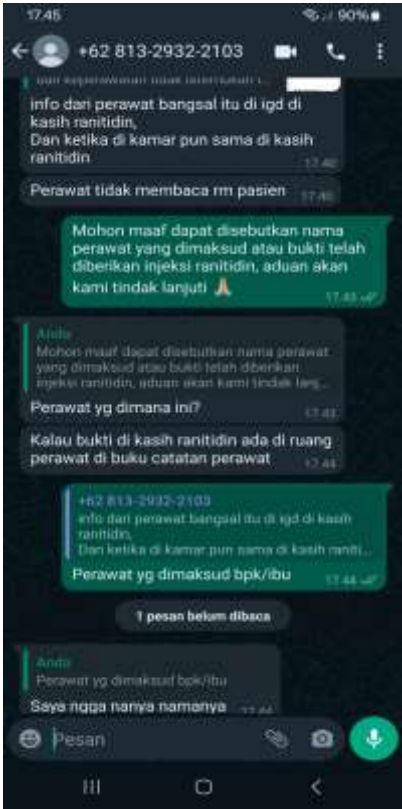
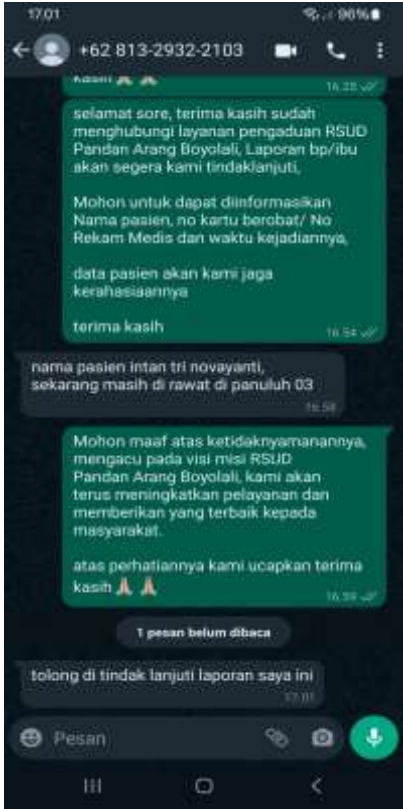
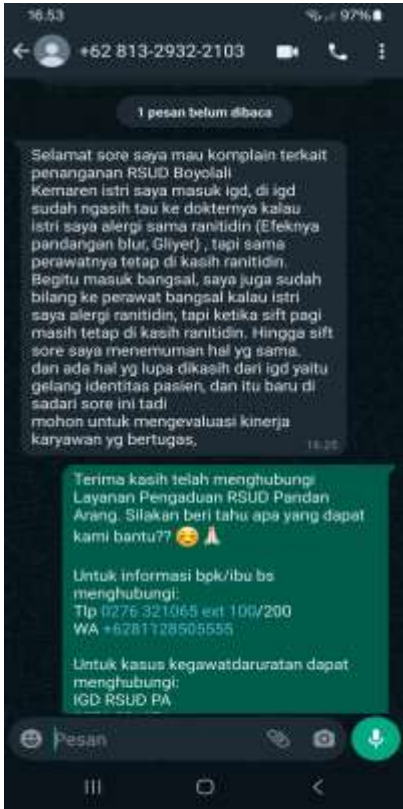


