



SURAT KEPUTUSAN
DIREKTUR RSUD Dr.M.ZEIN PAINAN
NOMOR : 24/RSUD/2018

TENTANG
KOMPLAIN PASIEN DAN KELUARGA
DI RSUD Dr. M. ZEIN PAINAN

DIREKTUR RSUD Dr. M. ZEIN PAINAN

- MENIMBANG :**
- Bahwa dalam rangka menampung semua keluhan dan pengaduan masyarakat terhadap kekurangan dan kelemahan dalam pelayanan RSUD Dr. M. Zein Painan terhadap pengguna layanan, dibutuhkan suatu unit pelayanan untuk menindak lanjutinya.
 - Pembentukan susunan tim tersebut perlu diatur dengan Surat Keputusan Direktur

- MENGINGAT :**
- UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 - UU Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan
 - UU Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
 - Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Pelayanan Minimal
 - Peraturan Pemerintah Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN : **KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD Dr. M.ZEIN PAINAN**
TENTANG KOMPLAIN PASIEN DAN KELUARGA DI RSUD
Dr. M.ZEIN PAINAN

- PERTAMA :** Rumah Sakit memberikan penjelasan kepada pasien dan keluarganya mengenai proses menerima dan bertindak terhadap keluhan dan membentuk Tim Unit Pengaduan Masyarakat (UPM) RSUD Dr M.Zein Painan serta menunjuk nama-nama tersebut di bawah ini sebagai Tim

KEDUA

: Tim Unit Pengaduan Masyarakat (UPM) bertugas :

1. Menerima keluhan dan pengaduan dari pengguna layanan kesehatan secara bebas, aman, dan nyaman yang bisa disampaikan melalui SMS (no HP 081268504812), email (rsudpainan@ymail.com), kotak saran
2. Rumah sakit memberikan penjelasan kepada pasien dan keluarganya mengenai proses menerima dan bertindak terhadap keluhan, konflik dan perbedaan pendapat tentang pelayanan pasien dan hak pasien untuk berpartisipasi dalam proses ini.
3. Masing-masing Bidang/ Bagian terkait merespons secara cepat dan tepat serta menentukan mekanisme dan proses penyelesaian atas keluhan pengaduan yang disampaikan pengguna layanan serta mendokumentasikan upaya tindak lanjut yang telah dilakukan.
4. Memberikan laporan secara berkala kepada Direktur atas semua penyelesaian masalah dari pengaduan pengguna layanan.

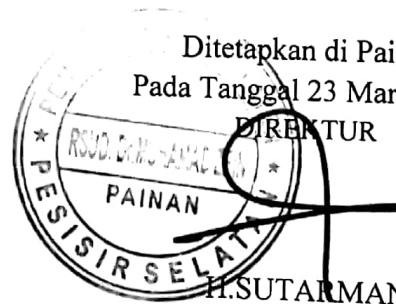
KETIGA

: Unit Pengaduan Masyarakat (UPM) Bertanggung jawab kepada Direktur RSUD Dr.M.Zein Painan

KEEMPAT

: Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diakan perbaikan sebgaimana mestinya.

Ditetapkan di Painan
Pada Tanggal 23 Maret 2018
DIREKTUR
PAINAN
H.SUTARMAN



Lampiran :

**SK TIM UNIT PENGADUAN MASYARAKAT
RSUD DR. M. ZEIN PAINAN
TAHUN 2018**

- | | | |
|----|--|--------------------------------|
| 1. | Penanggungjawab | : Direktur |
| 2. | Ketua | : dr.Reyantis Capanay |
| 3. | Wakil Ketua | : Ns.Zaiyar Efrita,S.Kep,M.Kep |
| 4. | Sekretaris | : Andi Kasianto,A.Ro |
| 5. | Koordinator Pengaduan Email & SMS | : Heni Dwiana,Amd.Fis |
| 6. | Koordinator Pengaduan Kotak Saran
& Koordinator Pesan dan Kesan | : Delvi,Amd.Keb |

Ditetapkan di Painan
Pada tanggal Januari 2018

