</i>	5 hari	11	Kultur skrining MRSA	2 hari	12	Kultur TB	2 bulan	13	Kultur jamur mold	14 hari	14	PCR Covid19	24 jam	15	TCM Covid19	24 jam	16	TCM HCV	2 hari	17	TCM HPV	2 hari	18	TCM HIV VL	2 hari	19	PCR HIV VL	7 hari	20	Candida colonization Index	24 jam	21	Pemeriksaan mikroskopis CITO	24 jam	22	Pemeriksaan Direct Gram	24 jam	23	Pemeriksaan Direct KOH	24 jam	24	Pemeriksaan Direct Neisser	24 jam	25	Pemeriksaan Direct Giemsa	24 jam
No	Jenis Pemeriksaan	Hasil Keluar																																																																														
1	Kultur bakteri aerob spesimen sputum	3 hari																																																																														
2	Kultur bakteri aerob spesimen urine	3 hari																																																																														
3	Kultur bakteri aerob spesimen pus aspirasi	3 hari																																																																														
4	Kultur bakteri aerob spesimen pus jaringan	3 hari																																																																														
5	Kultur bakteri aerob spesimen pus swab	3 hari																																																																														
6	Kultur bakteri aerob spesimen feces	3 hari																																																																														
7	Kultur bakteri aerob spesimen darah	5 hari																																																																														
8	Kultur bakteri aerob spesimen cairan steril	5 hari																																																																														
9	Kultur bakteri anaerob	7 hari																																																																														
10	Kultur <i>Corynebacterium diphtheriae</i>	5 hari																																																																														
11	Kultur skrining MRSA	2 hari																																																																														
12	Kultur TB	2 bulan																																																																														
13	Kultur jamur mold	14 hari																																																																														
14	PCR Covid19	24 jam																																																																														
15	TCM Covid19	24 jam																																																																														
16	TCM HCV	2 hari																																																																														
17	TCM HPV	2 hari																																																																														
18	TCM HIV VL	2 hari																																																																														
19	PCR HIV VL	7 hari																																																																														
20	Candida colonization Index	24 jam																																																																														
21	Pemeriksaan mikroskopis CITO	24 jam																																																																														
22	Pemeriksaan Direct Gram	24 jam																																																																														
23	Pemeriksaan Direct KOH	24 jam																																																																														
24	Pemeriksaan Direct Neisser	24 jam																																																																														
25	Pemeriksaan Direct Giemsa	24 jam																																																																														
4	Tarif/Biaya	<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien JKN/BPJS berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PMK No.76 Tentang Pedoman INA-CBG Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2. PMK No.26 th 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups INA-CBG 3. PMK No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN 4. Salinan Perpres No.82 Th 2018 5. PMK No.51 Th 2018 Tentang Urun Biaya 6. PMK No.16 Th 2019 Tentang Pencegahan Anti Fraud <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p>																																																																														

		Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan pewarnaan langsung (Gram, Giemsa, ZN, Neisser, Negative staining) 2. Pelayanan kultur identifikasi bakteri aerob dan anaerob 3. Pelayanan kultur sensitivitas antibiotic untuk aerob dan anaerob 4. Pelayanan kultur Mycobacterium tuberculosis 5. Pelayanan kultur identifikasi jamur uniseluler (Yeast) dan multiseluler (Mold) 6. Pelayanan kultur sensitivitas antifungal jamur uniseluler (yeast) 7. Pelayanan Tes Cepat Molekuler (M.tb, HIV VL, HCV VL, HPV) 8. Pelayanan PCR SARS COV2, HIV viral Load 9. Pelayanan serologi swab antigen influenzae virus, Ig M leptospira
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp "sambatrssa" yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaks Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N



STANDAR PELAYANAN REHABILITASI MEDIK

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Pasien Umum Rawat jalan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendaftar di Loker Pendaftaran 2. Membawa surat rujukan antarklinik/ dari luar rumah sakit (jika ada) <p>Pasien BPJS/dengan penjamin lainnya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telah mendaftar di Loker Pendaftaran 2. Surat Rujukan 3. Surat Elegibilitas Peserta (SEP) asli dan kartu identitas 4. Surat rujukan dan SEP
2	Prosedur	<p>A. Pasien Umum Rawat Jalan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendaftar di loket 2. Pasien menuju ke petugas administrasi Rehab Medik dengan menunjukkan surat rujukan antar poli maupun tanpa rujukan. Petugas administrasi melakukan Entry data pasien dan data jenis tindakan. 3. Pasien menunggu untuk mendapatkan giliran pemeriksaan. 4. Pasien menghadap Dokter Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi (Sp.KFR) untuk diperiksa fisik diagnostik guna menegakkan diagnosa, terapi dan pemeriksaan penunjang bila diperlukan. 5. Pasien mendapat pelayanan dari Petugas sesuai advis Dokter SpKFR, berupa fisioterapi, terapi wicara, okupasi terapi, ortotik prostetik, pelayanan sosial medik, maupun medikamentosa. 6. Pasien menerima rincian biaya tindakan pada hari itu untuk dibayarkan di kasir dan memberikan kembali duplikat kwitansi ke petugas. 7. Pasien diberitahu petugas tentang jadwal hari kunjungan berikutnya. <p>B. Pasien BPJS/Jaminan Lainnya Rawat Jalan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendaftar di loket pendaftaran 2. Pasien menuju ke petugas administrasi Rehab Medik dengan menunjukkan surat rujukan JKN dari Puskesmas atau antar Poli. 3. Petugas administrasi melakukan entry data pasien dan jenis tindakan. 4. Pasien menunggu untuk mendapatkan giliran pemeriksaan. 5. Pasien menghadap Dokter Sp.KFR untuk diperiksa fisik diagnostik guna menegakkan diagnosa, terapi dan pemeriksaan penunjang bila diperlukan, dijelaskan pemberian program terapi dan infom consent. 6. Pasien mendapat pelayanan dari Petugas sesuai advis Dokter SpKFR, berupa fisioterapi, terapi wicara, okupasi terapi, ortotik prostetik, pelayanan sosial medik, maupun medika mentosa. 7. Pasien menandatangani kolom paket JKN yang sesuai dengan pengobatan hari itu. 8. Petugas mengisi SJP, pasien menerima surat kontrol dan lembar SJP 9. Pasien diberitahu petugas tentang jadwal hari kunjungan berikutnya, serta diberitahu tentang masa berlakunya rujukan. <p>C. Pasien Rawat Inap:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dikonsultasikan oleh petugas ruang rawat inap. 2. Dokter Sp.KFR datang memeriksa. 3. Fisioterapis/terapis okupasi/terapis wicara/petugas orthotik-prostetik/petugas sosial medik melakukan tindakan sesuai advis dokter Sp.KFR 4. Setiap hari pasien dievaluasi oleh dokter Sp.KFR
3	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Admisi/Pendaftaran Pelayanan Rehabilitasi Medik Senin - Kamis : 07.00 - 13.30 WIB Jumat : 07.00 - 11.00 WIB 2. Waktu Pelayanan

