



www.mitraismedical.com  
info@mitraismedical.com

Sydney:

Tel.: +61 2 9959 1009  
Fax.: +61 2 9959 3003

12th Floor, 1 Pacific Highway  
North Sydney, NSW 2060, Australia

Singapore:

Tel.: +65 6 235 0959  
Fax.: +65 6 235 0959

10 Anson Road  
#03-05 International Plaza  
Singapore 079903

Bali (Development Center):

Tel.: +62 361 755 025  
Fax.: +62 361 755 024

Jl. Kediri No. 38,  
Kuta, Bali 80361, Indonesia

Jakarta:

Tel.: +62 21 520 1655  
Fax.: +62 21 525 6609

Plaza Kuningan  
Menara Selatan Suite 502,  
Jl. H.R. Rasuna Said Kav C11 - 14  
Jakarta 12940 - Indonesia

## Index

1. Meningkatkan Arus Pasien dan Tingkat Kepuasan Pasien dan Dampak yang Ditimbulkan bagi Rumah Sakit
2. Kegagalan Layanan dalam Industri Rumah Sakit
3. Agenda Kegiatan
4. Seputar Mitrais
5. Tentang Mitrais

## Meningkatkan Arus Pasien dan Tingkat Kepuasan Pasien dan Dampak yang Ditimbulkan Bagi Rumah Sakit



Suatu rumah sakit dituntut untuk tetap mengoptimalkan dan meningkatkan tingkat kedatangan pasien setiap tahunnya. Diawal tahun 2003, sebuah lembaga non-profit yang berkantor di Cambridge, Amerika Serikat, menegaskan bahwa "kunci untuk mengoptimalkan dan meningkatkan tingkat kedatangan dan arus pasien terletak pada perampingan proses prosedur administrasi di dalam suatu rumah sakit"

### Peningkatan Tingkat Kepuasan Pasien

Peningkatan arus pasien akan terus menimbulkan efek yang berkelanjutan, sebagai contoh; penanganan pasien dengan cepat di dalam Unit Gawat Darurat akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan juga tingkat keselamatan pasien, hal tersebut juga akan membantu kenaikan pendapatan bagi rumah sakit. Jika jumlah pasien yang masuk ke dalam Unit Gawat Darurat meningkat, hal tersebut juga akan berakibat peningkatan pasien rawat inap, bahkan biasanya, pasien yang dirujuk dari Unit Gawat Darurat akan menempati lorong-lorong rumah sakit terlebih dahulu, sampai ruangan rawat inap tersedia.

Saat ini teknologi dapat membantu pihak rumah sakit, khususnya Unit Gawat Darurat, dalam pengolahan data, yang berguna untuk mengidentifikasi, apakah rumah sakit masih dapat menerima tambahan pasien baru atau tidak. Menurut Linda Laskowki-Jones, R.N, *Vice President*, Bagian Layanan Gawat Darurat, Trauma, Layanan Aeromedical di Christina Care Health System di Newark. "Karena kita sudah dapat mengukur waktu layanan per pasien di Unit Gawat Darurat, kita dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan.

### Peningkatan Pendapatan Rumah Sakit

Pembatalan saat pelaksanaan operasi berakibat pada berkurangnya pendapatan rumah sakit, dokter dan tingkat kepuasan pasien. Pembatalan itu sendiri dapat dicegah apabila data penunjang pelaksanaan operasi seperti hasil tes laboratorium, EKG dan X-Ray dapat dilengkapi dan hasilnya dapat digunakan oleh dokter pada saat pelaksanaan operasi. Situasi ini diperburuk karena dokter menentukan jadwal operasi menurut kehendaknya masing-masing. Ini dapat dilihat pada jadwal mingguan yang tidak seimbang, yang mana ruang operasi biasanya penuh pada hari Selasa dan Rabu, tapi sering pada hari Jumat dan Sabtu banyak ruang yang kosong. Akibatnya, ruang operasi sering kewalahan menangani pasien dari bagian gawat darurat yang memerlukan operasi secepatnya. Teknologi informasi

## Meningkatkan Arus Pasien dan Tingkat Kepuasan Pasien dan Dampak yang Ditimbulkan bagi Rumah Sakit (continued)

memungkinkan rumah sakit mengatur kasus yang terjadi, pengaturan jadwal bedah menjadi lebih baik, dan mengatur ruangan operasi untuk pembedahan yang belum dijadwalkan sebelumnya.

Rumah Sakit dapat kehilangan pendapatan potensial dari pasien yang telah menunggu lama dan bahkan meninggalkan ruang gawat darurat.

