

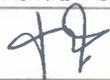
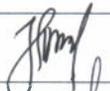
DAFTAR HADIR

Hari/ Tanggal : Rabu, 02 Juni 2021
 Waktu : 13.30 WIB – Selesai
 Tempat : Ruang Rapat 1 Lantai 3B
 Acara : Rapat Rutin Struktural
 Agenda : 1. Pembahasan Komplain Pasien
 2. Pembahasan 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.	Hargo Wahyuono, S.E, M.Si, Ak., CA	Direksi	Wadir Administrasi, Umum dan Keuangan	—
4.	Yuni Irawati, S.Kep, Ns.	Bidang Keperawatan	Kepala Bidang	
5.	Zwei Sujanto, A.Md.Kep.	Instalasi Kamar Operasi	Kepala Instalasi	
6.	Nenny Nayulita, S.Kep, Ns.	Instalasi Rawat Inap	Kepala Instalasi	
7.	Siti Laely Rochmah, S.Kep., Ns.	Instalasi Rawat Jalan	Kepala Instalasi	
8.	Otto Desyanto, A.Md.Kep.	Instalasi Penunjang Medis	Kepala Instalasi	
9.	Intan Kusumawati, S.Farm, Apt. MARS	Instalasi Farmasi	Kepala Instalasi	
10.	dr. Dini Dharmawidiarini, Sp.M (K)	Instalasi Gawat Darurat	Kepala Instalasi	—
11.	Larashati Wulyati, S.Kep., Ns.	Instalasi Lasik	Plt. Kepala Instalasi	
12.	Arnold Hariyono S, S. KM., M.M.	Bagian Umum dan HRD	Kepala Bagian	
13.	Dyan Kartika Sari, S.KM.	Sub Bagian Tata Usaha	Kepala Sub Bagian	—
14.	Dewi Purwantiningsih, M.Psi., MM.	Sub Bagian HRD	Kepala Sub Bagian	—
15.	Zainal Arifin, A.Md.PK.	Sub Bagian Perencanaan, Pelaporan dan Rekam Medis	Kepala Sub Bagian	
16.	Kholifatul Maqbula, S.E.	Sub Bagian Rumah Tangga	Kepala Sub Bagian	
17.	Uswatun Chasanah, S.Pd.	Instalasi Gizi	Plt. Kepala Instalasi	

DAFTAR HADIR

Hari/ Tanggal : Rabu, 02 Juni 2021
 Waktu : 13.30 WIB – Selesai
 Tempat : Ruang Rapat 1 Lantai 3B
 Acara : Rapat Rutin Struktural
 Agenda : 1. Pembahasan Komplain Pasien
 2. Pembahasan Koordinasi Pelayanan

No.	Nama	Bagian	Jabatan	Tanda Tangan
18.	Wawan Supra Wismana, S.KM.	Instalasi Sanitasi Lingkungan	Kepala Instalasi	
19.	Sudarto	Instalasi Pemeliharaan Sarana Prasarana	Plt. Kepala Instalasi	
20.	Hadi Prayitno, S.E., Ak.	Bagian Keuangan	Kepala Bagian	
21.	Anis Yuliati, A.Md.Ak.	Sub Bagian Keuangan	Kepala Sub Bagian	
22.	Riza Harwati, A.Md.	Sub Bagian Akuntansi dan Verifikasi	Plt. Kepala Sub Bagian	
23.	Rizal Fachrudin, S.E.	Bagian Pengelolaan Jaminan Kesehatan	Kepala Bagian	
24.	Bayu Wijaya, S.Kom.	Unit SIRS	Kepala Unit	
25.	Yonita Eka Sudarto, S.Sos.	Unit Humas dan Pemasaran	Plt. Kepala Unit	

