



**SURAT KEPUTUSAN
DIREKTUR RSUD Dr.MUHAMMAD ZEIN PAINAN
NOMOR : 03/RSUD/2019**

**TENTANG
KOMPLAIN PASIEN DAN KELUARGA
DI RSUD Dr.MUHAMMAD ZEIN PAINAN**

DIREKTUR RSUD Dr.MUHAMMAD ZEIN PAINAN

- MENIMBANG :**
- a. Bahwa dalam rangka menampung semua keluhan dan pengaduan masyarakat terhadap kekurangan dan kelemahan dalam pelayanan di RSUD Dr.Muhammad Zein Painan terhadap pengguna layanan, dibutuhkan suatu unit pelayanan untuk menindaklanjutinya.
 - b. Pembentukan susunan tim tersebut perlu diatur dengan Surat Keputusan Direktur

MENINGGAT :

1. UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. UU Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan
4. UU Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
5. Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Pelayanan Minimal
6. Peraturan Pemerintah Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN : **KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN TENTANG KOMPLAIN PASIEN DAN KELUARGA DI RSUD Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN**

PERTAMA : Rumah Sakit memberikan penjelasan kepada pasien dan keluarganya mengenai proses menerima dan bertindak terhadap keluhan dan membentuk Tim Unit Pengaduan Masyarakat (UPM) RSUD Dr Muhammad Zein Painan serta menunjuk nama-nama tersebut di bawah ini sebagai Tim Unit Pengaduan Masyarakat (UPM) RSUD Dr. Muhammad Zein Painan dengan susunan sebagai mana terlampir.

KEDUA : Tim Unit Pengaduan Masyarakat (UPM) bertugas :

1. Menerima keluhan dan pengaduan dari pengguna layanan kesehatan secara bebas, aman, dan nyaman yang bisa disampaikan melalui SMS (no HP 085263652202), email (rsudpainan@ymail.com), kotak saran
2. Rumah sakit memberikan penjelasan kepada pasien dan keluarganya mengenai proses menerima dan bertindak terhadap keluhan, konflik dan perbedaan pendapat tentang pelayanan pasien dan hak pasien untuk berpartisipasi dalam proses ini.
3. Masing-masing Bidang/Bagian terkait merespon secara cepat dan tepat serta menentukan mekanisme dan proses penyelesaian atas keluhan pengaduan yang disampaikan pengguna layanan serta mendokumentasikan upaya tindak lanjut yang telah dilakukan.
4. Memberikan laporan secara berkala kepada Direktur atas semua penyelesaian masalah dari pengaduan pengunyalayanan.

KETIGA : Unit Pengaduan Masyarakat (UPM) Bertanggungjawab kepada Direktur RSUD Dr.Muhammad Zein Painan

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diperbaiki sebgaimana mestinya.