		Lama Pelayanan Konsultasi dokter : 60 menit
4	Tarif/Biaya	<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien JKN/BPJS berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PMK No.76 Tentang Pedoman INA-CBG Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2. PMK No.26 th 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups INA-CBG 3. PMK No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN 4. Salinan Perpres No.82 Th 2018 5. PMK No.51 Th 2018 Tentang Urun Biaya 6. PMK No.16 Th 2019 Tentang Pencegahan Anti Fraud <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Fisioterapi 2. Layanan Terapi Okupasi 3. Layanan Terapi Wicara dan Terapi Disfagia 4. Layanan Orthotik Prostetik 5. Layanan Sosial Medik 6. Layanan Keperawatan Rehabilitasi Medik 7. Layanan Snozellen
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp "sambatrssa" yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N



STANDAR PELAYANAN STERILISASI SENTRAL

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas sehat jasmani dan rohani 2. Menggunakan APD 3. Ruangan nyaman, bersih dan tertata rapi 4. Mesin sterilisasi prima (suhu tinggi dan suhu rendah) 5. Menyediakan Lembar Penyerahan dan Pengambilan Barang Steril
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerimaan barang/alat yang akan di steril di ruang serah terima 2. Lembar serah terima diisi oleh petugas ruangan dan di tanda tangani oleh petugas ruangan dan CSSD 3. Petugas menggunakan APD 4. Lakukan proses pencucian instrument (manual/otomatis). 5. Lakukan pengemasan barang/alat sesuai dengan jenis dan ukuran (pouches, wrapping, linen, dan container) 6. Berikan label pada setiap kemasan (minimal nama ruang, tanggal steril dan tanggal kadaluarsa) 7. Pilih barang/alat sesuai dengan metode sterilisasi (suhu tinggi dan suhu rendah) 8. Prosedur sterilisasi suhu tinggi: <ol style="list-style-type: none"> a. Melakukan <i>heating-up</i> mesin b. Lakukan <i>bouwiedick test</i> untuk mengetahui fungsi mesin sterilisasi. c. Memasukkan dan menata barang/alat yang akan di steril d. Memilih progam mesin sesuai dengan barang/alat yang akan di steril (instrument/textile) e. Proses sterilisasi ± 60 – 90 menit 9. Prosedur sterilisasi suhu rendah: <ol style="list-style-type: none"> a. Nyalakan mesin sterilisasi suhu rendah, tunggu ± 10 – 15 menit (proses loading dan <i>heating up</i>) b. Memasukkan dan menata barang/alat yang akan di steril c. Memilih progam mesin sesuai dengan isi dan ukuran barang/ alat (standar/special) d. Proses sterilisasi ± 60 – 75 menit 10. Lakukan pengecekan pada kemasan (apa ada kerusakan), indikator (apakah ada perubahan) dan kondisi barang/alat yang telah disteril 11. Tunggu 15 – 30 menit sebelum barang/alat steril dipindahkan ke ruang penyimpanan 12. Simpan barang/alat steril di ruang penyimpanan dan distribusi 13. Lakukan pengawasan terhadap kualitas sterilisasi dalam rangka pencegahan dan pengendalian infeksi 14. Proses pengambilan barang/alat steril: <ol style="list-style-type: none"> a. Pengambilan barang/alat steril di sertakan lembar serah terima b. Kehilangan lembar serah terima dapat di ganti dengan surat kehilangan (tanda tangan petugas ruangan dan kepala ruang /kepala jaga) c. Mengecek dan menyerahkan barang sesuai yang ada di lembar serah terima d. Menandatangani lembar serah terima barang/alat steril (petugas CSSD & ruangan) e. Petugas ruangan menerima barang/alat steril serta transportasi terjamin aman
3	Jangka waktu pelayanan	<p>Pelayanan tersedia selama 24 jam</p> <p>Proses sterilisasi maksimal 6 jam setelah barang diterima</p>
4	Tarif/Biaya	<p>Dari satuan kerja internal RSSA tidak ditarik biaya</p> <p>Dari eksternal RSSA sesuai dengan MoU</p>

5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instrument/alat steril dari semua instalasi di rumah sakit sesuai kebutuhan. 2. Paket linen operasi steril untuk kamar operasi elektif, kamar operasi <i>emergency</i>, pelayanan cathlab dan pelayanan tindakan CAPD
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp “sambatrssa” yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N



STANDAR PELAYANAN LAUNDRY RUMAH SAKIT

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Laundry sehat jasmani dan rohani 2. Menggunakan APD 3. Ruangan nyaman, bersih dan tertata rapi yang mengutamakan <i>safety patient</i> 4. Mesin pencucian, pengering dan setrika berfungsi dengan baik 5. Menyediakan Lembar serah terima linen
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Laundry mengambil linen kotor di ruangan dengan menggunakan troli kotor. Linen kotor yang di ambil harus terbungkus kantong linen atau petugas ruangan mengantar linen kotor ke Laundry dengan terbungkus kantong 2. Serah terima linen kotor (jika diantar sendiri ke laundry) 3. Dilakukan penimbangan linen kotor dan pencatatan 4. Pilah berdasarkan infeksius atau non-infeksius (tidak membuka kantong linen) 5. Masukkan linen kotor yang sudah dipilah ke mesin cuci sesuai kapasitas 6. Proses pencucian: <ol style="list-style-type: none"> a. Prewash tanpa bahan kimia dengan suhu normal b. Pencucian dengan bahan kimia (emulsifier, alkali dan <i>oxigen bleach</i>) c. Pembilasan dilanjutkan dengan penetral d. Pembilasan dilanjutkan dengan pelembut dan pewangi Khusus linen infeksius proses pencucian menggunakan suhu panas: <ol style="list-style-type: none"> a. Suhu 70°C dengan waktu 25 menit, atau b. Suhu 95°C dengan waktu 10 menit (proses <i>mainwash</i>) 7. Pengecekan hasil pencucian (kebersihan) 8. Lakukan proses pengeringan menggunakan mesin pengering sesuai kapasitas 9. Lakukan pelipatan atau setrika 10. Persiapan distribusi linen bersih (pencatatan) 11. Distribusi linen bersih (serah terima)
3	Jangka waktu pelayanan	Pelayanan setiap hari 07.00 – 21.00 WIB
4	Tarif/Biaya	Dari satuan kerja internal RSSA tidak ditarik biaya Dari eksternal RSSA sesuai dengan MoU
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Linen bersih sesuai kebutuhan ruangan 2. Linen bersih untuk paket operasi
6	Pengaduan	Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara: <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp “sambatrssa” yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaulanwar)

