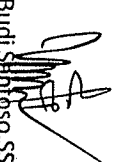


REKAP PENGADUAN LANGSUNG 2020
BULAN JANUARI - MARET

| No | Hari/Tanggal | Jam | Nama | Alamat | No Telp | Email | Perihal | Pengaduan Layanan | Keterangan Verifikasi | |
|----|-----------------------|-----------|--------------------|--|--------------|-------|---|--|---|-----------------------|
| | | | | | | | | | Sudah ditindaklanjuti | Belum Ditindaklanjuti |
| 1 | Kamis, 09-01-2020 | 12.53 WIB | Tri Utami Fitriani | Pedak Rt 69 Trimurti Sandakan Bantul | 085729673212 | | Pengambilan hasil operasi caesar (Bidang Pelayanan Medik) | pengambilan hasil operasi caesar untuk riwayat KET, atas nama: Sri Woro Intiati, no.RM 65-67-25, pada tanggal 29 Oktober 2019 | sudah dilakukan koordinasi intern RS dan mengundang pasien & keluarga untuk diberikan keterangan / penjelasan kembali dari dokter DPJP (dr. Tritia) di ruang Bu Wadir Pelayanan & Penunjang | |
| 2 | Senin, 20-01-2020 | 12.00 WIB | Santosa | Bantul | 085743048212 | | Pasien orthopedy lama menunggu klinik buka (Bidang Pelayanan Medik) | pasien orthopedy sudah menunggu dari jam 9 sampai jam 12 dokter masih operasi. Pasien berjumlah 40 belum terlayani. Kalau tidak bisa melayani lebih baik ditutup, ditayani hari besok. | sudah disampaikan ke Bu Giri dan sudah ditindaklanjuti | |
| 3 | Selasa, 31-03-2020 | 13.20 WIB | Awaludin | Jl. Wijoyo mulyo, Grojokan Tamanan Banguntapan | 081392998998 | | security utama (Bagian Urum) | Kurang komunikatif, kurang respon, tidak sopan | sudah ditindaklanjuti managemen dan pelapor meminta maaf pada security | |

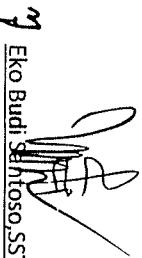
Mengetahui,
Ka Bag Pengembangan


Eko Budi Shtoso, STJ, MKes
NIP. 1964 0608 1988 03 1013

REKAP PENGADUAN LANGSUNG 2020
BULAN APRIL - JUNI

| No | Hari/Tanggal | Jam | Nama | Alamat | No Telp | Email | Perihal | Pengaduan Layanan | Keterangan Verifikasi | |
|----|--------------|-----|------|--------|---------|-------|---------|-------------------|-----------------------|-----------------------|
| | | | | | | | | | Sudah ditindaklanjuti | Belum Ditindaklanjuti |
| 1 | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | |

Mengetahui,
Ka Bag Pengembangan

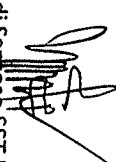

Eko Budi Santoso, SST, M.Kes

NIP. 1964 0608 1988 03 1013

**REKAP PENGADUAN LANGSUNG 2020
BULAN JULI - SEPTEMBER**

| No | Hari/ Tanggal | Jam | Nama | Alamat | No Telp | Email | Perihal | Pengaduan Layanan | Keberangan Verifikasi | |
|----|----------------------|-----------|---------|---|--------------|-------|---|---|---|-----------------------|
| | | | | | | | | | Sudah ditindaklanjuti | Belum Ditindaklanjuti |
| 1 | Jumat, 10-07-2020 | 11.00 WIB | Surono | Tirtosari, Kretak, bantul | 082221964000 | | poli dalam dr. agus jam 11.00 belum dimulai (Pelayanan Medik) | poli dalam dokter Agus sudah jam 11.00 belum mulai padahal hari Jumat | sudah ditindaklanjuti, dikonfirmasi dr. agus masih visite di ban. gsal | |
| 2 | Rabu, 22-07-2020 | 13.00 WIB | Wahman | Melikan lor, bantul | | | pemberian jumlah obat tidak sesuai resep dokter (bidang penunjang medik) | mohon disinkronkan / disamakan resep dokter jumlah obat yang diterima tidak sama dengan yang diresep (harap disamakan) | sudah ditindaklanjuti, diskusikan dengan pihak manajemen, farmasi dan komite medik, dan sepakati / menentukan jumlah pemberian obat yang sama antara resep dokter & farmasi | |
| 3 | Jumat, 07-08-2020 | 09.30 WIB | Wajiyem | Gn. Cilik RT 007 muntuk, dlingo, bantul | 082137080660 | | Jadwal operasi pasien Poli Obgyn (Bidang Pelayanan Medik) | supaya ibu jumlah segera dioperasi karena sudah 5 kali ke RS ini belum juga ditangani karena menderita sakit kandungan keluar dan sudah 20 tahun lamanya. Mohon pak/Ibu Yth disegerakan ibu saya operasinya hari ini karena sudah parah, buang air sudah tidak bisa nahan. terimakasih sebelumnya. | sudah ditindaklanjuti, dikordinasikan ke bu Nunuk untuk diekspasi ulang terkait hasil pemeriksaan dokter | |

