

 RSUD DATOE BINANGKANG	PENANGANAN KELUHAN KOMPLAIN PASIEN		
	NO. DOKUMEN : Aa/SPO/15/IX/2019	NO. REVISI : 00	HALAMAN : 1/4
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)	TANGGAL TERBIT : 2 September 2019	DITETAPKAN OLEH : DIREKTUR,  dr. ERMAN PAPUTUNGAN NIP : 19800101 200604 1019	
PENGERTIAN	.Keluhan / Komplain adalah suatu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap pelayanan medis dan non medis yang diberikan oleh RSUD Datoe Binangkang baik secara lisan maupun tertulis.		
TUJUAN	1. Tersedianya prosedur untuk mengetahui keluhan komplain dari pasien terhadap pelayanan yang diberikan. 2. Terjamin nya tindakan pelayanan yang diberikan kepada pasien. 3. Tercapai nya mutu peningkatan pelayanan Rumah Sakit lewat pembenahan pelayanan berdasarkan keluhan komplain pasien. 4. Memberikan pelayanan maksimal dalam hal Pelayanan Keluhan Komplain Pasien berdasarkan alur yang telah ditentukan.		
KEBIJAKAN	Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Datoe Binangkang Nomor : 800/B.07/RSUD-DB/20/IX/2019 Tentang Perlindungan Hak Pasien dan Keluarga di RSUD Datoe Binangkang		
PROSEDUR	1. Laporan Keluhan Komplain Tertulis dari Pasien dan/atau keluarga pasien harus dilengkapi dengan identitas yang jelas, kronologis keluhan, jenis pelayanan yang dikeluhkan, serta ditanda- tangani oleh pelapor. 2. Laporan Keluhan Komplain Tertulis diserahkan kepada petugas Bagian Hukormas atau dimasukkan ke dalam Kotak Saran yang telah disediakan. 3. Laporan Keluhan Komplain secara Lisan disampaikan kepada petugas Bagian Hukormas yang sedang melakukan visite atau langsung ke Bagian Hukormas/ULP di Kantor Administrasi. 4. Petugas. Bagian Hukormas yang menerima Laporan Keluhan Komplain Pasien secara Lisan Harus mencatat dan mendokumentasikan Laporan Tersebut dalam format yang telah disediakan. 5. Laporan Keluhan Komplain Pasien secara Lisan akan ditindak lanjuti apabila Keluhan Komplain tersebut sudah terlebih dahulu dilaporkan kepada atasan/penanggung jawab/ pimpinan/ kepala ruangan/kepala instalasi, dari unit pelayanan yang dikeluhkan. 6. Laporan Keluhan Komplain Pasien harus segera dikaji dan ditindak lanjuti oleh petugas Bagian Hukormas. Segera sesaat setelah Laporan diterima, dilengkapi dengan pendokumentasian penyelesaian laporan yang dimaksud. 7. Apabila Laporan Keluhan Komplain Pasien tidak dapat diselesaikan oleh petugas Bagian Hukormas, maka petugas Bagian Hukormas akan berkoordinasi dengan bagian yang terkait dengan Laporan		



**RSUD
DATOE
BINANGKANG**

PENANGANAN KELUHAN KOMPLAIN PASIEN

NO. DOKUMEN :
Aa/SPO/15/IX/2019

NO. REVISI :
00

HALAMAN :
2/4

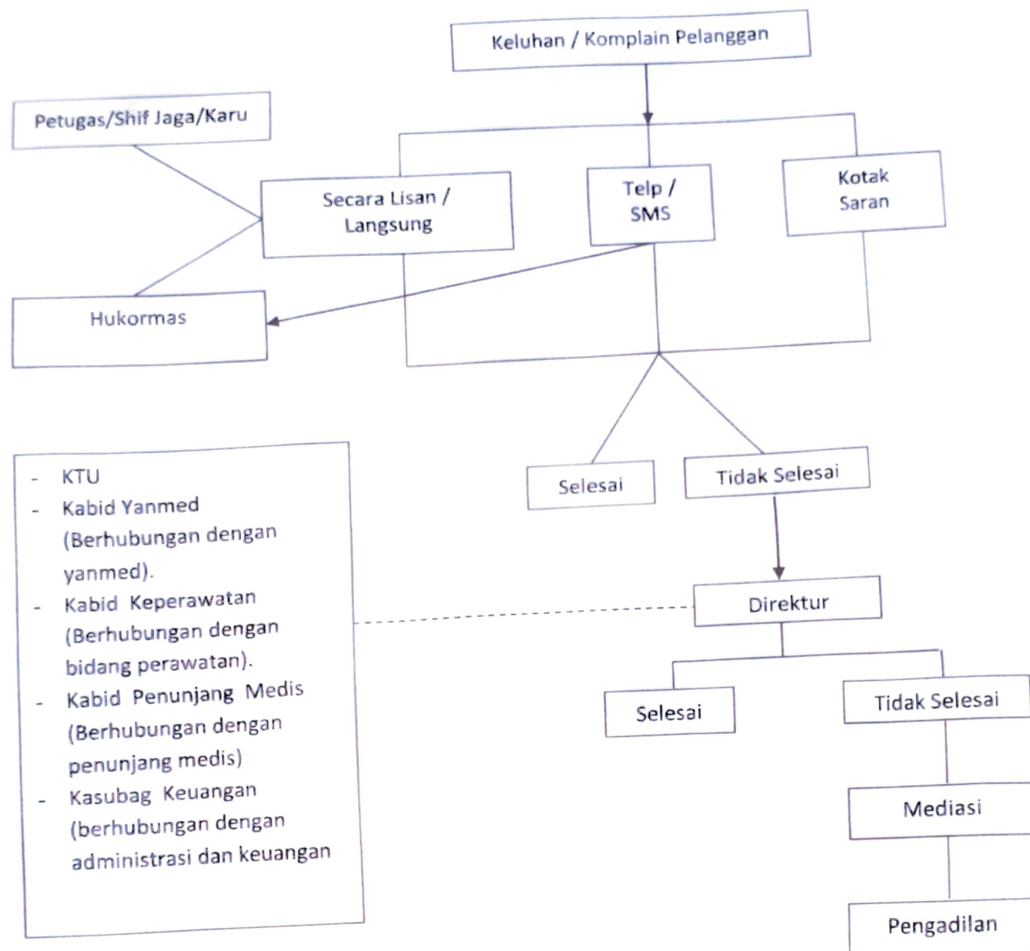
Keluhan Komplain dari pasien.
8. Setiap Penyelesaian dari Laporan Keluhan Komplain pasien akan disampaikan kepada pelapor.

UNIT TERKAIT

1. Semua satuan kerja

 RSUD DATOE BINANGKANG	PENANGANAN KELUHAN KOMPLAIN PASIEN		
	NO. DOKUMEN : Aa/SPO/15/IX/2019	NO. REVISI : 00	HALAMAN : 3/4

ALUR KELUHAN PASIEN



----- Garis
Koordinasi