
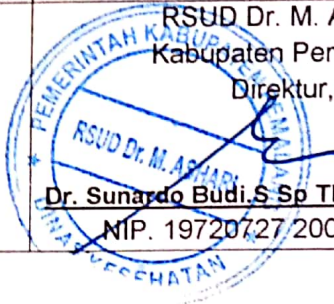
 <p>PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG DINAS KESEHATAN RSUD Dr. M. ASHARI</p> <p>Jl. Gatot Subroto No.41 Pematang 52319 Telp : 0284-321614 Fax : 0284-323664</p>	<p align="center">PENANGANAN SESUAI DENGAN TINGKATAN KOMPLEN (GRADING)</p>		
	<p>No. Dokumen : 445/ /SPO//XI/2019</p>	<p>No. Revisi : 0</p>	<p>Halaman : 1/2</p>
<p>STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL</p>	<p>Tanggal terbit : 6 November 2019</p>	<p align="right">RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pematang Direktur,  <u>Dr. Sunardo Budi S, Sp THT-KL.M.Kes</u> NIP. 19720727 200312 1 005</p>	
PENGERTIAN	Tata Cara mengenai tahap tahap pemisahan tingkatan komplek sebelum mengambil solusi penyelesaian komplek.		
TUJUAN	Agar keluhan/ complain yang terjadi dapat ditindaklanjuti sesuai dengan batas waktu penyelesaian yang sesuai dengan tingkatan komplek/grading dan bidang yang akan menyelesaikan komplek tersebut.		
KEBIJAKAN	Rumah sakit memberikan informasi tentang tatacara menyampaikan keluhan, konflik atau perbedaan pendapat yang timbul dalam proses pelayanan dan akan diselidiki serta ditelaah rumah sakit bila perlu keluarga ikut serta dalam proses penyelesaian (SK Direktur Nomor : 445 / 292 / I / 2019)		
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Baca dan cermati isi komplek yang ada 2. Pisahkan isi komplek sesuai tingkat komplek/grading: <ol style="list-style-type: none"> a HIJAU : tidak menimbulkan kerugian material Selesai : 7 x 24 jam Penyelesaian : Unit kerja, Customer Servis, Pegawai rumah sakit b KUNING : menimbulkan kerugian material, Medis (sosial) Selesai : 3 x 24 jam Penyelesaian : Sub. Bag. Humas/Umum c MERAH : Hukum, Kepolisian, Kematian Selesai : 1 x 24 jam Penyelesaian : Sub. Bang. Hukum, Direksi 3. Catat dan Sampaikan hasil tingkat komplek / grading kepada direktur dan mengarsipkan di customer servis 4. Customer servis mendampingi bidang yang di tunjuk direktur untuk menyelesaikan komplek 		
UNIT TERKAIT	1. Semua unit pelayanan dan penunjang		

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG DINAS KESEHATAN RSUD Dr. M. ASHARI</p> <p>Jl. Gatot Subroto No.41 Pemalang 52319 Telp : 0284-321614 Fax : 0284-323664</p>	<p>PENANGANAN SESUAI DENGAN TINGKATAN KOMPLEN (GRADING)</p>		
	<p>No. Dokumen : 445/ /SPO//XI/2019</p>	<p>No. Revisi : 0</p>	<p>Halaman : 2/2</p>
<p>STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL</p>	<p>Tanggal terbit : 6 November 2019</p>	<p>RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang Direktur,  <u>Dr. Sunardo Budi, S Sp THT-KL.M.Kes</u> NIP. 19720727 200312 1 005</p> 	
<p>UNIT TERKAIT</p>	<p>3. Komite Etik dan Hukum 3. komite PKRS dan Bagian Umum.</p>		