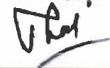


DAFTAR HADIR

Hari/ Tanggal : Rabu, 01 September 2021
 Waktu : 12.30 WIB – Selesai
 Tempat : Aula Lt.3A
 Acara : Rapat Rutin Struktural
 Agenda : 1. Pembahasan Komplain Pasien
 2. Koordinasi Pelayanan

No.	Nama	Bagian	Jabatan	Tanda Tangan
1.	dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M	Direksi	Direktur	
2.	dr. Aditya Bagus Djatmiko, M.Kes	Direksi	Wadir Pelayanan Medis	
3.	Zwei Sujanto, A.Md.Kep.	Instalasi Kamar Operasi	Kepala Instalasi	
4.	Nenny Nayulita, S.Kep, Ns.	Instalasi Rawat Inap	Kepala Instalasi	
5.	Siti Laely Rochmah, S.Kep., Ns.	Instalasi Rawat Jalan	Kepala Instalasi	
6.	Otto Desyanto, A.Md.Kep.	Instalasi Penunjang Medis	Kepala Instalasi	
7.	Intan Kusumawati, S.Farm, Apt. MARS	Instalasi Farmasi	Kepala Instalasi	
8.	dr. Dini Dharmawidiarini, Sp.M (K)	Instalasi Gawat Darurat	Kepala Instalasi	
9.	Larashati Wulyati, S.Kep., Ns.	Instalasi Lasik	Plt. Kepala Instalasi	
10.	Dyan Kartika Sari, S.KM.	Umum dan HRD	Kepala Bagian	
11.	Dewi Purwantiningsih, M.Psi., MM.	Sub Bagian HRD	Kepala Sub Bagian	
12.	Zainal Arifin, A.Md.PK.	Sub Bagian Perencanaan, Pelaporan dan Rekam Medis	Kepala Sub Bagian	
13.	Kholifatul Maqbula, S.E.	Sub Bagian Rumah Tangga	Kepala Sub Bagian	-
14.	Uswatun Chasanah, S.Pd.	Instalasi Gizi	Plt. Kepala Instalasi	
15.	Wawan Supra Wismana, S.KM.	Instalasi Sanitasi Lingkungan	Kepala Instalasi	

NOTULEN

- TANGGAL** : 01 September 2021
- WAKTU** : 13.00 WIB – Selesai
- TEMPAT** : Ruang Aula
- AGENDA RAPAT** :
1. Pembahasan Komplain Pasien
2. Koordinasi Pelayanan
- PEMIMPIN RAPAT** : dr. Sahata P.H.Napitupulu, SpM
- NOTULIS** : Hendri Fitrianto
- JUMLAH PESERTA** : 19 Orang
- TIDAK HADIR** : 3 Orang
- PEMBAHASAN** :
1. Rapat dibuka oleh dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M
2. Ka Humas Pemasaran menyampaikan laporan komplain selama periode Agustus 2021 sesuai dengan lampiran notulensi ini.
3. dr Adit
a. Komplain pasien terkait dengan sulitnya melakukan pendaftaran online atau terkendala kuota pasien. Dengan adanya pembatalan pasien sebaiknya juga disosialisasikan ke eksternal rumah sakit. Misalnya disampaikan melalui website agar pasien juga mengetahui tentang kebijakan pembatalan tersebut.
b. Bisa mulai dipikirkan terkait pasien daftar online dengan melakukan pembayaran menggunakan m-banking (online), bisa mendapatkan nomor antrian dengan menunjukkan bukti transfer.
4. Pak Bayu: Booking online dibuka pada H-2
5. Pak Zainal: Pasien datang hari ini dan diminta kontrol 2 minggu lagi apakah sudah bisa booking saat itu juga?
6. dr. Sahata:
Pendaftaran ditutup 24 jam sebelum pemeriksaan (untuk yang booking online).
7. Pak Zainal:
a. Untuk pasien daftar online akan ditukar dengan nomor antrian loket pendaftaran.
b. Ada kemungkinan setelah panggilan loket pendaftaran nomor antrian akan tidak urut lagi dikarenakan terkendala kelengkapan dokumen pasien
8. dr. Sahata:
Untuk kedepannya jika sudah tertata rapi untuk pasien online akan mendapatkan nomor antrian panggilan loket. Tidak perlu tukar nomor antrian lagi.
9. Pak Bayu:
Kenapa dibuka H-2 untuk booking online, dikarenakan ada yang sudah daftar tetapi tidak datang. Ada juga yang melakukan pendaftaran sampai 2x. Untuk pengaturan jam pelayanan antrian sudah ada di mesin antrian, 5 nomor interval waktunya 50 menit.



