REKAPAN PENGADUAN

RSUD BANGKINANG

TAHUN 2024



Terima kasih atas kepercayaan Anda.
Masukan Anda sangat berarti bagi kami.

NO	BULAN	JUMLAH PENGADUAN
1	Januari	2 (dua)
2	Februari	2 (dua)
3	Maret	4 (empat)
4	April	2 (dua)
5	Mei	4 (empat)
6	Juni	2 (dua)
7	Juli	0 (Nol)
8	Agustus	3 (tiga)
9	September	3 (tiga)
10	Oktober	3 (tiga)
11	November	2 (dua)
12	Desember	2 (dua)

TOTAL KOMPLAIN YANG MASUK
DAN SUDAH TERSELESAIKAN
SEBANYAK :

29

PENGADUAN

H. HASIL PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bulan: JANUARI

No	TanggaL	Pemberi Komplain	Isi Komplain	Disampaikan melalui; 1. Lisan 2. Tertulis 3. Media massa	Grading risiko			Waktu Tanggap	Ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu		Ket
					Merah (1x24 jam)	Kuning (max 3 hari)	Hijau (max 7 hari)		Ya	Tidak	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	02/01/2025	Pasien Mu****	Menunggu hasil cek darah di laboratorium sangat lama. Mohon ini kedepannya di evaluasi	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut ke kepala Unit labor a.n Nuraini STR.Kes beliau mengatakan untuk pelayanan cek darah di labor sesuai prosedur memakan waktu ±2 Jam
2	25/01/2025	Pasien pasca rawat inap a.n Fatma Guspita	Saya mendapatkan surat kontrol setelah rawat inap, di surat kontrol tanggal 27 januari 2025. sedangkan tanggal tersebut cuti bersama, poli tutup.	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien ke kepru khodijah, kepru mengatakan terkait tanggal kontrol itu dokter yang menentukan. Namun memang kesalahan petugas perawat tidak mengkroscek kembali bahwa tanggal tersebut tanggal merah. jadi kami minta maaf dan akan mengingatkan kembali kepada seluruh petugas untuk mengkroscek kembali setiap surat kontrol yang diterbit dan kami akan melakukan pembinaan kepada seluruh petugas di khodijah

Bangkinang,
PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I.Kom.

Bulan: **FERBUARI**

No	TanggaL	Pemberi Komplain	Isi Komplain	Disampaikan melalui; 1. Lisan 2. Tertulis 3. Media massa	Grading risiko			Waktu Tanggap	Ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu		Ket
					Merah	Kuning	Hijau		Ya	Tidak	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	21/02/2024	PASIEN POLI PENYAKIT DALAM atas nama M. Nazri	Poli Penyakit dalam selalu penuh. Ambil antrian melalui online Aplikasi JKN Mobile Penuh. Ambil antrian manual selalu penuh juga. Petugas menyarakan ambil antrian subuh-subuh. Saya tidak ada yang antar kalau subuh-subuh. Obat sudah habis, badan mulai melemah	1				1x24	1		Pasien atas nama M.Nazir menelpon unit layanan pengaduan bercerita tentang keluhan selalu tidak dapat berobat ke RSUD Bangkinang poli penyakit dalam. Unit layanan pengaduan menanggapi langsung keluhan pasien tersebut dengan meminta maaf atas ketidak nyamannya. unit layanan pengaduan menjelaskan bahwa untuk poli penyakit dalam pasien nya memang banyak dan antrian selalu full. untuk saat ini management RSUD Bangkinang sedang mengusahan untuk membuka 2 poli penyakit dalam waktu dekat. untuk saat ini kami meminta pengertian kepada pasien untuk datang lebih awal lagi agar bisa mendapatkan nomor antrian. jika kondisi pasien memang melemah unit layanan pengaduan menyarakan pasien tersebut untuk langsung ke IGD agar segera di tindak lanjuti.
2	27/02/2024	PASIEN POLI GIGI ENDODONSI atas nama Ade Melki Saputra	Saya sedang dalam perawatan poli endodonsi di RSUD bangkinang, namun terkendala untuk pendaftaran antrian, sudah datang pagi disana selalu penuh, daftar lewat JKN tidak bisa, karena masih ada rujukan awal. saya sudah menanyakan ke duta JKN RSUD, mereka menyampaikan saya mesti ke faskes awal untuk merubah rujukan, saya juga sudah ke faskes awal untuk meminta perubahan rujukan, cuma tidak bisa karna rujukan baru akan hilang 3 bulan, untuk pengambilan antrian manual sudah saya coba untuk datang lebih awal, cuma selalu penuh antriannya karna antrian yang terlalu sedikit dan kebanyakan pasien ambil antrian melalui JKN.	3				1X24	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi keluhan pasien tersebut ke pada Duta JKN Mobile, Duta JKN Mobile menjelaskan bahwa pasien tersebut awal rujukan dari faskes tingkat pertama pasien tersebut ke poli gigi umum, kemudian dari poli gigi umum mendapatkan lembar konsul untuk ke poli gigi enododonsi. maka dari itu pasien tersebut otomatis tidak bisa daftar melalui aplikasi JKN Mobile sesuai peraturan BPJS itu sendiri. Jadi pasien hanya bisa ambil antrian manual, namun terkendala antrian sering habis. terkait persoalan tersebut unit layanan pengaduan mengkonfirmasi kepada kasi Yanmed dr. Diny Ariesta Pamela untuk memprioritaskan pasien tersebut dan dr. Diny setuju. kemudian unit layanan pengaduan langsung menghubungi pasien tersebut di nomor 085278654611 dan menanyakan mau datang berkunjung hari apa agar dibantu menjadi pasien prioritas. pasien setuju dan persoalanan selesai.

