



**HOSPITAL MELAKA**

## **PROSEDUR KUALITI**

**Mengurus Kutipan Hasil Dan Pemulangan Deposit**

<b>No. Dokumen</b>	<b>PK - HM –INDUK-09</b>	<b>No. Keluaran : 01</b>
--------------------	--------------------------	--------------------------

<b>Disemak oleh</b>	<b>Tandatangan :</b> <b>Nama : PN. ANURADAH A/P SOCKLINGAM</b> <b>Jawatan : KETUA UNIT KEWANGAN DAN PEROLEHAN</b> <b>Tarikh : 15.01.2018</b>
<b>Disokong oleh</b>	<b>Tandatangan :</b> <b>Nama : DR. HJH. ZARINA BINTI SAHROM @ SHAHROM</b> <b>Jawatan : TIMBALAN PENGARAH PERUBATAN I</b> <b>Tarikh : 15.01.2018</b>
<b>Diluluskan oleh</b>	<b>Tandatangan :</b> <b>Nama : DR. HATIJAH BINTI HJ. MOHD TAN</b> <b>Jawatan : PENGARAH</b> <b>Tarikh : 15.01.2018</b>



**HOSPITAL MELAKA**

**PROSEDUR KUALITI**  
**Mengurus Kutipan Hasil Dan Pemulangan**  
**Deposit**

**No. Pindaan: 00**  
**Tarikh: 15.01.2018**

**REKOD PINDAAN**

<b>Bil.</b>	<b>Nombor / Tajuk Dokumen</b>	<b>Keluaran</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Mukasurat terlibat</b>	<b>Tarikh Pindaan</b>

 <p><b>HOSPITAL MELAKA</b></p>	<p><b>PROSEDUR KUALITI</b></p> <p><b>Mengurus Kutipan Hasil Dan Pemulangan Deposit</b></p>	<p><b>No. Pindaan: 00</b> <b>Tarikh: 15.01.2018</b></p>
---	--	---

**1. OBJEKTIF**

Prosedur ini menggariskan kaedah-kaedah yang boleh digunakan bagi proses pengurusan kutipan hasil dan lain-lain bayaran di kaunter Unit Daftar Masuk/Hasil, Hospital Melaka.

**2. SKOP**

Kaedah ini digunakan oleh Pembantu Tadbir Hasil yang bertugas bermula dari hasil yang dikutip di kaunter Daftar Masuk/ Hasil dan dari kaunter Klinik Pakar (Pemungut Kecil) sehinggalah semua kutipan hasil dimasukkan ke Bank dan deposit dipulangkan kepada pesakit atau waris atau pembawa sebagai pembayar.

**3. RUJUKAN**

Manual Kualiti

Sistem Pengurusan Pesakit Dalam - Menu B-1 (Pengeluaran Bil)  
- Menu B-2 (Mengeluarkan Resit)

Akta Fee (Perubatan) 1982

Arahan Perbendaharaan 78, 79, 81 dan 84

Surat Pekeliling Kewangan KKM

Perintah Am

Prosedur Kualiti Unit Daftar Masuk/Hasil

Arahan Kerja AK-HM-HASIL-01

AK-HM-HASIL-02

AK-HM HASIL-03

AK-HM-HASIL-04

Manual Prosedur Kerja SPPD 3.0,7.0 & 10.0

 <p><b>HOSPITAL MELAKA</b></p>	<p><b>PROSEDUR KUALITI</b></p> <p><b>Mengurus Kutipan Hasil Dan Pemulangan Deposit</b></p>	<p><b>No. Pindaan: 00</b></p> <p><b>Tarikh: 15.01.2018</b></p>
---	--	--

#### 4. TERMINOLOGI

<b>Orang Awam</b>	- Sesiapa sahaja yang berurusan membuat bayaran di kaunter <b>Pembayaran Unit Daftar Masuk/Hasil.</b>
<b>Swasta</b>	- Pesakit yang menggunakan surat jaminan syarikat yang berdaftar dengan KKM/ Perkeso/ Pekerja Estate
<b>Kerajaan</b>	- Pesakit yang menggunakan surat jaminan kerajaan.
<b>TPP (P)</b>	Timbalan Pengarah (Pengurusan)
<b>KUK</b>	- Ketua Unit Kewangan
<b>PP (K)</b>	- Penolong Pengarah (Kewangan)
<b>AK (K)</b>	- Akauntan (Kewangan)
<b>PAT(H)</b>	- Penolong Akauntan Tinggi (Hasil)
<b>PT(K)</b>	- Pembantu Tadbir (Kewangan) Tinggi
<b>PT(K)</b>	- Pembantu Tadbir (Kewangan)
<b>PT (DM )</b>	- Pembantu Tadbir (Daftar Masuk)
<b>SPPD</b>	- Sistem Pengurusan Pesakit Dalam
<b>KKM</b>	- Kementerian Kesihatan Malaysia