10. dr. Sahata:
Pendaftaran online ditutup 24 jam sebelum pemeriksaan dan dibuka selama 2 minggu.
11. Bu Yonita:
Vending machine mengalami trouble, pasien telah melakukan scan barcode ke mesin tersebut tetapi minuman tidak keluar. Informasi dari bagian umum (Pak Arnold) untuk keluhan terhadap vending machine langsung menghubungi nomor yang tertera di mesin dikarenakan alat dari pihak ketiga.
12. dr. Sahata:
Agar diberikan tulisan harap hati-hati menggunakan mesin tersebut. Pembayaran jika sudah scan tetapi minuman tidak keluar.
13. Pak Zainal:
 - a. Kuota pasien 130 pasien/hari dengan rincian 115 untuk nomor antrian dan 15 untuk alokasi pasien luar kota.
 - b. Banyak pasien yang menanyakan pembayaran menggunakan mesin EDC, apakah bisa?
14. Bu Anis:
 - a. Masih belum bisa menggunakan EDC untuk pasien poliklinik di loket
 - b. Jika mau menggunakan EDC bisa dilakukan di kasir poliklinik (lobby lama), tetapi risikonya pasien akan bolak balik.
 - c. Bisa pengajuan untuk mesin EDC di loket poliklinik.
15. dr. Sahata:
Pengajuan mesin EDC di poliklinik.
16. Bu Anis:
Kuota pasien untuk praktek dokter agar ditambah karena sering melebihi kuota
17. dr. Sahata:
Untuk kuota bisa fleksibel melihat dari waktu yang ada, jadi tidak harus mengikuti kebijakan pembatasan.
18. Bu Yonita:
 - a. Untuk fleksibilitas kuota tidak berlaku di VIP Pagi, berbeda dengan VIP Sore.
 - b. Customer service bukan sebagai pengatur kuota untuk pasien tetapi hanya sebagai fasilitator.
19. dr. Adit:
Dalam menghadapi pasien, kita harus menunjukkan sikap bahwa kita membantu pasien.
20. dr. Sahata:
Dipersiapkan minggu depan kuota dinaikkan menjadi 150 pasien.
21. Pak Rizal:
Menjelaskan cara pengisian casemix, agar dokter mengisi ttd dan stempel di kolom ttd petugas pemeriksaan dasar karena selama ini kosong.



HASIL RAPAT

22. dr. Sahata:

Agar bisa mensosialisasikan terkait casemix ke dokter di rapat rutin staf medis.

1. Pendaftaran online dibuka selama 2 minggu dan ditutup 24 jam sebelum pemeriksaan.
2. Komplain terkait vending machine yang trouble bisa langsung disampaikan kepada CP yang ada di mesin tersebut.
3. Kuota pasien akan dinaikkan pada minggu berikutnya. Selama ini hanya 130 pasien/hari dengan rincian 115 nomor antrian dan sisanya 15 nomor lagi untuk kuota pasien luar kota.
4. Pengajuan mesin EDC di loket poliklinik.

TINDAK LANJUT

1. Sosialisasi terkait casemix disampaikan ketika rapat rutin staf medis pada hari sabtu.

PEMIMPIN RAPAT,

(dr. Sahata P.H.N. Sp.M)

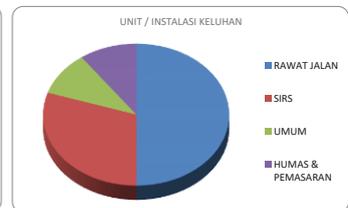
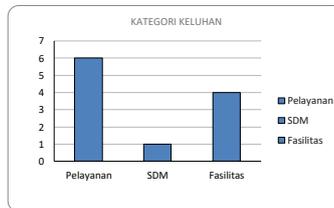
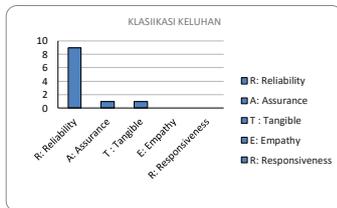
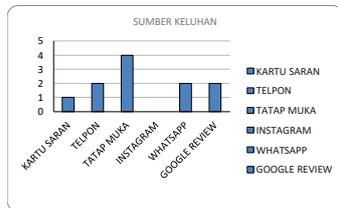
NOTULIS,

(Hendri Fitrianto)

A S S U R A N C E	OBAT DIGANTI SAAT KONTROL PADAHAL MASIH ADA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
	DIVONIS TIDAK BISA SEMBUH OLEH DOKTER	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
HASIL PENGOBATAN DOKTER	PENJELASAN DOKTER KURANG LENGKAP	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	4	
T A N G I B I L E	FASILITAS RSMU	FASILITAS RSMU KESELURUHAN	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	3
RESPONSIVENESS	TIDAK ADA INFORMASI LANJUTAN	OPTIK	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
E M P A T H Y	KOMUNIKASI STAF	PENYAMPAIAN PERAWAT KE PASIEN	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	