		- melalui kanal LAPOR! SP4N
--	--	-----------------------------



STANDAR PELAYANAN FARMASI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Resep yang dilampiri dengan kelengkapan administrasi klaim:</p> <p>Pasien Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu berobat <p>Pasien dengan penjamin BPJS Kesehatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu BPJS 2. Surat rujukan dan SEP 3. Korban kecelakaan lalu lintas perlu dilengkapi laporan polisi-Jasa Raharja 4. Hasil Pemeriksaan Penunjang*) <p>Pasien dengan penjamin BPJS Tenaga Kerja:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu BPJS Tenaga Kerja 2. Surat Penjaminan yang dikeluarkan oleh BPJS Tenaga Kerja 3. Korban kecelakaan kerja karena lalu lintas perlu dilengkapi laporan polisi-Jasa Raharja 4. Hasil Pemeriksaan Penunjang*) <p>Pasien dengan penjamin Taspen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Taspen 2. Korban kecelakaan kerja karena lalu lintas perlu dilengkapi laporan polisi-Jasa Raharja <p>Pasien dengan penjamin Asuransi lainnya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu asuransi lainnya 2. Surat Jaminan Pelayanan (SJP) 3. Hasil Pemeriksaan Penunjang <p>Penjamin lainnya (Pemda/Pemprov):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas (KTP) dan Kartu Keluarga 2. Surat Penjaminan yang dikeluarkan oleh Dinas terkait 3. Hasil Pemeriksaan Penunjang <p>*) Hasil Pemeriksaan Penunjang, dilampirkan jika ada restriksi pemberian Obat/Alkes sesuai Formularium</p>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resep/permintaan obat (manual/elektronik) masuk ke UPF 2. Telaah resep: administrasi, farmasetis, klinis 3. Penyiapan resep dilakukan setelah selesai telaah, <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien rawat jalan umum telah melakukan pembayaran di kasir b. Pasien rawat jalan JKN telah lolos verifikasi berkas admin c. Pasien rawat inap dan ruang Tindakan langsung dilayani 4. Obat/Alkes diserahkan disertai pemberian informasi (rawat jalan), Obat/Alkes diserahkan-terimakan ke tenaga kesehatan lain (IGD, rawat inap, ruang Tindakan)
3	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPF Rawat Jalan JKN : Senin - Jumat : 07.00 - 18.00 WIB 2. UPF Rawat Jalan Umum : Senin - Jumat : 07.00 - 15.30 WIB 3. UPF IGD : Buka setiap hari 24 jam 4. UPF IRNA 1 : Senin – Minggu 07.00 – 21.00 WIB 5. UPF IRNA 2 : Buka setiap hari 24 jam 6. UPF INCOVIT : Buka setiap hari 24 jam 7. UPF OK Terpadu <ol style="list-style-type: none"> OK lantai 5 dan 6 : Senin – Jumat : 07.00 – 15.30 OK lantai 4 : Buka setiap hari 24 jam

		<p>8. UPF Onkologi dan Produksi Senin – Sabtu : 07.00 – 17.00 Minggu : 08.00 – 15.00</p> <p>Standar waktu pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. non-racikan < 5 macam obat 60 menit; 2. non-racikan ≥ 5 macam obat 90 menit; 3. obat racikan 120 menit
4	Tarif/Biaya	<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 3. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Malang Nomor: 442/12260/302/2017 tentang Kebijakan Harga Jual Obat, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai di lingkungan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien JKN/BPJS berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PMK No.76 Tentang Pedoman INA-CBG Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2. PMK No.26 th 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups INA-CBG 3. PMK No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN 4. Salinan Perpres No.82 Th 2018 5. PMK No.51 Th 2018 Tentang Urun Biaya 6. PMK No.16 Th 2019 Tentang Pencegahan Anti Fraud <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan obat sitostatika 2. Pelayanan obat kronis 3. Pelayanan obat non kronis 4. Pelayanan alat Kesehatan 5. Pelayanan BMHP 6. Pelayanan Farmasi Klinik 7. Pelayanan Informasi Obat 8. Pelayanan Pengantaran Obat
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp “sambatrssa” yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N



STANDAR PELAYANAN TERAPI INTENSIF

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki dokumen medis rawat inap 2. Memiliki surat MRS dari IGD 3. Kalau pasien dari ruangan lain harus ada lembar alih DPJP dari DPJP asal ke DPJP Intensif yang sudah dilengkapi
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerimaan Pasien <ol style="list-style-type: none"> a) Perawat melakukan timbang terima pasien b) Perawat mengecek kelengkapan dokumen rekam medis pasien c) Perawat memberikan edukasi kepada keluarga pasien tentang: <ul style="list-style-type: none"> - Pengenalan Petugas - DPJP/dokter jaga yang merawat - Pengenalan Ruangan/Lingkungan - Tata Tertib Pasien/Penunggu Pasien di Ruang Rawat Intensif 2. Prosedur Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Perawat melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital dan tindakan sesuai instruksi DPJP/dokter jaga b. Perawat melaporkan pasien baru kepada DPJP/dokter jaga c. DPJP melakukan visite setiap hari d. DPJP/Dokter Jaga memberikan penjelasan tentang kondisi pasien dan melakukan <i>informed consent</i> kepada keluarga pasien tentang tindakan medik yang perlu dilakukan. e. Selama perawatan pasien mendapatkan pelayanan yang terintegrasi oleh Dokter Spesialis, Dokter, Perawat, Farmasi, dan Ahli Gizi. f. Pasien mendapatkan perawatan intensif sampai dengan DPJP memutuskan pasien sudah tidak memerlukan perawatan intensif. 3. Prosedur Penyelesaian Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Setelah pasien dinyatakan tidak memerlukan perawatan intensif oleh DPJP, maka pasien dapat dipindahkan ke ruang rawat inap biasa atau KRS sesuai kasus pasien. b. Petugas mencari ruang rawat inap untuk pasien pindah. c. Perawat melakukan timbang terima pasien dengan perawat ruang rawat inap. d. Pasien dipindahkan menuju ke ruang rawat inap.
3	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lama waktu penerimaan pasien baru: <ol style="list-style-type: none"> a. Mulai petugas Rawat Intensif menerima informasi adanya pasien baru sampai siap menerima pasien baru: ≤ 60 menit b. Timbang terima Pasien: ≤ 60 menit c. Mengecek kelengkapan dokumen rekam medis: ≤ 10 menit d. Pemberian Edukasi kepada keluarga pasien: ≤ 15 menit 2. Waktu Pelayanan Ruang Rawat Intensif: 24 jam 3. Lama Waktu Penyelesaian Pelayanan: <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien Pindah Ruangan: <ul style="list-style-type: none"> Mulai petugas rawat intensif mendapatkan konfirmasi ketersediaan kamar dari petugas ruangan yang dituju sampai pasien diambil: 60 menit b. Pasien KRS: <ul style="list-style-type: none"> - Dirujuk ke RS Lain: ± 120 menit. - Meninggal: 120 menit, sesuai prosedur pengambilan jenazah di ruangan dilakukan 2 jam setelah pasien dinyatakan meninggal.
4	Tarif/Biaya	Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010

		<p>2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien JKN/BPJS berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PMK No.76 Tentang Pedoman INA-CBG Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2. PMK No.26 th 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups INA-CBG 3. PMK No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN 4. Salinan Perpres No.82 Th 2018 5. PMK No.51 Th 2018 Tentang Urun Biaya 6. PMK No.16 Th 2019 Tentang Pencegahan Anti Fraud <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan di Ruang ICU Kapuas A (Transplantasi organ dan Pasca operasi bedah jantung) 2. Pelayanan di Ruang ICU Kapuas B 3. Pelayanan di Ruang ICU Kapuas C 4. Pelayanan di Ruang PICU Krakatau 5. Pelayanan di Ruang ICU Infeksi Melati
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp “sambatrssa” yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N



