

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 Ambulance

No. SK :

Persyaratan

1. mengajukan permintaan mobil ambulan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. prosedur pasien di luar rumah sakit sebagai berikut: a) pasien/keluarga/kerabat mengajukan permintaan ambulan kepada pelaksana sebagai petugas IGD; b) perawat dan/atau dokter dan petugas ambulan mempersiapkan peralatan medis dan kendaraan sesuai kondisi pasien; dan c) ambulan menjemput pasien
2. prosedur pasien rumah sakit sebagai berikut: a) pasien/keluarga/kerabat mengajukan permintaan ambulan untuk mengantar pasien kepada petugas IGD atau rawat inap; b) apabila pasien dirujuk ke Rumah Sakit lain disertai surat rujukan dari dokter; c) perawat dan/atau dokter dan petugas ambulan mempersiapkan peralatan medis dan kendaraan sesuai kondisi pasien; dan d) keluarga/kerabat menyelesaikan administrasi dan ambulan mengantar pasien

Waktu Penyelesaian

30 Menit

Waktu tanggap memberikan pelayanan ambulan pasien/ ambulan jenazah paling lama 30 (tiga puluh) menit

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 Mobil Ambulance



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

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