Mary Longe, Director of Patient Flow di AHA Solutions Inc, mengidentifikasi bahwa untuk meningkatkan arus pasien, teknologi dapat membantu setidaknya pada 5 area berikut : penjadwalan, *bed management* (BM), pasien, pelacakan staf dan aset, perawatan pasien yang interaktif dan komunikasi perawat. Untuk hasil yang maksimal, rumah sakit juga harus melakukan ini pada keseluruhan proses di RS itu sendiri.

### Peningkatan Efektifitas Penjadwalan

Teknologi informasi akan sangat membantu pada penjadwalan yang lebih akurat, manajemen tugas dalam penanganan pasien, staf dan dokter. *Overbooking* dan waktu tunggu yang lama dapat dikurangi.

### Bed Management

Tujuan dari *Bed Management* adalah untuk penempatan pasien pada unit yang

tepat, penanganan oleh staf yang tepat dan tingkat pelayanan pertama yang tepat, sehingga menjadi lebih akurat.

*Bed Management System* secara elektronik yang baik, dapat membantu atau memindahkan pasien dari ruang gawat darurat dan unit klinik yang lain, dengan mengurangi pemakaian telepon atau kertas untuk proses tersebut. Dengan menggunakan *Bed Management System* secara elektronik, rumah sakit dapat memaksimalkan penggunaan monitor dan tempat tidur khusus, dan dapat menghasilkan data yang tepat waktu. Sistem elektronik dapat menunjukkan ruangan mana yang sedang digunakan oleh pasien akut, pasien dalam pemantauan atau pasien yang pindah tempat tidur. Data yang dihasilkan juga dapat menunjukkan ruangan mana yang akan dibersihkan, dan berapa lama pasien dalam pemantauan sudah ada di ruangnya. Sistem ini memungkinkan staf rumah sakit memantau jumlah pemakaian, dan pengaturan tempat tidur kosong.

### Sistem Pemantauan Pasien, Staf dan Aset

Beberapa teknologi yang ada sudah dapat melakukan sistem pemantauan pasien, staf dan peralatan dengan *real-time* dan meningkatkan kinerja dan

efisiensi menjadi lebih baik. Sistem ini mengurangi waktu tunggu staf, pemakaian telepon yang tidak efektif, dan memungkinkan perawat melakukan pelayanan lebih baik. Sistem pemantauan pemeriksaan pasien dan prosedur keluar pasien yang terotomatisasi dapat meningkatkan pendapatan sampai dengan 60%. Dan juga terdapat sistem lain yang dapat mengingatkan perawat bila persediaan keperluan medis sudah berkurang.

Secara garis besar tidak dapat dipungkiri bahwa efektifitas dan efisiensi kinerja dari suatu rumah sakit sangat berpengaruh kepada arus pasien. Semakin efektif dan efisien suatu rumah sakit, maka arus pasien akan semakin tinggi dan hal ini akan menimbulkan efek pada peningkatan pendapatan rumah sakit.

Sistem informasi / teknologi informasi yang terintegrasi antar departemen yang ada di rumah sakit, dapat membantu meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja dari suatu rumah sakit dan juga membantu rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien dan meningkatkan pendapatan rumah sakit.

Disadur dari : *Improving Patient Flow, Patient Satisfaction and Patient Safety*

## Kegagalan Layanan dalam Industri Rumah Sakit



Kualitas layanan yang disediakan oleh rumah sakit dapat dianggap sebagai alasan utama bagi pasien ketika mereka memilih penyedia jasa di industri rumah sakit. Pelanggan atau pasien enggan untuk mengambil keputusan yang beresiko tinggi. Ada yang bersedia membayar harga premium untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari rumah sakit. Dilaporkan bahwa jumlah warga

Indonesia yang pergi ke luar negeri untuk pemeriksaan kesehatan dan pengobatan tumbuh secara signifikan. Sekitar 72.000 orang Indonesia bepergian ke Singapura setiap tahun karena alasan medis.

Kegagalan layanan atau dampak buruk di industri rumah sakit terjadi tidak hanya di Indonesia, tetapi juga di negara maju, di mana penegakan hukum di industri medis benar-benar digunakan.

Kegagalan layanan bisa terjadi di perusahaan mana pun, bahkan ketika perusahaan telah berfokus pada masalah kualitas. Untuk beberapa pasien, kegagalan pelayanan dapat dipahami ketika penyedia layanan melaksanakan strategi untuk memperbaiki layanan. Sayangnya, upaya perbaikan layanan oleh rumah sakit ini relatif lambat. Oleh karena itu, kebanyakan pasien memiliki tanggapan negatif terhadap strategi perbaikan layanan yang lambat.

Pada negara-negara maju, studi pelayanan kegagalan dan perilaku konsumen dalam industri rumah sakit telah didokumentasikan dengan baik. Rumah sakit memiliki strategi pemasaran yang digunakan untuk mengurangi pembelotan

## Kegagalan Layanan dalam Industri Rumah Sakit (continued)

pelanggan dan meningkatkan retensi pelanggan. Namun, hal tersebut tidak dapat disamakan dengan keadaan industri rumah sakit di Indonesia di mana penelitian tentang persepsi pasien kegagalan layanan jarang dilakukan.