NOTULEN

TANGGAL	:	02 Juni 2021
WAKTU	:	13.30 WIB – Selesai
TEMPAT	:	Ruang Rapat 1 Lantai 3B
AGENDA RAPAT	:	1. Pembahasan Komplain Pasien 2. Koordinasi Pelayanan
PEMIMPIN RAPAT	:	dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M
NOTULIS	:	Rizqiyah, S.KM
JUMLAH PESERTA	:	20 Peserta
TIDAK HADIR	:	4 Peserta
PEMBAHASAN	:	1. Dibuka oleh dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M 2. Kepala Humas Pemasaran menyampaikan rekapan komplain yang terjadi pada bulan Mei 2021 sebagai berikut: a. Komplain pasien terkait pengisian form resume medis yang digunakan untuk pengajuan reimbursement peserta asuransi. Pasien merasa dirugikan karena dikenakan biaya. Pak Hadi: sudah ada SK terkait pengenaan biaya tersebut. dr. Sahata: perlu ada keseragaman alur pengisian terkait form asuransi ini. Karena beberapa kasus pasien meminta didalam ruang praktek dokter sehingga mengganggu pelayanan kepada pasien selanjutnya. Saran saya: petugas registrasi menanyakan terkait jenis pembayaran pasien sehingga termonitor sejak awal jika pasien memerlukan pengisian form resume medis dan dikumpulkan untuk nantinya diisi oleh DPJP. Bu Nenny: 1) Perlu juga ditambahkan dalam <i>General Consent</i> (Rawat Inap maupun Rawat Jalan) terkait dengan pengenaan biaya tersebut sehingga meminimalisir komplain dari pasien. 2) Bagaimana untuk pengisian resume medis pasien dr. Martin yang meminta stempel RS sedangkan pengisian dilakukan dirumah? dr. SN: Sebaiknya tidak diberikan stempel ketika form tersebut masih kosong. dr. SN: perlu direview ulang terkait dengan tarif pengisian resume medis. Di RS lain harganya bisa sampai 500rb. Usul untuk RSMU tarifnya 100rb – 150rb. b. Komplain pasien terkait dengan antrian online yang tidak bisa berfungsi pada pelayanan VIP sore. Pak Bayu: untuk pelayanan VIP belum bisa mendaftar online. Hanya pengambilan antrian dari RS. dr. Sahata: untuk mengantisipasi komplain pasien yang sejenis dengan ini perlu ditambahkan informasi terkait dengan jumlah pasien yang telah diperiksa dokter. Hal ini menjadi bahan pertimbangan untuk pasien dalam memilih dokter yang memeriksa. Saya minta untuk jadwal VIP sore bisa dilakukan pendaftaran online seperti pelayanan VIP pagi.

3. Untuk pasien yang menggunakan prudential PMN perlu dilakukan pre admisi yang dilakukan H-7 pelaksanaan operasi. Nantinya akan dibantu tim PJK terkait dengan pengurusan administrasinya. Sedangkan untuk pelayanan VIP sore akan dibantu oleh petugas customer service. Tujuan dilakukan pre adminisi ini adalah untuk kepastian jaminan untuk tindakan yang akan dilakukan. Persyaratan yang dibutuhkan dalam pre admisi ini meliputi kartu kepesertaan, KTP, surat pengantar dan lembar medis awal yang diisi oleh dokter.

HASIL RAPAT

1. Penambahan terkait informasi tambahan biaya untuk pengisian resume medis pada *general consent* (rawat inap dan rawat jalan)
2. Melakukan review SK terkait besaran biaya pengisian resume medis yang jika dibandingkan dengan RS lain, tarif kita terlalu murah.
3. Pendaftaran online diterapkan juga pada pelayanan VIP sore.
4. Penambahan informasi terkait jumlah pasien yang telah dilayani pada no antrian pasien.
5. Penerapan pre admisi untuk pasien yang akan melakukan tindakan operasi dengan menggunakan prudential jenis PMN.

TINDAK LANJUT

1. Sub Bagian PPRM melakukan koordinasi dengan Wadiryman untuk penambahan informasi biaya pada lembar *general consent*.
2. SIRS menambahkan informasi terkait jumlah pasien yang telah dilayani pada no antrian pasien.

PEMIMPIN RAPAT,



(dr. Sahata P.H. Napitpulu, Sp.M)

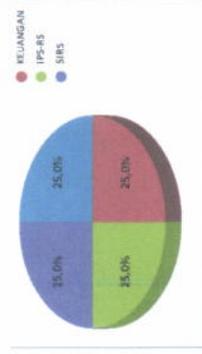
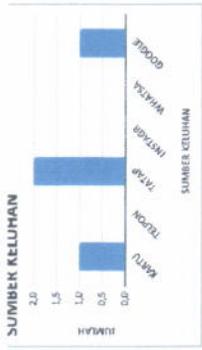
NOTULIS,



(Rizqiyah, S.KM)

