



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 _____ jam _____, Unit yang dikomplain: _____
2. Petugas yang melakukan telaah :
3. Masalah/ konflik dan kronologis:

4. Cara komplain: ☐ Langsung ☐ Website ☐ media lain _____
 - a. Investigasi internal:

b. Investiassi external :

5. Tindak lanjut :
 - a. Internal :

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: _____, tgl _____, _____, _____
 - ☐ Lain-lain _____
 - ☐ Dilaporkan kepada direktur/ manajemen Rs: _____

7. Kesepakatan penyelesaian konflik/ komplain pasien/ keluarga

- ☐ Menyetujui
- ☐ Perlu pembahasan lebih lanjut sesuai dengan kasus: _____
- ☐ Penanganan khusus
- ☐ Lain – lain _____

Menyetujui
Pihak pasien/ keluarga

Tgl, _____, _____, _____, Jam _____
Petugas yang menangani komplain

(_____)

(_____)