STANDAR PELAYANAN GIGI DAN MULUT

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu berobat pasien (untuk pasien lama yang sudah memiliki kartu) 2. Form biodata pasien (tersedia di dekat loket, untuk pasien baru yang belum memiliki kartu berobat pasien) 3. Surat rujukan (jika ada) 4. Buku obat (untuk pasien lama yang sudah memiliki) 5. Kartu identitas <p>BPJS/asuransi lainnya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu berobat pasien (untuk pasien lama yang sudah memiliki kartu) 2. Form biodata pasien (tersedia di dekat loket, untuk pasien baru yang belum memiliki kartu berobat pasien) 3. Buku obat (untuk pasien lama yang sudah memiliki) 4. Kartu BPJS/asuransi lainnya 5. Kartu identitas 6. Surat rujukan dan SEP <p>Asuransi lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu berobat pasien (untuk pasien lama yang sudah memiliki kartu) 2. Form biodata pasien (tersedia di dekat loket, untuk pasien baru yang belum memiliki kartu berobat pasien) 3. Kartu Pengambilan Obat / KPO (untuk pasien lama yang sudah memiliki) 4. FC KTP + KK (Pasien) 5. Surat kuasa (bermaterai) + (KTP pemberi kuasa) 6. Surat Jaminan Jasa Raharja 7. Resume Medis (form Jasa Raharja)
2	Prosedur	<p>A. Alur Pendaftaran Pelayanan Gigi dan Mulut dibedakan menjadi 2 jenis :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran Langsung <ul style="list-style-type: none"> - Pasien mengambil nomor antrian klinik yang dituju di loket anjungan lantai 1 - Pasien dilakukan pemanggilan sesuai nomor antrian kemudian dilakukan Scanner barcode dan masuk ke Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) lantai 2 - Pasien dipanggil sesuai antrian pendaftaran di masing masing loket pendaftaran - Pasien menunjukkan berkas pendaftaran di loket pendaftaran lantai 2 - Petugas loket melakukan registrasi dan verifikasi persyaratan administrasi - Petugas melakukan cetak SEP dan Casemix (untuk pasien BPJS) - Pasien menuju ke klinik yang dituju dengan membawa SEP dan Casemix (Untuk pasien BPJS) 2. Pendaftaran Online <p>Untuk pasien instalasi rawat jalan yang daftar secara ON-LINE tidak perlu melakukan pendaftaran pertama di Anjungan Pendaftaran Lantai 1, tapi langsung menuju loket TPP lantai 2 sesuai klinik yang dituju.</p> <p>B. Alur Pelayanan Gigi dan Mulut</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum menyerahkan kwitansi ke petugas loket Gigi dan Mulut. 2. Pasien BPJS/JKN menyerahkan dan menandatangani Casemix dan SEP 3. Pasien konsul dari rawat inap menyerahkan berkas konsultasi ke petugas loket Gigi dan Mulut

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Berkas pendaftaran diserahkan ke ruang pemeriksaan dan tindakan Gigi dan Mulut. 5. Pasien menunggu di ruang tunggu Gigi dan Mulut. 6. Pasien umum/ BPJS/JKN dipanggil oleh petugas terapis gigi masuk ke ruang pemeriksaan dan tindakan. 7. Pasien umum/ BPJS/ JKN dilakukan kroscek identitas dan diasesmen awal oleh terapis gigi. 8. Pasien dilakukan pemeriksaan tekanan darah dan/atau timbang berat badan oleh terapis gigi 9. Pasien baru akan dilakukan triase oleh dokter gigi umum 10. Pasien lama diarahkan ke pelayanan spesialis gigi dan dilakukan kroscek identitas serta anamnesis oleh DPJP. 11. Pasien dipersilakan duduk di dental unit untuk dilakukan pemeriksaan Ekstra Oral dan Intra Oral oleh DPJP <p>Pasien Rawat Jalan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. DPJP menjelaskan diagnosis dan rencana tindakan kepada pasien, selanjutnya sesuai dengan kondisinya dapat menjalani salah satu dari beberapa kemungkinan berikut ini : <ul style="list-style-type: none"> - Pasien mendapatkan resep obat dan diperbolehkan pulang; atau - Pasien memerlukan pemeriksaan di klinik lain (konsultasi); atau - Pasien disarankan foto panoramik/foto dental/cek laboratorium bila diperlukan; atau - Pasien dapat langsung diberikan tindakan medis gigi dan mulut oleh DPJP - Sebelum dilakukan tindakan oleh DPJP, pasien menandatangani form persetujuan tindakan dan site marking gigi terlebih dahulu. - DPJP melakukan tindakan sesuai dengan kasus yang telah didiagnosa - DPJP memberi edukasi berupa penjelasan mengenai tatalaksana setelah tindakan medis gigi. - Terapis Gigi memberikan edukasi berupa prosedur untuk kontrol selanjutnya. - Pasien menerima resep obat bila diperlukan 2. Pasien umum menyelesaikan administrasi di kasir. 3. Pasien BPJS / JKN langsung pulang. <p>Pasien Rawat Inap</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran untuk jadwal operasi oleh DPJP 2. Persiapan pasien sebelum tindakan operasi di OK sentral 3. Penjadwalan pasien ke OK sentral 4. Pasien menuju admisi mendaftar untuk MRS
3	Jangka waktu pelayanan	Admisi/Pendaftaran Pelayanan Rawat Jalan Senin - Kamis : 07.00 - 13.30 WIB Jumat : 07.00 - 11.00 WIB
4	Tarif/Biaya	Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien JKN/BPJS berdasarkan: <ol style="list-style-type: none"> 1. PMK No.76 Tentang Pedoman INA-CBG Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2. PMK No.26 th 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups INA-CBG 3. PMK No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN 4. Salinan Perpres No.82 Th 2018 5. PMK No.51 Th 2018 Tentang Urun Biaya 6. PMK No.16 Th 2019 Tentang Pencegahan Anti Fraud Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan:

		<p>Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan rawat jalan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Spesialis Bedah Mulut 2. Pelayanan Spesialis Periodonsi (Jaringan Pendukung Gigi) 3. Pelayanan Spesialis Orthodontisi (Merapikan gigi) 4. Pelayanan Spesialis Prostodontisi (Gigi palsu) 5. Pelayanan Spesialis Konservasi Gigi (Perawatan, menjaga dan mempertahankan gigi) 6. Pelayanan Spesialis Pedodontisi (Kedokteran Gigi anak)
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp "sambatrssa" yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N



