Rumah Sakit Columbia Asia - Pulomas
Jl. Kayu Putih Raya No. 1 Pulomas, Jakarta 13210
Tel. +6221 2945 9999 | Fax. +6221 2955 9477
24 Hours Emergency Call : +6221 2955 9499
customercare.pulomas@columbiaasia.com

COLUMBIA ASIA

DIREKTORI PELAYANAN RAWAT INAP

Rumah Sakit Columbia Asia - Pulomas

www.columbiaasia.com

Selamat Datang di Rumah Sakit Columbia Asia - Pulomas

Visi

Kami bersemangat untuk meningkatkan kualitas kehidupan individu.

Misi

Memberikan hasil klinis yg terbaik dalam lingkungan sekitar yang paling efektif, efisien dan peduli.

OBAT-OBATAN PADA SAAT KEPULANGAN

Biaya obat-obatan merupakan biaya obat-obatan yang diresepkan oleh dokter dari Rumah Sakit Columbia Asia - Pulomas.

KOMENTAR DAN SARAN PASIEN

Kami sangat berterima kasih apabila mendapat tanggapan dari Anda selama dirawat di Rumah Sakit Columbia Asia - Pulomas. Kami mohon kesediaan Anda untuk mengisi Formulir Komentar Anda yang kami berikan pada saat Anda mendaftar, dan tolong serahkan kembali kepada Customer Care. Tanggapan Anda sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan kami. Kotak saran kami tersedia di Customer Care.

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Kami sangat bangga dapat melayani Anda. Kami akan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik untuk Anda. Semoga Anda merasa nyaman dan puas bersama kami.

Terima kasih untuk tidak memberikan imbalan berupa uang maupun hadiah kepada kami.

2. ASURANSI

Bila Anda merupakan pasien yang tidak membayar tunai (melalui asuransi), mohon diperhatikan beberapa hal di bawah ini :

1. Seluruh biaya non medis akan dibebankan kepada Anda.
2. Apabila pihak asuransi tidak menerima biaya medis Anda, mohon selesaikan pembayaran sebelum Anda pulang.
3. Apabila biaya medis Anda melebihi biaya yang telah disetujui pihak asuransi maka Anda harus menyelesaikan pembayaran sebelum pulang. Seluruh perkembangan membutuhkan minimal 3 sampai 4 jam tergantung dari pihak asuransi dan hari serta waktu Anda discharge.
4. Bila Anda ditanggung oleh asuransi kesehatan mohon diinformasikan bahwa discharge Anda memerlukan waktu yang tergantung dari persetujuan asuransi mengenai pelunasan bill.
5. Apabila Anda ingin meninggalkan rumah sakit lebih cepat, bagian billing kita akan meminta deposit sebesar total keseluruhan, deposit tersebut akan dikembalikan setelah mendapat persetujuan dari pihak asuransi Anda.
6. Anda tidak akan mendapatkan laporan pemeriksaan yang asli karena akan diajukan kepada pihak asuransi. Anda akan menerima salinan dari data discharge dan laporan pemeriksaan.
7. Apabila Anda berada disini melebihi batas 12 jam dalam sehari sambil menunggu konfirmasi dari pihak asuransi Anda, Anda akan dikenakan biaya kamar beserta biaya lainnya yang kemungkinan akan dikenakan selama itu. Biaya ini tidak akan ditanggung pihak asuransi. Item yang tidak ditanggung asuransi akan dibebankan sesuai dengan kebijakan pihak asuransi. Pada keseluruhan biaya medis Anda harus bertanggung jawab untuk kelebihan biaya yang ditanggung oleh asuransi.