KLASIFIKASI KELUHAN	KELOMPOK KELUHAN	SUB KELUHAN	NO	PENYELESAIAN	AKUMULASI S/D BULAN INI	
R E L I A B I L I T Y	PENDAFTARAN ONLINE	PENDAFTARAN ONLINE TROUBLE	0	Sekitar pukul 07:30 ada beberapa pasien yang datang untuk mengambil nomor antrian dokter praktek di siang dan sore hari. Namun ketika mau ambil nomor antrian, beberapa dokter tidak muncul di mesin antrian. Nomor antrian Pr. Th. Herry datang menghampiri CS dan mengeluhkan terkait nomor antrian yang belum bisa diambil, beliau menyampaikan seharusnya di RS tidak boleh ada sistem yang trouble atau bermasalah, apalagi pasien juga membandingkan dengan RS lain yang pelayanan maupun sistemnya jauh lebih bagus. Beliau menanyakan hal ini karena sudah menempatkan datang pagi hari dari Gresik, namun sesampainya di sini beliau merasa kecewa dengan pelayanan RSMU. Th. Herry menyampaikan jika itu kejadiannya akan seperti ini, lebih baik tidak datang lagi pagi - pagi ke RSMU untuk ambil nomor antrian, karena takut hal seperti ini akan terjadi lagi dan menganggap bahwa selama ini sistem di RSMU masih belum siap untuk pasien.	3+0+0-1+4	
		PELAYANAN LAMA	0	ANTRIAN YANG LAMA	8	
		PELAYANAN DI VIP	0	PELAYANAN DI VIP	3+0	
		MEMUNGKUTI DOKTER UNTUK KONSULTASI	0	MEMUNGKUTI DOKTER UNTUK KONSULTASI	1+0+0+3	
		LAYANAN LAMA	1	ANTRIAN YANG LAMA	4	
		PEMBERASAN & INFO BPJS	1	PEMBERASAN & INFO BPJS	2	
		LAYANAN ASURANSI & RESUME MEDIS	1	FORM KLAIM ASURANSI & RESUME MEDIS	0+1	
		KAMAR BEDAH	1	WAKTU TUNGGU OPERASI DI KAMAR BEDAH	4	
		RAWAT INAP	1	PELAYANAN DI INAP	1	
		PEMBERIAN INFORMASI KE PASIEN	0	SALAH MEMBERIKAN OBAT INFORMASI DARI RUMAH UPAWA TELPON DARI INTERNAL KE PASIEN INFORMASI DARI OPERATOR INFORMASI DARI SECURITY PELAYANAN SECURITY	2	
A A N S C U E R	KARTU SARAN	OBAT MASUK MERAH/ SAKIT SETELAH BERDIBAT ADA	0	WAKTU MASUK MERAH/ SAKIT SETELAH BERDIBAT ADA	0	
	TELPON	DIVONIS TIDAK BISA SEMBUH OLEH DOKTER	0	DIVONIS TIDAK BISA SEMBUH OLEH DOKTER	1	
	TATAP MUKA	PEMILASAM DOKTER KURANG LENGKAP	0	PEMILASAM DOKTER KURANG LENGKAP	1	
	INSTAGRAM	PERKAMPUSAN PERAWAT KE PASIEN	1	PERKAMPUSAN PERAWAT KE PASIEN	0+1	
	WHATSAPP	FASILITAS RSMU KESELURUHAN	1	FASILITAS RSMU KESELURUHAN	0+1	
	GOOGLE REVIEW	OPTIK	0	OPTIK	1	

SUMBER KELUHAN	TOTAL KOMPLAIN	KLASIFIKASI KELUHAN	TOTAL	KATEGORI KELUHAN	TOTAL	UNTUK INSTALASI TUJUAN KELUHAN	TOTAL
KARTU SARAN	1	R: Reliability	2	Pelayanan	2	RAWAT JALAN	1
TELPON	0	A: Assurance	1	SDM	1	KEUANGAN	1
TATAP MUKA	2	T: Tangible	1	Fasilitas	1	BPJ-BIS	1
INSTAGRAM	0	E: Empathy	0			SIRS	1
WHATSAPP	0	R: Responsiveness	0				
GOOGLE REVIEW	1		0				



TOTAL AKUMULASI SAMPAI MEI

SUMBER KELUHAN	TOTAL KOMPLAIN	KLASIFIKASI KELUHAN	TOTAL	KATEGORI KELUHAN	TOTAL	UNIT / INSTALASI TUJUAN KELUHAN	TOTAL
KARTU SARAN	6	R: Reliability	34	Pelayanan	34	RAWAT JALAN	22
TELPUK	2	A: Assurance	5	SDM	8	RAWAT INAP	5
TATAP MUKA	16	T: Tangible	2	Fasilitas	2	LUMAH	1
INSTAGRAM	0	E: Empathy	2			KAMAR OPERASI	4
WHATSAPP	3	R: Responsiveness	1			SANITASI	2
GOOGLE REVIEW	15					PENUNJANG MEDIS	2
						RELIABILITAS	1
						IPS-RS	1
						SIRS	4

