

*PANDUAN PENANGANAN KELUHAN /
KOMPLAIN PASIEN DAN KELUARGA*

Di

*RSUD TIAKUR KAB. MALUKU BARAT
DAYA*

SK DIREKTUR NO : 445 / 124 / RSUD /XII /2018



PEMERINTAH KABUPATEN MALUKU BARAT DAYA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIAKUR
JL. Tiakur – Maluku Barat Daya
Tlp 081343343290, Email: rsudtiakur@gmail.com, Kode Pos : 97454

KEPUTUSAN DIREKTUR
NOMOR : 445/124/RSUD/XII/2018

TENTANG
PANDUAN PENANGANAN KELUHAN / KOMPLAIN PASIEN DAN KELUARGA

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIAKUR

- Menimbang** : 1. Bahwa dalam rangka memberikan semua hal yang berkaitan dengan hak pasien dalam penyelesaian komplain atau keluhan pasien terkait dengan kualitas proses asuhan atau perawatan yang didapat pasien selama dirawat.
2. Maka dipandang perlu untuk menetapkan pemberlakuan Panduan Penanganan Keluhan / Komplain Pasien dan Keluarga melalui Surat Keputusan Direktur RSUD Tiakur.
3. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam 1 dan 2, perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur RSUD Tiakur dengan Keputusan Direktur RSUD Tiakur.
- Mengingat** : 1. Undang-undang no 29 tahun 2004 tentang praktik kedokteran
2. Undang-undang no 36 tahun 2009 tentang kesehatan
3. Undang-undang no 44 tahun 2009 tentang rumah sakit
4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 56/MENKES/PER/1/2014 Tentang Perijinan dan Klasifikasi Rumah Sakit.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : **PANDUAN PENANGANAN KELUHAN / KOMPLAIN PASIEN DAN KELUARGA DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIAKUR**
- Kesatu** : Panduan Penanganan Keluhan / Komplain Pasien Dan Keluarga di Rumah Sakit Umum Daerah Tiakur di maksud dalam ketetapan diatas sebagaimana tercantum dalam Surat Keputusan ini.
- Kedua** : Panduan Penanganan Keluhan / Komplain Pasien Dan Keluarga di Rumah Sakit Umum Daerah Tiakur sebagaimana di maksud dalam Diktum Pertama harus dijadikan acuan dalam memberikan pelayanan di

Ketiga : RSUD Tiakur
: Peraturan ini berlaku sejak tanggal di tetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tiakur
Pada tanggal : 14 Desember 2018

**DIREKTUR
RSUD TIAKUR – MALUKU BARAT DAYA**



dr. JIMMY SINDAHANIS
NIP. 19770719 200304 1 001

- Tembusan disampaikan kepada Yth:
1. Ketua Komite Medik Dan Keperawatan
 2. Kepala Instalasi / Unit Pelayanan
 3. Arsip

DAFTAR ISI

COVER	i
SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I DEFINISI	1
A. Pengertian	1
BAB II RUANG LINGKUP	2
A. Media Penyampain Komplain/Keluhan	2
B. Kategori Komplain/Keluhan	2
C. Unit Penerima Komplain/Keluhan	2
D. Penyampaian Komplain/Keluhan	2
E. Penanggungjawab	2
BAB III TATA LAKSANA	3
A. Tatalaksana Penyampaian komplain / Keluhan Pasien	3
B. Tatalaksana Pelaporan	3
C. Alur Penanganan Komplain / Keluhan	5
D. Dokumentasi	6
BAB IV PENUTUP	7