



PEMERINTAH PROVINSI GORONTALO
DINAS KESEHATAN
RSUD dr. HASRI AINUN HABIBIE

Jln. Kusno Tongkodu Kelurahan Dutulanaa Kec. Limboto Kab. Gorontalo
e-mail : rsud.hah.gorontalo@gmail.com



KEPUTUSAN DIREKTUR

RSUD dr. HASRI AINUN HABIBIE PROVINSI GORONTALO
NOMOR : 800/RSUD-HAH/SK/312/I/2022

TENTANG

KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN YANG TIDAK SESUAI
DI RSUD dr. HASRI AINUN HABIBIE PROVINSI GORONTALO

DIREKTUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di RSUD dr Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo, diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional;
- b. bahwa untuk melancarkan tugas dan pelayanan di RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo, dipandang perlu untuk membuat kebijakan kompensasi layanan yang tidak sesuai;
- c. bahwa untuk kepentingan tersebut diatas, perlu diterbitkan Keputusan Direktur tentang Kebijakan Kompensasi Layanan Yang Tidak Sesuai di RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
3. Permenkes RI Nomor 34 Tahun 2017 tentang Akreditasi Rumah Sakit;
4. Permenkes RI Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien RS;
5. SK Gubernur Nomor 64 Tahun 2019 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Gorontalo;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- Kesatu : KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN YANG TIDAK SESUAI RSUD dr. HASRI AINUN HABIBIE PROVINSI GORONTALO;
- Kedua : Kebijakan kompensasi layanan yang tidak sesuai di RSUD. Dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo adalah sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini;
- Ketiga : Kebijakan kompensasi layanan yang tidak sesuai di RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo untuk digunakan sebagai acuan dan tuntunan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara professional;

- h. Pemberian kompensasi layanan yang tidak sesuai dilakukan oleh petugas pemberi layanan setelah dipastikan terdapat layanan yang tidak sesuai
- i. Selama memberikan pelayanan petugas RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo harus tetap menjaga profesionalitas dalam pelayanan.

Ditetapkan di : Gorontalo

Pada tanggal : 3 Januari 2022

DIREKTUR

RSUD dr. HASRI AINUN HABIBIE



Dr. FITRIYANTO RAJAK

NIP. 19830712 201101 1 001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD dr. HASRI AINUN HABIBIE
PROVINSI GORONTALO
NOMOR : 800/RSUD-HAH/SK/312/I/2022
TANGGAL : 3 JANUARI 2022
TAHUN : 2022
TENTANG : KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN YANG TIDAK SESUAI
DI RSUD DR HASRI AINUN HABIEBIE PROVINSI GORNTALO

1. Rumah sakit mempunyai kewajiban memberikan pelayanan yang tepat waktu dan professional;
2. Pelayanan yang dilakukan tidak tepat waktu dan dapat mengganggu mutu pelayanan, sehingga layanan menjadi tidak sesuai.
3. Layanan yang tidak sesuai karena penundaan pelayanan yang berakibat pada kebutuhan klinis pasien pada waktu menunggu untuk pelayanan pengobatan dan diagnostic, bias juga dikarenakan situasi dimana tim medis dan atau fasilitas penunjang bermasalah untuk melayani pasien.
4. Rumah sakit perlu memberikan informasi dan mencari 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. Layanan yang tidak sesuai dan kompensasi yang diberikan di RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo adalah sebagai berikut :
 - a. Penundaan pelayanan dokter
Kompensasi yang diberikan :
 - Petugas registrasi menghubungi pasien untuk menginformasikan bahwa akan terjadi penundaan pelayanan yang dikarenakan dokter cuti (berhalangan lainnya)
 - Petugas registrasi menawarkan alternative pelayanan yang dibutuhkan pasien saat itu.
 - Bila pasien setuju maka petugas registrasi mendaftarkan pasien
 - Bila pasien tidak setuju, maka petugas registrasi menawarkan penjadwalan ulang
 - b. Penundaan pelayanan di IGD
Kompensasi yang diberikan :
 - Pasien/keluarga dijelaskan tentang penyebab terjadinya penundaan pelayanan, misalnya karena harus menunggu hasil pemeriksaan penunjang sebagai dasar Penatalaksanaan lebih lanjut
 - Jika pasien datang sendiri, maka petugas IGD membantu menghubungi keluarga pasien
 - c. Penundaan transfer pasien dari IGD ke Instalasi Rawat Inap karena ruangan belum siap.
Kompensasi yang diberikan :
 - Petugas IGD menyampaikan kepada keluarga/pasien, bahwa sementara menunggu ruangan, pasien diobservasi di IGD