Bangkinang,
PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I.Kom.

Bulan MARET

No	TanggaL	Pemberi Komplain	Isi Komplain	Disampaikan melalui; 1. Lisan 2. Tertulis 3. Media massa	Grading risiko			Waktu Tanggap	Ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu		Ket
					Merah	Kuning	Hijau		Ya	Tidak	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	MARET	Pasien	keluhan di sampaikan melalui aplikasi KESSAN BPJS Kesehatan yaitu depo farmasi lamban	3				1x24 jam	1		Unit layanan Pengaduan mengadakan rapat terkait keluhan pasien melalui aplikasi KESSAN BPJS Kesehatan tersebut. Hasil dari rapat di ambil keputusan menyurati pihak terkait agar segera ditindak lanjuti
2	MARET	Pasien	keluhan di sampaikan melalui aplikasi KESSAN BPJS Kesehatan yaitu petugas JKN Lamban	3				1x24 jam	1		Unit layanan Pengaduan mengadakan rapat terkait keluhan pasien melalui aplikasi KESSAN BPJS Kesehatan tersebut. Hasil dari rapat di ambil keputusan menyurati pihak terkait agar segera ditindak lanjuti
3	MARET	Pasien	keluhan di sampaikan melalui aplikasi KESSAN BPJS Kesehatan yaitu jangan pilih antar pasien	3				1x24 jam	1		Unit layanan Pengaduan mengadakan rapat terkait keluhan pasien melalui aplikasi KESSAN BPJS Kesehatan tersebut. Hasil dari rapat di ambil keputusan menyurati pihak terkait agar segera ditindak lanjuti
4	MARET	Pasien	keluhan di sampaikan melalui aplikasi KESSAN BPJS Kesehatan yaitu seharusnya petugas rumah sakit tidak mendahulukan kerabat ata keluarga, karna saya melihat adanya tindakan pungli yang mana pasien memberikan uang ke petugas agar dia lebih dahulu di layani	3				1x24 jam	1		Unit layanan Pengaduan mengadakan rapat terkait keluhan pasien melalui aplikasi KESSAN BPJS Kesehatan tersebut. Hasil dari rapat di ambil keputusan menyurati pihak terkait agar segera ditindak lanjuti

Bangkinang,
PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I.Kom.