HOSPITAL MELAKA

## PROSEDUR KUALITI

Mengurus Kutipan Hasil Dan Pemulangan  
Deposit

No. Pindaan: 00

Tarikh: 15.01.2018

### 5. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
Semua PT(K)/ PT(DM) Pegawai Yang Diberi Kuasa	<p><b>5.1 PENERIMAAN BAYARAN (Kaunter Daftar Masuk/Hasil)</b></p> <p><b>5.1.1</b> Penerimaan kutipan hasil dari Klinik Pakar. <b>Sila Rujuk AK-HM-HASIL-01.</b></p> <p><b>5.1.2 Bil Hospital (Awam)</b></p> <p>5.1.2.1 Memanggil pelanggan dengan menggunakan sistem nombor giliran digital.</p> <p>5.1.2.2 Terima kepingan caj SKH 2/ 3 (Pin. 98) (<b>Lampiran 1</b>) yang dibawa oleh pesakit/ waris atau buku despatch dari wad. Semak dan minta maklumat dari staf wad. Buat pembetulan jika perlu.</p> <p>5.1.2.3 Cetak Bil Hospital (<b>Lampiran 2</b>), jika pesakit/ waris hadir beritahu jumlah bayaran yang dikenakan.</p> <p>5.1.2.4 Minta jumlah bayaran yang dikenakan. Jika pesakit mampu terima bayaran dan kira jumlah yang diterima.</p> <p>5.1.2.5 Jika tidak mampu nasihatkan pembawa bil membuat rayuan dengan berjumpa dengan pegawai yang diberi kuasa;</p> <p>5.1.2.5.1 Penuhi Borang Lampiran C (<b>Lampiran 6</b>).</p> <p>5.1.2.5.2 Pegawai yang diberi kuasa menolak / meluluskan sebahagian atau sepenuhnya.</p> <p>5.1.2.5.3 Teliti kelulusan dari pegawai yang diberi kuasa dan masukkan maklumat dalam komputer.</p> <p>5.1.2.6 Buat catitan di bil/Akujanji Penjamin Lampiran 1 jika kelulusan diberikan bayaran secara beransur-ansur atau ditangguhkan bayaran.</p> <p>5.1.2.7 Keluarkan resit (<b>Lampiran 3, 4 dan 5</b>) mengikut jumlah bayaran dan serahkan kepada pembayar.</p> <p>5.1.2.8 Jika melalui buku despatch bil akan dihantar mengikut alamat pesakit. <b>Sila Rujuk AK-HM-Hasil-03.</b></p>



