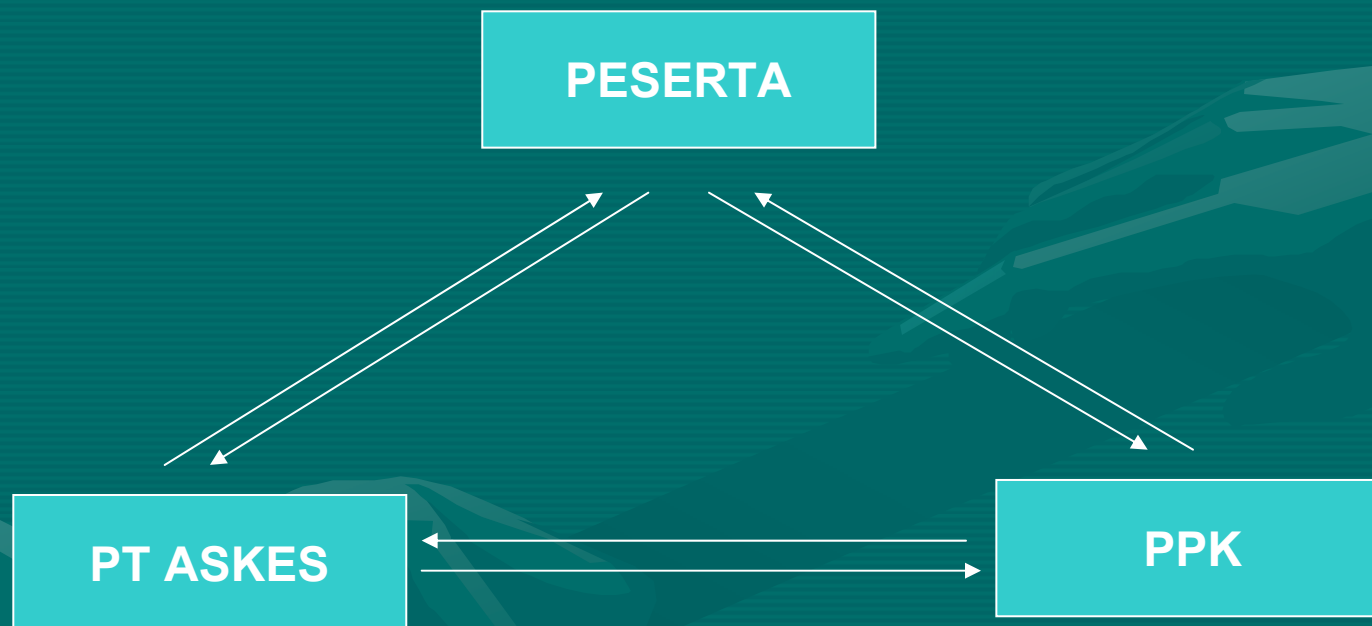


**SISTEM
PENGAWASAN MUTU
PELAYANAN KESEHATAN
PT ASKES**

UMBU M. MARISI

PILAR ASURANSI KESEHATAN



PESERTA

- DEFINISI MUTU BERDASARKAN PELAYANAN YG DITERIMA → EVALUASI THD “SERVICE” BUKAN MUTU “HEALTH CARE”
- PASIEN → “IGNORANCE”, ASYMETRI INFORMASI
- ASPEK YG DIAMATI:
 - KETEPATAN WAKTU PELAYANAN
 - PENAMPILAN YG PROFESIONAL
 - PENJELASAN DOKTER DAN PARAMEDIS.
- EKSPEKTASI BERDASARKAN PERSEPSI THD PELAYANAN

PPK

- **MUTU → PELAYANAN YG DIBERIKAN KEPADA PASIEN SESUAI DG KEBUTUHAN MEDIS SECARA EFEKTIF DAN EFFISIEN**
- **MUTU TERGANTUNG: MEDIS TEHNIS DAN NON MEDIS**
- **MUTU → STANDAR PELAYANAN MEDIS/STANDAR THERAPI, STANDAR PELAYANAN OBAT, DLL**

ASURADUR

- MUTU → PEMENUHAN JANJI THD PESERTA DAN PPK
- MUTU → PENGELOLAAN SECARA AKUNTABEL, EFEKTIF DAN EFFISIEN
- PENILAIAN THD ASURADUR TGT DARI ASPEK 2 PILAR LAINNYA.

