<table>
<tr><td rowspan="2">RSUD
Dr. SOEDIRMAN
KEBUMEN</td><td colspan="3">PEMBERIANKOMPENSASI PADA LAYANAN RAWAT INAP</td></tr>
<tr><td>No. Dokumen
000.8.3.3/098/SPO/2024</td><td>No. Revisi
1</td><td>Halaman
1/1</td></tr>
<tr><td>STANDAR
PROSEDUR
OPERASIONAL</td><td>Tanggal Terbit
1 Juni 2024</td><td colspan="2">Ditetapkan Oleh:
Direktur
RSUD dr. Soedirman Kebumen

<u>dr. Arif Komedi, M.Sc</u>
Pembina Tingkat I
NIP. 196801 27200212 1 002</td></tr>
<tr><td>PENGERTIAN</td><td colspan="3">Tata cara memberikan kompensasi pada pasien rawat inap yang mendapatkan pelayanan tidak sesuai standar pelayanan operasional</td></tr>
<tr><td>TUJUAN</td><td colspan="3">Memperoleh informasi mengenai tata cara pasien mendapat kompensasi, bentuk kompensasi dan prosedur pemberiannya</td></tr>
<tr><td>KEBIJAKAN</td><td colspan="3">Peraturan Direktur Nomor 11 Tahun 2024 Tentang Pemberian Penghargaan dan Pengenaan Sanksi bagi Pegawai Pelaksana Pelayanan Publik dan Pemberian Kompensasi Bagi Penerima Pelayanan Publik di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedirman Kebumen</td></tr>
<tr><td>PROSEDUR</td><td colspan="3">1. Pasien/keluarga pasien yang merasa tidak mendapatkan layanan sesuai SPO melakukan pengaduan baik secara lisan atau tertulis melalui salah satu media pengaduan seperti website, wa, media sosial dan media lain.
2. Petugas aduan memeriksa dan memverifikasi aduan serta melaporkan pada Tim Pengaduan.
3. Tim Pengaduan mengadakan rapat pembahasan dan hasilnya dibuat Berita Acara.
4. Berdasarkan Berita Acara, disusun surat pemberian kompensasi yang ditandatangani oleh Direktur berupa untuk kunjungan selanjutnya, pasien tidak perlu mendaftar sendiri tetapi didaftarkan oleh petugas.
5. Surat pemberian kompensasi disampaikan ke Pasien/ Pengadu dan Ruang Rawat Inap Pengadu.
6. Petugas pada Ruang Rawat Inap mendaftarkan pasien ke pendaftaran.
7. Bukti pendaftaran disampaikan ke pasien untuk digunakan pada kunjungan berikutnya.</td></tr>
<tr><td>UNIT TERKAIT</td><td colspan="3">1. Front Office
2. Pendaftaran Rawat Inap (TPPRI)
3. Rekam Medis</td></tr>
</table>