



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	1. Pasien Umum - Pasien - Kartu Identitas (KTP/KK) 2. Pasien dengan Jaminan Kesehatan - Pasien - Kartu Identitas (KTP/KK) - Jaminan Kesehatan - Surat Rujukan/Surat Kontrol
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Rawat Inap : 1. DPJP merencanakan Tindakan ECT, TMS, EMG, QEEG/EEG dan neurofeedback sesuai indikasi 2. Perawat ruangan menghubungi keluarga untuk informed consent tindakan 3. Jika keluarga setuju, dilanjutkan dengan proses konsultasi ke DPJP Non Jiwa sesuai indikasi : a. QEEG / EEG / TMS / Neurofeedback / EMG → klinik Neurologi untuk menentukan jadwal pemeriksaan b. ECT → konsultasi ke Dokter Spesialis Penyakit Dalam untuk asesmen fisik pra tindakan. Pemeriksaan penunjang laboratorium, EKG,

		pemeriksaan Kesehatan gigi dan konsultasi ke Dokter Spesialis Anestesi untuk asesmen pra anestesi. Jika tidak ada kontraindikasi dilanjutkan dengan kordinasi perencanaan jadwal ECT kepada Asisten Penata Anestesi di ruang ECT 4. Sebelum mendapatkan Tindakan pada jadwal yang ditentukan, Pasien disiapkan fisiknya sesuai ketentuan : a. QEEG / EEG / Neurofeedback → rambut pasien dikeramas supaya bersih b. ECT → puasa dari jam 10 malam. 5. Perawat mengantarkan pasien ke ruang Tindakan sesuai jadwal yang ditentukan. 6. Setelah pasien mendapatkan Tindakan, selanjutnya : a. QEEG / EEG / TMS / EMG / Neurofeedback → perawat mengantar pasien kembali ke ruangan rawat inap. b. ECT → pasien dipindahkan ke ruang recovery pasca ECT untuk observasi TTV dan kejang salaam 30 – 45 menit, jika tidak ada keluhan, perawat mengantar pasien kembai ke ruangan rawat inap. Observasi TTV dan resiko kejang dilanjutkan sampai 24 jam di ruang rawat inap 7. Dokter operator, perawat asisten, asisten penata anestesi menginput hasil Tindakan ke SIMRS. 8. Kesimpulan pemeriksaan untuk QEEG / EEG / TMS / EMG dicetak untuk menjadi bukti administrasi pembayaran dan klaim BPJS. Perawat mengambil hasil di klinik Neurologi dan mengarsipkan di rekam medis pasien. 9. Jumlah Tindakan yang serial untuk ECT / TMS / Neurofeedback disesuaikan dengan kebutuhan pasien. Rawat Jalan : 1. Pasien mengambil nomor antrian dan mendaftar di loket pendaftaran ke Klinik Jiwa / neurologi 2. DPJP merencanakan Tindakan sesuai indikasi pasien. 3. Perawat mencatat jadwal pemeriksaan / Tindakan serta melakukan edukasi pra tindakan serta informasi administrasi ke pasien 4. Konsultasi klinik lain sesuai indikasi. 5. Pada hari pelaksanaan Tindakan, pasien datang ke loket pendaftaran selanjutnya menuju ruang Tindakan EEG/TMS/EMG/Neurofeedback 6. Dokter operator, perawat asisten, asisten penata anestesi menginput hasil Tindakan ke SIMRS. 7. Kesimpulan pemeriksaan untuk QEEG / EEG / TMS / EMG dicetak untuk menjadi bukti administrasi pembayaran dan klaim BPJS
--	--	--

		8. Setelah mendapatkan tindakan, pasien menyelesaikan administrasi di loket umum / BPJS. 9. Pasien pulang.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	60 – 120 menit
4	Biaya / Tarif	1. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Permenkes no 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	1. Pelayanan EEG / QEEG 2. Pelayanan ECT 3. Pelayanan TMS 4. Pelayanan EMG 5. Pelayanan Neurofeedback 6. Pelayanan asuhan keperawatan 7. Pelayanan asesmen medis, keperawatan, gigi dan pra anestesi
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	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
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan . 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. 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 Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. - Peraturan Gubernur Bali Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pembentukan, kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit - Peraturan Gubernur Bali Nomor 56 Tahun 2023 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	- Ruang Tindakan EEG / TMS / EMG / Neurofeedback - Ruang Tindakan ECT - Ruang Recovery Pasca ECT - Alat ECT - Alat EEG - Alat QEEG - Alat TMS - Alat EMG - Alat Neurofeedback
9	Kompetensi Pelaksana	- Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa - Dokter Spesialis Neurologi - Dokter Spesialis Penyakit Dalam - Dokter Spesialis Anestesi - Dokter Umum - Dokter Gigi - Perawat Minimal D3 Keperawatan - Perawat Gigi - Asisten Penata Anestesi
10	Pengawasan Internal	- Direktur - SPI - Wakil Direktur Pelayanan - Kepala Bidang Pelayanan Medik - Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan - Tim kerja
11	Jumlah Pelaksana	- Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa : 11 orang - Dokter Spesialis Neurologi : 2 orang - Dokter Spesialis Penyakit Dalam : 1 orang - Dokter Spesialis Anestesi : 1 orang - Dokter Umum : 11 orang - Dokter Gigi : 2 orang - Perawat : 3 orang - Perawat Gigi : 1 orang - Asisten Penata Anestesi : 2 orang

12	Jaminan Pelayanan	Mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar mutu layanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Keselamatan pasien - Kerahasiaan dokumen - Satpam standby di lobi
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey IKM dan evaluasi rencana kinerja pemberi layanan

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