

	PELAYANAN KELUHAN PASIEN DI UNIT LAYANAN		
	No. Dokumen DIR.06.02.01.002	No. Revisi 01	Halaman 1 / 2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal terbit 25 Agustus 2023	<div>Ditetapkan Direktur</div>  <div>dr. R. Alief Radhianto, MPH</div>	
Pengertian	Komplain/keluhan adalah ketidakpuasan pasien dengan pelayanan medis dan non-medis selama proses pelayanan kesehatan di unit pelayanan Rumah Sakit Hamori.		
Tujuan	<ul style="list-style-type: none">- Sebagai acuan pelayanan keluhan pasien di unit layanan.- Agar pasien mudah menyalurkan aspirasinya atas pelayanan dari Rumah Sakit Hamori.- Agar pasien mempunyai kepastian dan kejelasan tentang cara menyampaikan aspirasi sehingga hak-haknya terlindungi.- Agar tercipta <i>good corporate governance</i> bagi Rumah Sakit Hamori.		
Kebijakan	Berdasarkan Peraturan Direktur Rumah Sakit Hamori Nomor : Per-099/DIR/XII/2022 Tentang Pedoman Pelayanan Call Center dan Customer Service		
Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas pelayanan mempersilahkan pasien untuk duduk dikursi <i>counter</i> yang sudah disediakan dengan memperhatikan sisi kenyamanan lingkungan sekitar.2. Petugas pelayanan mempersilahkan pasien untuk mulai menyampaikan keluhan atau saran terkait pelayanan.3. Petugas pelayanan mendengarkan dengan seksama dan mencatat masukan/keluhan sebagai laporan kronologi.4. Petugas pelayanan mencoba memberikan klarifikasi dan penjelasan langsung kepada pasien berprinsip pada komunikasi efektif.5. Petugas pelayanan mengkoordinasikan dengan unit terkait apabila keluhan/saran berhubungan dengan unit lain.6. Petugas pelayanan mengkonfirmasi ulang kepada pasien maximal 2x24 jam setelah mendapat klarifikasi dari unit terkait.		

PELAYANAN KELUHAN PASIEN DI UNIT LAYANAN

No. Dokumen
DIR.06.02.01.002

No. Revisi
01

Halaman
2 / 2

7. Petugas pelayanan menyelesaikan komplain tahap akhir dengan prinsip komunikasi efektif melalui upaya musyawarah untuk mencapai mufakat yang berorientasi pada kepuasan pasien.
8. Petugas pelayanan melaporkan kepada bagian humas, mengenai adanya keluhan/saran yang telah terselesaikan di unit.
9. Petugas pelayanan menyarankan pasien untuk menemui bagian humas apabila keluhan tidak terselesaikan di *counter* pelayanan.
10. Petugas pelayanan mengantarkan pasien ke bagian humas apabila diperlukan.
11. Petugas pelayanan mengkomunikasikan dengan bagian humas terkait dengan kronologi keluhan yang sudah disampaikan di *counter* dan upaya penyelesaian, sebagai bahan informasi untuk humas baik via telpon maupun secara langsung.
12. Petugas pelayanan melakukan serah terima keluhan kepada bagian humas untuk menindaklanjuti keluhan pada tahap berikutnya

Unit terkait

- Seluruh Departemen/Divisi/Unit