PENDAFTARAN 7
Perlengkapan Rawat Inap
Asuransi
UANG JAMINAN 7
BARANG MILIK PRIBADI & BERHARGA 7
KAMAR YANG TERSEDIA 8
PERATURAN BAGI KELUARGA PASIEN 8

PERAWATAN MEDIS 11
Pemeriksaan
Perawatan Kesehatan
Pelayanan Keperawatan
Fisioterapi
Persiapan Pembedahan 12
Bedah
Rutinitas di Ruangan 13

PELAYANAN LAINNYA 13
Ambulans
Air Minum 14
Layanan Kebersihan
Informasi
Penemuan Barang Hilang
Tempat Bermain & Perpustakaan Anak
Paket, Bunga dan Makanan 15
Makanan di Ruangan
Waktu Makan
Koran dan Buah-buahan
Farmasi
Telepon 16
Televisi

HAK-HAK PASIEN 16
KEWAJIBAN PASIEN 17
INFORMASI KUNJUNGAN 18
BAHAYA KEBAKARAN

KEPULANGAN PASIEN 19
PENYELESAIAN PEMBAYARAN :
SECARA TUNAI / KARTU KREDIT 21
ASURANSI 22

OBAT-OBATAN PADA SAAT KEPULANGAN 23
KOMENTAR DAN SARAN PASIEN
UNGKAPAN TERIMA KASIH

PENYELESAIAN PEMBAYARAN : SECARA TUNAI / KARTU KREDIT

1. Proses discharge Anda hanya akan dilakukan setelah dokter yang merawat menyatakan bahwa Anda sudah cukup sehat untuk pulang dan melengkapi data-data kepulangan.

2. Kami membutuhkan waktu minimal 2 jam untuk mengurus kepulangan Anda dan menyiapkan total bill Anda.

3. Ketika kami menerima konfirmasi mengenai kepulangan Anda, petugas di ruangan akan mempersiapkan data-data discharge, obat-obatan dan prosedur lainnya akan dimasukkan ke dalam bill akhir Anda.

4. Ketika Anda diberitahukan bahwa bill Anda sudah siap mohon menunjukkan formulir perencanaan pasien pulang yang diberikan oleh bagian keperawatan kepada kasir ijin pulang dan lakukan pembayaran.

5. Setelah melakukan pembayaran mohon menunjukkan formulir perencanaan pasien pulang yang sudah distempel oleh pihak kasir ijin pulang kepada perawat ruangan.

6. Apabila Anda ingin menggunakan kartu kredit untuk membayar biaya perawatan Anda, mohon diperhatikan bahwa hanya kartu Master Card dan Visa yang bisa dipergunakan.

7. Anda akan diberikan data-data discharge, meliputi perincian perawatan hasil pemeriksaan, dan obat-obatan (tagihan bill akhir) dengan perinciannya.

8. Rekam Medis Anda akan dikeluarkan oleh dokter yang bersangkutan.

9. Kami akan sangat berterima kasih apabila Anda mengosongkan ruangan tepat waktu setelah pengurusan bill selesai mengingat adanya pasien lain yang sedang menunggu.

PENDAFTARAN

KEPULANGAN

INFORMASI KUNJUNGAN

Pengunjung dipersilahkan untuk mengunjungi pasien di rumah sakit dan mengambil bagian dari proses perawatan. Tetapi mohon diberitahukan bahwa pengunjung hanya diijinkan untuk berkunjung pada jam berikut ini :

Ruangan Umum :

Pukul : 12.00 WIB - 14.00 WIB
17.00 WIB - 21.00 WIB

Ruangan ICU/HDU/NICU/SBW :

Pukul : 06.30 WIB - 07.00 WIB
11.00 WIB - 13.00 WIB
17.00 WIB - 19.00 WIB

Pengunjung di ruangan intensif diminta untuk mematuhi peraturan pengendalian infeksi ketika memasuki ruangan ICU/HDU/NICU.

Jumlah pengunjung dibatasi 2 orang sekali kunjungan. Anak-anak di bawah 12 tahun tidak diizinkan memasuki ruangan dan diperhatikan setiap saat.

Pengunjung akan diminta untuk meninggalkan ruangan sementara ketika pasien diperiksa oleh tim perawat.

BAHAYA KEBAKARAN

Apabila terjadi kebakaran, mohon mengikuti petunjuk evakuasi yang terletak di belakang pintu utama di kamar Anda. Anda akan dibantu oleh perawat yang akan memandu Anda ke area yang akan ditunjuk.

