



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 jam 11³⁰, Unit yang dikomplain: Rawat
2. Petugas yang melakukan telaah : Dr. Hartati
3. Masalah/ konflik dan kronologis:
Keluarga Alin meminta Surat kematian, karena Surat kematian yang awal dr. RS hilang. lalu 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 di RSDH.
☐ 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, 13, Nov, 2023, Jam _____
Petugas yang menangani komplain

(Hartati)

(Hartati)