CONTOH LAPORAN PENYELESAIAN PENANGANAN PENGADUAN

PENYELESAIAN ADUAN PELAYANAN IGD

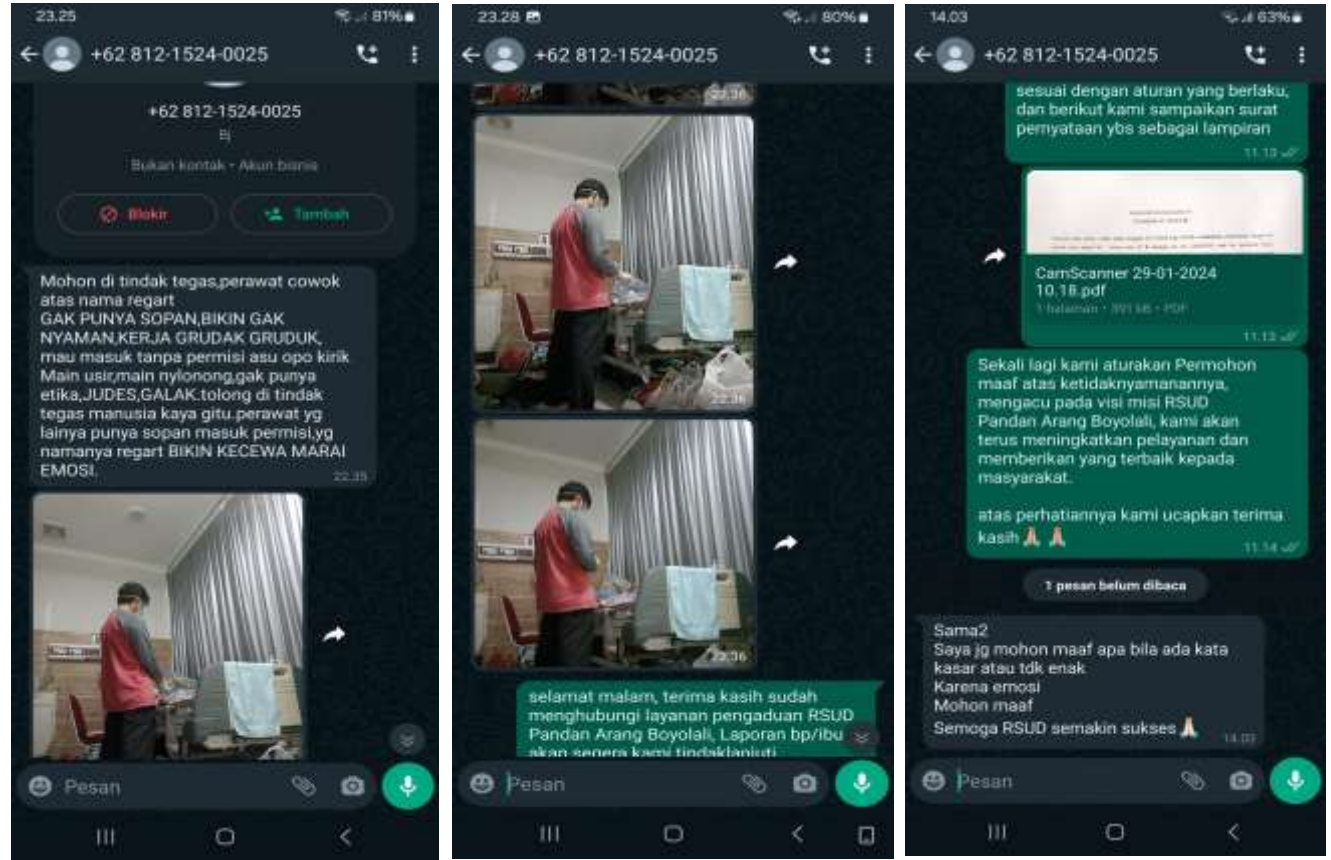
No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
22	23 Januari 2024	WA	~Octafizal - +62 813-2932-2103	PENGADUAN	Selamat sore saya mau komplain terkait penanganan RSUD Boyolali Kemaren istri saya masuk igd, di igd sudah ngasih tau ke dokternya kalau istri saya alergi sama ranitidin (Efeknya pandangan blur, Glycer), tapi sama perawatnya tetap di kasih ranitidin. Begitu masuk bangsal, saya juga sudah bilang ke perawat bangsal kalau istri saya alergi ranitidin, tapi ketika sift pagi masih tetap di kasih ranitidin. Hingga sift sore saya menemuman hal yg sama. dan ada hal yg lupa dikasih dari igd yaitu gelang identitas pasien, dan itu baru di sadari sore ini tadi mohon untuk mengevaluasi kinerja karyawan yg bertugas, Nama pasien: intan tri novayanti No rm : 22655018	IGD/MPU PANULUH/ PELAYANAN	SELESAI	Disampaikan permohonan maaf dan telah ditindaklanjuti dengan klarifikasi unit terkait serta dilakukan mediasi dan kunjungan rumah atau home visite (dokumentasi terlampir)	29 Januari 2024