# PROSEDUR KUALITI

## Mengurus Kutipan Hasil Dan Pemulangan Deposit

No. Pindaan: 00  
Tarikh: 15.01.2018

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PT(K)	<p><b>5.1.3 Bil Hospital (Swasta/ Perkeso/ Pekerja Estet)</b></p> <p>5.1.3.1 Bagi syarikat yang mempunyai jaminan dengan KKM, bil akan dihantar secara pos kepada majikan yang berkenaan.</p> <p>5.1.3.2 Bagi syarikat yang tidak ada jaminan dengan KKM;</p> <p style="padding-left: 20px;">5.1.3.2.1 Cetak bil dan beritahu jumlah yang perlu dibayar kepada pembawa.</p> <p style="padding-left: 20px;">5.1.3.2.2 Terima bayaran dan keluarkan resit berkomputer.</p> <p>5.1.3.3 Jika tidak boleh bayar,</p> <p style="padding-left: 20px;">5.1.3.3.1 Dapatkan pengesahan samada syarikat akan bayar atau tidak. Jika sanggup bayar minta dijelaskan dengan segera. <b>Sila rujuk AK-HM-Hasil-02.</b></p> <p style="padding-left: 20px;">5.1.3.3.2 Jika syarikat tidak dapat tanggung, tuntutan bayaran dari pesakit/ waris.</p> <p style="padding-left: 20px;">5.1.3.3.3 Jika pesakit tidak mampu, buat rayuan seperti di <b>5.1.2.5</b></p>
PT(K)	<p><b>5.1.4 Bil Kakitangan Kerajaan</b></p> <p>5.1.4.1 Jika Surat Jaminan telah diserahkan, keluarkan slip hasil(Lampiran 13) untuk perhatian kakitangan di wad.</p> <p>5.1.4.2 Jika Surat Jaminan tidak diterima.</p> <p style="padding-left: 20px;">5.1.4.2.1 Cetak bil awam dan serahkan kepada pesakit/ waris/ pembawa.</p> <p style="padding-left: 20px;">5.1.4.2.2 Maklumkan kepada pesakit/ waris/ pembawa tempoh masa untuk serahkan semula bil dan Surat Jaminan. <b>Sila Rujuk AK-HM-Hasil-02.</b></p> <p><b>5.2 Pengendalian Bil-bil Tertunggak</b></p> <p>5.2.1 Proses pengeluaran surat peringatan dan hapuskira – rujuk manual prosedur kerja SPPD 10.0</p> <p>5.2.2 Mengemaskini tunggakan Bil Syarikat Swasta Awam ke dalam Sistem Pengurusan Hasil (SPH).</p>