Bulan: APRIL

No	TanggaL	Pemberi Komplain	Isi Komplain	Disampaikan melalui; 1. Lisan 2. Tertulis 3. Media massa	Grading risiko			Waktu Tanggap	Ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu		Ket
					Merah	Kuning	Hijau		Ya	Tidak	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	23/04/2024	PASIEN POLI PENYAKIT DALAM	Pasien atas nama AFERLIN WARUWU nomor kartu peserta 0000260962716 ke bpjs, udh dibantu kak emma (PETUGAS BPJS Kesehatan) untuk pindahkan faskes nya ke Laboy jaya dan berlaku nya di 1 mei 2024 (peserta tidak ada smartphone) pagi tanggal 23 April 2024 pasien tersebut datang lagi ke kantor bpjs infonya tadi pagi ke RSUD bangkinang, sesampainya di RS idi paksa untuk download mobile Jkn. kata pasien tersebut, beliau belum bisa mendapatkan palayanan kesehatan kalau belum ada mobile Jkn di hp android. pasien nya tidak ada hp android. td sama ptugas pendftaran di depan harus dowload aplikasi JKN mobile	1				1x24	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi keluhan pasien tersebut ke pada Duta JKN Mobile, setelah di konfirmasi benar pasien tersebut datang ke RSUD Bangkinang. Namun pada saat itu antrian manual sudah habis. Kemudian petugas menyarankan dan mengedukasi pasien untuk dowload aplikasi JKN Mobile. Pasien tersebut menjawab bahwa dia tidak memiiki HP, lalu petugas duta JKN menanyakan apakah anak dirumah memiliki hp adroid, pasien tersebut menjawan punya. lalu petugas duta JKN memberikan leaflet tata cara dowload dan daftar melalui Aplikasi JKN Mobile. pasien mengambil leaflet tersebut lalu pergi. setelah mendengarkan penjelasan pasien tersebut, petugas unit pengaduan mengkonfirmasi kepada pihak BPJS Kesehatan lalu mengkonfirmasi kepada pasien untuk kali ini di bantu agar mendapatkan pelayanan
2	26/04/2024	PASIEN POLI PENYAKIT DALAM	Pasien yang tidak mau disebutkan nama nya mengatakan bahwa dia sudah daftar di aplikasi JKN Mobile, namun pas datang ke RSUD Poli Penyakit dalam tutup. Dia menyambpaikan keluhannya sangat susah daftar ke poli penyakit dalam, ketidak dia sudah berhasil daftar di Aplikasi JKN Mobile dan datang ke RSUD Bangkinang, poli malah tutup.	1				1x24	1		Unit Layanan Pengaduan menerima keluhan pasien tersebut melalui petugas JKN Mobile. Petugas tersebut menghubungi unit layanan pengaduan dan menyampaikan keluhannya pasien tersebut. Petugas Duta JKN meminta agar pasien tersebut besoknya mendapatkan pelayanan. permintaan petugas duta JKN di teruskan ke Kasi Yanmed dr. Diny Ariesta. setelah di konfirmasi dengan dr diny dan petugas MR pasien tersebut dibantu mendapata antrian di hari besoknya. setelah itu petugas menyampaikan ke pasien

Bangkinang,
PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I.Kom.

Bulan: JUNI

No	Tanggal	Pemberi Komplain	Isi Komplain	Disampaikan melalui; 1. Lisan 2. Tertulis 3. Media massa	Grading risiko			Waktu Tanggap	Ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu		Ket
					Merah	Kuning	Hijau		Ya	Tidak	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	01/06/2024	Pasien KIR	Pelayanan nya tidak ramah (yang cowok di ruangan ini), padahal tinggal nunggu hasil labor bebas narkotika, di suruh ngambil besok lagi, marilah para pemangku jabatan pemerintah kampar sama-sama kita berbenah	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada Kepala Unit MCU, kepala Unit tersebut menjelaskan bahwa hasil narkotika tidak di ambil di ruangan MCU. Pasien mengembil hasil tersebut di Labor Central. Untuk petugas yang tidak ramah, kami akan lebih baik lagi. setelah itu unit layanan pengaduan juga mnegkonfirmasi keluhan pasien tersebut kepada kepala seksi Yanmed. karena jika alur nya hasil narkotika di ambil pasien di labor central, pasti akan muncul komplain yang sama karena lokasi labor central yang cukup terpisah jauh dari gedung utama RSUD Bangkinang.
2	28/06/2024	Pasien rawat jalan a.n NURIAH	Pasien atas nama Nuriah datang ke RSUD Bangkinang untuk mendapatkan pelayan ke poli syaraf. Namun ketika proses sidak jari di pendaftaran bermasalah. Sidik jari pasien tersebut tidak sesuai dengan identitas pasien. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien tersebut ke kantor BPJS Kesehatan. Sesampai di kantor BPJS Kesehatan, petugas di kantor BPJS Mengarahkan ke RSUD Kembali untuk di lakukan penghapusan sidik jari dan di daftarkan kembali. Pasien mengeluhkan hal tersebut karena di suruh bolak-balik tanpa solusi.	1				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut kepada Kepala Unit Pendaftraan dan penyimpanan rawat jalan Ibu Junaida. Setelah di konfirmasi ternyata kesalahan sidik jari tersebut bukan di RSUD Bangkinang. Pasien tersebut terakhir berobat di RSUD Bangkinang tahun 2019. saat itu di RSUD Bangkinang belum melakukan pendaftaran melalui sidik jari. dengan alasan tersebut petugas mengarahkan ke kantor BPJS Kesehatan. kemudian untuk kenyamanan pasien petugas pendaftaran menghapus dan mendaftaran kembali sidik jari pasien atas izin dan persetujuan dari PIHAK BPJS Kesehatan

