

# STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL



## ***FLAGGING PASIEN KOMPLAIN***

NOMOR : 022/SPO/PKRS/RSIH/XI/2023  
NO. REVISI : 00  
TANGGAL PENGESAHAN : 09 November 2023

## LEMBAR VALIDASI DAN PERSETUJUAN

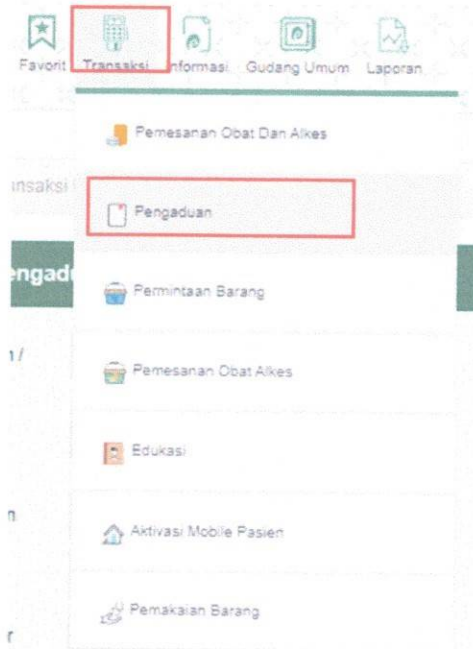
Jenis Dokumen : SPO  
Nomor Dokumen : 022/SPO/PKRS/RSIH/XI/2023  
Judul Dokumen : *FLAGGING PASIEN KOMPLAIN*  
Nomor Revisi : 00

|                    |   | Nama Lengkap                | Jabatan                   | Tanda Tangan  | Tanggal   |
|--------------------|---|-----------------------------|---------------------------|---|-----------|
| <b>Penyusun</b>    | : | Firda Dzulfahmiyanti G, SKM | Koordinator PKRS Internal |  | 8-11-2023 |
| <b>Verifikator</b> | : | Wahyu Suprayogo, SE.MM      | Manajer Keuangan dan PKRS |  | 9-11-2023 |
| <b>Validator</b>   | : | drg. Muhammad Hasan, MARS   | Direktur RS Intan Husada  |  | 9-11-2023 |

|   |   |   |                |
|---|---|---|----------------|
|  | FLAGGING PASIEN KOMPLAIN  |   |                |
|   | No. Dokumen<br>022/SPO/PKRS/RSIH/XI/2023  | No. Revisi<br>00  | Halaman<br>1/6 |
| STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL  | Tanggal Terbit :<br>09-11-2023  | <br>Ditetapkan oleh<br>Direktur,<br><br>drg. Muhammad Hasan, MARS |                |
| PENGERTIAN  | <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Flagging</i> adalah sebuah fitur untuk melakukan penandaan terhadap pasien</li><li>- Pasien komplain adalah pasien-pasien yang memberikan aspirasi berupa keluhan dan saran mengenai pelayanan yang telah diterima maupun yang diharapkan</li><li>- <i>Flagging</i> pasien komplain adalah proses pemberian tanda terhadap pasien komplain dalam Sistem Informasi Rumah Sakit Intan Husada oleh PKRS Internal yang selanjutnya informasi tersebut akan di distribusikan ke unit lain yang terlibat dalam pelayanan rumah sakit untuk memastikan pasien yang ditandai tersebut tidak mendapatkan ketidaknyamanan yang berulang</li><li>- Unit yang terlibat seperti : Subunit Pendaftaran, Unit Laboratorium, Unit Radiologi, Unit Rawat Jalan, Unit Rawat Inap, Unit Intensif dan Unit Farmasi</li></ul> |   |                |
| TUJUAN  | Sebagai acuan dan Langkah-langkah dalam pelaksanaan <i>flagging</i> pasien komplain oleh Staf PKRS Internal di RS Intan Husada sehingga dapat mempermudah proses <i>monitoring</i> dan fungsi kontrol dalam pelaksanaan <i>flagging</i> pasien komplain   |   |                |
| KEBIJAKAN   | Peraturan Direktur RS Intan Husada Nomor 3530/A000/2021 Tentang Kebijakan Standar Manajemen Rumah Sakit Intan Husada  |   |                |

**PROSEDUR**

1. Staf PKRS Internal *login* ke Sistem Informasi Rumah Sakit Intan Husada, pada instalasi informasi - klik modul informasi - klik *dashboard* transaksi - klik pengaduan



2. Staf PKRS Internal mengisi data pasien komplain dengan melengkapi tanggal pengaduan, identitas pasien/pelapor, uraian keluhan, instalasi terkait pengaduan/ruangan tindakan awal dan tindakan akhir dari pihak Rumah Sakit.

