



RUMAH SAKIT DHARMA NUGRAHA  
JALAN BALAI PUSTAKA BARU NO. 19 RAWAMANGUN  
JAKARTA TIMUR TLP. 4707433 S/D 37

LABEL IDENTITAS PASIEN

## TELAAH & TINDAK LANJUT KOMPLAIN/ KONFLIK DI RS DHARMA NUGRAHA

1. Telaah komplain/ konflik : tgl 13/11<sup>23</sup> jam 11<sup>00</sup>, Unit yang dikomplain: Rajal.
2. Petugas yang melakukan telaah : Dr. Hartati
3. Masalah/ konflik dan kronologis:  
Keluarga Alim meminta Surat kematian, karena Surat kematian yang awal dr. RS hilang. Kug meminta kembali Surat kematian u/ mengurus surat sertifikat kematian
4. Cara komplain: ☒ Langsung ☐ Website ☐ media lain \_\_\_\_\_
  - a. Investigasi internal:  
Keluarga sudah dijelaskan kalau surat kematian tidak bisa diberikan u/ ke 2 nya.
  - b. Investasi external : .
5. Tindak lanjut :
  - a. Internal : pihak RS bisa membantu membuatkan Surat keterangan kematian karena status ps os pernah terdapat di RS Dharma Nugraha
  - b. External : .
6. Penyelesaian komplain/ konflik dengan cara :
  - ☐ Dihungi melalui telepon no telp: \_\_\_\_\_, Nama : \_\_\_\_\_
  - Hub dengan pasien : ☐ Pasien sendiri ☐ Suami/ istri ☐ Orang tua pasien ☐ Lain-lain \_\_\_\_\_
  - ☐ Kunjungan rumah tgl : \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, oleh : \_\_\_\_\_
  - ☐ Pertemuan/ pembahasan kasus dengan tim: Pemberian surat keterangan, tgl 13, Nov, 2023  
Pengelasan kematian dr RSDH.
  - ☐ Lain-lain \_\_\_\_\_
  - ☐ Dilaporkan kepada direktur/ manajemen Rs: \_\_\_\_\_
7. Kesepakatan penyelesaian konflik/ komplain pasien/ keluarga
  - ☒ Menyetujui
  - ☐ Perlu pembahasan lebih lanjut sesuai dengan kasus: \_\_\_\_\_
  - ☐ Peringatan khusus
  - ☐ Lain - lain \_\_\_\_\_

Menyetujui  
Pihak pasien/ keluarga

()

Tgl, 13, Nov, 2023, Jam \_\_\_\_\_  
Petugas yang menangani komplain

(  
Hartati)