



AT-TIN HOSPITAL

Jl. Slamet Riyadi No.14, Tegalrejo, Bawen, Kab. Semarang, Jawa Tengah 50661
Telp. 0298 6023 900 Email: attinhusadabawen@gmail.com

Bawen, 2 Januari 2024

Nomor : 014/SKEL/RSAH/I/2024
Lamp. : -
Perihal : **Klarifikasi Laporan Pengaduan**

Kepada Yth.
Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Semarang
di
Tempat

Dengan hormat,

Berikut kami sampaikan kronologis kejadian Pasien Komplain pada hari Rabu, 15 November 2023. Kami selaku Tim Management RS At-Tin Hospital yang beralamatkan di Jl. Slamet Riyadi No.14, Tegalrejo, Bawen, Kab. Semarang, Jawa Tengah. Bermaksud mengklarifikasi atas aduan Masyarakat a.n. bayi bapak Risun Bahari ke laman aduan "LAPOR GUBERNUR" terkait layanan rujukan dari RS tipe C (RS At-Tin Hospital) ke RS tipe A (RSUP Karyadi).

Pertama kami mengucapkan banyak terimakasih atas kritik dan saran yang disampaikan oleh a.n bayi bapak Risun Bahari hal tersebut akan menjadikan kami sebagai bahan acuan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan terhadap Masyarakat.

Kedua kami mohon maaf atas ketidaknyamanan dalam memberikan pelayanan. Menindaklanjuti hal tersebut, dengan aduan yang disampaikan oleh a.n bayi bapak Risun Bahari pada Rabu, 15 November 2023 yang menyampaikan pesan ke laman aduan "LAPOR GUBERNUR" (terlampir)

Berdasarkan hal tersebut terdapat kesalahpahaman bahwa bagian pendaftaran kami sudah melaksanakan pelayanan sesuai dengan alur pelayanan pasien BPJS. Bagian pendaftaran sudah memberikan edukasi terhadap a.n bayi bapak Risun Bahari untuk permintaan rujukan dari RS tipe C (RS At-Tin Hospital) ke RS tipe A (RSUP Karyadi) tanpa pemeriksaan dokter Spesialis Anak terlebih dahulu. Hal tersebut tidak sesuai dengan alur pelayanan dari BPJS Kesehatan. a.n bayi bapak Risun Bahari datang sudah dalam keadaan marah karena menurut a.n bayi bapak Risun Bahari dari PPK I tidak bisa merujuk ke RS yang di kehendaki. Bapak Risun Bahari juga datang tidak sesuai dengan jadwal dokter yang sudah di infokan oleh petugas pendaftaran RS At-Tin Hospital. Karena petugas melihat situasi dan kondisi yang dialami oleh bapak Risun, petugas pendaftaran berinisiatif untuk mengusahakan rujukan ke RSUP Karyadi saat itu juga, sehingga terdapat kejadian bapak Risun putar balik dari arah menuju RSUP Karyadi kembali ke RS At-Tin Hospital untuk mengambil surat rujukan tersebut dan Surat Rujukan sudah diberikan kepada a.n bayi bapak Risun Bahari.

Demikian klarifikasi yang dapat kami sampaikan, kami berterimakasih atas kritik dan saran yang disampaikan kepada RS At-Tin Hospital. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat Kami,
Rumah Sakit At-Tin Hospital

dr. Rahadyan Ari Wibawa
Direktur



PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS BANCAK

Jl. Jend. Sudirman no. 01 Kec. Bancak Kab. Semarang telp 0298 6031641
Email : pkmbancak09@yahoo.com



DHARMOTAMMA SATYA PRAJA

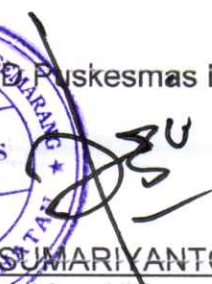
Nomor : 449.1/004/II/2024 Bancak, 2 Januari 2024
Sifat : Biasa
Lamp : -
Hal : Tanggapan LaporanGub Jateng Kepada:
Yth. Kepala Dinas Kesehatan Kab. Semarang
di
Ungaran

Dengan hormat,

Berdasarkan laporan masyarakat dalam LaporanGub! Jawa Tengah dengan nomor aduan LGMB09563107 tanggal 15 November 2023. Sehubungan hal tersebut, kami telah mengadakan kordinasi dengan tim Keluhan Pelanggan dan memberikan tanggapan sebagaimana berikut :

1. Sesuai dengan surat dari BPJS Kesehatan Cabang Ungaran nomor 986/VI-12/0723 tanggal 31 Juli 2023 tentang Pemberitahuan Mapping Rujukan Online Wilayah Kabupaten Semarang. UPTD Puskesmas Bancak sudah tidak bisa merujuk dengan tujuan RST. dr. Asmir Salatiga dan RS Puri Asih Salatiga.
2. Sesuai dengan aturan BPJS bahwa sistem rujukan online adalah *paperless* sehingga UPTD Puskesmas Bancak tidak menerbitkan surat rujukan secara fisik.
3. UPTD Puskesmas Bancak akan meningkatkan edukasi kepada masyarakat dengan lebih baik.

Demikian surat tanggapan ini kami sampaikan atas perhatian dan koreksi yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Kepala UPTD Puskesmas Bancak

TOTOK SUMARIYANTO, M.H.
Pembina / IVa
NIP. 197707142010011011