PENYELESAIAN ADUAN PELAYANAN KEPERAWATAN

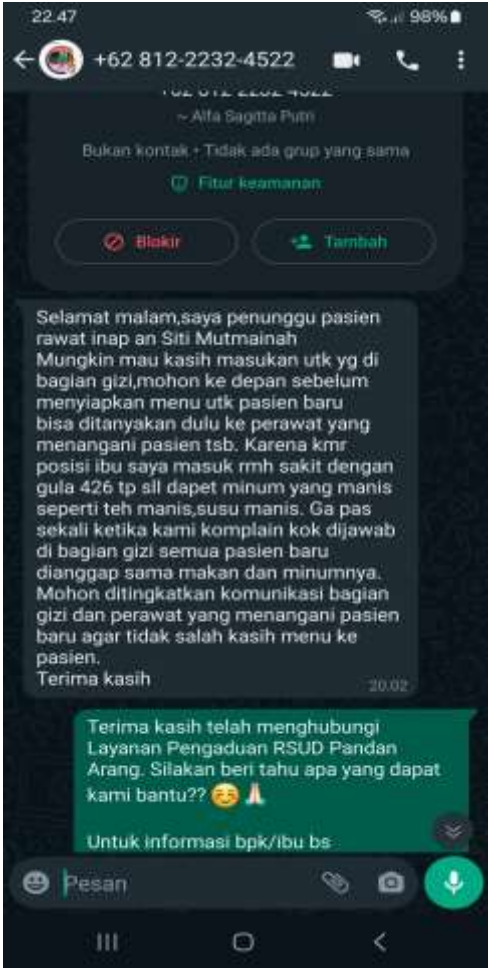
No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
9	16 April 2024	WA	+62 812-1524-0025	PENGADUAN	Mohon di tindak tegas,perawat cowok atas nama regart GAK PUNYA SOPAN,BIKIN GAK NYAMAN,KERJA GRUDAK GRUDUK, mau masuk tanpa permisi asu opo kirik Main usir,main nylonong,gak punya etika,,JUDES,GALAK.tolong di tindak tegas manusia kaya gitu.perawat yg lainnya punya sopan masuk permisi,yg namanya regart BIKIN KECEWA MARAI EMOSI.	AKAR WANGI/ PELAYANAN	SELESAI	Disampaikan Permohonan maaf atas kurangnya pelayanan dan telah dilakukan edukasi bahwa sedang dilakukan klarifikasi serta pembinaan kepada yang bersangkutan, laporan pembinaan dan dokumentasi telah tersampaikan kepada pengadu	18 April 2024



PENYELESAIAN ADUAN PELAYANAN GIZI DAN KEPERAWATAN

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
21	28 April 2024	WA	~Alfa Sagitta Putri - +62 812-2232-4522	PENGADUAN	Selamat malam,saya penunggu pasien rawat inap an Siti Mutmainah Mungkin mau kasih masukan utk yg di bagian gizi,mohon ke depan sebelum menyiapkan menu utk pasien baru bisa ditanyakan dulu ke perawat yang menangani pasien tsb. Karena kmr posisi ibu saya masuk rmh sakit dengan gula 426 tp sll dapet minum yang manis seperti teh manis,susu manis. Ga pas sekali ketika kami komplain kok dijawab di bagian gizi semua pasien baru dianggap sama makan dan minumannya. Mohon ditingkatkan komunikasi bagian gizi dan perawat yang menangani pasien baru agar tidak salah kasih menu ke pasien. Terima kasih	MPU TANTULAR/ INST GIZI/ PELAYANAN	SELESAI	Permohoan maaf atas ketidaknyamann yang terjadi dan akan dilakukan evaluasi terkait dengan pelayanan gizi pada ruang mpu tantular	06 Mei 2024

Jawaban aduan Terlampir





PEMERINTAH KABUPATEN BOYOLALI

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PANDAN ARANG

Jl. Kantil No. 14 Telp. (0276) 321065 Fax. (0276) 321435, Boyolali 57316 Provinsi Jawa Tengah
Email : rsudpandanarang@gmail.com website : rspa.boyolalikab.go.id

JAWABAN ADUAN

Berdasarkan aduan yang masuk di layanan pengaduan RSUD Pandan Arang Boyolali tanggal 27 April 2024 pukul 22.47 WIB, maka kami melakukan penelusuran di bangsal dan didapatkan kronologi sebagai berikut :

1. Pasien atas nama Siti Mutmainah datang ke IGD pada tanggal 26 April 2024 pukul 17.22 WIB dengan patah tulang tangan kiri. Pasien pindah ke bangsal Tantular pada pukul 18.06 WIB dengan rencana operasi sehingga pasien dipuaskan. Operan pasien dilakukan antara petugas IGD dengan petugas bangsal Tantular. Telah disampaikan tentang riwayat Diabetes (gula) pasien namun belum tertulis di diagnosa pasien. Diberikan diet berupa bubur biasa namun pasien puasa. Sekitar pukul 20.00 WIB dilakukan operasi. Setelah operasi pasien dipindahkan ke ICU.
2. Pada tanggal 27 April 2024 ICU memesan diet bubur rendah garam sesuai advis dokter. Menu terdiri dari makanan pokok rendah garam dan teh manis. Pukul 09.00 pasien dipindahkan ke bangsal Tantular dengan melanjutkan diet dari ICU. Pasien mendapatkan menu snack berupa susu. Selanjutnya keluarga pasien menanyakan kepada perawat terkait menu yang diberikan dan dilakukan konfirmasi dan edukasi oleh petugas gizi. Menu yang diberikan memang bukan diet Diabetes Melitus untuk penderita penyakit diabetes (gula) karena sesuai dengan permintaan dari ruangan dan petugas gizi baru akan melakukan edukasi setelah pasien pindah di bangsal. Selanjutnya dilakukan assesmen pada pasien dan diberikan diet nasi diabetes mellitus 1500 kalori.