ACUAN DASAR PT ASKES

- VISI DAN MISI
- BUDAYA PERUSAHAAN
- GOOD CORPORATE GOVERNANCE
- KODE ETIK PERUSAHAAN
- BALANCED SCORE CARD
- KETENTUAN, PROSEDUR, PETUNJUK TEHNIS PROGRAM

PT ASKES

- SISTEM MANAJEMEN MUTU MELALUI SMM ISO → DITERAPKAN SEJAK TH 1997.
- PERUBAHAN DARI SMM ISO 9002:1994 → SMM ISO 9001:2000
- FOKUS TURN AROUND STRATEGY → “CUSTOMER SATISFACTION”
- KONSEP MENGACU PADA SIKLUS PDCA

PRINSIP MANAJEMEN MUTU

PRINSIP MANAJEMEN MUTU

- FOKUS PADA PELANGGAN
- KEPEMINPINAN
- KETERTIBAN DAN PARTISIPASI KARYAWAN
- PENDEKATAN PROSES
- PENDEKATAN SISTEM
- PERBAIKAN SECARA BERKESINAMBUNGAN
- PENDEKATAN FAKTUAL DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN
- HUBUNGAN YG SALING MENGUNTUNGAN DG PARA PEMASOK

PERBEDAAN ISO 9002:1994 DAN ISO 9001:2000

ISO 9002:1994

- PENDEKATAN KALUSUL PESYARATAN
- KETERKAITAN MANAJ. PD 1 ELEMEN / KLAUSUL
- TDK ADA PERSYARATANPERBAIKAN TERUS MENERUS
- TDK ADA PERSYARATAN PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN
- PROSEDUR DIBUAT DAN DOKUMENTASI BERDSR KLAUSUL

ISO 9001:2000

- PENDEKATAN PROSES
- PENEKANAN PADA KETERLIBATAN MANAJ
- UTAMAKAN KEPUASAN PELANGGAN
- ADA PENGUKURAN KEPUASANPELANGGAN
- PROSEDUR TERDOKUMENTASI:
 - PENGENDALIAN DOKUMEN
 - PENGEND. CATATAN MUTU
 - PENGEND. PRODUK TDK SESUAI
 - TINDAKAN KOREKSI
 - TINDAKAN PENCEGAHAN

PENILAIAN MUTU

- QCD:
 - PELAYANAN YG BERMUTU
 - COST YG REASONABLE
 - DELIVERY YG TEPAT WAKTU
- PELAYANAN BERMUTU:
 - DOING THE RIGHT THINGS RIGHT
 - MAKING CONTINUOUS IMPROVEMENT
 - →TOTAL QUALITY

ASPEK PESERTA

- **KELUHAN → PPATRS, HOTLINE SERVICE, CALL CENTER, ASKES MOBILE CARE.**
- **PENILAIAN: SURVEY KEPUASAN PELANGGAN → PPK, PT ASKES**
- **INDIKATOR: 85 %**

PPK

- **KELUHAN: FORUM KONSULTASI, TEMU KELOMPOK**
- **PENILAIAN:**
 - **STANDAR PELAYANAN MEDIK, STANDAR THERAPI**
 - **SURVEY KEPUASAN PELANGGAN**
 - **UTILIZATION REVIEW**
 - **MEDICAL ADVISORY BOARD**
- **INDIKATOR: 80 %**

PT ASKES

- **EKSTERNAL:**
 - FORUM KONSULTASI / KOMUNIKASI
- **INTERNAL:**
 - AUDIT MUTU INTERNAL SMM ISO
 - STANDAR PELAYANAN NON MEDIK
 - SDM: KINERJA → BALANCED SCORE CARD, SPKP, IPK



terimakasih