Kualitas pelayanan telah menjadi variabel kunci strategis dalam suatu organisasi untuk memuaskan dan mempertahankan pelanggan atau menarik pelanggan baru. Namun, bagi banyak penyedia layanan, kegagalan layanan tidak dapat dihindari dikarenakan beberapa aspek pelayanan, seperti sikap dan perilaku karyawan tidak dapat sepenuhnya dikendalikan oleh manajemen. Pada semua perusahaan jasa, kegagalan layanan akan selalu terjadi sehubungan dengan satu atau lebih dimensi kualitas layanan. Gagasan cacat nol diterapkan secara luas di industri manufaktur sangat sulit untuk diterapkan di industri jasa. Sebuah perusahaan penyedia layanan tidak dapat menghindari kegagalan karena kesalahan manusia dalam pemberian layanan.

Di Indonesia, kegagalan layanan sebagian besar disebabkan oleh:

1. *Medical reliability failure*; Terutama yang berkaitan dengan ketidakmampuan tenaga kesehatan dalam menangani pasien
2. *Physical evidence failure*; Terutama berkaitan dengan terbatasnya jumlah dokter dan paramedis, kurangnya fasilitas medis, dan ketidakteraturan dari rumah sakit.
3. *Poor information*; Pasien kesulitan dalam mencari informasi mengenai perawatan medis dan pasien kesulitan dalam mendapatkan obat resep di rumah sakit.
4. *Medical treatment errors*; Kesalahan diagnosa yang dilakukan oleh dokter dan lambatnya layanan yang diberikan oleh tenaga medis.
5. *Costly services*; Hal ini terutama berkaitan dengan biaya tambahan yang terkait dengan layanan yang diberikan dan yang mengingatkan non-biaya yang terkait dengan layanan. Pasien merasa bahwa proses administrasi memakan waktu dan mereka tidak menghargai biaya tambahan yang terkait dengan layanan yang diberikan oleh rumah sakit.
6. *Complaint handling failure*; Dalam faktor ini berhubungan dengan kegagalan rumah sakit dalam menangani keluhan pasien. Kebanyakan pasien merasa bahwa rumah sakit terlalu lambat dalam menangani keluhan mereka.

Berdasarkan analisis diatas, sangat jelas menunjukkan bahwa terdapat dimensi-dimensi yang mendasari kegagalan layanan dalam industri rumah sakit di Indonesia. Analisis juga menunjukkan bahwa pasien di rumah sakit dalam penelitian ini memang dapat dibagi menjadi tiga segmen yaitu *namely demanding segment, complainer segment dan salient segment*. Penting bagi rumah sakit untuk mempelajari perilaku keluhan pasien dan merancang strategi perbaikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Oleh karena itu, membuat segmentasi dan target pasar adalah tugas yang sangat penting bagi rumah sakit, dan juga melakukan analisis lebih lanjut untuk mempelajari profil pasien berdasarkan variabel-variabel lain seperti; demografi dan perilaku pasien.

Disadur dari :  
<http://ro.uow.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1015&context=insm08>

## Agenda Kegiatan



Dengan tema, *Indonesian Cardiology Moving Ahead: Fighting Cardiovascular Disease in Harmony*, akan membahas kemajuan

dan perkembangan terakhir di bidang penyakit kardiovaskular dalam topik yang inovatif.

Pertemuan ini akan terdiri dari serangkaian kuliah pleno meliputi bidang utama penyakit kardiovaskular. Juga akan ada sembilan lokakarya, simposium, makalah bebas dan penghargaan peneliti muda, tentang isu terbaru dan kemajuan di bidang *interventional cardiology*. Untuk informasi lebih lanjut, silahkan mengunjungi website: <http://www.asmiha.com/>

## Seputar Mitrais



Pada pertengahan Januari 2010, Mitrais telah meluncurkan produk Mitrais Medical Suite V.4 terbaru. Produk ini merupakan penyempurnaan dari produk Mitrais Medical Suite V 3.2 sebelumnya, meliputi penyempurnaan fungsi-fungsi modul yang lebih komprehensif dan informatif, dan juga desain aplikasi yang user-friendly, yang akan memudahkan para pengguna dalam menggunakan aplikasi Mitrais Medical Suite (MMS). Selain itu MMS telah dapat diintegrasikan dengan aplikasi-aplikasi lainnya yang dapat membantu kegiatan operasional rumah sakit, yaitu;

### *Role Based Tab Access*

*User interface* MMS V.4 dirancang untuk memberikan kemudahan dan mendukung alur kerja yang intuitif bagi setiap pengguna. Dengan *Role Based Tab Access* memungkinkan pengguna

## Seputar Mitrais (continued)

untuk melihat dan memiliki akses langsung pada proses kerja yang relevan dan sesuai dengan role masing-masing pengguna

### Hospital Performance Analytics

Fitur *Hospital Performance Analytics* berfungsi untuk memberikan gambaran dan keadaan rumah sakit secara menyeluruh yang dapat dilihat oleh pihak manajemen rumah sakit, sehingga memungkinkan para pengambil keputusan untuk menelusuri dan memahami perkembangan rumah sakit.