STANDAR PELAYANAN LUKA BAKAR

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum: <ol style="list-style-type: none"> a. Membawa surat pengantar MRS dari Dokter di Klinik b. Pasien telah mendaftar di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) c. Membawa dokumen Rekam Medik rawat inap dari TPP 2. Pasien BPJS/asuransi lainnya: <ol style="list-style-type: none"> a. Membawa surat rujukan asli dan foto kopi dari faskes sebelumnya (kecuali pasien dengan kegawatan dari IGD) b. Membawa surat pengantar MRS dari Dokter di Poliklinik atau IGD c. Pasien telahmendaftar di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) d. Membawa dokumen Rekam Medik rawat inap e. Menunjukkan kartu BPJS/asuransi lainnya f. Menunjukkan kartu identitas (KTP, KK) g. Membawa SEP dan Case Mix
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur Pelayanan Penerimaan Pasien Baru: <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien mendapatkan surat MRS b. Pasien masuk ruang perawatan c. Pasien ditempatkan sesuai hak pasien. d. Dilakukan pengkajian awal medis e. Membuat rencana asuhan f. Pasien dilakukan penghitungan resusitasi cairan sesuai dengan Luas Luka Bakar dan BB pasien. g. Melakukan observasi <i>airway</i> bila terjadi trauma inhalasi. h. Memberikan resusitasi cairan i. Perawat melakukan observasi <i>balance</i> cairan. j. Pasien dimandikan dengan Hubbart Tank k. Pasien dilakukan debridemen secara berkala l. Melakukan pemeriksaan darah secara berkala. m. Pasien dipulangkan sesuai prosedur 2. Prosedur Proses Pelayanan Perawatan Pasien Pasien mendapatkan pelayanan Akut dan Post-Akut, yang terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"> a. Medik Operatif b. Medik Non-Operatif c. Pelayanan Intensif d. Pelayanan Rehabilitatif e. Pelayanan Nutrisi f. Pelayanan Pengendalian Infeksi g. Pelayanan Perawatan Luka Bakar. h. Pelayanan Perawatan Luka Bakar dengan <i>hydrotherapy</i> (Hubbart Tank) Yang mana pelayanan tersebut diatas diberikan secara terpadu. 3. Prosedur Pelayanan Pasien Pulang <ol style="list-style-type: none"> a. Dokter menyatakan pasien boleh KRS dengan pengisian di F6 (CPPPT) ACC KRS dan melengkapi Resume Medis. b. Petugas administrasi (penanggung jawab administrasi ruangan) membuat rincian administrasi pembayaran. c. PJA/Penanggung Jawab Administrasi ruangan memberikan lembar kepuasan untuk diisi oleh keluarga pasien. d. Perawat menjelaskan tentang perawatan di rumah. e. Petugas farmasi menjelaskan tentang pemberian obat di rumah f. PJA menyerakan surat control dengan menjelaskan kapan waktu kontrol kembali ke klinik RS. g. Keluarga pasien melakukan pembayaran ke loket pembayaran (BPJS/umum), h. Pasien diperbolehkan pulang.

3	Jangka waktu pelayanan	Sesuai dengan pelayanan rawat Inap (melayani selama 24 jam)
4	Tarif/Biaya	<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien JKN/BPJS berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PMK No.76 Tentang Pedoman INA-CBG Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2. PMK No.26 th 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups INA-CBG 3. PMK No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN 4. Salinan Perpres No.82 Th 2018 5. PMK No.51 Th 2018 Tentang Urun Biaya 6. PMK No.16 Th 2019 Tentang Pencegahan Anti Fraud <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>
5	Produk	Pelayanan perawatan luka bakar
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp “sambatrssa” yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsailunwar - melalui kanal LAPOR! SP4N



STANDAR PELAYANAN KEMOTERAPI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum: <ol style="list-style-type: none"> a. Membawa surat pengantar MRS dari Dokter di Klinik b. Pasien telah mendaftar di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) c. Membawa dokumen Rekam Medik rawat inap dari TPP 2. Pasien BPJS/asuransi lainnya: <ol style="list-style-type: none"> a. Membawa surat rujukan asli dan foto kopi dari faskes sebelumnya (kecuali pasien dengan kegawatan dari IGD) b. Membawa surat pengantar MRS dari Dokter di Poliklinik atau IGD c. Pasien telahmendaftar di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) d. Membawa dokumen Rekam Medik rawat inap e. Menunjukkan kartu BPJS/asuransi lainnya f. Menunjukkan kartu identitas (KTP, KK) g. Membawa SEP dan Case Mix
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur Pelayanan Penerimaan Pasien Baru: <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien mendapatkan surat MRS b. Pasien masuk ruang perawatan c. Dilakukan pengkajian awal medis d. Membuat rencana asuhan e. Pasien dilakukan pengambilan sampel laboratorium sesuai prosedur f. Dokter menyiapkan resep dan protocol pemberian kemoterapi g. Diberikan kepada farmasi h. Apabila hasil laborat normal maka langsung disiapkan obat kemoterapi i. Dokter menyiapkan SP dan menjelaskan ke pasien tentang rencana pemberian obat kemoterapi j. Pemberian obat kemoterapi k. Observasi efek samping obat kemoterapi l. Pasien dipulangkan sesuai prosedur 2. Prosedur Proses Pelayanan Perawatan Pasien Pasien mendapatkan perawatan dan terapi dokter sesuai dengan penyakitnya 3. Prosedur Pelayanan Pasien Pulang <ol style="list-style-type: none"> a. Dokter menyatakan pasien boleh KRS dengan pengisian di F6 (CPPPT) ACC KRS dan melengkapi Resume Medis. b. Petugas administrasi (penanggung jawab administrasi ruangan) membuat rincian administrasi pembayaran. c. PJA/Penanggung Jawab Administrasi ruangan memberikan lembar kepuasan untuk diisi oleh keluarga pasien. d. Perawat menjelaskan tentang perawatan di rumah. e. Petugas farmasi menjelaskan tentang pemberian obat di rumah f. PJA menyerakan surat control dengan menjelaskan kapan waktu control kembali ke klinik RS. g. Keluarga pasien melakukan pembayaran ke loket pembayaran (BPJS/ umum) h. Pasien diperbolehkan pulang. <p>Menangani Obat Kemoterapi secara Aman</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Perhatikan kelengkapan alat pelindung yang dipakai, harus sesuai dengan persyaratan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Topi pelindung untuk melindungi kepala dari percikan obat kemoterapi 2. Masker untuk mengurangi terhisapnya percikan obat-obat melalui mulut dan hidung

3. Baju pelindung lengan panjang, panjang gaun sampai mata kaki (tertutup dibagian depan dengan tali ikatan di bagian belakang)
 4. Sarung tangan *disposable* terbuat dari lateks atau bahan lainnya. Pastikan sarung tangan tidak bocor, gunakan bahan tebal atau gunakan rangkap dua.
 5. Kacamata pelindung untuk mencegah percikan dari arah depan dan samping tanpa mengurangi lapang penglihatan.
- b. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam menangani obat kemoterapi :
1. Cuci tangan
 2. Cek kualitas sarung tangan, jangan bocor.
 3. Identifikasi pasien dan obat kemoterapi.
 4. *Double check* obat kemoterapi minimal oleh 2 orang petugas.