PENDAFTARAN

Pendaftaran untuk pasien gawat darurat dan pasien biasa dilakukan melalui staff Customer Care di area reception. Setelah Anda memilih tipe ruangan yang diinginkan, Anda diperlukan untuk mengisi formulir hak dan kewajiban pasien. Jika Anda memerlukan info lebih lanjut silahkan mendatangi staff yang berada di counter.

Perlengkapan Rawat Inap

Perlengkapan rawat inap berupa amenities kit tersedia untuk dipergunakan pasien. Amenities Kit ini terdiri dari peralatan mandi standar yang Anda butuhkan selama di rumah sakit.

Asuransi

Bilamana Anda menggunakan asuransi kesehatan Anda, silahkan informasikan pada saat pendaftaran. Bilamana tidak disampaikan dari awal, ada kemungkinan terjadi penolakan, penundaan dalam proses pengajuan konfirmasi dari pihak asuransi Anda.

UANG JAMINAN

Bagian dari standar prosedur perusahaan, Anda diwajibkan untuk menyerahkan uang jaminan awal. Jumlahnya akan diinformasikan kepada Anda oleh bagian pendaftaran. Uang jaminan berikutnya akan diwajibkan untuk dibayar tergantung lamanya Anda tinggal dirumah sakit atau apabila ada penambahan prosedur lainnya. Pihak Customer Care akan memberitahukan keperluan untuk menambah uang jaminan Anda. Uang jaminan bisa dibayar secara tunai atau melalui kartu kredit. Cek pribadi tidak diterima.

BARANG MILIK PRIBADI DAN BERHARGA

Ketika mendaftar bawalah barang-barang yang diperlukan. Anda diwajibkan untuk memakai pakaian yang sopan selama dirawat disini dan pakaian pasien akan disediakan bila diminta. Anda disarankan untuk tidak membawa dan menyimpan barang-barang berharga diruangan Anda. Pihak rumah sakit tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang-barang tersebut.

KAMAR YANG TERSEDIA

Kami akan berusaha untuk menyediakan tipe kamar yg Anda minta. Apabila, tipe kamar yg Anda minta tidak tersedia, kami akan memberi alternatif ruangan yang tersedia.

Anda bisa memilih tipe ruangan berikut ini:

1. Premier
2. Deluxe
3. Superior
4. Kamar 2 tempat tidur
5. Kamar 4 tempat tidur

Jika Anda ingin pindah ke tipe ruangan lainnya pada saat Anda rawat inap, segera informasikan hal tersebut ke counter perawat. Kami akan berusaha sebaik mungkin untuk menyiapkan tipe ruangan yang diminta sesuai dengan ruangan yang tersedia.

PERATURAN BAGI KELUARGA PASIEN

Sesuai dengan peraturan yang berlaku, hanya satu orang yang diizinkan tinggal bermalam untuk menemani pasien. Orang tua atau wakil dianjurkan untuk menemani anak-anak yang dirawat di rumah sakit. Pasien yang berada di ruangan ICU, Ruang Operasi, dan area kritis lainnya tidak akan diizinkan untuk menemani pasien selama dirawat. Namun keluarga pasien dapat mengunjungi pasien sesuai dengan waktu berkunjung yang ditetapkan. Anda dapat menanyakan waktu berkunjung tersebut kepada Customer Care dan Perawat.

Keluarga pasien yang menemani pasien yang pindah dari ruangan ke ruangan ICU / OT / ruang bersalin harus mengosongkan ruangan secepat mungkin. Keluarga pasien bisa menemani pasien jika pasien telah dinyatakan dalam kondisi yang baik dan dapat dipindahkan keruangan. Jika keluarga pasien memerlukan bantuan untuk tinggal di hotel atau guest house terdekat, Customer Care kami akan menyediakan informasi yang diperlukan.

