



RSUD
KOTAMOBAGU

PENANGANAN PENGADUAN PASIEN/KELUARGA

No. Dokumen :

No. Revisi: 1

Halaman:
1/2

SPO

Tanggal Terbit :

Ditetapkan :
Direktur RSUD Kotamobagu



dr. Wahdania Mantang, M.Kes
Pembina IV/b
NIP. 1976052620006042023

PENGERTIAN

1. Pelayanan adalah jasa yang diberikan dan/atau tindakan yang diberikan kepada pasien RSUD Kotamobagu, baik berupa tindakan medis maupun non medis.
2. Keluhan / Komplain adalah suatu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap pelayanan medis dan non medis yang diberikan oleh RSUD Kotamobagu baik secara lisan maupun tertulis.
3. Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit.
4. Ruang Lingkup Prosedur ini dimulai dari proses Pelaporan sampai dengan Tindak Lanjut dan Penyelesaian Laporan Keluhan Komplain Pasien.

TUJUAN

1. Tersedianya prosedur untuk mengetahui keluhan complain dari pasien terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Terjaminnya tindakan pelayanan yang diberikan kepada pasien.
3. Tercapainya mutu peningkatan pelayanan Rumah Sakit lewat pembenahan pelayanan berdasarkan keluhan complain pasien.
4. Memberikan pelayanan maksimal dalam hal Pelayanan Keluhan Komplain Pasien berdasarkan alur yang telah ditentukan.

KEBIJAKAN

SK Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kotamobagu Nomor : 10 Tahun 2019 Tentang Pemberlakuan Panduan Penanganan Pengaduan Pasien/Keluarga di Rumah Sakit Umum Daerah Kotamobagu.

PROSEDUR

1. Pasien dan/atau Keluarga Pasien menyampaikan keluhan/ komplain ke petugas ruangan atau petugas informasi dan pengaduan baik lisan maupun tulisan, dapat juga dimasukkan dalam kotak saran yang telah disediakan, atau melalui surat/ email/ SMS/ WA
2. Petugas ruangan dan petugas informasi dan pengaduan menerima Laporan Keluhan Komplain Pelayanan RSUD Kotamobagu dari Pasien dan/atau Keluarga Pasien
3. Setelah menerima keluhan/komplain, petugas ruangan dan petugas informasi dan pengaduan mencatat laporan Keluhan Komplain Pelayanan RSUD Kotamobagu dari Pasien dan/atau Keluarga Pasien
4. 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.
5. Laporan Keluhan Komplain secara Lisan disampaikan kepada petugas Bagian



**RSUD
KOTAMOBAGU**

PENANGANAN PENGADUAN PASIEN/KELUARGA

No. Dokumen :

No. Revisi: 1

Halaman:
1/2

Pengaduan yang sedang melakukan visite atau langsung ke Bagian Pengaduan Kantor Administrasi RSUD Kotamobagu.

6. Petugas Bagian Pengaduan yang menerima Laporan Keluhan Komplain Pasien secara Lisan Harus mencatat dan mendokumentasikan Laporan Tersebut dalam format yang telah disediakan.
7. Laporan Keluhan Komplain Pasien secara Lisan akan ditindak lanjuti apabila Keluhan Komplain tersebut sudah terlebih dahulu dilaporkan kepada atasan/penanggung jawab/pimpinan/ Kepala ruangan/Direktur instalasi, dari unit pelayanan yang dikeluhkan.
8. Laporan Keluhan Komplain Pasien harus segera dikaji dan ditindak lanjuti oleh petugas Bagian Pengaduan. Segera sesaat setelah Laporan diterima, dilengkapi dengan pendokumentasian penyelesaian laporan yang dimaksud.
9. Apabila Laporan Keluhan Komplain Pasien tidak dapat diselesaikan oleh petugas Bagian Pengaduan, maka petugas Bagian Pengaduan akan berkoordinasi dengan manajemen atau direksi yang berhubungan dan terkait dengan Laporan Keluhan Komplain dari pasien.
10. Setiap Penyelesaian dari Laporan Keluhan Komplain pasien akan disampaikan kepada pelapor.
11. Jika keluhan dan komplain tidak selesai setelah melakukan mediasi dengan direktur, maka bisa menyelesaikan melalui hokum jika diperlukan

UNIT TERKAIT

Semua Satuan Kerja