**Formulir Pengaduan Pelayanan**

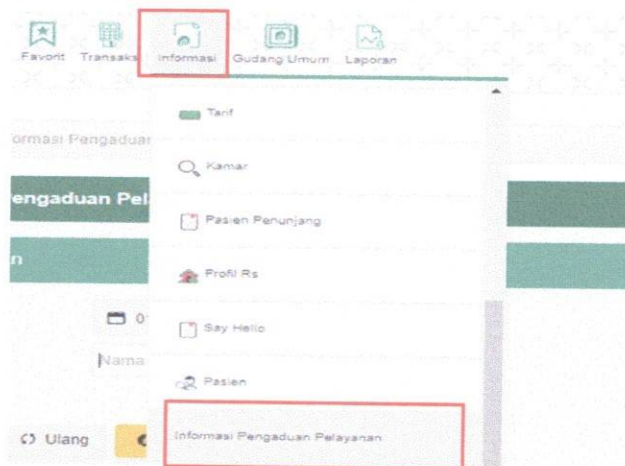
|                            |             |                           |             |
|----------------------------|-------------|---------------------------|-------------|
| Tanggal Pengaduan (jurnal) | 31 May 2023 | No Rawat Inap             | ...         |
| Waktu Pengaduan (Dokter)   | ...         | No Rawat Jalan            | ...         |
| Kategori Pengaduan         | ...         | Instansi/Tempat Pengaduan | ...         |
| Nama Pelapor               | ...         | Ruangan                   | ...         |
| No Identitas Pelapor       | ...         | Tanggal Tindakan Terakhir | 31 May 2023 |
| Nama Pelapor               | ...         |                           |             |
| Revisi (jika ada)          | ...         |                           |             |
| Detail Pengaduan           | ...         |                           |             |
| Tindakan Awal              | ...         |                           |             |
| Tindakan Akhir             | ...         |                           |             |

**Survei Kepuasan**

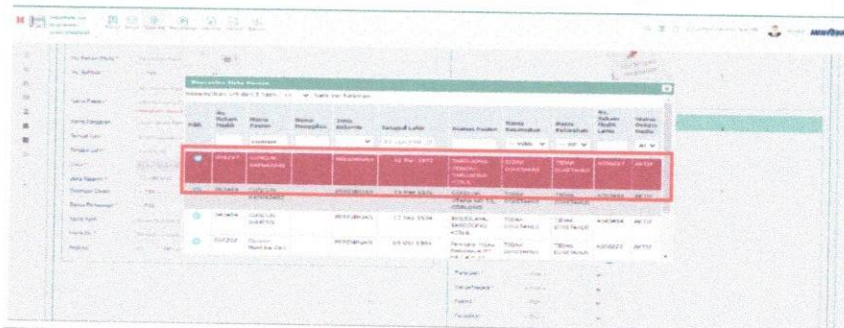
☐ Sangat Buruk  
☐ Buruk  
☐ Cukup Buruk  
☐ Cukup Baik  
☐ Sangat Baik



3. Staf PKRS Internal memastikan data pasien tersebut telah di isi dengan baik dan benar dengan melakukan klik *dashboard* Informasi - klik informasi pengaduan pelayanan



4. Subunit Pendaftaran bisa melihat pasien yang sudah ditandai di dalam sistem dengan tampilan *highlight* merah dan di *printout* tracer terdapat tanda merah di bawah nama pasien

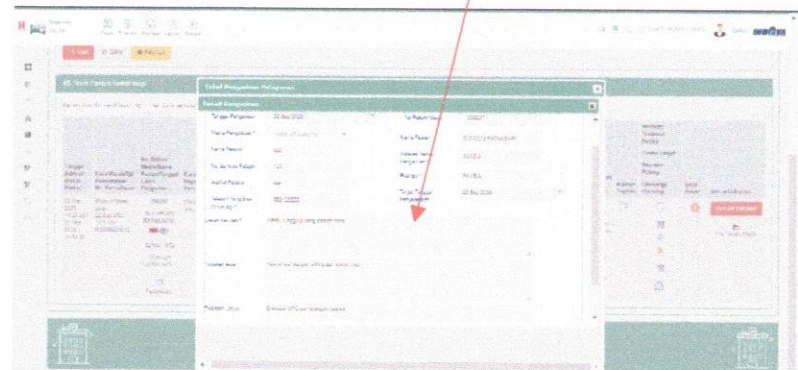
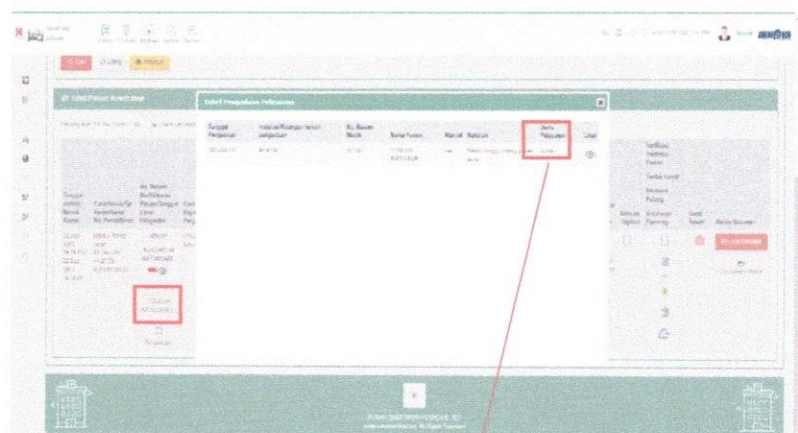