### MIMS

Sebagai salah satu standar acuan dalam informasi obat-obatan, MIMS kini mengintegrasikan MIMS kedalam proses yang membantu proses peresepan obat dengan adanya referensi yang cepat mengenai tiap-tiap obat, melihat/

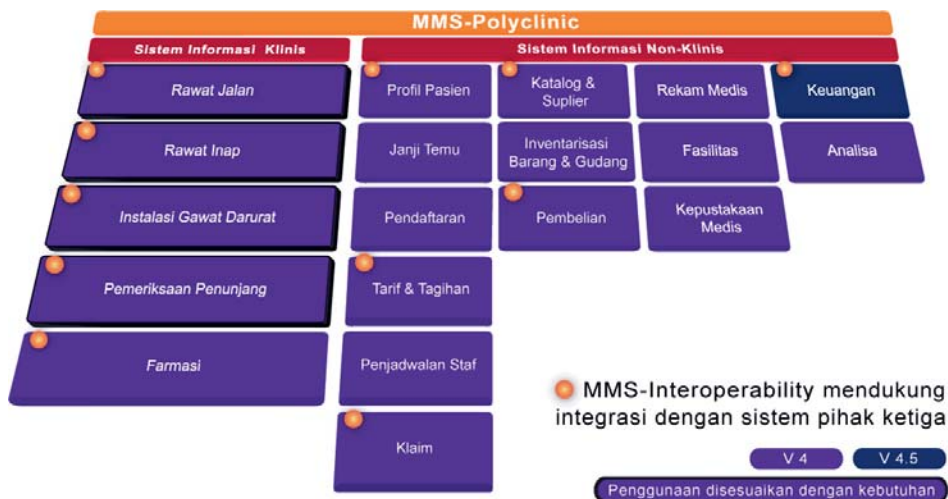
memeriksa komposisi obat, dapat mengetahui dengan cepat mengenai alergi obat dan juga pengaruh obat terhadap kesehatan pasien.

### SNOMED

SNOMED CT (*Systematic Nomenclature of Medicine-Clinical Term*) merupakan suatu acuan yang paling komprehensif dalam bahasa terminology kesehatan klinis di dunia. Penggunaan SNOMED CT akan memberikan berbagai manfaat kepada rumah sakit pada umumnya dan dokter pada khususnya, untuk membantu penggunaan bahasa klinis yang lebih terstruktur dan jelas.

Mitrais Medical Suite V.4 yang berkonsep "Clarity in Care" akan membantu rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja rumah sakit, dan juga membantu rumah sakit dalam memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada pasien.

## Tentang Mitrais



MMS-Polyclinic merupakan sistem informasi dan manajemen poliklinik yang terintegrasi secara menyeluruh meliputi aspek-aspek pelayanan didalam suatu poliklinik, mulai dari proses pendaftaran pasien hingga proses pembayaran. Dengan daya adaptasi yang tinggi, MMS-Polyclinic sangat cocok untuk semua tipe klinik dengan kemampuan yang tidak hanya mendukung perawatan utama, tetapi juga mendukung pelayanan khusus kesehatan dengan jangkauan yang luas.

Dirancang dengan penjadwalan staf dan manajemen janji temu yang komprehensif, MMS-Polyclinic membantu anda mencapai kontrol yang optimal terhadap pemberdayaan staf dan efisiensi klinik, dan juga dapat memberikan anda akses yang cepat dan akurat terhadap informasi medis pasien.

Fitur yang terdapat pada MMS-Polyclinic :

- Manajemen Rawat Jalan
- Manajemen Rawat Darurat dan Kecelakaan
- Manajemen Farmasi
- Manajemen call-in appointment
- Manajemen Tarif dan Billing
- Manajemen Klaim dan Asuransi
- Manajemen Gudang dan Inventory
- Manajemen Fasilitas Medis
- Manajemen Keuangan
- Purchasing
- Manajemen Rawat Inap
- Manajemen Diagnosa Medis
- Data Elektronik Pasien
- Manajemen Registrasi
- Penjadwalan Staf Medis
- Manajemen Kataloging dan Suplier
- Rekam Medis Elektronik
- Manajemen Perpustakaan Medis
- Executive Information System