KEWAJIBAN PASIEN

Sebagai pasien Rumah Sakit Columbia Asia - Pulomas, Anda wajib:

1. Memahami dan menjalankan hak Anda dengan penuh tanggung jawab.
2. Memberikan informasi yang akurat dan lengkap tentang kondisi kesehatan Anda dan mengenai diri pribadi Anda.
3. Mengajukan pertanyaan apabila Anda tidak memahami diagnosa atau perawatan Anda.
4. Bertanggung jawab atas segala konsekuensi yang mungkin timbul apabila Anda meninggalkan Rumah Sakit tanpa persetujuan tenaga kesehatan yang merawat Anda.
5 Memperlakukan tenaga kesehatan yang merawat Anda dengan sopan dan ramah.
6. Bertanggungjawab atas keamanan barang bawaan Anda masing-masing.
7. Membayar biaya atas pelayanan kesehatan yang telah diterimanya.
8. Mematuhi segala peraturan dan tata tertib yang ditetapkan oleh Rumah Sakit.

Telepon

Bila Anda memerlukan layanan via telepon, silahkan tekan '0' untuk layanan operator. Semua panggilan akan disambungkan melalui ekstensi kamar pasien.

Televisi

Seluruh ruangan disediakan fasilitas televisi. Sejak Anda memasuki ruangan, perawat akan memberikan remote control TV tersebut kepada Anda. Bila Anda berbagi ruangan dengan pasien lain, mohon diperhatikan saluran TV, waktu dan volume suaranya. Bila Anda mengalami kendala dengan TV set, mohon diberitahukan kepada Perawat.

HAK-HAK PASIEN

Sebagai pasien Rumah Sakit Columbia Asia - Pulomas, anda berhak :

1. Memperoleh informasi mengenai pelayanan kesehatan yang akan Anda diperoleh.
2. Memperoleh pelayanan kesehatan dengan sopan dan ramah.
3. Memperoleh informasi yang memadai dan dimintai persetujuannya sebelum pelayanan kesehatan dilakukan.
4. Menyampaian saran/masukan atas pelayanan kesehatan yang telah Anda terima.
5. Memperoleh informasi estimasi biaya pelayanan kesehatan.
6. Meminta rincian tagihan apabila diperlukan.
7. Mengetahui identitas dan kualifikasi profesional dari tenaga kesehatan yang merawat Anda.
8. Memperoleh jaminan atas kerahasiaan dan privasi atas rekam medis Anda.
9. Memperoleh pelayanan kesehatan dalam lingkungan yang kondusif bagi kesehatan Anda.

Paket, Bunga, dan Makanan

Segala barang bawaan pasien akan diantar ke ruangan. Anda disarankan untuk tidak meninggalkan bunga atau buah di ruangan ketika beristirahat pada malam hari.

Makanan di Ruangan

Berpuasa adalah salah satu bagian yang penting dalam perawatan Anda, hal ini akan ditetapkan oleh dokter Anda. Pasien yang berpuasa tidak akan disajikan makanan apapun tanpa sepengetahuan Dokter. Bila Anda memiliki pertanyaan sehubungan dengan rencana puasa anda, dianjurkan agar Anda menanyakan hal tersebut kepada Dokter atau Perawat yang menangani keperluan diet Anda. Cafetaria menyediakan berbagai macam jenis makanan untuk kenyamanan keluarga dan tamu Anda. Makanan dan minuman akan disajikan pada waktu yang telah ditentukan oleh Dokter.

Waktu makan

Pada umumnya waktu penghidangan makanan adalah sebagai berikut :

1. Jam 06.00 WIB - 07.15 WIB
2. Jam 11.00 WIB - 12.30 WIB
3. Jam 17.00 WIB - 18.30 WIB

Koran dan Buah-buahan

Bagi pasien VIP disediakan surat kabar dan buah-buahan.

Farmasi

Farmasi kami beroperasi 24 jam setiap harinya. Segala obat yang Anda butuhkan tersedia di Farmasi kami yang terletak di lantai dasar baik untuk rawat jalan maupun rawat inap.

Air Minum

Air minum disediakan di samping tempat tidur Anda (kamar VIP). Air minum juga tersedia di koridor. Jika Anda membutuhkan pengisian ulang, mohon diberitahukan kepada perawat yang bersangkutan.