d. Penundaan transfer di Instalasi Rawat Inap

Kompensasi yang diberikan :

- Petugas ruangan memberi penjelasan kepada keluarga
- Jika pasien gawat, minta bantuan dokter jaga untuk stabilisasi pasien
- Jika dalam waktu 2 jam setelah pasien dinyatakan perlu rawat inap DPJP belum dapat dihubungi, maka petugas rawat inap memberi alternatif kepada pasien/keluarga untuk ditangani dulu oleh dokter jaga/ganti DPJP

e. Penundaan pelayanan pemberian obat, Karena obat yang diminta tidak tersedia di instalasi farmasi RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo

Kompensasi yang diberikan :

- Setelah menerima resep obat yang tidak tersedia di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo petugas Farmasi berusaha mencarinya ke pihak supplier/ apotik luar rumah sakit
- Jika dalam waktu 2 jam kepastian obat belum didapat maka petugas instalasi farmasi menghubungi DPJP dan memberi alternative obat lain yang serupa jika ada.
- Jika obat yang dibutuhkan adalah jenis obat yang jarang sekali dipakai dan pihak farmasi RSUD Dr. Hari Ainun habibie Provinsi Gorontalo kesulitan untuk mencarinya, maka bisa meminta bantuan keluarga pasien untuk ikut mencari informasi keberadaan obat tersebut, kemudian petugas di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo yang akan memesan.

f. Penundaan Pelayanan Laboratorium

Kompensasi yang diberikan :

- Pada saat menerima permintaan laboratorium, petugas laboratorium memperkirakan lama waktu tunggu. Jika diperkirakan menunggu agak lama, maka harus disampaikan kepada petugas yang meminta, sampaikan juga alasannya.
- Untuk pasien IGD, petugas IGD menyampaikan kepada pasien/keluarganya. Pasien dapat menunggu di IGD sambil diobservasi/jika kondisi pasien masih baik, diberikan alternative untuk ke laboratorium sendiri dan diambil sampel darah di laboratorium.
- Untuk pemeriksaan cito, tidak boleh ditunda kecuali ada gangguan alat.

g. Penundaan penyerahan hasil pemeriksaan radio/elektromedik.

Kompensasi yang diberikan :

- Sampaikan kepada petugas pemesan/pasien jika diperkirakan terjadi penundaan, beserta alasannya.
- Petugas pemesan menyampaikan alasan penundaan pemeriksaan radiologi/elektromedik kepada pasien.
- Untuk pemeriksaan cito, tidak boleh ditunda, kecuali ada gangguan alat.
- Jika ada kerusakan alat dan tidak memungkinkan untuk segera diperbaiki dan pasien membutuhkan pemeriksaan penunjang segera, maka pasien dirujuk ke laboratorium luar/rumah sakit lain untuk pemeriksaan radiologi dengan diantar ambulance RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo dan perawat RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo untuk penanganan selanjutnya.

Keempat : Keputusan Direktur ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di : Gorontalo

Pada tanggal : 3 Januari 2022

DIREKTUR,



dr. FITRIYASTO RAJAK
NIP. 19830712 201101 1 001