Bangkinang,
PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I.Kom.

Bulan: JULI

No	TanggaL	Pemberi Komplain	Isi Komplain	Disampaikan melalui; 1. Lisan 2. Tertulis 3. Media massa	Grading risiko			Waktu Tanggap	Ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu		Ket
					Merah	Kuning	Hijau		Ya	Tidak	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
			NIHIL								

Bangkinang,
PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I.Kom.

Bulan: Agustus

No	TanggaL	Pemberi Komplain	Isi Komplain	Disampaikan melalui; 1. Lisan 2. Tertulis 3. Media massa	Grading risiko			Waktu Tanggap	Ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu		Ket
					Merah	Kuning	Hijau		Ya	Tidak	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	19/08/2024	Faskes A.Fitra Abadi	Assalamualaikum pic @rsud bangkinang. ada yg mau di tanyain. pasien di atas habis post ranap dengan dua surat kontrol dri DPJP,bedah dan penyakit dalam. kenapa pasien tdak bisa di intern kan? malah untuk penyakit dalam disuruh mintak rujukan baru,sedang kan besok di tanggal 26 bulan ini juga pasien disuruh mintak rujukan baru untuk ke poli bedah. kalau seperti ini, kayak gimana angka rujukan di FKTP bsa berkurang kalau semua poli harus pakai surat rujukan baru. disurat kontrol pas tanggal 19 hari nie penyakit dalam sama dengan jadwal bedah tapi dsni malah diganti di coret untuk tgl 20. mohon pihak @rsud bangkinang penjelasan nya.psien menunggu	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut ke Kepala Seksi Yanmed dr. Diny Ariesta Pamela, bukn kami menginformasi bisa rujukan internal untuk kontrol 1 kali. Berikut nya mengambil rujukan kembali. Unit informasi dan pengaduan menginformasikan ke PIC Faskes Pertama informasi bisa rujukan internal. terkait surat kontrol yang di tulis oleh perawat untuk ambil rujukan kembali, unit pengaduan sudah mengkonfirmasi dengan kepala ruangan rawat jalan agar mengsosialisakan kembli tentang rujukan internal.
2	20/08/2024	NURBAYA	Pasien atas nama Nurbaya menyambaikan saran di aplikasi JKN Mobile melalui sistem Kessan meminta RSUD Bangkinang untuk memperbanyak kursi diruang tunggu	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut ke Kasubbag Perlengkapan dan rumah tanggal RSUD Bangkinang melalui surat. Informasi dari Kasubbag PRT saat ini kita bisa menambah kursi di ruangan tunggu, hanya saat ruangan yang tersedia tidak luas. jadi tidak bisa kita melakukan menambahan kursi di ruang tunggu pendaftaran tersebut. kemudian kasubbag PRT meminta doa agar gedung baru RSUD Bangkinnag segara rampung agar bisa di gunakan.
3	21/08/2024	Pasien rawat jalan, nama di samarkan oleh pemebrikan komplain (DE** OC******)	Pasien atas nama DE** OC****** menyampaikan saran di aplikasi JKN Mobile melalui sistem Kessan adanya pelayana yang tidak sesuai nomor antrian, antrian tidak sesuai dengan JKN	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut ke kepala uni pendaftaran rawat jalan an. Junaida dan Kepala Ruangan Rawat Jalan A.n Fatmawati. Setelah di konfirmasi nomor antrian tidak sesuai dengan JKN karena ada beberapa faktor. Seperti, kerusan sistem jaringan, pasien prioritas, dan kendala jika pasien antrian nomor atas lama untuk cek-in petugas di poli melanjutkan pelayanan dengan memanggil pasien antrian nomor bawah tapi sudah cek-in duluan

Bangkinang,
PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I.Kom.

