



Rumah Sakit Sultan Muhammad Jamaludin I

Jl. Provinsi, Sukadana 78852 08125650630

rsudsmjamaludin.kayongutarakab.go.id

Pemerintah Kab. Kayong Utara / Dinas Kesehatan / Rumah Sakit Sultan

Muhammad Jamaludin I

Standar Pelayanan Instalasi Gawat Darurat

No. SK :

Persyaratan

1. a. Pasien Umum : Membawa KTP/tanda pengenal Lainnya
2. Pasien BPJS 1. Membawa surat rujukan (jika merupakan Rujukan) 2. Membawa KTP/tanda pengenal lainnya 3. Kartu Berobat RSUD (jika sudah pernah berobat di RSUD) 4. Kartu BPJS Kesehatan
3. c. Pasien dengan tanpa identitas : berdasarkan surat keterangan oleh pihak kepolisian atau dinas sosial

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pasien tiba di gedung IGD langsung dibawa ke ruang pemeriksaan Triase untuk menentukan derajat kegawat daruratannya ?keluarga pasien mendaftarkan pasien di loket pendaftaran ??kemudian dilakukan pemeriksaan oleh dokter jaga IGD ??jika keadaan pasien tidak gawat darurat ??pasien boleh pulang jika pasien memerlukan penanganan selanjutnya ??pasien dimasukkan ke dalam ruang observasi ??setelah dilakukan pemeriksaan lengkap ??pasien di masukan ke ruang rawat inap.

Waktu Penyelesaian

24 Jam

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Sesuai dengan peraturan daerah Kabupaten Kayong Utara Provinsi Kalimantan Barat Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan

Tarif pemeriksaan Dokter Umum : Rp. 30.000,

Tarif Konsultasi Dokter Spesialis : Rp. 40.000

Pasien BPJS : Gratis)

Pelayanan Rawat Darurat : Rp. 20.000

Produk Pelayanan



Rumah Sakit Sultan Muhammad Jamaludin I

Jl. Provinsi, Sukadana 78852 08125650630

rsudsmjamaludin.kayongutarakab.go.id

Pemerintah Kab. Kayong Utara / Dinas Kesehatan / Rumah Sakit Sultan
Muhammad Jamaludin I

1. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Pengaduan Layanan



Rumah Sakit Sultan Muhammad Jamaludin I

Jl. Provinsi, Sukadana 78852 08125650630

rsdusmjamaludin.kayongutarakab.go.id

Pemerintah Kab. Kayong Utara / Dinas Kesehatan / Rumah Sakit Sultan
Muhammad Jamaludin I

- Pengaduan dapat disampaikan melalui :

1. Kotak Saran Rawat Jalan (di bagian farmasi) dan Rawat Inap
2. Email : rsdusmjkku@gmail.com
3. SMS Pengaduan No HP : 089529105943

- Menerima keluhan/pengaduan
- Mencatat keluhan di buku register keluhan
- Memilah keluhan/pengaduan yang masuk
- Meneliti pengaduan agar dapat ditindak lanjuti
- Memastikan keluhan pelanggan tersebut bukan keluhan berulang dan sudah tercatat dalam buku register keluhan.
- Alur Pengaduan

1. Menerima pengaduan
2. Melakukan pencatatan pengaduan
3. Mengelola pengaduan
4. Analisis Kasus
5. Tindak Lanjut Penangan Kasus
6. Penyelesaian kasus
7. Penyelesaian tuntutan hukum jika ada (tergantung Kasus)
8. Memimalisasi dampak negative dari pemberitaan
9. Melakukan upaya pendekatan kepada keluarga untuk menjelaskan posisi kasus (pelaksananya adalah kepala ruangan didampingi oleh customer service)
10. Apabila penjelasan tidak dapat diterima oleh keluarga pasien, maka langkah selanjutnya :
 1. Merespon langkah yang dilakukan oleh keluarga pasien dan kuasa hukum sesuai tuntutan yang akan dilakukan
 2. Bila tuntutan dilakukan melalui litigasi maka dilakukan langkah persiapan litigasi sesuai dengan SPO
11. Bila ada kesepakatan untuk menyelesaikan kasus secara kekeluargaan, maka kasus diselesaikan secara damai

Setelah ada kesepakatan perdamaian, segera membuat akta perdamaian sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.