Dari kronologi di atas maka permasalahan terjadi karena kurangnya koordinasi dan komunikasi antar petugas saat perpindahan ruangan serta kurang lengkapnya catatan medis pasien sehingga diet sesuai kondisi pasien baru dapat disesuaikan di hari berikutnya, Untuk selanjutnya, pihak Rumah Sakit melakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Memastikan pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
2. Pembinaan kepada pihak yang terkait agar tidak terjadi kejadian yang sama di kemudian hari.
3. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar petugas.

Demikian tanggapan dari kami, terima kasih atas masukan yang telah diberikan. Kami akan selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat.

WAKIL DIREKTUR PELAYANAN

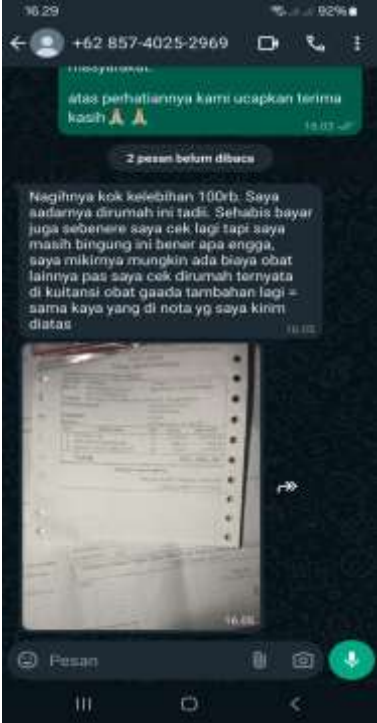
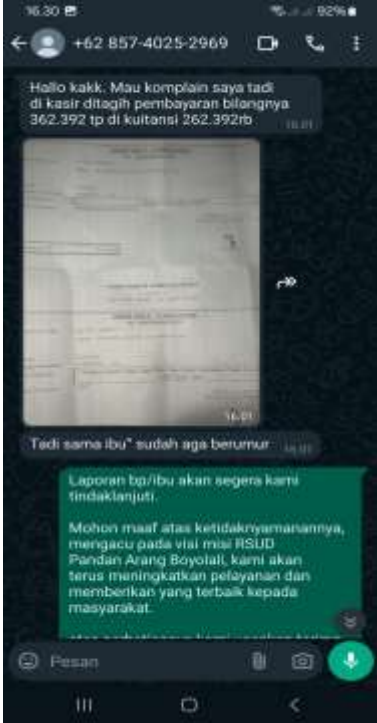
RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI


dr. Y. SLAMET NUGROHO, Sp.P, M.Kes

NIP. 19740129 200604 1 007

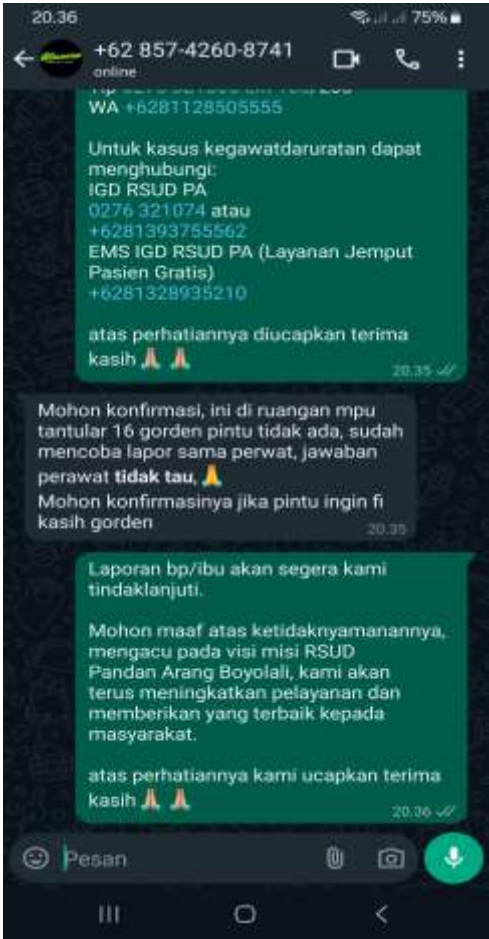
PENYELESAIAN ADUAN PELAYANAN KEUANGAN

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
10	21 Juni 2024	WA	Fransisca Nonik - +62 857-4025-2969	PENGADUAN	Hallo kakk. Mau komplain saya tadi di kasir ditagih pembayaran bilangnya 362.392 tp di kuitansi 262.392rb (bukti kwitansi terlampir) Tadi sama ibu" sudah aga berumur - Nagihnya kok kelebihan 100rb. Saya sadarnya dirumah ini tadii. Sehabis bayar juga sebenere saya cek lagi tapi saya masih bingung ini bener apa engga, saya mikirnya mungkin ada biaya obat lainnya pas saya cek dirumah ternyata di kuitansi obat gaada tambahan lagi = sama kaya yang di nota yg saya kirim diatas	Kasir/ BAGIAN KEUANGAN	SELESAI	Telah Ditindak lanjuti oleh bagian Keuangan untuk pengembalian kelebihan pembayaran dengan bukti transfer terlampir	21 Juni 2024



PENYELESAIAN ADUAN PELAYANAN PENUNJANG

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
12	24 Juni 2024	WA	Lhek Nhung - +62 857-4260-8741	PENGADUAN	Mohon konfirmasi, ini di ruangan mpu tantular 16 gorden pintu tidak ada, sudah mencoba lapor sama perwat, jawaban perawat tidak tau,□ Mohon konfirmasinya jika pintu ingin fi kasih gorden, Terima kasih	TANTULAR/ BIDANG PENUNJANG	SELESAI	Permohonan maaf dan Telah ditindak lanjuti untuk pemasangan Gorden oleh petugas IPSRS dengan bukti Terlampir	24 Juni 2024



PENYELESAIAN ADUAN PELAYANAN

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
11	11 September 2024	Langsung	Kepala Cabang BPJS - Deddy Febrianto	PENGADUAN	Terdapat keluhan dari peserta JKN yang masuk ke BPJS Kesehatan berkaitan dengan peresepan obat untuk dibeli sendiri pada bulan september 2024 - terlampir	PELAYANAN	SELESAI	Konfirmasi dan tindak lanjut terlampir dan tembusan dikirimkan ke Kepala Dinas Kesehatan Boyolali	13 September 2024

TERLAMPIR SURAT ADUAN DAN KONFIRMASI TINDAK LANJUT ADUAN



BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Nomor : 1231/VI-05/0924
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Surat Peringatan Pertama (I)

Boyolali, 11 September 2024

Yth. Direktur RSUD Pandan Arang
di
Boyolali

Berdasarkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), maka bersama ini kami sampaikan beberapa hal berikut:

1. Terdapat keluhan dari peserta JKN yang masuk ke BPJS Kesehatan berkaitan dengan peresepan obat untuk dibeli sendiri pada bulan September tahun 2024.
2. Berdasarkan Perjanjian Kerjasama antara BPJS Kesehatan Cabang Boyolali dengan Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang No. 667/KTR/VI-05/1223 dan 100.3.7.1/310/RSPA/KS/2023:
 - a. Pasal 4. **HAK DAN KEWAJIBAN PARA PIHAK** ayat (4) Kewajiban Pihak Kedua, poin b. Memberikan pelayanan prima, sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan kedokteran dan prosedur pelayanan kesehatan yang berlaku, termasuk memberikan informasi yang jelas atas setiap tindakan dan pelayanan yang diberikan, tidak melakukan pembatasan hari perawatan selain atas indikasi medis, tidak meminta biaya tambahan kepada peserta, dan memberikan pelayanan kesehatan tanpa membedakan antara Peserta JKN dengan pasien umum/lainnya
 - b. Pasal 7. **TARIF PELAYANAN KESEHATAN**, ayat:
 - (8) Pelayanan obat, Alat Kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang diberikan **PIHAK KEDUA** merupakan salah satu komponen yang dibayarkan dalam paket *Indonesian Case Based Groups* (INA-CBG).
 - (9) Penggunaan obat diluar Formularium Nasional/diluar restriksi dan atau peresepan maksimal hanya dimungkinkan setelah mendapat rekomendasi dari Komite Farmasi dan Terapi dengan persetujuan Komite

Kantor Cabang Boyolali

Jl. Randu Asri, Siswodipuran Boyolali
Telp (0276) 321288 Fax. 325275
www.bpjs-kesehatan.go.id
email: kc-boyolali@bpjs-kesehatan.go.id