Layanan Kebersihan

Departemen Housekeeping akan bertanggung jawab atas kebersihan kamar Anda. Pembersihan biasanya dilakukan pada pagi hari. Mohon kerjasama Anda dengan petugas Housekeeping kami untuk memastikan bahwa ruangan Anda dibersihkan sebagaimana mestinya dan tepat waktu.

Informasi

Resepsionis yang terletak di lantai dasar akan dengan senang hati melayani dan mengantarkan Anda ke tujuan dan memberikan informasi lainnya.

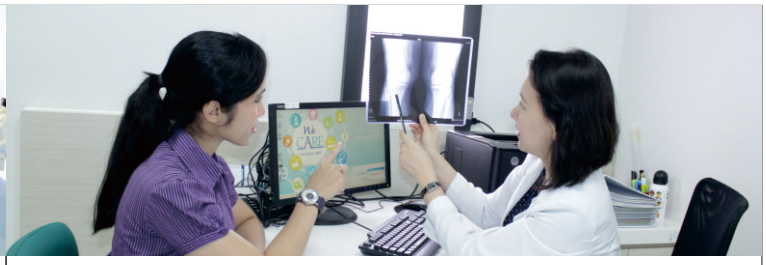
Penemuan Barang Hilang

Segala sesuatu yang hilang dan ditemukan akan ditangani oleh pihak Customer Care. Pihak Customer Care akan menghubungi pasien atau keluarga pasien jika kepemilikan barang dapat diketahui. Barang-barang yang hilang yang ditemukan akan disimpan hanya dalam jangka waktu satu bulan.

Demi keamanan anda, dianjurkan untuk tidak meninggalkan barang bawaan anda dimanapun. Bila anda melihat barang-barang yang tercecer mohon agar dilaporkan kepada staff Customer Care kami.

Tempat Bermain Anak

Rumah Sakit Columbia Asia - Pulomas menyediakan fasilitas tempat bermain bagi pasien anak-anak berobat jalan maupun pasien rawat inap. Fasilitas ini dapat dimanfaatkan untuk menghilangkan rasa jenuh selagi pasien dirawat.



MEDICAL CARE

Pemeriksaan

Segala pemeriksaan dilakukan berdasarkan instruksi Dokter dan akan dibawa ke departemen yang berkaitan. Jika persiapan dibutuhkan untuk prosedur tersebut, hal yang sama akan diberitahukan kepada Anda.

Perawatan Kesehatan

Dokter Anda bertanggung jawab atas perawatan kesehatan anda. Hal ini termasuk segala perawatan, pengobatan, dan pendiagnosaan. Jika diperlukan, Anda akan dievaluasi secara berkala oleh para perawat selama Anda dirawat disini. Tim dokter kami akan menjelaskan jika Anda memerlukan informasi mengenai perawatan Anda.

Pelayanan Keperawatan

Tim Perawat diruangan akan bertanggung jawab untuk menjaga dan mengatur perawatan selama anda dirawat di Rumah Sakit Columbia Asia - Pulomas. Perawat ruangan kami akan memberikan orientasi mengenai fasilitas di sekeliling ruangan anda. Kami menyediakan tombol/bel yang terletak disebelah tempat tidur untuk memanggil Perawat untuk memberikan dan menjelaskan informasi yang Anda butuhkan.

Fisioterapi

Fisioterapi menawarkan latihan/olahraga terapi yang mengandung unsur pengobatan, peregangan, dan perlengkapan lainnya dalam membantu meringankan rasa sakit seperti pergerakan dan peregangan sendi, latihan pernafasan, dan peregangan dada untuk meningkatkan kualitas kehidupan dan menjaga kemampuan fungsi tubuh. Perawatan untuk pasien rawat inap ditentukan oleh ahli Fisioterapi berdasarkan instruksi yang diberikan oleh tim Dokter

