

	<b>PENYELESAIAN KOMPLAIN DI JAM KERJA</b>		
	<b>SPO</b>	No. Dokumen : 445/349/H/RSUD Tapan-2023	
		No. Revisi : 00	
		Tanggal Terbit : 03/04/2023	
	Halaman : 1/2		
<b>RSUD TAPAN</b>	Ditetapkan Oleh Direktur,  <b>drg. IRMADEL PUTRA EMIRA</b> 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 di jam kerja.		
Kebijakan	SK Direktur RSUD Tapan Nomor : 445/032/RSUD Tapan - 2023 tentang Hak Pasien dan Keterlibatan Keluarga.		
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit petugas terkait menerima komplain dari pasien/keluarga.</li> <li>2. Petugas berusaha menyelesaikan komplain dengan bahasa yang sopan.</li> <li>3. Minta bantuan kepada kepala ruangan, apabila pasien/keluarga tidak puas dengan jawaban petugas pada hari itu juga.</li> <li>4. Bila pasien tidak puas dengan jawaban kepala ruangan, pasien/keluarga diminta menulis keluhan pada formulir penyelesaian komplain.</li> <li>5. Pasien/keluarga diminta menunggu diruangan.</li> <li>6. kepala ruangan melaporkan ke bagian informasi dan diteruskan ke manajemen pada hari itu juga.</li> <li>7. Bila pasien tidak puas dengan jawaban dari kepala ruangan yang sudah berkonsultasi dengan pihak manajemen, maka pasien ditemui langsung oleh pihak manajemen.</li> <li>8. Manajemen akan bekerjasama dengan dokter penanggung jawab pelayanan (DPJP) untuk</li> </ol>		

	<b>PENYELESAIAN KOMPLAIN DI JAM KERJA</b>											
	<b>SPO</b>	No. Dokumen : 445/349/H/RSUD Tapan-2023										
		No. Revisi : 00										
		Tanggal Terbit : 03/04/2023										
		Halaman : 2/2										
		<p>memeberikan jawaban dan penjelasan komplain yang bersifat medis kepada pasien/keluarga berdasarkan standar Rumah Sakit.</p> <p>9. Komplain yang bersifat non medis akan diselesaikan oleh staf informasi dengan pihak terkait sesuai dengan standar Rumah Sakit.</p> <p>10. Setiap komplain yang terjadi akan dilaporkan oleh staf informasi untuk direkap menjadi laporan bulanan staf informasi kepada pihak manajemen.</p>										
Unit Terkait		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rawat Jalan</li> <li>2. Rawat Inap</li> </ol>										
Rekam Historis Perubahan		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">No</th> <th style="width: 25%;">Yang Diubah</th> <th style="width: 40%;">Isi Perubahan</th> <th style="width: 30%;">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							