Penatalaksanaan extravasasi

- a. Saat dilakukan pemberian obat kemoterapi terjadi pengeluaran obat sitostatika keluar pembuluh darah dari jaringan maka akan terjadi rasa nyeri dan tidak nyaman, maka;
- b. Memberikan bantuan segera untuk mengurangi dampak kerusakan jaringan yang lebih buruk dengan cara:
 1. Hentikan segera pemasukan obat (stop infus), biarkan jarum dan kanul infus tetap ditempat
 2. Lakukan aspirasi cairan sebanyak mungkin (dengan syringe 5 cc) untuk menarik obat yang sudah terlanjur masuk dengan menyambungkan spuit pada ujung kanul/jarum
 3. Aspirasi cairan secara sub kotan di area sekitar penusukan dengan jarum kecil untuk menarik obat yang sudah masuk ke jaringan
 4. Berikan antidotum sesuai obat sitotastika yang diberikan dan kortikosteroid untuk mengurangi imflamasi secara iv bolus
 5. Cabut kanul/jarum infus
 6. Berikan antidotum secara subkontan di area sekitar penusukan (area ekstrasvasi) dengan jarum 1 cc, suntikkan searah jarum jam
 7. Berikan kompres dingin/hangat sesuai dengan jenis obat sitotastika
 8. Istirahatkan tangan dan ditinggikan (boleh diganjal dengan bantal)
 9. Observasi daerah penusukkan infus secara teratur terhadap nyeri, bengkak, kemerahan, kekerasan atau nekrotik
 10. Beri terapi anti nyeri
 11. Beri tanda daerah yang mengalami ekstrasvasi
 12. Oleskan zalf hidrocortison beberapa kali sehari, tutup dg kasa steril
 13. Jangan melakukan manipulasi dengan melakukan usapan didaerah sekitar penusukan.
 14. Lakukan pemotretan sebelum dan sesudah tindakan pengobatan untuk evaluasi dan mengetahui perkembangan.
 15. Observasi klien selama beberapa hari dan dokumentasikan semua tindakan : tanggal dan waktu, jenis vena, ukuran kateter infus, berapa kali pe nusukan, obat-obatan yang dipakai, urutan obat yang diberikan, dosis obat, keluhan pasien, tindakan yang dilakukan, keadaan area ekstrasvasi, perubahan-perubahan yang terjadi. Pemberitahuan ke dokter yang merawat dan tanda tangan perawat.

Alur Penyediaan Obat Kemoterapi



Serah terima obat kemoterapi dari farmasi.

		<ol style="list-style-type: none"> a. Serah terima obat kemoterapi dari petugas farmasi diserahkan ke petugas farmasi yang ada di ruangan dengan didampingi oleh perawat ruangan. b. Siapkan buku serah terima c. Periksa ulang isi dari wadah yang dikirimkan farmasi: jumlah obat, nama klien, umur, jenis kelamin, dan nomor rekam medik, jam, tanggal, bulan, tahun pada formulir yang tersedia dan juga pada label di tiap spuitnya. d. Periksa jenis obat sitostatika, dosisnya, kadaluarsa, cocokkan dengan catatan program medis e. Tanda tangan nama petugas yang menerima obat kemoterapi.
3	Jangka waktu pelayanan	Sesuai dengan pelayanan rawat Inap (melayani selama 24 jam)
4	Tarif/Biaya	<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien JKN/BPJS berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PMK No.76 Tentang Pedoman INA-CBG Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. 2. PMK No.26 th 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups INA-CBG 3. PMK No.28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN 4. Salinan Perpres No.82 Th 2018 5. PMK No.51 Th 2018 Tentang Urun Biaya 6. PMK No.16 Th 2019 Tentang Pencegahan Anti Fraud <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>
5	Produk	Pelayanan Kemoterapi
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp "sambatrssa" yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N



STANDAR PELAYANAN PEMULASARAAN JENAZAH

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Kematian 2. Surat Keterangan Jenazah dengan penyakit Menular 3. Permintaan dan persetujuan dari keluarga 4. FC KTP (atau Kartu identitas lainnya) Keluarga (penerima jenazah) 5. Keluarga membayar sesuai tarif
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien meninggal di IGD, Kamar Operasi, Rawat Inap, atau Rawat Jalan. 2. Perawat menghubungi Petugas Pemulasaraan Jenazah melalui telpon ekstensi internal (1098). 3. Petugas Pemulasaraan Jenazah mengambil jenazah yang dimaksud (jenazah dibawa ke kamar jenazah setelah administrasi ruangan sudah selesai atau 2 jam setelah meninggal) 4. Petugas Pemulasara Jenazah merawat jenazah sesuai dengan permintaan dan persetujuan keluarga. 5. Petugas menyerahkan Jenazah dan Surat Kematian kepada pihak keluarga secara resmi
3	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perawatan jenazah tidak dengan penyakit menular : ≤ 30 menit 2. Perawatan jenazah dengan penyakit menular : ≤ 60 menit 3. Pelayanan pemulasaraan jenazah 24 jam
4	Tarif/Biaya	<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perawatan jenazah tidak dengan penyakit menular 2. Perawatan jenazah dengan penyakit menular
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp “sambatrssa” yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N



STANDAR PELAYANAN PENGAWETAN JENAZAH

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Kematian 2. Surat Keterangan Jenazah dengan penyakit Menular 3. Permintaan dan persetujuan dari keluarga 4. Keluarga membayar sesuai tarif
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga mengisi formulir permintaan dan persetujuan layanan pengawetan jenazah. 2. Petugas pemulasaraan jenazah menyiapkan alat dan bahan pengawetan jenazah. 3. Dokter Forensik melakukan tindakan pengawetan jenazah dan membuat Surat Keterangan Pengawetan Jenazah. 4. Petugas menyerahterimakan Surat Keterangan Pengawetan Jenazah kepada keluarga.
3	Jangka waktu pelayanan	Pengawetan Jenazah : ≤ 90 menit
4	Tarif/Biaya	<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawetan Jenazah 2. Pengawetan Formula Jenazah
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp “sambatrssa” yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan. 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan. 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 9. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan perizinan rumah sakit. 10. Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. 11. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar No. 065/1396/302/2017 tentang Pedoman Pelayanan Instalasi Kedokteran Forensik 12. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar No. 028/00002.1/102.7/2022 tentang Penunjukan Pemakai Kendaraan Dinas di Lingkungan RSUD Dr. Saiful Anwar
2	Sarana/Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu keluarga 2. Ruang administrasi 3. Ruang perawatan jenazah tidak dengan penyakit menular 4. Ruang perawatan jenazah dengan penyakit menular 5. Kelengkapan peralatan dan bahan pengawetan jenazah
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Forensik 2. Petugas perawat perempuan 3. Petugas pemulasaraan jenazah laki-laki dengan kompetensi pelatihan Penata Kamar Jenazah 4. Petugas pemulasaraan jenazah perempuan dengan kompetensi pelatihan Penata Kamar Jenazah
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Dilakukan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Forensik : 5 orang 2. Perawat perempuan : 4 orang 3. Petugas pemulasaraan jenazah laki-laki : 8 orang 4. Petugas pemulasaraan jenazah perempuan : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara aman dan tepat, dengan mengutamakan keselamatan pasien.
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Laporan Kinerja Pelayanan



STANDAR PELAYANAN MOBIL JENAZAH

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Permintaan pelayanan mobil jenazah 2. Keluarga membayar sesuai tarif
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga mengisi formulir permintaan pelayanan mobil jenazah 2. Operator mobil jenazah menghitung biaya layanan sesuai tarif dan membuat surat jalan untuk pengemudi 3. Pengemudi menyiapkan mobil jenazah dan APD yang diperlukan 4. Pengemudi mengantar jenazah sesuai tujuan
3	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengemudi menyiapkan mobil jenazah ≤ 30 menit 2. Pelayanan mobil jenazah 24 jam
4	Tarif/Biaya	<p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien umum berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 2. Keputusan Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Nomor 900/3790/302/2017 <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien Biakes Maskin berdasarkan: Pergub No.16 Th 2022</p> <p>Penentuan tarif/biaya pelayanan untuk pasien asuransi lainnya akan dibayarkan oleh asuransi sesuai dengan MoU/perjanjian</p>
5	Produk	Pelayanan mobil jenazah
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp “sambatrssa” yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N