SUMBER KELUHAN	TOTAL KOMPLAIN	KLASIFIKASI KELUHAN	TOTAL	KATEGORI KELUHAN	TOTAL
KARTU SARAN	1	R: Reliability	9	Pelayanan	6
TELPON	2	A: Assurance	1	SDM	1
TATAP MUKA	4	T: Tangible	1	Fasilitas	4
INSTAGRAM	0	E: Empathy	0		
WHATSAPP	2	R: Responsiveness	0		
GOOGLE REVIEW	2				

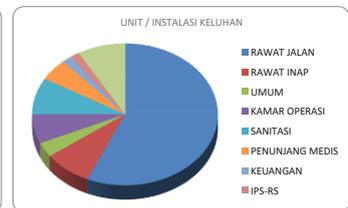
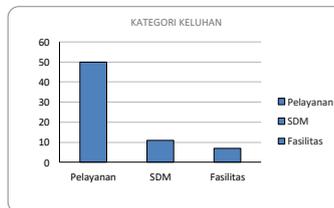
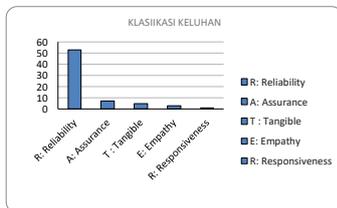
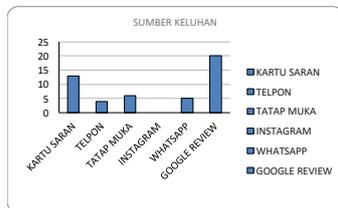
UNIT / INSTALASI TUJUAN KELUHAN	TOTAL
RAWAT JALAN	5
SIRS	3
UMUM	1
HUMAS & PEMASARAN	1



TOTAL AKUMULASI SAMPAI AGUSTUS

SUMBER KELUHAN	TOTAL KOMPLAIN	KLASIFIKASI KELUHAN	TOTAL	KATEGORI KELUHAN	TOTAL
KARTU SARAN	13	R: Reliability	53	Pelayanan	50
TELPON	4	A: Assurance	7	SDM	11
TATAP MUKA	6	T: Tangible	5	Fasilitas	7
INSTAGRAM	0	E: Empathy	3		
WHATSAPP	5	R: Responsiveness	1		
GOOGLE REVIEW	20				

UNIT / INSTALASI TUJUAN KELUHAN	TOTAL
RAWAT JALAN	34
RAWAT INAP	5
UMUM	2
KAMAR OPERASI	4
SANITASI	5
PENUNJANG MEDIS	3
KELUANGAN	1
IPS-RS	1
SIRS	5



FORMULIR CASE MIX

IDENTITAS PASIEN <div style="border: 1px dashed black; border-radius: 15px; width: 90%; margin: 10px auto; text-align: center; padding: 10px;"> STIKER </div>	A. RAWAT JALAN B. IGD	TANGGAL PELAYANAN /...../.....
---	--	---

JENIS PELAYANAN	KODE ICD10/9	TTD PETUGAS	TTD PASIEN/ KELUARGA
PENDAFTARAN <input type="checkbox"/>			
PEMERIKSAAN DASAR	95.02		

- Tekanan Darah - Visus/Refraksi - Tonometri - Slit Lamp - Konsultasi Spesialis

PEMERIKSAAN PENUNJANG			
● Laboratorium <input type="checkbox"/> GDA <input type="checkbox"/> Kimia Darah <input type="checkbox"/> Pemeriksaan hapusan/Skraping			
<input type="checkbox"/> Foto Fundus	95.11		
<input type="checkbox"/> Fundus Fluorescein Angiografi (FFA)	95.12 Top Up		
<input type="checkbox"/> Ultrasonografi (USG)	95.13		
<input type="checkbox"/> Optical Coherence Tomography (OCT)	95.16		
<input type="checkbox"/> Humphrey Perimeter (HFA)	95.05		
<input type="checkbox"/> Konsultasi Poli Khusus.....			

DIAGNOSA			
- Utama :			
.....			
- Sekunder :			
.....			
- Komplikasi :			
.....			

TINDAKAN			
● Laser Fotocoagulasi <input type="checkbox"/> Diabetik Retinopati	14.24		
<input type="checkbox"/> Perifer Degenerasi / Tear Retina Perifer	14.34		
<input type="checkbox"/> Yag Laser	13.64		
<input type="checkbox"/> Laser Perifer Iridektomi (LPI)			
<input type="checkbox"/> Operasi.....			
<input type="checkbox"/> Lain-Lain.....			

OBAT/ALKES (TERLAMPIR) <input type="checkbox"/>
--

*Beri centang (✓) pada kotak