



RS Umum Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro

jl. fatmawati no. 1 semarang 50272 0246711500

rsud.semarangkota.go.id

Pemerintah Kota Semarang / RS Umum Daerah K.R.M.T.

Wongsonegoro

Pelayanan Hemodialisa

No. SK :

Persyaratan

1. Membawa surat kontrol/ surat rujukan pasien dari PPK I
2. Membawa Kartu Tanda Pengenal (KTP)
3. Membawa Kartu BPJS/Asuransi

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. pasien mendaftar di loket TPPGD
2. pasien menyerahkan kelengkapan persyaratan administrasi pendaftaran
3. pasien menuju ke instalasi Hemodialisa untuk mendapat pelayanan Hemodialisa
4. pelayanan dinyatakan selesai, pasien diizinkan pulang

Waktu Penyelesaian

45 Menit

waktu penyelesaian pelayanan hemodialisa sesuai dengan kondisi pasien

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Biaya pelayanan mendasarkan pada:

1. Peraturan Walikota Semarang tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang;
2. Peraturan Menteri Kesehatan tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan; dan
3. Surat perjanjian pemberian pelayanan kesehatan

Produk Pelayanan

1. pelayanan hemodialisa/cuci darah

Pengaduan Layanan

RS Umum Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro

jl. fatmawati no. 1 semarang 50272 0246711500

rsud.semarangkota.go.id

Pemerintah Kota Semarang / RS Umum Daerah K.R.M.T.

Wongsonegoro

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. pengaduan langsung melalui petugas customer service; dan
 - b. pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) SMS Center ke nomor 0857-9999-4001;
 - 2) kotak saran;
 - 3) email : rsud.semarangkota.go.id;
 - 4) website : rsud@semarangkota.go.id;
 - 5) facebook : facebook.com/rs.kotasemarang;
 - 6) twitter : [@rskotasemarang](https://twitter.com/rskotasemarang); dan
 - 7) media massa.
2. tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan sebagai berikut:
 - a. pengaduan langsung:
 - 1) pengaduan masyarakat dicatat oleh pelaksana sebagai petugas customer service di form laporan pengaduan untuk disampaikan kepada Bagian Pengembangan dan Informasi;
 - 2) Bagian Pengembangan dan Informasi menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) Bagian Pengembangan dan Informasi menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Direktur.
 - b. pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran)
 - 1) pengaduan masyarakat melalui media surat atau kotak saran dicatat oleh Bagian Pengembangan dan Informasi untuk disampaikan kepada Wakil Direktur Umum dan Keuangan/Wakil Direktur Pelayanan;
 - 2) Wakil Direktur mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang/Bagian untuk tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
 - 3) Kepala Bidang/Bagian menindaklanjuti pengaduan dengan koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 4) Bagian Pengembangan dan Informasi menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Direktur.
 - c. pengaduan tidak langsung melalui media sosial
 - 1) pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! dicatat oleh Bagian Pengembangan dan Informasi untuk disampaikan kepada Direktur;
 - 2) Direktur mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang/Bagian melalui Wakil Direktur;
 - 3) Kepala Bidang/Bagian menindaklanjuti pengaduan dengan koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Bagian Pengembangan dan Informasi melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Direktur; dan
 - 5) Bagian Pengembangan dan Informasi menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial atau

RS Umum Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro

jl. fatmawati no. 1 semarang 50272 0246711500



rsud.semarangkota.go.id

Pemerintah Kota Semarang / RS Umum Daerah K.R.M.T.
Wongsonegoro