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR E

Medik atau Kepala/Direktur rumah sakit yang biayanya sudah termasuk dalam tarif INA-CBG dan **tidak boleh dibebankan kepada peserta.**

- c. Pasal 14 **SANKSI** : "Dalam hal **PIHAK KEDUA** ditemukan dan/atau terbukti melakukan hal-hal sebagai berikut, ayat (1) poin :
 - b. Tidak memberikan fasilitas dan pelayanan kesehatan kepada Peserta sesuai dengan ketentuan;
 - c. Menarik biaya pelayanan kesehatan kepada Peserta selama Peserta mendapatkan manfaat pelayanan kesehatan sesuai dengan haknya sebagaimana yang tercantum dalam Lampiran I
3. Berdasarkan Janji Layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKRTL) yang telah di tandatangani Direktur RSUD Pandan Arang bahwa manajemen RSUD Pandan Arang beserta Jajaran mendukung transformasi mutu layanan yang mudah, cepat, dan setara kepada Peserta JKN, seperti yang tercantum dalam nomor:
 3. Memberikan pelayanan tanpa biaya tambahan diluar ketentuan
 5. Memberikan pelayanan obat yang dibutuhkan dan tidak membebaskan peserta untuk mencari obat jika terdapat kekosongan obat
4. Berkaitan dengan hal tersebut di atas, kami mohon agar dapat :
 - a. Melakukan pengembalian biaya obat yang telah dikeluarkan oleh pasien
 - b. Menyampaikan hasil tindaklanjut secara resmi ke BPJS Kesehatan terhadap keluhan Pasien dilengkapi dengan bukti pengembalian biaya **paling lambat tanggal 13 September 2024**
 - c. Melakukan sosialisasi isi Perjanjian Kerjasama dan Janji Layanan kepada seluruh jajaran dan pemberi layanan agar terdapat persepsi yang sama dalam memberikan pelayanan kepada peserta JKN
 - d. Melakukan evaluasi internal berkaitan persepsian obat dan apabila dari hasil evaluasi internal terdapat kasus lain yang serupa selain keluhan Pasien tersebut di atas, mohon agar dapat segera ditindaklanjuti dan bukti pengembalian biaya disampaikan secara resmi ke BPJS Kesehatan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Kepala Cabang

\$\$

Deddy Febrianto



Tembusan:

1. Dinas Kesehatan Kabupaten Boyolali
2. PERSI Komisariat Solo Raya

TP/nr/PK.01

KRONOLOGI

1. Keluhan Pasien a/n Arko Purnomo

+62 812-4673-2257

Assalamualaikum... 08.28

Terima kasih telah menghubungi petugas BPJS SATU KC Boyolali (BPJS Kesehatan), perkenalkan dengan saya Mutiara. Silahkan beri tahu apa yang dapat saya bantu.
Untuk mempermudah konfirmasi mohon dapat dibantu dituliskan data berikut:
NIK :
Nama :
RS tempat kejadian :
Keluhan yang disampaikan (kronologi) :

08.28 ✓

Terima kasih telah menghubungi petugas BPJS SATU KC Boyolali (BPJS Kesehatan), perkenalkan dengan saya Mutiara. Silahkan beri tahu apa yang dapat saya bantu.
Untuk mempermudah konfirmasi mohon dapat dibantu dituliskan data berikut:
NIK : 330913660067000
Nama : Arko purnomo
RS tempat kejadian : RS. Pandan arang boyolali
Keluhan yang disampaikan (kronologi) : kak, bagaimana caranya supaya terapi pengobatan kakak saya bisa tercover oleh BPJS.
Kasih kak..., obatnya mahal sekali dan harus Nebus sendiri

12.44

Mohon maaf dengan bapak siapa? Apakah saat ini masih melakukan pemeriksaan di rs pandan arang Boyolali?

12.46 ✓



BPJS Kesehatan
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

FORMULIR PERMINTAAN/PENGADUAN PESERTA

Nama Peserta	: Arko Purnomo
Nomor BPJS/JKN KIS	: 0000086732921
Alamat	: Tawang Rejo RT 10/ RW 04, Simo Boyolali
Tanggal Penyampaian	: 10 September 2024
Telepon/ HP yang bisa dihubungi	: 081246732257

Pertanyaan :

pelapor : Siti Mutmainah
nik : 3309025211829011

Keluhan di RS PANDAN ARANG BOYOLALI
kak, bagaimana caranya supaya terapi pengobatan kakak saya bisa tercover oleh BPJS.
Kasih kak..., obatnya mahal sekali dan harus Nebus sendiri.
Kakak saya diagnosa dari dokter spesialis penyakit dalam ada cancer di hatinya. Dan pengobatannya dg terapi obat lenvima, harus Nebus ke Semarang. Dan harganya mahal sekali. 5,2 JT isinya 20 kapsul, sedangkan yg di resepkan adalah 30 caps, apakah bisa di klaimkan kak?