**RUMAH SAKIT INTAN HUSADA**  
Jl. Mayor Suherman No.72,  
Tarogong, Kec. Tarogong Kidul  
Kabupaten Garut, Jawa Barat 44151

**KUNJUNGAN RAWAT JALAN**  
DATA PASIEN

No. Antrian Poliklinik : **BU-001**  
No. Antrian Nurse Station : **NSA-001**  
No. Pendaftaran : **RJ2310270001**  
Tgl. Pendaftaran : **27 Oktober 2023 14:50:12**  
Nama Pasien : **Nn. Tresna Suci Novalani**  
Umur : **32 Thn 11 Bln 16 Hr**  
Tgl. Lahir : **1990-11-11**  
No. Rekam Medis : **007625**  
Poliklinik Tujuan : **KLINIK SPESIALIS BEDAH UMUM**  
Dokter Pemeriksa : **dr.KMS. M. Aditya Fitrandi, Sp. OG**  
Cara Bayar : **UMUM**  
Penjamin : **Umum**

5. Unit Rawat Jalan, Unit Rawat Inap dan Unit Intensif dapat melihat pasien yang sudah di *flagging* di sistem dengan tanda logo bendera merah dan tombol untuk melihat detail komplain



6. Unit Laboratorium dan Radiologi dapat melihat pasien yang sudah di *flagging* di sistem dengan tanda logo bendera merah dan tombol untuk melihat detail komplain

## FLAGGING PASIEN KOMPLAIN

No. Dokumen  
022/SPO/PKRS/RSIH/XI/2023

No. Revisi  
00

Halaman  
5/6



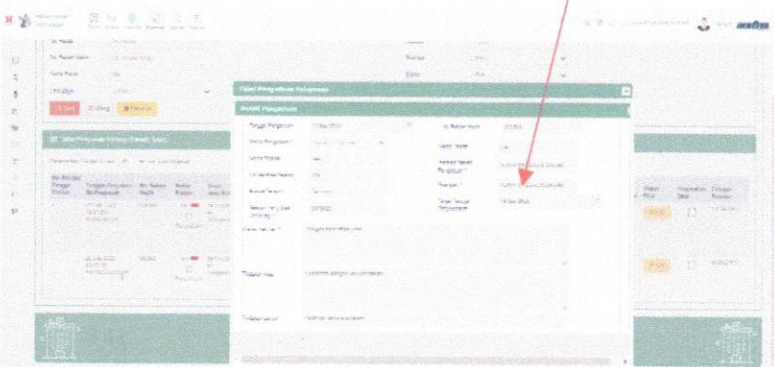
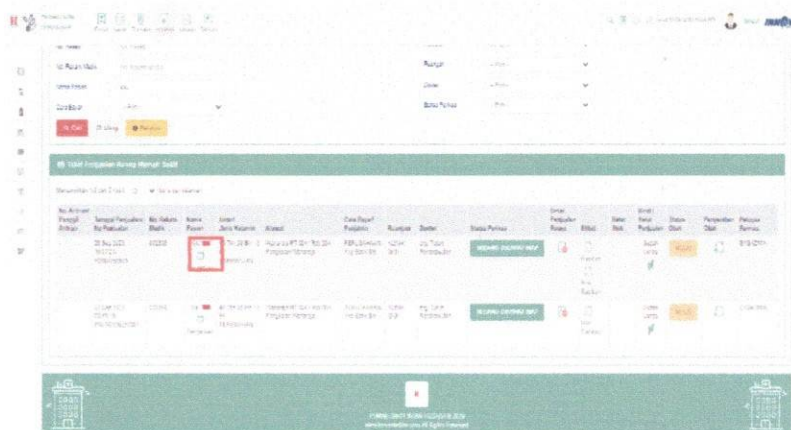
## FLAGGING PASIEN KOMPLAIN

No. Dokumen  
022/SPO/PKRS/RSIH/XI/2023

No. Revisi  
00

Halaman  
6/6

7. Farmasi dapat melihat pasien yang sudah di *flagging* di data penjualan resep pada sistem rumah sakit dengan tanda logo bendera merah dan tombol untuk melihat detail komplain



**UNIT TERKAIT**

1. Divisi Pelayanan Medik
2. Divisi Keperawatan
3. Divisi Keuangan dan PKRS