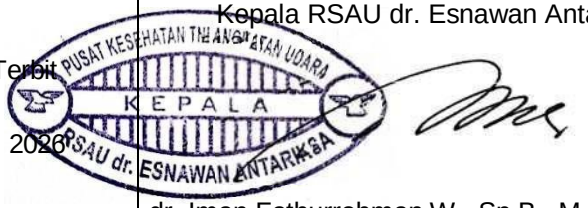
RSAU dr. ESNAWAN ANTARIKSA	**MANAJER PELAYANAN PASIEN (CASE MANAGER)**		
	No. Dokumen SPO/151/AKP.Akr/I/2026	No. Revisi 01	Halaman 1 dari 2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit 05 Januari 2026	Ditetapkan oleh, Kepala RSAU dr. Esnawan Antariksa,  dr. Iman Fathurrohman W., Sp.B., M.Si., MARS. Kolonel Kes NRP 524330	

PENGERTIAN	Manajer Pelayanan Pasien *(Case Manager)* adalah suatu proses kolaboratif untuk asesmen, perencanaan, fasilitasi, koordinasi pelayanan, evaluasi dan advokasi untuk opsi dan pelayanan bagi pemenuhan kebutuhan komprehensif pasien dan keluarganya, melalui komunikasi dan sumber daya yang tersedia sehingga memberi hasil asuhan pasien yang bermutu dengan biaya efektif.
TUJUAN	Mengkoordinasikan dan Membantu pasien serta keluarga yang memiliki masalah perawatan (resiko tinggi, biaya tinggi, potensi komplain tinggi, kasus dengan penyakit kronis, kasus kompleks/rumit, kemungkinan sistem pembiayaan rumit) dengan PPA, staf administrasi dan keuangan/BPJS, agar pasien dan keluarga merasa menjadi bagian dalam keputusan pengobatan dan rencana asuhan.
KEBIJAKAN	Keputusan Kepala RSAU dr.Esnawan Antariksa No.Kep/493/VIII/2022 tanggal 1 Agustus 2022 tentang Panduan Pelaksanaan Manajer Pelayanan Pasien *(Case Manager)* di Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Esnawan Antariksa.
REFERENSI	1. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1596/2024 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit. 2. Keputusan Ka RSAU dr. Esnawan Antariksa Nomor Kep/382/XII/2026 tentang Kebijakan Pelaksanaan Pelayanan Pasien *(Case Manager)* di RSAU dr Esnawan Antariksa 3. Keputusan Ka RSAU dr. Esnawan Antariksa Nomor Kep/383/XII/2026 Tentang Panduan Pelaksanaan Manajer Pelayanan Pasien (Case Manager) di Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Esnawan Antariksa.
PROSEDUR	1. Melakukan skrining pasien yang dilaksanakan oleh PPA (Profesional Pemberi Asuhan), Kepala Ruangan dan supervisor. 2. PPA mencatat di CPPT apabila ada yang perlu ditangani oleh MPP berdasarkan hasil skrining (minimal 2 item)

<table>
<tr><td rowspan="2">

RSAU dr. ESNAWAN ANTARIKSA</td><td colspan="3">MANAJER PELAYANAN PASIEN (CASE MANAGER)</td></tr>
<tr><td>No. Dokumen

SPO/151/AKP.Akr/I/2026</td><td>No. Revisi

01</td><td>Halaman

2 dari 2</td></tr>
<tr><td>PROSEDUR</td><td colspan="3">3. PPA/kepala ruangan membuat surat pengantar ke MPP.

4. MPP menindaklanjuti surat tersebut dan turun ke ruangan melihat kondisi pasien dan melakukan:
a. Skrining Awal
b. Asesmen
c. Identifikasi masalah dan kesempatan
d. Perencanaan manajemen pelayanan pasien
e. Monitoring. MPP melakukan asesmen untuk menilai respon pasien terhadap pemberian/pelaksanaan rencana asuhan.
f. Memfasilitasi, koordinasi, komunikasi dan kolaborasi dengan pasien dan pemangku kepentingan lainnya untuk mencapai sasaran dan memaksimalkan hasil positif asuhan pasien
g. Advokasi. MPP memberikan advokasi pada pelaksanaan pelayanan, manfaat administrasi, pengambilan keputusan
h. Hasil pelayanan (evaluasi). MPP melakukan pendokumentasian pencapaian sasaran, kepuasan pasien keluarga dengan manajemen pelayanan pasien
i. Terminasi manajemen pelayanan pasien. MPP mengakhiri pelaksanaan manajemen pelayanan pasien sesuai dengan regulasi rumah sakit yang berlaku

5. Mendokumentasikan kegiatan case manager dalam rekam medis seperti pencatatan dalam formulir edukasi- informasi, discharge planning, resume medis dan catatan harian dan hasil tanggapan.</td></tr>
<tr><td>UNIT TERKAIT</td><td colspan="3">1. Komite Medik.
2. Komite Keperawatan.
3. Supervisi BPJS.
4. Yanmasum</td></tr>
</table>