



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

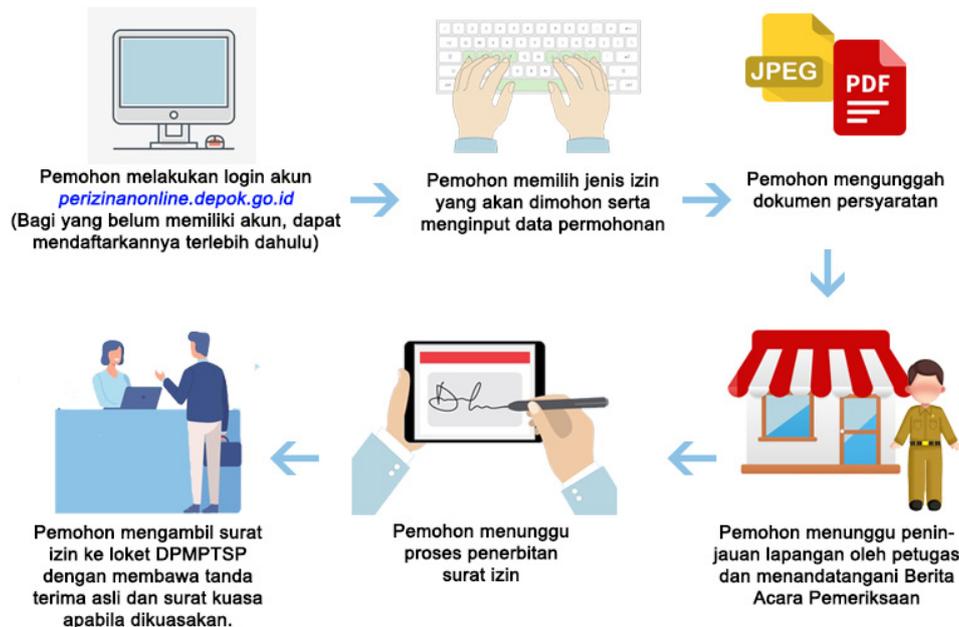
Pelayana Rekam Medis

No. SK :

Persyaratan

1. PASIEN UMUM a. Pasien Lama - Kartu Berobat (dari RSUD) - Surat Rujukan (Jika Ada) - Kartu Tanda Pengenal (KTP) b. Pasien Baru - Mengisi Formulir pendaftaran pasien baru - Kartu Tanda Pengenal (KTP) - Surat Rujukan (Jika Ada)
2. PASIEN BPJS KESEHATAN a. Pasien Lama - Kartu Berobat (dari RSUD) - Surat Rujukan (Wajib Ada) - Kartu BPJS Kesehatan (nomor/ foto) b. Pasien Baru - Mengisi Formulir pendaftaran pasien baru - Kartu BPJS Kesehatan (nomor/ foto) - Surat Rujukan (Wajib Ada)
3. PASIEN PIHAK KE TIGA (Perusahaan/ Lainnya) a. Membawa surat rujukan (jika ada) b. Membawa persyaratan khusus penjamin (jika ada) c. Untuk pasien baru mengisi formulir pendaftaran pasien baru d. Untuk pasien lama, membawa kartu berobat (dari RSUD)

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



1. Alur Rekam Medik



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

Waktu Penyelesaian

24 Jam

1. Waktu Pelayanan

1. Rawat Jalan

Senin s/d Kamis: 07.30 – 13.30 WIB

Jum'at : 07.30 - 11.00 WIB

Sabtu : 7.30 – 12.00 WIB

1. Pelayanan Rawat Inap: 24 Jam

2. Pelayanan IGD: 24 Jam

Waktu penyediaan dokumen Rekam Medik rawat jalan □ 10 menit

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

1. Tarif Pasien Umum

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

Pasien BPJS : Gratis

Produk Pelayanan

1. 1. Pasien Umum : Dokumen Rekam Medis 2. Pasien BPJS: SEP dan SJP serta dokumen rekam medis

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