

Wbk

**RUMAH SAKIT PUSAT OTAK NASIONAL
PROF. Dr. dr. MAHAR MARDJONO JAKARTA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
KEMENTERIAN KESEHATAN RI**

Agenda Surat Masuk Nomor :

Diselesaikan oleh Penyelenggara : Ariski

Diperiksa oleh

1. Kasubbag Hukormas
2. Kasubbag Umum

Dikirim :

Sifat Surat : Sangat Segera

Nomor : OT.02.02.AKXIX/837/2021

Jakarta, 12 Agustus 2021

Terlebih Dahulu :

M E M B A C A

1. Kepala Instalasi Laboratorium dan Bank Darah

.....

2. Direktur Pelayanan Medik, Keperawatan dan Penunjang

.....

Ditetapkan :

Direktur Utama
Rumah Sakit Pusat Otak Nasional
Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono Jakarta

dr. Mursyid Bustami, Sp.S (K), KIC, MARS
NIP 196209131988031002

Lampiran : 1 bendel

Hal : SPO Penanganan Komplain Bila Hasil Laboratorium Cito > 100 menit

 Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono	PENANGANAN KOMPLAIN BILA HASIL LABORATORIUM CITO > 100 MENIT		
	No. Dokumen : OT.02.02/XXXIX/8317 /2021	No. Revisi :	Halaman : 1/3
SPO	Tanggal Terbit : 12 Agustus 2021	Ditetapkan : Direktur Utama  dr. Mursyid Bustami, Sp.S (K) KIC, MARS NIP 196209131988031002	
PENGERTIAN	Yang dimaksud dengan penanganan komplain adalah tindakan yang dilakukan dalam rangka menanggapi keluhan dari pasien atas keterlambatan hasil pemeriksaan laboratorium Pengertian pemeriksaan cito adalah pemeriksaan yang harus dilakukan sesegera mungkin, terkait dengan kondisi pasien yang gawat atau darurat		
TUJUAN	1. Sebagai panduan dalam penanganan komplain kepada pemberian hasil laboratorium pasien cito yang melebihi batas waktu tunggu (<i>Turn Around Time, TAT</i>) yaitu 100 menit. 2. Menjamin mutu pemeriksaan laboratorium yang termasuk ke dalam pemeriksaan cito		
KEBIJAKAN	Instalasi Laboratorium dan Bank Darah Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono Jakarta		
PROSEDUR	1. Pasien atau keluarga pasien dengan kondisi gawat atau darurat mengajukan komplain terhadap pelayanan laboratorium dikarenakan hasil laboratorium cito yang terlambat. 2. Instalasi Laboratorium dan Bank Darah Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono menerima laporan pengaduan dan menindak lanjuti laporan komplain dengan menelaah terlebih dahulu masalah komplain meliputi apa saja masukan/temuan, kendala, rencana tindak lanjut, dan waktu tindak lanjut. 3. Setelah ditemukan kendala permasalahan, maka petugas laboratorium mengedukasi dan menjelaskan kepada pasien/keluarga pasien tentang penyebab hasil laboratorium cito > 100 menit. 4. Jika kemungkinan telaah hasil pemeriksaan laboratorium cito melewati batas waktu TAT akibat dari: a. Kelalaian petugas laboratorium, maka pasien mendapatkan kompensasi masker bedah 5 pcs. b. Kerusakan alat, maka spesimen pemeriksaan cito akan dirujuk ke laboratorium rujukan.		

 Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono	PENANGANAN KOMPLAIN BILA HASIL LABORATORIUM CITO > 100 MENIT		
	No. Dokumen : <i>OTO2.02/XXXIX/8317 /2021</i>	No. Revisi :	Halaman : 2/3
	c. Gangguan sistem internet/jaringan rumah sakit, maka hasil pemeriksaan akan dikeluarkan secara manual dengan persetujuan Dokter Penanggung Jawab Harian (DPJLH) Patologi Klinik.		
UNIT TERKAIT	Instalasi Laboratorium dan Bank Darah Instalasi Rawat Inap Instalasi Gawat Darurat Instalasi Rawat Intensif Direktorat Pelayanan Medik, Keperawatan, dan Penunjang		



Rumah Sakit
Pusat Otak Nasional
Prof. Dr. dr. Mahar
Mardjono

PENANGANAN KOMPLAIN BILA HASIL LABORATORIUM CITO > 100 MENIT

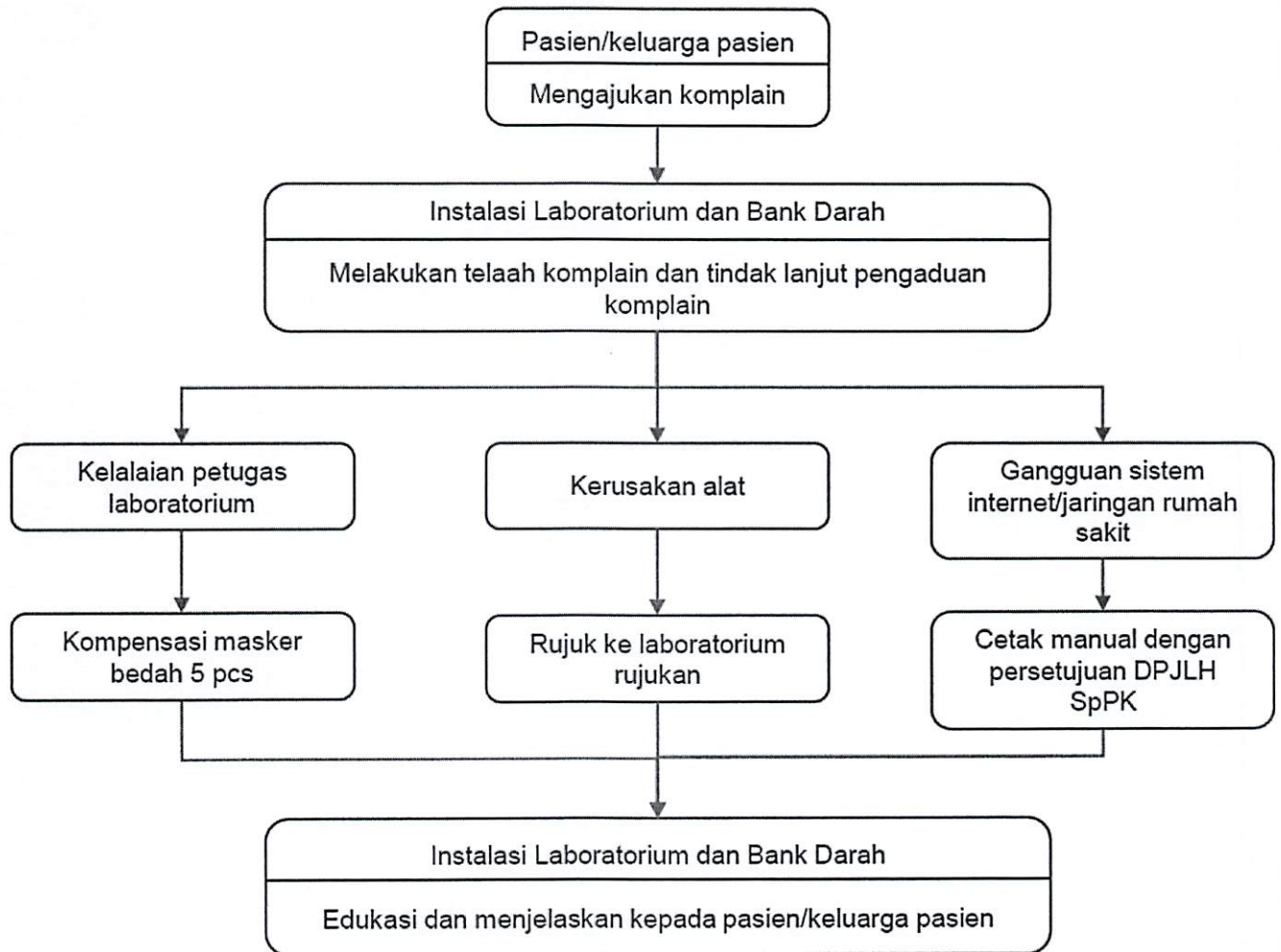
No. Dokumen :