Mengetahui,
Ka Bag Pengembangan


Eko Budi Santoso, SST, M. Kes


NIP. 1964 0608 1988 03 1013

**REKAP PENGADUAN LANGSUNG 2020
BULAN OKTOBER - DESEMBER**

| No. | Hari/Tanggal | Jam | Nama | Alamat | No Telp | Email | Perihal | Pengaduan Layanan | Keterangan Verifikasi | |
|-----|----------------------|-----------|-------------------|---|----------------|---------------------------|--|--|--|-----------------------|
| | | | | | | | | | Sudah ditindaklanjuti | Belum Ditindaklanjuti |
| 1 | Sabtu, 31-10-2020 | 10.22 WIB | Lanang Susyanto | Beran Rt 01 Rw 24 Canden Letis Bartul | 081234056691 | lanang.susyanto@yahoo.com | pelayanan kir di poli mata (Bidang Pelayanan Medik) | <p>dari pihak perawat (Nita) dan dokter (dr. Agustin PA, Sp. M) pertama tanya pernah keluar kota apa tidak? Terus saya jawab jujur pernah. Semua dimohonkan untuk karantina dulu dan setelah saya tunjukkan hasil swab dari prodia dan negatif ganti alasan bahwa BPJS untuk pelayanan kamata tidak ada pelayanan atau tidak boleh setelah saya konfirmasi ke BPJS pusat di nomor 1500400 jawaban mereka dapat dan boleh, saran : mohon walaupun saya pakai BPJS bisa dilayani dengan baik karena BPJS sayapub BPJS Mandiri. untuk perawatan dan dokternya mohon bisa dibina lagi dalam hal pengetahuan BPJS, pelayanan ke pasien BPJS dab perkataannya agar tidak menyinggung perasaan pasien.</p> | <p>1. sudah difasilitasi pertobatan sep pemeriksaan, agar pasien bisa menganti rujukan ke RS lain, 2. sudah dilakukan rapat koordinasi dengan pihak manajemen, poli mata, dll dalam upaya handling komplain, 3. sudah melakukan upaya komunikasi dengan pasien (wa) supaya hadir di RS untuk menyelesaikan permasalahan namun pasien menolak karena berada di luar kota.</p> | |
| 2 | Kamis, 05-11-2020 | 10.00 WIB | M Jourhar Kholidi | Ngagel lor rt 02 Dukuh Seti Pati Jateng | via Telepon RS | | antrian di poli umum / pembuatan surat keterangan sehat jasmani & rohani (Bidang Pelayanan Medik) | <p>pasien akan membuat surat keterangan sehat dan bebas narkoba (daftar di klinik umum dapat no 14, dan klinik jiwa no19). Saat bertanya ke petugas klinik umum dijawab petugas kalau tidak memakai antrian, pemanggilan berdasarkan pengumpulan form yang sudah diisi pasien. lalu pasien datang ke ruang pengaduan dan menyarankan agar no antrian dr pendaftaran tetap digunakan, setelah dikonfirmasi ke klinik umum, petugas menjawab bila pasien tsb sudah dipanggil tapi tidak ada, petugas jg menjelaskan bahwa no urut tetap digunakan namun yg belum selesai mengisi form dilompati terlebih dahulu, saat pasien melakukan pemeriksaan: tensi di klinik umum, pasien merasa tidak nyaman karena petugas mengeluarkan kata-kata yg kurang enak didengar karena dianggap tidak sabaran, pasien merasa sudah mengantri sesuai prosedur dan hanya meminta kejelasan apa no antrian tidak dipakai? namun kecewa dengan tanggapan dari petugas klinik umum, pasien memutuskan untuk tidak melanjutkan pemeriksaan karena tidak nyaman bila dilanjutkan dan berpindah RS.</p> | <p>sudah ditindaklanjuti, disampaikan ke poli umum dan koordinator poli (bu nunuk) untuk bahan evaluasi.</p> | |

| | | | | | | | | | | |
|---|----------------------|-----------|------------|-------------|--------------|-------------------------------------|---|--|---|--|
| 3 | Kamis, 26-11-2020 | 08.35 WIB | Hanifah FW | Kulon Progo | 081304460360 | hanifahani.hh@gmail.com aill.com | pelayanan klinik rehab medik (Bidang Pelayaran Medik) | <p>(1) pada hari ini, 26-11-2020, saya mendapatkan kejadian kurang mengenakkan di pendaftaran rehabilitasi medik. Mohon jika menyampaikan penjelasan kepada pasien/ keluarga pasien bahasa yang digunakan lebih komunikatif.</p> <p>(2) mohon diberi tempelan/ pengumuman di poli rehabilitasi medik tentang penjelasan perbedaan antara no antrian poli dan tindakan agar tidak membingungkan</p> | sudah ditindaklanjuti, disampaikan ke bagian rehab medik, pelayanan medik untuk ditindaklanjuti | |
|---|----------------------|-----------|------------|-------------|--------------|-------------------------------------|---|--|---|--|

Mengetahui,
Ka.Bag Pengembangan


Eko Budi Santoso, SST, M. Kes
NIP. 1964 0608 1988 03 1013