



Jalan Kusuma Yudha Nomor 29 Bangli 80613, Telepon (0366) 91073-91074
Laman : www.rsjiwa.baliprov.go.id Pos-el : admin.rsjiwa@baliprov.go.id

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dengan usia di bawah sama dengan 18 tahun 2. Kartu Identitas (KTP/KK) 3. Rujukan 4. Jaminan Kesehatan 5. Jaminan pembayaran/surat keterangan DINSOS 6. Bukti vaksin covid 19 7. Penanggung jawab pasien/keluarga pasien
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas klinik menerima pasien anak remaja baik psikotik maupun non-psikotik. 2. Petugas memeriksa kelengkapan dokumen untuk berobat. 3. Petugas melakukan anamnese singkat tentang kondisi pasien dan pemeriksaan TTV (Tanda-Tanda Vital). 4. Petugas melakukan triase terhadap pasien, jika pasien memerlukan tindakan lebih lanjut dan atau gelisah, maka alihkan ke IGD dengan persetujuan psikiater yang bertugas di Klinik Sub Spesialis, dengan bukti tanda tangan (acc) pada status rekam medik pasien.

		<ol style="list-style-type: none"> Untuk pasien baru psikotik dan non- psikotik dilakukan anamnese komprehensif di assesmen jiwa anak remaja sesuai dengan tanggal kunjungan. Sedangkan untuk pasien lama jika datang pada saat hari senin-kamis, pasien diperiksa psikiater dan langsung menulis SOAP di Lembar Klinik dan mengisi kolom Ringkasan Riwayat Klinik sesuai dengan tanggal kunjungan pasien. Jika pasien datang pada hari jumat, pasien akan di periksa oleh psikiater sub spesialis anak remaja. Bila dari pemeriksaan awal psikiater menemukan kelainan atau kondisi khusus pada pasien atau psikiater belum mampu menegakkan diagnosa maka perlu dilakukan pemeriksaan multidisiplin oleh tenaga kesehatan yang diperlukan. Bila diagnosis belum mampu ditegakkan dan perlu pemeriksaan lebih lanjut, pasien dikonsulkan ke Klinik Spesialis lain. Berdasarkan hasil pemeriksaan dokter spesialis, psikiater menegakkan diagnosa. Kemudian psikiater menentukan tindakan medis dan keperawatan yang diperlukan. Jika pasien perlu pemeriksaan lebih lanjut secara fisik, maka pasien diberikan surat rujukan ke Rumah Sakit Umum atau ke dokter spesialis lainnya. Kemudian pasien mengurus administrasi, baik keuangan maupun administrasi pasien. Untuk pasien rawat inap, langsung mengurus penempatan ruang anak remaja yaitu ruangan Sahadewa dan mengurus administrasi penderita dan verifikasi. Untuk pasien yang pulang, dapat langsung pulang. Untuk pasien yang membawa surat rujukan dari sarana pelayanan kesehatan (BPJS), diberikan form pengiriman/rujukan kembali untuk dikembalikan pada sarana pelayanan kesehatan yang memberikannya.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Lama perawatan pasien selama 18 - 42 hari
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Permenkes no 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Upaya Kuratif dan Rehabilitatif. Pelayanan Penunjang.

		<ol style="list-style-type: none"> Pelayanan Ekstramural (pelayanan diluar gedung). Upaya Preventif dan Promotif. Pelayanan rawat inap. Pelayanan Tindakan medis dan visite dokter. Pelayanan asuhan perawatan. Pelayanan Gizi Pelayanan farmasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan Konsumen melalui: Kotak saran: Lobby, IGD, Ruang Sri Kresna Langsung: R. Pengaduan atau di Unit setempat Email: admin.rsjiwa@baliprov.go.id Costumer servis: 081246422848 (Telp ,WA) Telp toll: 0811881750 Telp RS Jiwa: (0366) 91073.91074. SPAN Lapor: https://www.lapor.go.id Keluhan: Unit terkait/ Costumer servis → Humas → Tim Pengaduan → Eselon III → Direktur Humas dapat memberikan klarifikasi ke pihak pengadu disetiap tahap pengaduan yang bisa diselesaikan secara langsung dan menghubungi pihak pengadu melalui telp ataupun korespondensi</p>

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan . Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/ MENKES / 1128 / 2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit Permenkes no 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2014 tentang Upaya Kesehatan Anak Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020 – 2024. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Peraturan Gubernur Bali Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pembentukan, kedudukan,
---	-------------	--

		<p>Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit</p> <p>9. Peraturan Gubernur Bali Nomor 56 Tahun 2023 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali</p>
8	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat tidur pasien 2. 1 set alat pemeriksaan fisik 3. EKG 4. Lightbox 5. Bioelectrical impedance 6. Timbangan berat badan dan pengukur tinggi badan 7. Oksigen 8. Suction 9. Blue bag 10. Timbangan rumah tangga 11. Alat UV FILTER 12. Alat elektronik (TV, CCTV, komputer, radio) 13. Alat rumah tangga 14. Water heater 15. Ruang rawat inap (ruang isolasi, ruang rawat akut, ruang fisik airborne bertekanan negatif, ruang fisik, ruang tindakan, ruang kegiatan anak, ruang makan, jogging track, kebun) 16. Ruang administrasi (ruang dokter, ruang Kepala Instalasi, ruang pertemuan, nurse station)
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Psikiater 2. Psikiater sub spesialis 3. Spesialis Anak 4. Spesialis Saraf 5. Dokter Umum 6. Psikolog 7. DIII Keperawatan/Ners bersertifikat (asuhan keperawatan jiwa, MPKP, PMKP, BHD, safeguard) 8. Fisioterapis 9. Nutrisi 10. Administrasi
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fungsional SPI melakukan pengawasan secara teratur sesuai jadwal. 2. Struktural Direktur dan jajarannya secara hierarki.
11	Jumlah Pelaksana	<p>1 orang Dokter Spesialis Anak</p> <p>11 orang Psikiater</p> <p>1 orang Psikiater Sub Spesialis</p> <p>2 orang Dokter Spesialis Saraf</p> <p>2 orang Dokter Umum</p> <p>32 orang Perawat di rawat inap</p> <p>1 orang Perawat di Poliklinik Jiwa Anak remaja</p> <p>1 orang Psikolog</p> <p>1 orang terapi okupasi</p>

		1 orang Nutrisiionist 1 orang Apoteker 1 orang Fisioterapis 4 orang cleaning service 1 orang rekam medis
12	Jaminan Pelayanan	1. Mendapatkan visite dokter setiap hari. 2. Askep dengan penerapan MPKP dan safeward. 3. Mendapatkan pelayanan kesehatan jiwa anak remaja 4. Mendapatkan asuhan farmasi. 5. Mendapatkan asuhan gizi. 6. Mendapatkan asuhan fisioterapi.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Perawat jaga 24 jam. 2. Cleaning service ada pagi dan sore. 3. CCTV 4. Satpam stanby 24 jam
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey IKM dan evaluasi capaian kinerja pemberi pelayanan secara berkala sesuai rencana

Ditetapkan di Bangli

Pada Tanggal: 15 Juli 2024

Direktur Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali



dr. Ni Wayan Murdani, M.A.P.
Pembina (IVa)
NIP. 19760714 200902 2 003