


**REKAPITULASI KOMPLAIN / KELUHAN PELANGGAN
RSUD Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN TAHUN 2021**

NO	TANGGAL	KOMPLAIN DISAMPAIKAN MELALUI	NAMA PELAPOR / STATUS PELAPOR	ISI KOMPLAIN	GRADING			TINDAK LANJUT (BERI TANGGAL)	STATUS	PENERIMA KOMPLAIN	JENIS KOMPLAIN	KECEPATAN RESPON (PERSENTASE)
					KKM	KKK	KKH					
MARET												
1	09 MARET 2021	UPM	Anonim/ pasien	Pada pukul 14.15 wib. Pasien yang mengambil obat diapotik komplain ke bagian informasi menanyakan petugas di apotik. Karna resep yang dimasukkan idak diproses – proses atau terlalu lama. Pasien menyampaikan seharusnya apotik itu dimana – mana cepat dan tidak putus mencari obat, disini malah petugasnya tidak nampak.			√	09 MARET 2021. Bagian UPM menjelaskn bahwasanya petugas sedang mencari obat diruangn sebelah yang tidak nampak dari luar, dan ditambah pas sedang pergantian shif pagi ke shif sore	selesai	Arman	Keterlambatan pemberian obat (SDM apotik)	100%
2	31 MARET 2021	Kabid pelayanan	Anonim/ keluarga pasien	Keluarga pasien mengeluhkan pelayanan ditempat istrinya dirawat yaitu diruang neurologi tidak bisa diterimanya, istrinya yang belum bisa duduk sudah disuruh pulang, dan dokternya pun berkata kurang mengenakan sehingga bapak ini datang ke kabid pelayanan untuk minta solusinya.			√	31 MARET 2021. Setelah mendengarkan keluhan pasien maka solusi dari kabid pelayana yaitu: Kalau menurut dokter DPJP pasien sudah bagus secara vitalnya maka pasien sudah dibolehkan pulang, mengenai pasien belum bisa duduk bisa dilakukan fisioterapi/ diberikan latihan fisik.Pasien bisa menerima solusi dari kabid pelayanan & UPM. Dan mengucapkan terimakasih banyak.	selesai	Kabid pelayanan & UPM	Servis pelayanan dokter ruangan.	100%

Painan, 31- Maret 2021

KEPALA INSTALASI


Henny Devita, SKM
Nip : 197608172009022007


 Dr. Revahtis Capanay
 Nip. 197802012007012007