STANDAR PELAYANAN EDUKASI/PENYULUHAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Edukasi/penyuluhan dilaksanakan di ruang tunggu rawat inap dan rawat jalan dilakukan oleh PPA (professional pemberi asuhan) sesuai dengan kebutuhan edukasi
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menyiapkan materi, alat dan media, pengkajian kepada pasien dan keluarga 2. Petugas memberi salam pada pasien dan keluarganya, serta memperkenalkan diri 3. Petugas menyampaikan materi dengan jelas kepada pengunjung/keluarga pasien di ruang tunggu 4. Petugas memberi kesempatan pasien/keluarga untuk bertanya, memberi pendapat sebagai peserta aktif 5. Petugas memastikan dan melakukan verifikasi bahwa pasien dan keluarga memahami apa yang telah diberikan oleh edukator 6. Petugas edukator dan penerima edukasi menuliskan nama terang serta menandatangani Form daftar hadir 7. Petugas mencatat hasil pemberian edukasi/penyuluhan 8. Petugas melaporkan kegiatan edukasi/penyuluhan ke PKRS
3	Jangka waktu pelayanan	Pelayanan menyesuaikan dengan kegiatan di rawat inap atau klinik rawat jalan, dengan durasi sekitar 30 menit.
4	Tarif/Biaya	Tanpa biaya
5	Produk	Media edukasi/penyuluhan
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp "sambatrssa" yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N



STANDAR PELAYANAN PELATIHAN

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagi Penyelenggara Pelatihan: <ol style="list-style-type: none"> a. Diterbitkan SK penyelenggaraan pelatihan b. penyelenggara pelatihan yang mendapatkan kesempatan pengembangan kompetensi 1 tahun terakhir minimal 20 JP. c. Kepanitian penyelenggaraan pelatihan meliputi unsur minimal : Ketua Penyelenggara, Pengendali Pelatihan/MOT, <i>Quality Control (QC)</i>, Daftar para Nara Sumber dan Peserta Pelatihan d. Tersedia tempat, Sarana prasarana pelatihan yang standar e. Tersedia Kurikulum pelatihan yang terstandar f. Penyelenggaraan pelatihan yang terjaga mutunya dan dilaporkan g. Pelatihan yang terakreditasi 2. Nara Sumber/Pelatih: <ol style="list-style-type: none"> a. Telah mengikuti pelatihan widyaiswara/TPK/TOT/Akta/Pekerti atau pengalaman melatih b. Mendapatkan pengembangan kompetensi minimal 20 JP selama 1 tahun. c. Memiliki widyaiswara/pelatih/instruktur yang mendapatkan kesempatan pengembangan kompetensi 1 tahun terakhir minimal 20 JP. d. Memiliki rencana kegiatan pengembangan kompetensi bagi widyaiswara/pelatih/instruktur setiap tahun 3. Peserta Pelatihan : <ol style="list-style-type: none"> a. Bakal Calon Peserta membuat pengajuan permohonan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Malang untuk mengikuti Pelatihan yang dibutuhkan b. Menyelesaikan kewajiban /persyaratan administrasi(Billing), Kelengkapan Dokumen persyaratan peserta pelatihan, c. Surat Pernyataan peserta mengikuti Pelatihan
2.	Prosedur	<p>Mekanisme Pendaftaran Peserta adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyampaian informasi melalui brosur/leaflet/media sosial/web pelatihan/sumber lain tentang informasi penyelenggaraan pelatihan beserta persyaratannya di instalasi pelatihan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang 2. Pemohon (perorangan (mandiri) atau institusi yang membutuhkan (TNA) 3. Dapat klarifikasi informasi pendaftaran pelatihan dengan menghubungi langsung ke Instalasi Pelatihan 4. Mengirimkan permohonan pelatihan ditujukan ke direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Malang atau via e-mail: pelatihanrssa@yahoo.com 5. Surat permohonan di disposisikan ke KBU/wadir di KPMP atau bidang SDM atau Instalasi Pelatihan 6. Entri pemohon dan dilakukan analisa persyaratan sesuai pelatihan yang dimaksud oleh koordinator admin pelatihan yang di TTD Ka instalasi 7. Bila pemohon sesuai dan lengkap persyaratannya, koordinasi dengan fasilitator satker 8. Maka pemohon dimasukkan di daftar tunggu penyelenggaraan pelatihan yang dimaksud dan di informasikan kepada pemohon 9. Status pemohon adalah sebagai bakal calon peserta pelatihan 10. Daftar tunggu mencapai quorum kelas (ditetapkan pada pedoman penyelenggaraan pelatihan)

		<ol style="list-style-type: none"> 11. Berkoordinasi dengan satker tempat pelatihan untuk menentukan tanggal pelaksanaannya dan menyusun kepanitiaan serta membuat pengusulan 12. Jika tanggal pelaksanaan pelatihan telah ditentukan berdasarkan SK penyelenggaraan pelatihan kepada direktur maka akan diinformasikan secara formal kepada semua bakal calon peserta pelatihan tentang tanggal pelaksanaan pelatihan dan kewajiban bakal calon untuk melakukan pembayaran billing pelatihan sesuai dengan tarif yang ditetapkan 13. Bukti pembayaran bakal calon peserta pelatihan dikirimkan melalui media atau e-mail dan statusnya adalah sebagai calon peserta pelatihan 14. Selanjutnya dilakukan pemanggilan secara formal kepada calon peserta untuk mengikuti pelatihan secara institusional atau perorangan dan statusnya menjadi peserta pelatihan 15. Pelaksanaan pelatihan dimulai
3.	Jangka waktu pelayanan	Jangka waktu yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelatihan (Lama Pelatihan) minimal 30 JPL (Jam Pelajaran) yaitu dihitung Jam Teori masing-masing 45/jpl menit dan jam praktik klinik/Laboratorium masing-masing 60 menit/jpl
4.	Biaya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya penyelenggaraan pelatihan dibebankan kepada Dokumen Pelaksana Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA – SKPD) RSUD Dr.Saiful Anwar Malang sesuai tahun penyelenggaraan 2. Biaya yang dikeluarkan oleh peserta diatur dalam Billing/Tarif Pelatihan yang berlaku sesuai jenis pelatihannya
5.	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terlaksananya kegiatan penyelenggaraan pelatihan bidang kesehatan yang optimal dan sesuai standar penyelenggaraan pelatihan 2. Terselenggaranya Pelatihan Terakreditasi 3. Proses penyelenggaraan sesuai dengan kaidah Kurikulum dan jadwal pelatihan dan diberikan oleh Nara sumber yang kompeten 4. Penyelenggaraan Pelatihan yang termonitor dan terjaga mutunya sesuai standar <i>Quality Control</i> 5. Tercapainya kompetensi peserta sesuai tujuan pelatihan yang diikuti
6.	Pengaduan dan Informasi	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp “sambatrssa” yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rudsaisfulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N



