

## MENANGGAPI KELUHAN, KONFLIK DAN PERBEDAAN PENDAPAT PASIEN DAN KELUARGA

No Dokumen : 001/ Umum/ HPK

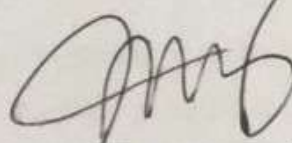
No. Revisi : 00

Halaman : 1/3

**SPO**

Tanggal Terbit : 12/ 04/2023

Ditetapkan oleh :  
Direktur



**dr. Agung Darmanto, SpA**

### PENGERTIAN

1. Keluhan adalah suatu ungkapan kurang puas akan produk atau pelayanan baik lisan maupun tertulis dari pelanggan internal dan eksternal.
2. Konflik adalah suatu keadaan perbedaan kehendak atau berlawanan satu sama lain sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu.
3. Menanggapi keluhan dan konflik pelayanan di RS adalah bagaimana cara yang harus dilakukan saat pasien / keluarga ada keluhan dan konflik pelayanan di RS
4. Perbedaan pendapat pasien dan keluarga : perbedaan pendapat antara pihak pasien, keluarga / DPJP atau bagian lain.

### TUJUAN

1. Keluhan pasien / masalah yang terjadi dapat diselesaikan secara cepat dan tepat, sesuai dengan masalah, konflik yang terjadi.
2. Agar pasien mengetahui cara menyampaikan keluhan tentang pelayanan
3. Agar keluhan, konflik dan dilema pasien dapat ditelaah dan diselesaikan dengan baik.
4. Agar selama penanganan keluhan, tidak mempengaruhi mutu dan konsistensi pelayanan terhadap pasien.

### KEBIJAKAN

- Peraturan Direktur Nomor /PER-DIR/RSDN/IV/2023 tentang Kebijakan Pelindungan Hak Pasien dan Keluarga bahwa
1. Pasien mempunyai hak untuk menyampaikan tentang keluhan terhadap pelayanan, konflik atau dilemma lain bagi rumah sakit dan pasien.
  2. Rumah sakit telah mengidentifikasi dan menetapkan cara – cara mencari solusi terhadap dilemma atau keluhan tersebut.
  3. Petugas yang bertanggung jawab adalah penanggung unit kerja, *customer servis* dan kepala jaga bila diluar jam kerja