Persiapan untuk Pembedahan

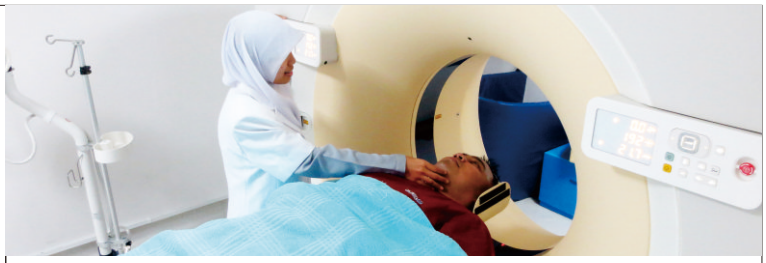
Beberapa langkah dalam proses persiapan untuk prosedur operasi dan hal penting dijelaskan di bawah ini. Untuk diketahui, beberapa hal di bawah mungkin tidak berkaitan dengan Anda, tergantung dengan prosedur yang berkaitan.

1. Anda diharuskan untuk berpuasa satu malam sebelum prosedur, meminum air putih juga tidak dianjurkan setelah tengah malam.
2. Pembersihan perut diperlukan, seperti yang diinstruksikan oleh dokter.
3. Tergantung pada tempat dilakukannya pembedahan, pada bagian tertentu akan dicukur /dipotong dan ditandai dengan pulpen bila diperlukan.
4. Melepas lensa kontak, gigi palsu, dan perhiasan harus dilakukan dan penting dijaga keamanannya.
5. Membersihkan tubuh dan mengganti pakaian diwajibkan sebelum operasi.

Bedah

Jika Anda menjalani operasi, informasi berikut ini akan berguna untuk Anda. Tetapi bila Anda memerlukan informasi tambahan, Anda disarankan untuk bertanya kepada perawat.

1. Dokter Anda akan memberikan laporan singkat mengenai prosedur operasi untuk memberikan Anda gambaran mengenai jalannya operasi.
2. Anda akan diminta untuk menanda tangani formulir persetujuan operasi. Sebelum ditanda tangani, mohon dibaca terlebih dahulu pernyataan tersebut dan silahkan didiskusikan dengan dokter bila dibutuhkan klarifikasi lebih lanjut.
3. Anda juga akan menjalani pembiusan yang dilakukan oleh ahli anestesi. Tujuannya adalah melihat kesiapan Anda untuk menjalani operasi.



Rutinitas di Ruangan

Setiap ruangan memiliki kewajiban terhadap kelancaran dan keefektifan perawatan pasien.

1. Para Perawat ruangan akan menerima dan memberikan orientasi mengenai fasilitas ruangan kepada Anda.
2. Dokter & Perawat Anda akan berdiskusi mengenai rencana perawatan dengan Anda. Jangan ragu untuk bertanya untuk mengklarifikasi segala keraguan yang anda miliki.
3. Nutrisi dan pola makan akan ditetapkan oleh tim medis kita apabila diperlukan.
4. Mohon patuhi peraturan pengunjung rumah sakit yang bisa Anda lihat pada halaman 18.
5. Dokter & Perawat akan berkunjung ke ruangan pada waktu yang berbeda-beda dalam satu hari dalam hal penanganan dan perawatan.
6. Biasanya, antara pukul 05.00 - 07.00 WIB Anda akan dimandikan & tempat tidur akan dirapikan. Petugas Housekeeping akan membersihkan ruangan dua kali sehari (atau lebih jika diperlukan) ,dan makanan disajikan sesuai dengan jam makan yang ditetapkan pada halaman 15. Lampu dimatikan pada pukul 21.00 WIB.

PELAYANAN LAINNYA

Ambulans

1. Transportasi ke Rumah Sakit lain untuk pemeriksaan dapat kita lakukan apabila pemeriksaan tersebut tidak tersedia di Rumah Sakit Columbia Asia-Medan.
2. Hubungi pihak Customer Care atau Perawat jika Anda membutuhkan pelayanan ambulans untuk pengantaran pasien pulang ke rumah setelah keluar dari Rumah Sakit.