Jawaban :

Terlampir dalam Kronologi Kejadian

Petugas

Mutiara Restu Amalia

Boyolali, 10 September 2024
Pelapor

Siti Mutmainah

2. Kronologi Keluhan Pasien a/n Arko Purnomo

Pada hari Selasa tanggal 10 September 2024 Pukul 12.24, terdapat keluhan pasien yang masuk melalui Nomor Petugas BPJS SATU (Mutiara Restu Amalia) dengan identitas pasien sebagai berikut :

Nama : Arko Purnomo
No Kartu : 0000086732921
Jenis kepesertaan : PPU PNS
Tanggal Pelayanan : 6 September 2024

Keluhan disampaikan oleh Siti Mutmainah sebagai adik ipar dari Pasien.

(Selasa, 10/09/2024 pukul 12.52) : Petugas BPJS SATU menindaklanjuti keluhan pasien dan melakukan konfirmasi kepada Petugas PIPP RSUD Pandan Arang Boyolali (Noviana Siayu Dewi) dengan hasil konfirmasi bahwa pasien berobat di poli KGEH dilayani oleh DPJP dr. Sumardjo, Sp.PD, KGEH. Dokter poli memberikan penawaran kepada pasien untuk pembelian obat Lenvima dengan edukasi jika pasien bersedia karena menurut DPJP tidak di *cover* oleh BPJS Kesehatan.

(Selasa, 10/09/2024 pukul 16.00) : Petugas BPJS SATU menghubungi keluarga pasien dan dari hasil konfirmasi didapatkan bahwa pasien mendapatkan penjelasan dari DPJP bahwa kondisi medis pasien tidak dapat di lakukan tindakan operasi dan jalan satu-satunya adalah dengan terapi obat Lenvima. Pasien diberikan resep obat Lenvima 30 tablet oleh DPJP dan membeli di Apotek di luar RSUD Pandan Arang dengan harga Rp. 5.215.000,- (20 tablet) dengan rincian pembelian obat sebesar Rp. 5.200.000,- dan jasa kirim Rp.15.000,-.

(Selasa, 10/09/2024 pukul 16.48) Petugas BPJS SATU menghubungi Petugas PIPP RSUD Pandan Arang Boyolali dan menyampaikan bahwa dalam program JKN pelayanan diberikan sesuai indikasi medis dan tanpa iur biaya. Jika dokter telah meresepkan obat maka secara indikasi medis pasien tersebut membutuhkan obat tersebut. Sesuai isi perjanjian kerjasama bahwa pelayanan obat yang diberikan Rumah Sakit merupakan salah satu komponen yang dibayarkan dalam paket *Indonesian Case Based Groups* (INA-CBG) sehingga biaya obat yang telah dibayarkan pasien ke apotek di luar RSUD Pandan Arang seharusnya dikembalikan kepada pasien.

Lampiran 1 Surat Nomor : 1231/VI-05/0924
Tanggal 11 September 2024

Lampiran bukti yang dikirimkan oleh Pasien

1. Resep obat Lenvima



2. Kuitansi dan bukti transfer pembelian obat di Apotek



Lampiran 1 Surat Nomor : 1231/VI-05/0924
Tanggal 11 September 2024

3. Obat yang telah dibeli oleh pasien





PEMERINTAH KABUPATEN BOYOLALI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PANDAN ARANG

Jl. Kantil No. 14 Telp. (0276) 321065 Fax. (0276) 321435, Boyolali 57316 Provinsi Jawa Tengah
Email : rsudpandanarang@gmail.com website : rspa.boyalalikab.go.id

Boyolali, 13 September 2024

No : *AAG 16029 / 4.21 / 2024*
Lamp : 1 (satu) bendel
Hal : **Konfirmasi dan Tindak Lanjut**
Aduan

Kepada :
Yth. Kepala BPJS Kesehatan
Cabang Boyolali
di - Tempat

Berdasarkan surat dari BPJS Kesehatan No. 1231/VI-05/09/2024 tanggal 11 September 2024 tentang surat peringatan pertama (1), dapat kami sampaikan bahwa untuk permasalahan yang terjadi pada pasien atas nama Bp. Arko Purnomo, No. RM : 24699975, Usia : 56 tahun sebagai berikut :