OT.02.02/XXXIX/8317/
2021

No. Revisi :

Halaman :

Alur Penanganan Komplain Bila Hasil Laboratorium Cito > 100 Menit



 Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono	PENANGANAN KOMPLAIN BILA HASIL LABORATORIUM CITO > 100 MENIT		
	No. Dokumen : OT.02.02/XXXIX/8317 12021	No. Revisi :	Halaman : 1/3
SPO	Tanggal Terbit : 12 Agustus 2021	Ditetapkan : Direktur Utama  dr. Mursyid Bustami, Sp.S (K) KIC, MARS NIP 196209131988031002	
PENGERTIAN	Yang dimaksud dengan penanganan komplain adalah tindakan yang dilakukan dalam rangka menanggapi keluhan dari pasien atas keterlambatan hasil pemeriksaan laboratorium Pengertian pemeriksaan cito adalah pemeriksaan yang harus dilakukan sesegera mungkin, terkait dengan kondisi pasien yang gawat atau darurat		
TUJUAN	1. Sebagai panduan dalam penanganan komplain kepada pemberian hasil laboratorium pasien cito yang melebihi batas waktu tunggu (Turn Around Time, TAT) yaitu 100 menit. 2. Menjamin mutu pemeriksaan laboratorium yang termasuk ke dalam pemeriksaan cito		
KEBIJAKAN	Instalasi Laboratorium dan Bank Darah Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono Jakarta		
PROSEDUR	1. Pasien atau keluarga pasien dengan kondisi gawat atau darurat mengajukan komplain terhadap pelayanan laboratorium dikarenakan hasil laboratorium cito yang terlambat. 2. Instalasi Laboratorium dan Bank Darah Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono menerima laporan pengaduan dan menindak lanjuti laporan komplain dengan menelaah terlebih dahulu masalah komplain meliputi apa saja masukan/temuan, kendala, rencana tindak lanjut, dan waktu tindak lanjut. 3. Setelah ditemukan kendala permasalahan, maka petugas laboratorium mengedukasi dan menjelaskan kepada pasien/keluarga pasien tentang penyebab hasil laboratorium cito > 100 menit. 4. Jika kemungkinan telaah hasil pemeriksaan laboratorium cito melewati batas waktu TAT akibat dari: a. Kelalaian petugas laboratorium, maka pasien mendapatkan kompensasi masker bedah 5 pcs. b. Kerusakan alat, maka spesimen pemeriksaan cito akan dirujuk ke laboratorium rujukan.		

 Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono	PENANGANAN KOMPLAIN BILA HASIL LABORATORIUM CITO > 100 MENIT		
	No. Dokumen : <i>OT.02.02/KXXIX/8217/ 2021</i>	No. Revisi :	Halaman : 2/3
	c. Gangguan sistem internet/jaringan rumah sakit, maka hasil pemeriksaan akan dikeluarkan secara manual dengan persetujuan Dokter Penanggung Jawab Harian (DPJLH) Patologi Klinik.		
UNIT TERKAIT	Instalasi Laboratorium dan Bank Darah Instalasi Rawat Inap Instalasi Gawat Darurat Instalasi Rawat Intensif Direktorat Pelayanan Medik, Keperawatan, dan Penunjang		



Rumah Sakit
Pusat Otak Nasional
Prof. Dr. dr. Mahar
Mardjono

PENANGANAN KOMPLAIN BILA HASIL LABORATORIUM CITO > 100 MENIT

No. Dokumen :

OT.0202/XXXIX/8317/
2021

No. Revisi :

Halaman :

Alur Penanganan Komplain Bila Hasil Laboratorium Cito > 100 Menit