HOSPITAL MELAKA

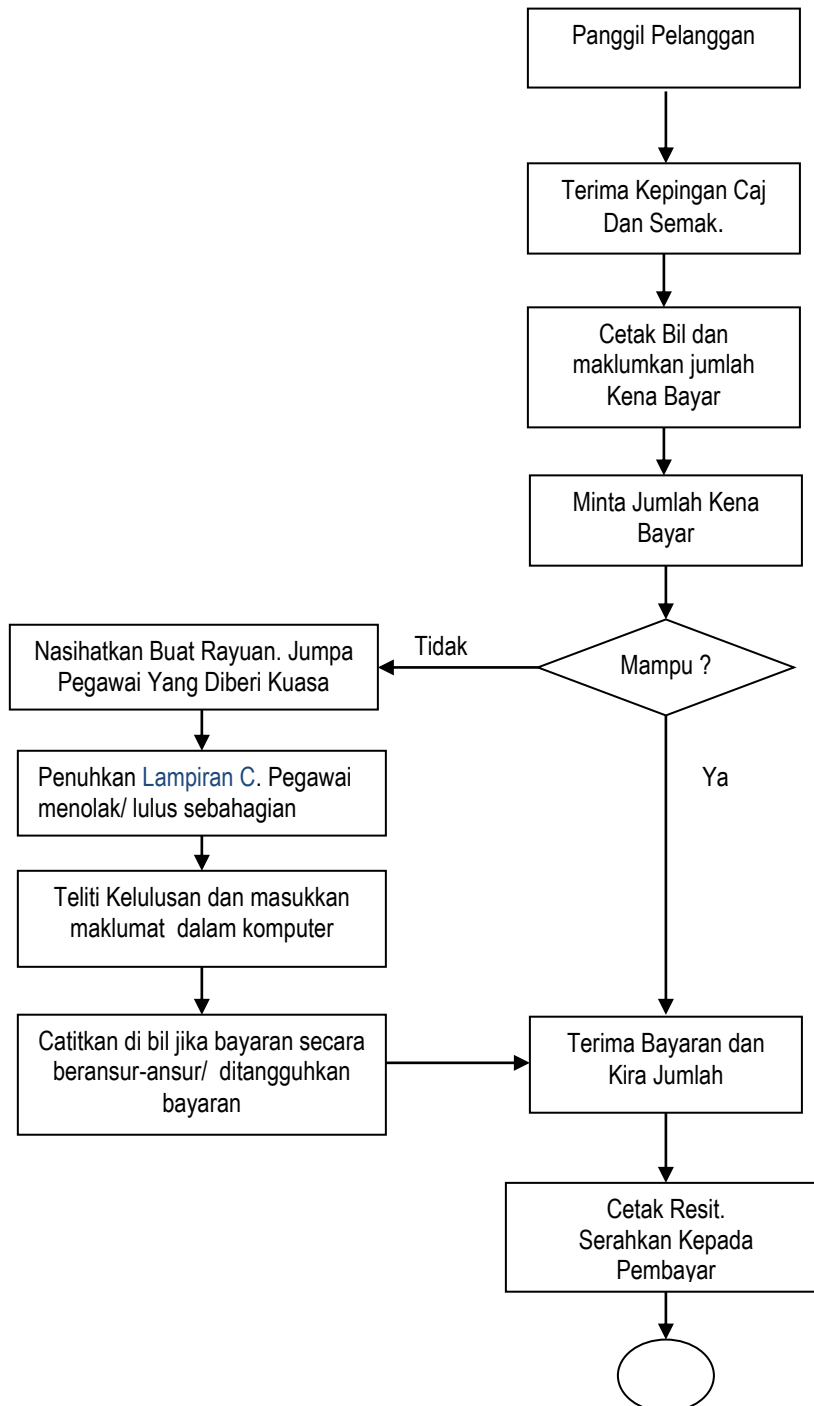
# PROSEDUR KUALITI

## Mengurus Kutipan Hasil Dan Pemulangan Deposit

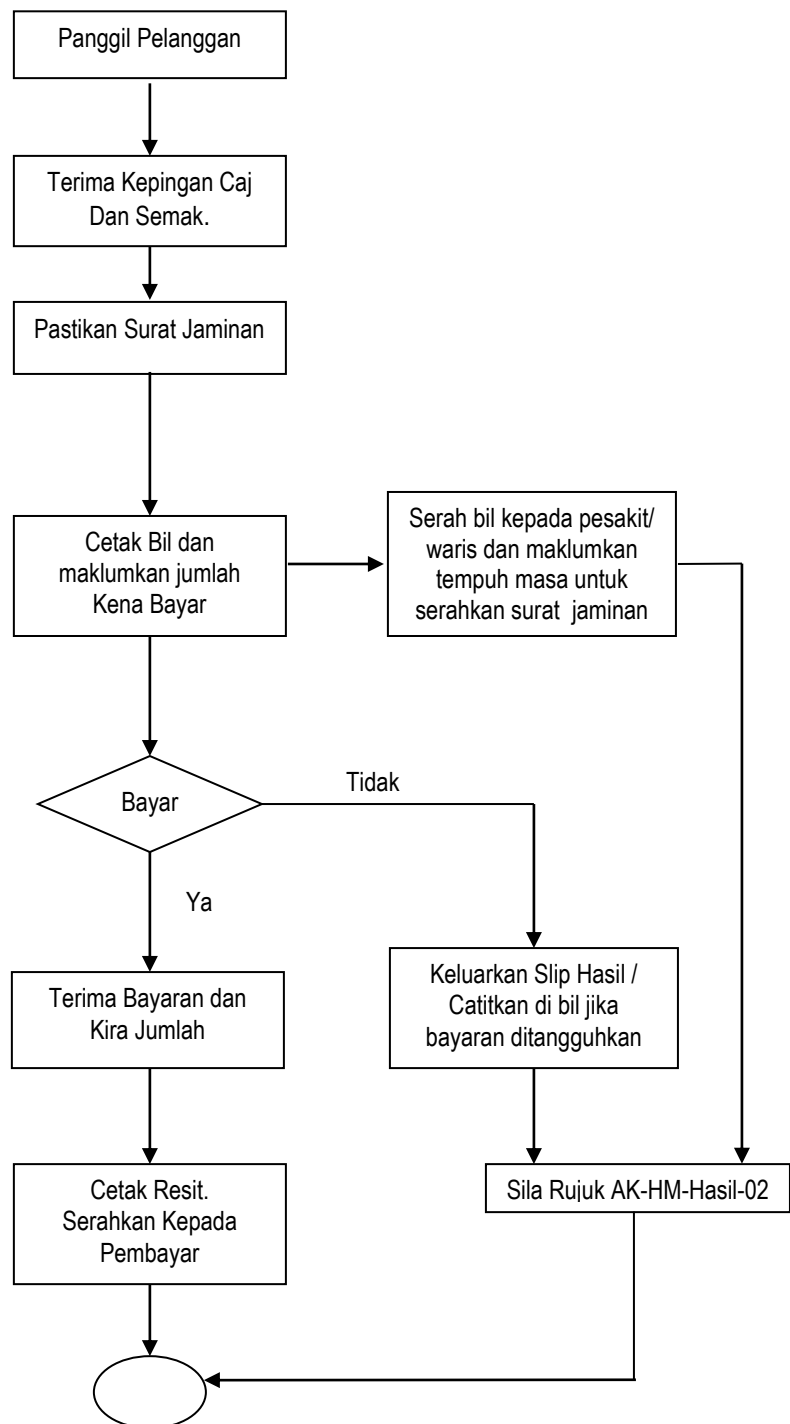
No. Pindaan: 00  
Tarikh: 15.01.2018

### 6. CARTA ALIRAN

#### 6.1 Penyediaan Bil Hospital (Orang Awam)

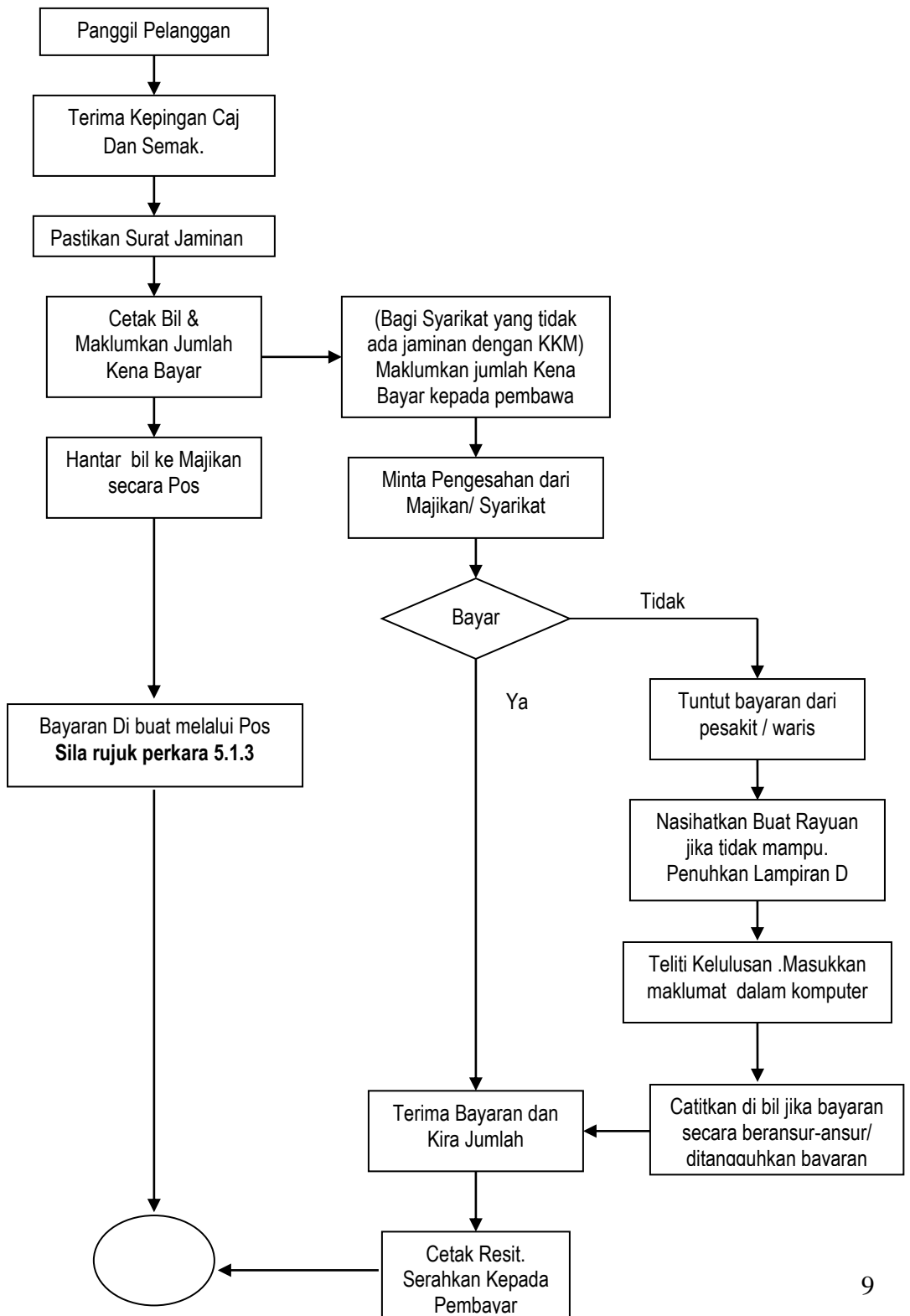


**6.2 Penyediaan Bil Hospital (Kakitangan Kerajaan)**





6.3 Penyediaan Bil Hospital (Swasta)





**HOSPITAL MELAKA**

## **PROSEDUR KUALITI**

**Mengurus Kutipan Hasil Dan Pemulangan  
Deposit**

**No. Pindaan: 00  
Tarikh: 15.01.2018**

### **7. REKOD KUALITI**

<b>BIL.</b>	<b>JENIS REKOD</b>	<b>TEMPOH PENYIMPANAN</b>	<b>LOKASI</b>
1.	Kepingan Caj (SKH 2/93 Pin.98)	1 tahun	Unit Daftar Masuk/Hasil
2.	Bil Hospital	3 tahun	Unit Daftar Masuk/Hasil
3.	Resit Berkomputer (Salinan Asal)	Simpanan pembayar	Unit Daftar Masuk/Hasil
4.	Resit Berkomputer (Salinan Audit)	Simpan sementara	Unit Hasil, KKM
5.	Resit Berkomputer (Salinan Pejabat)	3 tahun	Unit Daftar Masuk/Hasil
