



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR

DINAS KESEHATAN

RUMAH SAKIT PARU MANGUHARJO PROVINSI JAWA TIMUR

Jalan Yos Sudarso No. 108-112 - Telp. (0351) 462427 Fax. (0351) 464916

MADIUN

KEPUTUSAN

DIREKTUR RUMAH SAKIT PARU MANGUHARJO PROVINSI JAWA TIMUR

Nomor : 445/3247./KPTS/102.14/2023

T E N T A N G

KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI

DIREKTUR RUMAH SAKIT PARU MANGUHARJO PROVINSI JAWA TIMUR

MENIMBANG : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur, diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional.

b. Bahwa untuk melancarkan tugas dan pelayanan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur, dipandang perlu untuk membuat kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai.

c. Bahwa untuk kepentingan tersebut diatas, perlu diterbitkan Keputusan Direktur tentang kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai di Rumah Sakit Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur.

MENINGGAT : a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5063);

b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5072);

c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;

e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 7 Tahun

2020 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun;

- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 18 Tahun 2022 tentang Nomenklatur Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT PARU MANGUHARJO PROVINSI JAWA TIMUR TENTANG KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI

PERTAMA : Kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai di RS Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA : Kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai di RS Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur untuk digunakan sebagai acuan dan tuntunan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara profesional.

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya, dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penerapan ini maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

DITETAPKAN DI : M A D I U N

PADA TANGGAL : 18 DEC 2023

**DIREKTUR RUMAH SAKIT PARU
MANGUHARJO PROVINSI JAWA TIMUR** *h*



Dr. IDA NURROMDONI, Sp.P, M.Biomed

Penata Tk. I

NIP. 19741016 200801 2 010

Lampiran _____ 1 : SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RS PARU MANGUHARJO
PROVINSI JAWA TIMUR
Nomor : 445/3247/KPTS/102.14/2023
Tanggal : 18 DEC 2023

KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI DI RS PARU MANGUHARJO PROVINSI JAWA TIMUR

1. Rumah Sakit mempunyai kewajiban memberikan pelayanan yang tepat waktu dan profesional;
2. Pelayanan yang dilakukan tidak tepat waktu dapat mengganggu mutu pelayanan sehingga layanan menjadi tidak sesuai;
3. Layanan tidak sesuai bisa diakibatkan karena penundaan pelayanan yang berakibat pada kebutuhan klinis pasien pada waktu menunggu untuk pelayanan pengobatan dan diagnostic, bisa juga dikarenakan situasi dimanan tim medis dan atau fasilitas penunjang bermasalah untuk melayani pasien;
4. Rumah Sakit perlu memberikan informasi dan mencarikan solusi sehingga pasien dapat memahami dan memilih alternative solusinya akibat layanan yang tidak sesuai;
5. Apabila terjadi layanan tidak sesuai berupa perubahan jadwal pelayanan atau pengobatan yang disebabkan oleh berbagai hal seperti kondisi pasien, dokter berhalangan, kerusakan alat, masalah administrasi dan lain-lain (bukan berasal dari keinginan pasien), maka Rumah Sakit perlu memberikan kompensasi kepada penerima layanan;
6. Adapun biaya kompensasi yang timbul atas keterlambatan pelayanan dibebankan kepada pihak Rumah Sakit;
7. Layanan yang tidak sesuai dan kompensasi yang diberikan di RS Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur adalah sebagai berikut :

a. Keterlambatan pelayanan klinik spesialis

Sistem kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan atau pengaduan atas adanya keterlambatan jam pelayanan yang tidak sesuai dengan jadwal poli yang tertera di jadwal pelayanan Rumah Sakit Paru Manguharjo lebih dari 60 menit, maka pasien berhak atas kompensasi berupa air mineral atau the kotak.

b. Keterlambatan pemberian obat racikan dan obat non racikan

Sistem kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan atau pengaduan atas adanya keterlambatan pemberian obat racikan lebih dari 60 menit dan

obat non racikan lebih dari 30 menit, maka pasien pasien berhak atas kompensasi berupa air mineral atau teh kotak.

8. Pemberian kompensasi layanan tidak sesuai dilakukan oleh petugas pemberi layanan setelah dipastikan terdapat layanan yang tidak sesuai;
9. Selama memberikan pelayanan, petugas di RS Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur harus tetap menjaga profesionalitas dalam pelayanan.

Ditetapkan di : Madiun

Pada Tanggal : 18 DEC 2023

**DIREKTUR RUMAH SAKIT PARU
MANGUHARJO PROVINSI JAWA TIMUR**



Dr. IDA NURROMDONI, Sp.P, M.Biomed

Penata Tk. I

NIP. 19741016 200801 2 010