
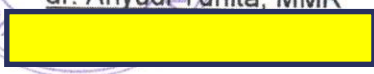



MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PROSEDUR TERHADAP KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR.
- KESATU : Menetapkan kebijakan prosedur terhadap kompensasi layanan tidak sesuai standar sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dalam Keputusan Direktur ini.
- KEDUA : Kompensasi layanan tidak sesuai standar sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU merupakan bentuk komitmen rumah sakit kepada pengguna layanan dalam menjalankan maklumat pelayanan dan digunakan untuk meningkatkan profesionalisme pegawai rumah sakit.
- KETIGA : Keputusan Direktur ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 31 Desember 2022

DIREKTUR,

dr. Ariyudi Yunita, MMR




Lampiran : Keputusan Direktur tentang Prosedur terhadap
Kompensasi Layanan Tidak Sesuai Standar
Nomor : 445/1169 /KPTS/x11 /2022
Tanggal : 31 Desember 2023

KEBIJAKAN PROSEDUR TERHADAP KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR

A. PENGERTIAN

1. Kompensasi adalah ganti rugi atau imbalan yang diberikan oleh rumah sakit sebagai akibat pengguna layanan tidak mendapatkan layanan yang sesuai dengan standar rumah sakit.
2. Standar adalah standar pelayanan rumah sakit berdasarkan standar akreditasi rumah sakit.
3. pengguna layanan adalah pasien atau penanggung jawab pasien yang menggunakan fasilitas pelayanan rumah sakit.

B. TUJUAN

Memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan dan selaras dengan kemampuan rumah sakit sehingga mendapatkan kepercayaan dari pengguna layanan.

C. KEBIJAKAN

1. Rumah Sakit telah menetapkan maklumat pelayanan “Dengan Ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan yang Telah Ditetapkan dan Apabila Tidak Menepati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-undangan yang Berlaku”;
2. Jenis layanan yang tidak sesuai merupakan seluruh layanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan dan rumah sakit akan memberikan kompensasi sebagai berikut:
 - a. Pelayanan IGD, meliputi:
 - 1) Keterlambatan respontime Dokter IGD, kompensasi berupa:
 - a) Pasien datang di IGD langsung diperiksa oleh perawat berdasarkan triage kondisi pasien;
 - b) Pasien atau penanggung jawab pasien diberikan informasi oleh perawat bahwa terdapat pasien lain dengan kondisi lebih gawat dan lebih darurat sehingga dokter IGD belum dapat memeriksa pasien;
 - 2) Penundaan pelayanan di IGD, kompensasi berupa:

pasien atau penanggung jawab pasien diberikan informasi tentang penyebab terjadinya penundaan pelayanan antara lain karena menunggu hasil pemeriksaan penunjang sebagai dasar penatalaksanaan lebih lanjut;
 - b. Pelayanan Rawat Jalan, meliputi:
 - 1) Keterlambatan Waktu Pelayanan Obat Jadi (Non Racikan) Rawat jalan, kompensasi berupa:

pasien atau penanggung jawab pasien diberikan informasi oleh apoteker terkait perlunya ketelitian dalam ketepatan resep dengan obat dan ED obat.
 - 2) keterlambatan Waktu pelayanan Obat Racikan Rawat Jalan, kompensasi berupa:

pasien atau penanggung jawab pasien diberikan informasi oleh apoteker terkait perlunya ketelitian dalam ketepatan racikan obat.
 - 3) Tidak tersedianya obat yang di resepkan Rawat Jalan, kompensasi berupa:
 - a) petugas informasi menghubungi DPJP bahwa obat yang diresepkan tidak tersedia (Stock Kosong) di Instalasi Farmasi dan DPJP dapat memberikan alternatif resep obat lainnya;
 - b) jika obat yang diresepkan DPJP merupakan obat yang jarang sekali dipakai dan Intalasi Farmasi kesulitan untuk pengadaan obat tersebut,

