


	PENYELESAIAN KOMPLAIN DARI LUAR RUMAH SAKIT		
	SPO	No. Dokumen : 445/349/H/RSUD Tapan-2023	
		No. Revisi : 00	
		Tanggal Terbit : 03/04/2023	
Halaman : 1/2			
RSUD TAPAN	Ditetapkan Oleh Direktur,   drg. IRMADEL PUTRA EMIRA NIP. 19781111 201504 1 001		
Pengertian	Penyelesaian atas saran dan masukan berupa kritikan yang disampaikan secara langsung oleh pasien atau keluarga pasien mengenai pelayanan yang dihasilkan oleh Rumah Sakit.		
Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah penyelesaian komplain dari luar Rumah Sakit.		
Kebijakan	SK Direktur RSUD Tapan Nomor : 445/032/RSUD Tapan - 2023 tentang Hak Pasien dan Keterlibatan Keluarga.		
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komplain masuk melalui telepon diterima oleh staf informasi, sedangkan komplain melalui <i>email</i>, <i>fax</i>, <i>dll</i> diterima oleh petugas tata usaha. 2. Komplain yang masuk dari masyarakat akan dipilah. 3. Bila komplain tersebut dijawab langsung oleh staf informasi, maka akan langsung dijawab, dan apabila tidak dapat dijawab maka staf informasi akan minta no kontak masyarakat/ penelpon, agar dapat dihubungi saat sudah mendapat konfirmasi jawaban. 4. Staf informasi ataupun petugas meminta bantuan kepala ruangan untuk penyelesaian komplain yang masuk 5. Jika tidak dapat diselesaikan kepala ruangan meminta bantuan kepada manajemen. 6. Pihak manajemen akan memberikan jawaban kepada staf informasi dan kemudian menghubungi pemberi komplain. 7. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan oleh dokter atau kepala ruangan yang bersangkutan berdasarkan standar Rumah Sakit. Komplain yang tidak 		

	PENYELESAIAN KOMPLAIN DARI LUAR RUMAH SAKIT											
	SPO	No. Dokumen : 445/349/H/RSUD Tapan-2023										
		No. Revisi : 00										
		Tanggal Terbit : 03/04/2023										
Halaman : 2/2												
	<p>bersifat medis, akan diatasi oleh staf informasi dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit.</p> <p>8. Semua komplain yang terjadi akan dilaporkan oleh staf informasi untuk direkap menjadi laporan bulanan staf informasi.</p> <p>9. Setiap komplain yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari Sumber Daya Manusia maupun sistem pelayanan di RSUD Tapan.</p>											
Unit Terkait	<ol style="list-style-type: none"> 1. Admisi 2. Rawat Jalan 3. Rawat Inap 4. Manajemen 											
Rekam Historis Perubahan	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Yang Diubah</th> <th>Isi Perubahan</th> <th>Tanggal Mulai diberlakukan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>				No	Yang Diubah	Isi Perubahan	Tanggal Mulai diberlakukan				
No	Yang Diubah	Isi Perubahan	Tanggal Mulai diberlakukan									