Bulan: SEPTEMBER

No	TanggaL	Pemberi Komplain	Isi Komplain	Disampaikan melalui;	Grading risiko			Waktu Tanggap	Ditanggapi dan		Ket
				1. Lisan	Merah	Kuning	Hijau		Ya	Tidak	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	07/09/2024	Pasien Penunjang a.n HASDI	Kedepannya saran untuk pemeriksaan penunjang untuk di tingkatkan lagi	Media jkn mobile BPJS Kesehatan				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut ke Kepala Seksi Yanmed dr. Diny Ariesta Pamela melalui surat
2	19/09/2024	Pasien a.n HERI	Mohon bersikap ramah dengan pasien, pasien adalah orang sakit yang ingin sembuh, bukan untuk di hardik atau direndahkan harga dirinya, apakah harus menunjukannya wajah yang seram tenaga kesehatan untuk di takuti dan dituruti? Mohon pelayanan di tingkatkan lagi	Media jkn mobile BPJS Kesehatan				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut ke Kepala Bidang SDM melalui surat
3	28/09/2024	Pasien a.n Mu****	Saran saya, usahakan dokter masuk dokter tepat waktu. Karena ini sangat dikeluhkan pasien. Apalagi ini orang sakit. Dokter terlambat, tujuan pasien pergi berobat dengan dokter lambat bukan tambah sehat mala tambah sakit akibat menunggu yang sangat lama. terimakasih	Media jkn mobile BPJS Kesehatan				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut ke Kepala Bidang SDM melalui surat

Bangkinang,
PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I.Kom.

Bulan: OKTOBER

No	TanggaL	Pemberi Komplain	Isi Komplain	Disampaikan melalui;	Grading risiko			Waktu Tanggap	Ditanggapi dan		Ket
				1. Lisan	Merah	Kuning	Hijau		Ya	Tidak	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	01/10/2024	PASIEN ATAS NAMA Deby Octavian	Pasien memberikan komplain melalui aplikasi Mobile JKN yaitu tidak mementingkan antrian	Media jkn mobile BPJS Kesehatan				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut ke Kepala Seksi Yanmed dr. Diny Ariesta Pamela melalui surat pemberitahuan
2	10/10/2024	pasien ATAS NAMA Jacky Hermala Susanto	Pasien memberikan komplain melalui aplikasi Mobile JKN yaitu waktu yang dokter berikan waktu yang dokter berikan mestinya lebih lama, agar pasien puas berjumpa dengan dokter	Media jkn mobile BPJS Kesehatan				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut ke Kepala Seksi Yanmed dr. Diny Ariesta Pamela melalui surat pemberitahuan
3	14/10/2024	Pasien atas nama AH*** AR**	Pasien memberikan komplain melalui aplikasi Mobile JKN yaitu fasilitas ruang tunggu kurang bersih dan rapi, tidak di lengkapi tv dan AC kurang dingin	Media jkn mobile BPJS Kesehatan				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut ke Kasubbag Rumah Tangga Nelly Tawarma, S.Trkeb. MKM melalui surat pemberitahuan

Bangkinang,
PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I.Kom.

