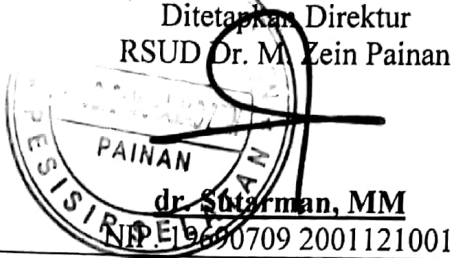


 RSUD Dr. M. ZEIN PAINAN	PENYELESAIAN KOMPLAIN KELUHAN, KONFLIK ATAU PERBEDAAN PENDAPAT		
	No. Dokumen 017-HPK/2018	No. Revisi	Halaman 1/2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit 26 Maret 2018	Ditetapkan Direktur RSUD Dr. M. Zein Painan  dr. Sutarman, MM NIP. 19600709 2001121001	
PENGERTIAN	Penanganan komplain pasien di RSUD Dr. M. Zein Painan.		
TUJUAN	Memberikan hak pasien untuk menanyakan tentang perbedaan pendapat, pelayanan, keluhan, komplain, konflik dan penyelesaiannya.		
KEBIJAKAN	Kebijakan Direktur RSUD Dr. Muhammad Zein Painan Nomor 01-1.0/III/AKR/RSUD-2018 tentang Hak Pasien dan Keluarga		
PROSEDUR	1. Bila ada pasien di ruangan komplain, Karu/ perawat penanggung jawab diruangan tersebut harus mendengar komplain pasien dengan tetap sopan. 2. Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan, maka Karu/ perawat penanggung jawab melaporkan ke Unit Pengaduan Masyarakat (UPM)/ 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. 3. Unit Komplain mendengarkan komplain pasien dengan tetap sopan 4. Unit komplain menyelesaikan keluhan pasien dengan cara mengidentifikasi dan mengarahkan pasien komplain sesuai dengan yang dikeluhkan pasien (Penunjang, Pelayanan, Keuangan, Kepagawaian). 5. Bila pasien yang komplain berpotensi menimbulkan keributan di rumah sakit, maka unit komplain bisa meminta didampingi dari satuan pengaman rumah sakit. 6. Penyelesaian akhir harus dicatat kembali beserta solusi,		

	rekomendasi oleh unit komplain ke buku komplain, dan harus di rekap tiap bulanya Penanganan Keluhan/ pengaduan langsung
UNIT TERKAIT	1. Unit Komplain 2. PKRS 3. Umum 4. Keuangan 5. Pelayanan 6. Penunjang 7. Satuan Pengamanan