STANDAR PELAYANAN PEMELIHARAAN SARANA NON MEDIK

No	Komponen	Uraian
1	Pelayanan	Pemeliharaan sarana non medik meliputi: bangunan beserta komponennya (kelistrikan, sistem tata udara, gas medis serta peralatan non medis lainnya)
2	Prosedur	<p>Ruang lingkup pelayanan pemeliharaan sarana dan prasarana non medik di rumah sakit meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan sarana yaitu bangunan dan mebelair. 2. Pelayanan prasarana yaitu listrik, pendingin dan peralatan non medik. 3. Penyuluhan dan promosi kesehatan lingkup pemeliharaan sarana. 4. Penyelenggaraan kegiatan perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana. <p>Dengan alur sebagai berikut:</p> <pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> SATKER[PETUGAS SATKER Mengajukan Laporan Kerusakan] SATKER --> STAFFADM[STAFF ADM IPS NON MEDIK Mencatat Permintaan Perbaikan Teknik dan Membuat SPK] STAFFADM --> KEPALA[KEPALA IPS NON MEDIK Menandatangani SPK] KEPALA --> PETUGASIPS[PETUGAS IPS NON MEDIK Melakukan Survey] PETUGASIPS --> D1{Membutuhkan Bahan?} D1 -- Tidak --> USULAN[PETUGAS IPS NON MEDIK Usulan Pekerjaan Pihak ke III] D1 -- Ya --> D2{Bahan Gudang?} USULAN --> PPTK[PPTK & PANITIA PENGADAAN Penunjukan Kontraktor/Pemborong] PPTK --> PIHAK[PIHAK KE III Melaksanakan Pekerjaan] D2 -- Tidak --> STAFFADM2[STAFF ADM IPS NON MEDIK Mengajukan Usulan Pengadaan Bahan ke PPTK] D2 -- Ada --> PETUGASIPS2[PETUGAS IPS NON MEDIK Mengajukan Permintaan Bahan ke Gudang Teknik] STAFFADM2 --> PPTK2[PPTK & PANITIA PENGADAAN Penyediaan Bahan] PETUGASIPS2 --> PETUGASGUDANG[PETUGAS GUDANG Penyediaan Bahan] PPTK2 --> PETUGASIPS3[PETUGAS IPS NON MEDIK Melakukan Perbaikan] PETUGASGUDANG --> PETUGASIPS3 PIHAK --> PETUGASIPS3 PETUGASIPS3 --> TANDA[TANDA TANGAN SPK Bukti Serah Terima Pekerjaan] TANDA --> SELESAI([SELESAI]) </pre> <p style="text-align: center;">Gambar Alur permintaan pemeliharaan dan perbaikan</p> <p>Pelayanan Reguler: Offline menyampaikan Surat Permintaan/SP Perbaikan</p> <p>Pelayanan Cito: Per Tlp dengan SP Perbaikan disulkan kemudian</p>

		Ext. 1620 (24 Jam)
3	Jangka waktu pelayanan	<p>Administrasi Kegiatan administrasi yang berhubungan dengan pelayanan pemeliharaan sarana non medik sesuai aturan yang berlaku berdinis selama 5 hari kerja mulai pukul 07.00 WIB sampai dengan pukul 15.00 WIB.</p> <p>Sarana Bangunan Petugas Dinas : 5 hari kerja mulai pukul 07.00 WIB sampai 15. 00 WIB Upah Harian Tenaga Kasar : 6 hari kerja mulai jam pukul 07.30 WIB sampai dengan 15.30 WIB</p> <p>Sarana Mebelair Kegiatan pelayanan sarana mebelair : 5 hari kerja mulai pukul 07.00 WIB sampai dengan 15.00 WIB.</p> <p>Prasarana Pendingin <u>Petugas Dinas :</u> 5 hari kerja mulai pukul 07.00 WIB s/d 15.00 WIB. <u>Pihak Ketiga Pendingin:</u> 6 hari kerja mulai pukul 07.30 WIB s/d 15.30 WIB, sedangkan untuk pelayanan CITO di luar jam bisa dilakukan dengan cara <i>on call</i>.</p> <p>Prasarana Listrik dan Peralatan Non Medik <u>Dinas Pagi:</u> 7 hari kerja mulai pukul 07.00 s/d pukul 14.00 WIB <u>Dinas Sore:</u> 7 hari kerja mulai pukul 14.00 WIB s/d pukul 21.00 WIB <u>Dinas Malam:</u> 7 hari kerja mulai pukul 21.00 WIB s/d pukul 07. 00 WIB</p>
4	Tarif/Biaya	Tanpa Biaya
5	Produk	Jasa Pemeliharaan dan Perbaikan Sarana & Prasarana Non Medik
6	Pengaduan	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp “sambatrssa” yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N



STANDAR PELAYANAN PEMELIHARAAN SARANA ALAT MEDIK

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Permintaan Pemeliharaan Alat Kesehatan dari unit kerja baik secara langsung (tertulis) maupun melalui Simpelkes (<i>online</i>)
2.	Prosedur	<p>Ruang lingkup pelayanan pemeliharaan sarana alat kesehatan di rumah sakit meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menentukan Beban Pemeliharaan 2. Menentukan Waktu Pemeliharaan 3. Menentukan Waktu Pemeliharaan Pencegahan <p>Dengan alur sebagai berikut :</p> <p>(1) ALUR PEMELIHARAAN ONLINE PERALATAN MEDIK</p> <pre> graph TD Start([mulai]) --> Step1[Teknisi Mengajukan Beban] Step1 --> Step2[Teknisi Melakukan Analisa Survev] Step2 --> Decision{Beban Pemeliharaan} Decision -- kurang --> Start Decision -- Baik --> Step3[Teknisi Membuat Jadwal Pemeliharaan] Step3 --> Step4[Admin IPSAM Membuat Work Order (WO)] Step4 --> Step5[Teknisi Melakukan Validasi WO] Step5 --> Step6[Teknisi Melakukan Pemeliharaan] Step6 -- Rusak --> Step7[Membutuhkan Sparepart] Step7 --> Step8[Pihak III] Step6 -- Baik --> Step9[Teknisi Selesai pemeliharaan petugas runagan ttd SPK Online] Step8 --> Step9 Step9 --> End([SELESAI]) </pre>

		<p>Pelayanan Rutin</p> <p>(1) Pemeliharaan Alat Medik secara Online</p> <p>(2) Perbaikan alat medic berdasarkan WO dari ruangan</p> <p>Pelayanan Cito (on call)</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Administrasi</p> <p>Kegiatan administrasi yang berhubungan dengan pelayanan pemeliharaan sarana alat medik sesuai aturan yang berlaku berdinis selama 5 hari kerja mulai pukul 07.00 WIB sampai dengan pukul 15.00 WIB.</p>
4.	Biaya	Tanpa Biaya
5.	Produk	Jasa Pemeliharaan Alat Medik
6.	Pengaduan dan Informasi	<p>Untuk layanan pengaduan, masyarakat dapat disampaikan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung Diterima oleh petugas layanan pengaduan (baik pasien umum maupun BPJS Kesehatan) di Ruang Complaint Center (Tempat Layanan Pengaduan) yang berlokasi di belakang Tempat Layanan Informasi (TLI/Lobby) 2. tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - mengakses aplikasi whatsapp "sambatrssa" yang sudah terpasang di beberapa titik layanan - melalui sms atau whatsapp ke nomor telepon HP Pengaduan 081555606668 - mengirimkan surat yang ditujukan kepada Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar dan dikirim ke alamat RSUD Dr. Saiful Anwar Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Malang - melalui email ppid.rssa@gmail.com - melalui DM di sosial media RSSA (Instagram @rssamalang, FB akun RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, twitter @rsudsaifulanwar - melalui kanal LAPOR! SP4N