Bulan: NOVEMBER

No	TanggaL	Pemberi Komplain	Isi Komplain	Disampaikan melalui; 1. Lisan 2. Tertulis 3. Media massa	Grading risiko			Waktu Tanggap	Ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu		Ket
					Merah	Kuning	Hijau		Ya	Tidak	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	11/11/2024	Pasien atas nama SY*********	Pasien memberikan komplain melalui aplikasi Mobile JKN yaitu kalau bisa jangan terlalu antrinya	3				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut ke Kepala Seksi Yanmed dr. Diny Ariesta Pamela mengatakan solusi terkait keluhan pasien tersebut adalah membuat Komitemen supaya Dokter DPJP datang ontime untuk melayani pasien. dan saat ini sedang proses membuat Komitmen Kedisiplinan untuk DPJP dan seluruh petugas agar sesegera memungkin melayani pasien. jadi pasien tidak menumpuk dan tidak lama mengantri lagi
2	25/11/2024	Pasien rawat jalan yang tidak ingin disebutkan namanya	Pasien poli jantung yang sudah menunggu lama antrian di pendaftaran kemudia tiba-tiba di dapat informasi dokternya izin karena istrinya sakit. Kami juga sakit buk, kami datang dari jauh. Kalau bisa informasi seperti ini jangan mendadak. Terimakasih	1				1x24 jam	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut ke Kepala Seksi Yanmed dr. Diny Ariesta Pamela mengatakan untuk terkait keluhan tersebut petugas poli rawat jalan bersama DPJP akan berkomitmen kita ada poli tutup mendadak akan sesegera mungkin di informasikan kepada pasien. namun kasus dokter jantung ini berbeda poli tutup karna memang anak dan istrinya mendadakan sakit di hari itu sehingga mengakibatkan dr Spesialis jantung tidak bisa hadir melayani pasien seperti biasa. penjelasan kasi Yanmed kami teruskan kepada pasien dan meminta untuk memahami keadaan urgensi dan unit pengaduan mewakilil RSUD Bangkinang meminta maaf atas ketidak nyamanannya

Bangkinang, 02 Desember 2024

Bangkinang,
PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I.Kom.

Bulan: DESEMBER

No	TanggaL	Pemberi Komplain	Isi Komplain	Disampaikan melalui; 1. Lisan 2. Tertulis 3. Media massa	Grading risiko			Waktu Tanggap	Ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu		Ket
					Merah	Kuning	Hijau		Ya	Tidak	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	02/12/2024	Pasien rawat jalan atas nama SERI DEWITA	Saran saya usahakan dokter datang tepat waktu, karena waktu tunggu di poli sampai 2 jam lama menunggu tambah sakit bukan tambah sehat. Begitu juga dengan pengambilan obat bisa memakan waktu 3 jam. Ini harus di evaluasi agar pelayanan maksimal pasien	3				1x24	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut ke Kepala instalasi rawat jalan. Ns Fartmawati, S.Kep. Setelah di kroscek di sistem terkait menunggu 2 jam itu tidak benar, karena pasien terdaftar jam 10.22 kemudian di layani jam 11.16. kemudian di depo farmasi telah di konfirmasi dengan kepala unit depo farmasi rawat jalan Apt. Misdarni, S.Farm terjadi kelambatan pelayanan karena pada saat itu jaringan serindit RSUD Bangkinang lelet. kemduian pada tanggal 2 desember 2024 jumlah pasien 320, rata-ra pasien obat racikan. jumlah pasien tidak bisa terlayani cepat karena jumlah apoteker di RSUD kurang. kekurangan SDM itu terjadi karena apoteker lulus PPPK di Puskesmas, sedangkan menerima honor apoteker di RSUD tidak noleh ini sudah aturan dari Pemkab Kampar
2	07/12/2024	Pasien atas nama Ahmad Fadly	Kalau bisa bintang hitam, bintang hitam di kasih. Rumah sakit yang pelayanan terburuk yang pernah aku temui. Oramg yang tempat kita daftar kurang ajar. Waktu suami saya sesak, saya daftar pakai KTP, dan KTP nya di lempar dong ngasih nya. Dan yang jaga juga marah-marah, mungkin karna kami diam aja jadi seenak nya saja	3				1x24	1		Unit Layanan Pengaduan mengkonfirmasi dan meneruskan keluhan pasien tersebut ke Kepala instalasi rekam Medis Erika, SKM. Bagian rekam medis unit pendaftatan IGD mengadakan rapat inter dengan management bersama seluruh staf. Setelah intograsi staf mengatakan tidak pernah melakukan tindakan tersebut. untuk mengubungi kembali ke pasien pun tidak bisa, karena pasien menyampaikan komplain melalui ulasan google jadi tidak bisa feedback.kemudian solusi yang di ambil memberikan edukasi kepada seluruh staf di RSUD Bangkinang khusus nya rekam medis pendaftaran agar bersikap ramah dan sopan kepada pasien.

Bangkinang,
PIC ADUM

DEWI SARTIKA, S.I.Kom.