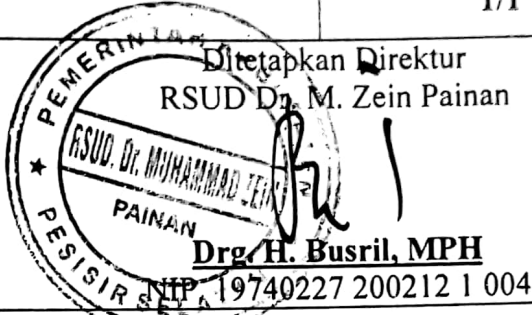


| <br><b>RSUD Dr. M. ZEIN<br/>PAINAN</b> | <b>PENYELESAIAN KOMPLAIN</b><br><b>KELUHAN, KONFLIK ATAU PERBEDAAN PENDAPAT</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                  |                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|                                                                                                                         | <b>No. Dokumen</b><br><b>017-HPK/2016</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>No. Revisi</b>                                                                                                                                                                                | <b>Halaman</b><br><br>1/1 |
| <b>STANDAR<br/>PROSEDUR<br/>OPERASIONAL</b>                                                                             | <b>Tanggal Terbit</b><br><br>01 Maret 2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <br>Ditetapkan Direktur<br>RSUD Dr. M. Zein Painan<br><b>Drg. H. Busril, MPH</b><br>NIP. 19740227 200212 1 004 |                           |
| <b>PENGERTIAN</b>                                                                                                       | Penanganan komplain pasien di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                  |                           |
| <b>TUJUAN</b>                                                                                                           | Memberikan hak pasien untuk menanyakan tentang perbedaan pendapat, pelayanan, keluhan, komplain, konflik dan penyelesaiannya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                  |                           |
| <b>KEBIJAKAN</b>                                                                                                        | Kebijakan Direktur RSUD Dr. Muhammad Zein Painan Nomor 01-1.0/III/AKR/RSUD-2015 tentang Hak Pasien dan Keluarga                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                  |                           |
| <b>PROSEDUR</b>                                                                                                         | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Bila ada pasien di ruangan komplain, Karu/ perawat penanggung jawab diruangan tersebut harus mendengar komplain pasien dengan tetap sopan.</li><li>2. Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan, maka Karu/ perawat penanggung jawab melaporkan ke unit komplain yang berada di ruang PKRS. Bila komplain terjadi pada sore/ malam hari ketika PKRS sudah tutup, maka komplain diteruskan ke penanggung jawab yang bertugas pada hari itu.</li><li>3. Unit komplain berkewajiban mencatat setiap setiap komplain pada buku komplain.</li><li>4. Unit komplain mengarahkan pasien komplain ke bagian/ ruang yang komplain (pelayanan, umum, penunjang, keuangan)</li><li>5. Bila pasien yang komplain berpotensi menimbulkan keributan di rumah sakit, maka unit komplain bisa meminta didampingan dari satuan pengaman rumah sakit.</li><li>6. Penyelesaian akhir harus dicatat kembali beserta solusi, rekomendasi oleh unit komplain ke buku komplain, dan harus di rekap tiap bulannya.</li></ol> |                                                                                                                                                                                                  |                           |

|                     |                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>UNIT TERKAIT</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Komplain</li> <li>2. PKRS</li> <li>3. Umum</li> <li>4. Keuangan</li> <li>5. Pelayanan</li> <li>6. Penunjang</li> <li>7. Satuan Pengamanan</li> </ol> |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|