6.	Borang Pengecualian – Lampiran C (pesakit dalam)	7 tahun	Unit Daftar Masuk/Hasil

### **LAMPIRAN**

- |   |            |
|---|------------|
| 1. Kepingan Caj (SKH 2/93 Pin.98)                   | Lampiran 1 |
| 2. Bil Hospital                                     | Lampiran 2 |
| 3. Resit Berkomputer (Salinan Asal)                 | Lampiran 3 |
| 4. Resit Berkomputer (Salinan Audit)                | Lampiran 4 |
| 5. Resit Berkomputer (Salinan Pejabat)              | Lampiran 5 |
| 6. Borang Pengecualian – Lampiran C (pesakit dalam) | Lampiran 6 |

 <p><b>HOSPITAL MELAKA</b></p>	<p align="center"><b>PROSEDUR KUALITI</b></p> <p align="center"><b>Mengurus Kutipan Hasil Dan Pemulangan Deposit</b></p>	<p align="right"><b>No. Pindaan: 00</b></p> <p align="right"><b>Tarikh: 15.01.2018</b></p>
---	--	--

## **8. INPUT**

### **8.1 Sumber Manusia**

Pembantu Tadbir (DaftarMasuk/ Hasil)

### **8.2 Data / Informasi**

Kepingan Caj

Amaun Bil Pesakit (Bil Hospital)

Resit Berkomputer

Amaun Pengecualian