- b) jika obat yang diresepkan DPJP merupakan obat yang jarang sekali dipakai dan Instalasi Farmasi kesulitan untuk pengadaan obat tersebut, maka Petugas Farmasi dapat meminta pasien atau penanggung jawab pasien untuk membantu mencari ketersediaan obat tersebut, kemudian Instalasi Farmasi yang akan memesan obat tersebut;
 - 4) keterlambatan waktu pendaftaran pasien secara konvensional, kompensasi berupa:
pasien atau penanggung jawab pasien diberikan informasi oleh Petugas Pendaftaran (Rekam Medis atau Customer Service) terkait penyebab keterlambatan waktu pendaftaran, diantaranya karena listrik mati, kerusakan alat/jaringan/server.
 - 5) tidak dapat mengakses pendaftaran mandiri, kompensasi berupa:
pasien atau penanggung jawab pasien diberikan informasi oleh Customer Service terkait penyebab tidak dapat mengakses pendaftaran mandiri, diantaranya karena kerusakan alat sehingga pendaftaran mandiri dialihkan ke pendaftaran konvensional.
- c. Pelayanan Rawat Inap, meliputi:
- 1) Dokter DPJP di satu hari tertentu tidak melakukan visite pasien Rawat Inap, kompensasi berupa:
Pasien atau penanggung jawab pasien diberikan informasi oleh Perawat Jaga Bangsal bahwa DPJP sedang berhalangan dan visite digantikan oleh dokter jaga bangsal;
 - 2) Pasien mengeluhkan tidak bisa makan makanan yang disediakan oleh rumah sakit, kompensasi berupa:
pasien atau penanggung jawab pasien diberikan informasi oleh Perawat Jaga Bangsal menawarkan untuk konsultasi dengan petugas nutrisi, sehingga dapat diberikan menu makanan yang berbeda sesuai dengan kondisi pasien;
 - 3) Waktu tunggu pelayanan pemulasaraan jenazah yang terlalu lama, kompensasi berupa:
penanggung jawab pasien diberikan informasi oleh Petugas Pemulasaraan Jenazah sesuai dengan kebijakan rumah sakit pelayanan pemulasaraan jenazah dapat dilakukan setelah 2 jam pasien dinyatakan meninggal;
 - 4) Keterlambatan waktu tunggu operasi, kompensasi berupa:
pasien atau penanggung jawab pasien diberikan informasi oleh perawat terkait penyebab keterlambatan waktu tunggu operasi, diantaranya karena antrian pasien operasi yang banyak atau belum keluarnya hasil pemeriksaan penunjang;
- d. Pelayanan Pemeriksaan Penunjang, meliputi:
- 1) Keterlambatan waktu pelayanan laboratorium, kompensasi berupa:
pasien atau penanggung jawab pasien diberikan informasi oleh Petugas Laboratorium terkait penyebab lamanya waktu tunggu hasil pemeriksaan, diantaranya karena banyaknya antrian, kerusakan alat atau ketidakterediaan bahan baku;
 - 2) Tidak tersedianya pelayanan pemeriksaan penunjang di rumah sakit, kompensasi berupa:
pasien atau penanggung jawab pasien diberikan informasi oleh petugas rumah sakit bahwa pemeriksaan penunjang tidak dapat dilakukan dirumah sakit karena tidak tersedianya alat atau kerusakan alat sehingga pemeriksaan penunjang dilakukan diluar rumah sakit oleh Pihak yang telah bekerja sama dengan rumah sakit;

e. Pelayanan administrasi, meliputi:

- 1) keterlambatan penerbitan duplikat surat keterangan kelahiran, kompensasi berupa:
pasien atau penanggung jawab pasien diberikan informasi oleh customer service atau petugas admin perinatal penyebab keterlambatan penerbitan duplikat surat keterangan kelahiran, diantaranya karena pencarian data pasien diatas 10 tahun masih belum menggunakan penyimpanan digital sehingga membutuhkan waktu.
- 2) keterlambatan penerbitan surat keterangan kematian, kompensasi berupa:
penanggung jawab pasien diberikan informasi oleh customer service atau petugas admin penyebab keterlambatan penerbitan duplikat surat keterangan kematian, diantaranya karena pencarian data pasien diatas 10 tahun masih belum menggunakan penyimpanan digital sehingga membutuhkan waktu.
- 3) keterlambatan penerbitan visume et repertum, kompensasi berupa:
pemohon visume et repertum diberikan informasi oleh petugas admin penyebab keterlambatan penerbitan visume et repertum, diantaranya karena pencarian data pasien diatas 10 tahun masih belum menggunakan penyimpanan digital sehingga membutuhkan waktu.
- 4) keterlambatan penerbitan surat keterangan medis, kompensasi berupa:
pasien atau penanggung jawab pasien diberikan informasi oleh customer service atau petugas admin, diantaranya karena pencarian data pasien diatas 10 tahun masih belum menggunakan penyimpanan digital sehingga membutuhkan waktu.

Ditetapkan di : Yogyakarta

Pada Tanggal : 31 Desember 2022

DIREKTUR,

RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH
KOTA YOGYAKARTA
dr. Ariyudi Yunita, MMR