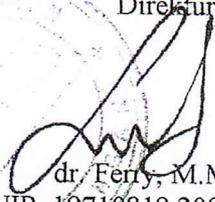


SPO
PENANGANAN
KOMPLAIN

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN BADAN LAYANAN UMUM DAERAH RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BALANGAN Jl.Lingkar Timur Km 1,7 Parangin - Kab. Balangan Telp / Fax (0526) - 2028766,</p>	PENANGANAN KOMPLAIN		
	No. Dokumen 605/SPO/HPK/ BLUD-RSUD- BLG/2017	No. Revisi	Halaman 1/2
Standar Prosedur Operasional	Tanggal Terbit 15 Mei 2017	Ditetapkan Direktur  dr. Ferry, M.M.RS NIP. 19710819 200501 1 005	
Pengertian	Penanganan komplain adalah proses pelayanan dalam penanganan, pengaduan atau keluhan pasien / keluarga yang ada dirumah sakit rumah sakit		
Tujuan	menangani semua keluhan dari pasien agar bisa diselesaikan secara professional dan kekeluargaan		
Kebijakan	SK Direktur BLUD RSUD Balangan NO : 144/SK/BLUD-RSUD-BLG/V/ 2017 Tentang Kebijakan Penanggulangan Komplain		
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas jaga ruangan menerima komplain dari pasien / keluarga 2. Admin akan menginvestigasi terjadinya komplain dan menulis pada formulir komplain dan berupaya untuk mengatasi permasalahan. 3. Bila pasien / keluarga belum puas maka diserahkan pada kepala ruangan / kepala instalasi 4. Kepala instalasi / ruangan investigasi lagi permasalahan dan berupaya untuk mengatasinya 5. Bila pasien/ keluarga belum puas maka permasalahan diserahkan kepada pihak manajemen terkait yaitu ke bagian / bidang yang sesuai permasalahan yang ada (bagian tat usaha, bidang pelayanan medik dan mutu, bidang keperawatan maupun bidang penunjang) 6. Bidang terkait melakukan investigasi permasalahan ulang dan berupaya untuk mengatasinya 7. Bila tidak teratasi juga pihak manajemen secara bersama sama dengan Direktur untuk mengatasinya komplain yang terjadi 8. Setiap Customer service diruangan membuat 		

CATATAN : Dokumen ini adalah DOKUMEN TERKENDALI. Dokumen-dokumen apapun yang tidak distempel bertuliskan "MASTER COPY" adalah dokumen yang tidak terkendali dan harus dicek ulang terhadap dokumen (sesuai judul di atas) pada file utama sebelum digunakan. Tidak untuk diedarkan.

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN BADAN LAYANAN UMUM DAERAH RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BALANGAN Jl.Lingkar Timur Km 1,7 Paringin - Kab. Balangan Telp / Fax (0526) – 2028766.</p>	PENANGANAN KOMPLAIN		
	No. Dokumen 605/SPO/HPK/ BLUD-RSUD- BLG/2017	No. Revisi	Halaman 2/2
	9. laporan bulanan terjadinya komplain di unit / ruangannya yang disampaikan ke manajemen 10. Laporan tersebut akan di rekapitulasi oleh pihak manajemen untuk melakukan perbaikan pelayanan kedepan.		
Unit Terkait	Semua Unit		

CATATAN : Dokumen ini adalah DOKUMEN TERKENDALI. Dokumen-dokumen apapun yang tidak distempel bertuliskan "MASTER COPY" adalah dokumen yang tidak terkendali dan harus dicek ulang terhadap dokumen (sesuai judul di atas) pada file utama sebelum digunakan. Tidak untuk diedarkan.