### **8.3 Peralatan**

Komputer

Pencetak

Beg Keselamatan

Kenderaan

Borang Bil Berkomputer

Resit Berkomputer

Kertas Pencetak

 <p><b>HOSPITAL MELAKA</b></p>	<p align="center"><b>PROSEDUR KUALITI</b></p> <p align="center"><b>Mengurus Kutipan Hasil Dan Pemulangan Deposit</b></p>	<p align="right"><b>No. Pindaan: 00</b></p> <p align="right"><b>Tarikh: 15.01.2018</b></p>
---	--	--

**9. PENGURUSAN RISIKO**

Rujuk Fail Pengurusan Risiko

**10. KLAUSA BERKAITAN**

- 6. Perancangan
  - 6.1 Tindakan Menyatakan dan Risiko Peluang
    - 7.5 Maklumat Didokumentasikan
      - 7.5.2 Mewujudkan dan Mengemaskini
      - 7.5.3 Kawalan Maklumat Didokumentasikan
  - 8.2 Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan
    - 8.2.1 Komunikasi dengan Pelanggan
  - 8.5.1 Kawalan Penyediaan Pengeluaran dan Perkhidmatan
  - 8.5.2 Pengenalpastian dan Keberkesanan
  - 8.5.3 Harta Kepunyaan Pelanggan dan Penyedia Luar
- 9.1 Pemantauan, Pengukuran Analisis dan Penilaian
  - 9.1.2 Kepuasan Pelanggan