



TIM PENANGANAN KOMPLAIN
RUMAH SAKIT HARAPAN MAGELANG
JL. P. Senopati No. 11 Magelang 56123
Telp. 0293-364033 s/d 364035 No. Fax. 0293-364037

29 Desember 2022

Nomor : 001 / 07 / TPK / RSH / XII / 2022
Perihal : Pengaduan Pasien Atas Pelayanan Poliklinik
Lampiran : 1

Yth Bagian Pengaduan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah
Di Tempat

Pertama-tama kami ucapkan terima kasih atas masukan yang diberikan. Berdasarkan laporan pengaduan yang masuk ke kami melalui Instagram (27 desember 2022), kami lakukan evaluasi kronologis sebagai berikut:

1. 27 Desember 2022: Menerima DM Instagram dari Dinas Kesehatan Provinsi Jateng.
2. 27 Desember 2022: Petugas customer care mengirimkan nomor WA untuk komunikasi lebih lanjut.
3. 28 Desember 2022: Menerima laporan dan nomor hp pasien dari Dinas Kesehatan Provinsi Jateng.
4. 28 Desember 2022: Melakukan followup terhadap pasien/keluarga pasien terkait dengan laporan pengaduan yang diterima. Menanyakan identitas pasien dan poliklinik yang dituju untuk membuat kronologis kejadian
5. 28 Desember 2022: Keluarga pasien/pasien tidak bersedia memberikan nama pasien ataupun poliklinik yang dituju.

Berdasarkan keluhan yang disampaikan dari keluarga pasien/pasien, kami dari Tim Penanganan Komplain tidak dapat membuat kronologis kejadian secara detail dari kedua belah pihak. Pada surat ini kami lampirkan chat WA dengan pasien/keluarga pasien. Kami dari Tim Penanganan Komplain mengucapkan terima kasih atas masukan yang ditujukan kepada kami, masukan ini akan kami jadikan acuan untuk perbaikan demi pelayanan yang lebih baik. Berikut adalah tindak lanjut dari Tim Penanganan Komplain RS Harapan:

1. Melakukan pertemuan dengan komite medik untuk melakukan evaluasi terkait ketepatan waktu pelayanan di rawat jalan.
2. Berkoordinasi dengan bagian informasi untuk mengupdate informasi jika ada penggantian jadwal praktek dokter-dokter ataupun adanya keterlambatan pelayanan dari dokter-dokter di rawat jalan sehingga dapat mengurangi waktu tunggu pasien.
3. Melakukan evaluasi secara berkala terkait ketepatan waktu pelayanan di rawat jalan.

Demikian untuk hasil tindak lanjut yang dapat kami sampaikan. Semoga dengan adanya masukan-masukan ini dapat menjadikan pembelajaran bagi kita RS Harapan, terutama dalam memberikan pelayanan yang lebih baik serta mengedepankan keselamatan pasien. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Tim Penanganan Komplain
RS Harapan



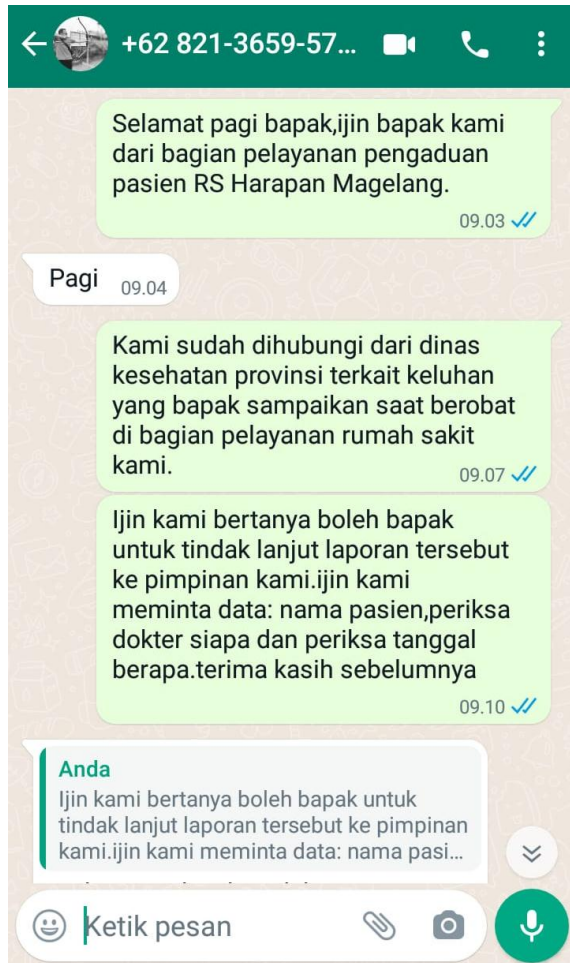
dr. Fransisca Irma Karina Boediman, M.P.H.
Ketua



TIM PENANGANAN KOMPLAIN
RUMAH SAKIT HARAPAN MAGELANG
JL. P. Senopati No. 11 Magelang 56123
Telp. 0293-364033 s/d 364035 No. Fax. 0293-364037

Lampiran:

1.



2.

