

DAFTAR PENGADUAN UPT RSUD LABUNG BAJI TAHUN 2023

No.	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau Lama Penyelesaian Pengaduan
	Tahun 2023						
1.	Ny. Miranti (orang tua pasien)	Laporan langsung	Keluarga pasien (mengaku polisi) mempertanyakan tindakan yang dilakukan saat pasien sakaratul maut, apakah tindakan tersebut sudah sesuai dengan protap? siapa-siapa yang jaga saat itu? apakah dokter ada di tempat? Apa yang dilakukan dokter? Kenapa pasien terlambat dilakukan tindakan operasi? Kenapa banyak darah berceceran di tempat tidur pasien, sehingga dianggap anaknya tidak ditindaki	28/02/2023 (16.00)	Pimpinan RS (Direktur) bersama Wadir Yanmed menjelaskan bahwa pasien sudah ditangani sesuai dengan SPO. Dokter DPJP Bedah Anak menginstruksikan untuk pemberian transfusi darah sebelum tindakan pembedahan dilakukan Transfusi berlangsung dan keadaan pasien semakin lemah. Keluarga pasien (orang tua) sudah mendapatkan penjelasan terkait dengan penyakit pasien dan kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi terhadap pasien tersebut. Keluarga pasien mengerti dan menerima. Karena ini adalah kasus langka maka Tim Komite Medik RSUD Labuang Baji mengadakan audit medik bersama Tim audit RS. (18.00)	Selesai 28/02/2023 (18.30)	< 1Hari
2.	Ny. Rosana	Laporan langsung	Menanyakan tentang pemeriksaan PA yang di kirim keluar RS, kenapa harus dibayar sementara pasien ada jaminan BPJS Kesehatan	06/03/2023 (13.00)	Tim pengaduan RS memediasi dan memberikan penjelasan terkait prosedur pemeriksaan PA yang tidak ada di RS, dan biaya pemeriksaan akan dikembalikan setelah ada nota pemeriksaan (reimburse). (15.00)	Selesai 06/03/2023 (16.00)	< 1Hari

DAFTAR PENGADUAN UPT RSUD LABUNG BAJI TAHUN 2023

3.	Tn. Muhammadong	Laporan langsung	Mengeluhkan fasilitas ruangan di ruang perawatan Baji Ati. Perawat lambat kalau di panggil	8/3/2023 (14.15)	Sudah dikomunikasikan ke bagian umum tentang fasilitas ruangan seperti pemasangan tirai. Perawat telah diberikan teguran oleh kepala ruangan. (15.20)	Selesai 08/03/2023 (17.00)	< 1Hari
4.	Tn Haidar Majid	Laporan langsung	Pasien datang di Poli MCU pukul 13.45, merasa di tolak oleh dokter yang bertugas di poli MCU. Melapor kepada pimpinan RS agar dokter tersebut di pindahkan dari poli MCU	15/05/2023 (14.00)	Tim pengaduan dan pihak RS melakukan klarifikasi kepada pasien bahwa jam pelayanan pasien terbuka pada pukul 08.00 - 13.00 (14.36)	Selesai 15/05/2023 (15.00)	< 1Hari
5.	Tn. Nafsir Abdullah	Laporan langsung	Pemeriksaan Laboratorium hasilnya tidak langsung selesai	22/05/2023 (09.15)	Tim pengaduan dan pihak Lab memberikan penjelasan terkait prosedur pemeriksaan Lab, kecuali hasil lab dalam kategori urgent, maka akan langsung dikoordinasikan dengan ruangan terkait. (10.40)	Selesai 22/05/2023 (13.40)	< 1Hari
6.	Ny. Rosmiati	Laporan langsung	Mengeluhkan banyak obat yang kosong di apotik rawat jalan	3/7/2023 (11.30)	Apotek RJ dan RI membuat pembukuan stock obat, sehingga jika stock obat menipis, maka akan dilakukan pengampraan (13.30)	Selesai 3/07/2023 (14.00)	< 1Hari
7.	Tn. X	Laporan Langsung	Mengeluhkan lambatnya pelayanan administrasi keuangan	13/05/2023 (09.15)	Melakuak koordinasi kepada pihak RS dan Tim SIRS untuk segera melakukan sosialisasi penerapan SIMRS (10.09)	Selesai 13/05/2023 (11.30)	< 1Hari
8.	Ny. X	Laporan Langsung	Pasien Post Op di RS dengan Ca. Mammae pulang sendiri karena merasa tidak mendapatkan pelayanan yang cepat di IGD	26/05/2023 (10.13)	Tim pegaduan melakukan koordinasi terhadap bidang Yanmed dan Keperawatan serta SDM untuk pembahan tenaga medis di IGD karena meningkatnya kunjungan pasien IGD. (11.08)	Selesai 26/05/2023 (11.19)	< 1Hari

DAFTAR PENGADUAN UPT RSUD LABUNG BAJI TAHUN 2023

9.	Ayu Ningsih Naura	Sosial Media	Mengeluhkan petugas kasir parkir merangkap tugas penempatan kendaraan di halaman parkir depan RS	1/6/2023 (18.27)	Tim pengaduan sudah melaporkan sudah melaporkan kebagian Umum dan diteruskan ke pihak ketuga untuk dievaluasi. (20.00)	Selesai 1/06/2023 (20.05)	< 1Hari
10.	Muhammad Akbar	SP4N Lapor	Pelayanan Administrasi / Pelayanan Dokter "Tolong diteruskan ke Kepala Dinas Kesehatan, bahwa petugas USG RS Labuang Baji telah mempermainkan pasiennya, disuruh menunggu lama, dan ujung-ujungnya mengatakan bahwa dokter tidak datang, padahal dokter Ada di ruangnya	22/07/2023 (08.47)	Pasien merasa ceroboh karena terlalu cepat mengambil keputusan (Pelaporan) tanpa mendengarkan secara pasti keadaan dokter pada hari sabtu. Pasien telah membuat pernyataan/klarifikasi meminta maaf sebesar besarnya atas kesalahpahaman. Pasien mengharapkan kedepannya RSUD Labuang Baji menjadi lebih maju dan menjadi kebanggaan masyarakat sulawesi selatan (22/07/2023-14.00)	Selesai 22/07/2023 (15.00)	< 1Hari
11.	Muqmainnah Majid	Sosial Media Instagram	Keluarga Pasien meminta konfirmasi kelas rawat inap, kemudian keluarga pasien komplain mengenai jumlah bed yang tidak sesuai dengan kelas BPJS nya (Kelas II tapi 3 Bed). Selain itu Keluarga Pasien komplain terkait AC Ruang yang tidak dingin	08/11/2023 (13.30)	Keluarga Pasien menerima penjelasan dari Kepala Ruang dan IPSRS memperbaiki AC menjadi dingin. (14.45)	Selesai 08/11/2023 (15.00)	< 1Hari
12.	Bilalid7219	Sosial Media Instagram	Pasien komplain mengenai etika perawat dan merasa jika dokter bersangkutan malas untuk melakukan pemeriksaan	19/12/2023 (13.27)	Admin sosial media menghubungi kembali pasien tersebut via DM untuk meminta keterangan terkait kejadian tersebut, tetapi tidak mendapatkan respon. (13.45)	Selesai 19/12/2023 (13.53)	< 1Hari