



Rumah Sakit Umum Daerah Poso

Jl. Jenderal Sudirman No. 33 Poso 94611 0811455179

Pemerintah Kab. Poso / Rumah Sakit Umum Daerah Poso

Pelayanan Pengaduan

No. SK :

Persyaratan

1. Pengaduan secara lisan dan tertulis
2. Pengaduan melalui sosial media
3. Pengaduan call center pengaduan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Rumah Sakit Umum Daerah Poso

Jl. Jenderal Sudirman No. 33 Poso 94611 0811455179

Pemerintah Kab. Poso / Rumah Sakit Umum Daerah Poso

Image not found or type unknown



1. Pengadu menyampaikan aduannya secara lisan dan tertulis
2. Petugas menanggapi dan mencatat atau merekam keluhan atau kendala pelayanan yang dialami pasien/keluarga pasien
3. Petugas melakukan koordinasi kepada pihak terkait untuk menyelesaikan keluhan yang terjadi dalam pelayanan
4. Apabila kendala pelayanan belum dapat diatasi oleh kepala unit, petugas melakukan konsultasi lanjutan kepada pihak Direksi, untuk kasus-kasus yang membutuhkan kebijakan menjadi kewenangan Direktur
5. Hasil koordinasi yang berhubungan dengan kebijakan disampaikan kepada pelapor pengaduan, bila berhubungan dengan fasilitas dan sarana, Tim teknis segera melakukan perbaikan sarana
6. Insiden pengaduan dicatat sebagai bahan evaluasi serta dilaporkan kepada pimpinan setiap triwulan/tahunan



Rumah Sakit Umum Daerah Poso

Jl. Jenderal Sudirman No. 33 Poso 94611 0811455179

Pemerintah Kab. Poso / Rumah Sakit Umum Daerah Poso

Waktu Penyelesaian

3 Hari kerja

Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah Sakit dalam menanggapi komplain tertulis, lisan atau melalui media masa melalui tahapan identifikasi, penetapan grading risiko, analisa hingga tindak lanjutnya

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

1. Biaya Pelayanan Pasien umum/ Asuransi Pihak Ketiga : Perbub Poso No. 21 tahun 2022 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan di RSUD Poso 2. JKN sesuai Permenkes RI Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (Tarif Ina-CBGs)

Produk Pelayanan

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan Layanan

Call Center : 0811 455 179 Kotak Saran : Email : rsudposolayanan@gmail.com FB : Rumah Sakit Umum Daerah Poso (RSUD Poso)"