



PEMERINTAH KABUPATEN BLORA
RSUD dr. R. SOEPRAPTO CEPU
Jl. Ronggolawe 50 Telp. (0296)
421026 Fax: 424373
E-mail: rs.soeprapto.cepu@gmail.com
C E P U – 58311

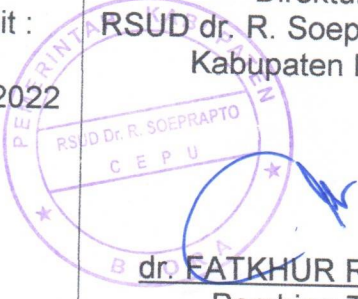
PROSEDUR MENANGGAPI KELUHAN MELALUI TELEPON

No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
273.27/SPO.Ply/2022	01	01 dari 02

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)

Tanggal Terbit :
12 September 2022

Ditetapkan oleh,
Direktur
RSUD dr. R. Soeprapto Cepu
Kabupaten Blora


dr. FATKHUR ROKHIM
Pembina Tk.I
NIP. 19720101 200212 1 013

PENGERTIAN

Adalah suatu upaya rumah sakit untuk merespon keluhan / pengaduan dari pasien / keluarga pasien melalui telepon.

TUJUAN

1. Memenuhi hak pasien dan keluarga seperti yang diamanatkan dalam UU no.44 thn 2009 tentang Rumah Sakit.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
3. Dapat mengidentifikasi masalah – masalah pelayanan yang perlu diperbaiki.
4. Mencari solusi yang terbaik mengenai masalah – masalah yang timbul.

KEBIJAKAN

Peraturan Direktur RSUD. Dr. R. Soeprapto Cepu Nomor 56 Tahun 2022 tentang Panduan Penyelesaian Keluhan, Konflik dan Perbedaan Pendapat tentang Pelayanan di RSUD. Dr. R. Soeprapto Cepu.

PROSEDUR

1. Berikan salam.
2. Catat data / identitas pengadu (nama, alamat, no.telepon) dan isi pengaduan.
3. Catat keluhan/pengaduan dalam buku komplain
4. Sampaikan keluhan/pengaduan kepada masing masing bidang terkait.



PEMERINTAH KABUPATEN BLORA
RSUD dr. R. SOEPRAPTO CEPU
Jl. Ronggolawe 50 Telp. (0296)
421026 Fax: 424373
E-mail: rs.soeprapto.cepu@gmail.com
C E P U – 58311

PROSEDUR MENANGGAPI KELUHAN MELALUI TELEPON

No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
273.27/SPO.Ply/2022	01	02 dari 02

5. Hubungi pengadu dan sampaikan hasil penyelesaian komplain.

6. Ucapkan salam.

UNIT TERKAIT

1. Semua Unit Pelayanan
2. Semua Unit Penunjang
3. Bidang Hukum, Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi Manajemen (H2SIM)
4. Unit Layanan Pengaduan (ULP)