Pasien adalah pasien rutin Poliklinik KGEH sejak tanggal 30 Agustus 2024, pasien datang terakhir tanggal 6 September 2024. Pasien terdiagnosa HEPATITIS B Kronis, pada hari itu pasien menyerahkan hasil MRCP dari radiologi dan di simpulkan pasien didiagnosa LIVER CELL CARCINOMA dengan keterangan :

1. Pada pasien ini ukuran tumor kanker > 50% dari ukuran hati sehingga tidak memungkinkan untuk dilakukan operasi maupun kemoterapi.
2. Dokter memberikan alternatif pengobatan dengan pemberian Lenvima (Lenvanitinib) namun obat ini tidak bisa diresepkan di RSUD Pandan Arang karena belum ada layanan kemoterapi dan masuk dalam retriaksi Formularium Nasional karena ukuran tumornya. Namun akhirnya DPJP meresepkan obat atas persetujuan keluarga (anak dan istri). Pasien tidak dirujuk karena alasan paliatif, dimana tidak akan ada tindakan di rumah sakit rujukan karena ukuran tumornya dan masih bisa dirawat oleh DPJP KGEH. Hal ini juga mempertimbangan dari segi sosial dan psikis pasien saat ini.
3. Tim investigasi sudah bertemu pasien dan keluarga pasien dalam hal ini istri pasien yaitu Ny. Siti Fatonah dan mengakui sudah diedukasi oleh dokter bahwa obat tersebut tidak masuk dalam kriteria yang ditanggung BPJS berdasar Formularium Nasional sehingga memahami. Keluarga pasien dalam hal ini adik pasien yaitu Siti Mutmainah (yang tidak menerima penjelasan DPJP) sekedar menanyakan kepada BPJS kenapa obat tidak dibiayai BPJS dan tidak bermaksud untuk melaporkan. Keluarga dalam hal ini istri pasien bersedia membuat surat pernyataan konfirmasi yang ditulis tangan sendiri.

Dari hasil tindak lanjut atas surat peringatan pertama (1) dapat kami sampaikan bahwa :

- a. Penggantian biaya obat yang dikeluarkan oleh pasien telah kami serahkan sesuai dengan nominal sejumlah Rp. 5.215.000,-, (lima juta dua ratus lima belas ribu rupiah) kepada keluarga pasien dalam hal ini adik pasien yaitu Siti Mutmainah pada tanggal 12 September 2024 dengan bukti terlampir (Lampiran 1)
- b. Telah kami laksanakan sosialisasi perjanjian kerjasama dan janji layanan kepada seluruh jajaran dan pemberi layanan agar terdapat persepsi yang sama dalam memberikan pelayanan kepada pasien peserta JKN, pada tanggal 13 September 2024 dengan bukti dokumentasi terlampir. (Lampiran 2)

Atas kejadian ini dapat kami sampaikan permohonan untuk segera memberikan persetujuan pelayanan Kemoterapi di RSUD Pandan Arang Boyolali sehingga kejadian di atas tidak akan terulang kembali.

Demikian surat konfirmasi ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

DIREKTUR RSUD PANDAN ARANG
KABUPATEN BOYOLALI



dr. FX. KRISTANDIYOKO, MPH
Pembina Tingkat I
NIP. 19711203 200501 1 003

Tembusan kepada Yth:

1. Kepala Dinas Kesehatan Boyolali
2. Peringgal.

LAMPIRAN 1

No : / / 4.21 / 2024

Hal : Konfirmasi dan Tindak Lanjut Aduan



SURAT PERNYATAAN KONFIRMASI

Kami yg bertanda tangan s bawah ini.

Nama : Siti Putmainah

Alamat : Perum Griya Bumi Raja B. 17

warna, Baki SKH

Hubungan : Saudara Kandung.

Bertindak selaku penanggung jawab pasien atas nama:

Nama: Arko Purnomo.

Alamat: Taw Raja Sino, Bojolali.

TTL : Bojolali, 26 Sept 1967.

Menyatakan bahwa pengelasan di Sumarjo mengenai kondisi pasien serta resep obat lainnya yg direseptor / diberikan oleh dokter telah kami fahami dan pada dasarnya kami menerima saran yg diberikan. Adapun permasalahan komunikasi yg terjadi bukan terdapat dari kami / keluarga. Harapan kami ke depannya rumah sakit dapat membandingkan pelayanan yg terbaik untuk kondisi pasien.

dan semoga Tuhan yg maha Esa memberikan yg terbaik w/ pasien atas usaha yg telah kami lakukan.

Dengan pernyataan ini kami buat tanpa ada paksaan dengan manapun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bojolali 12 Sept. 2024.
Hormat kami.



Siti Putmainah.



PEMERINTAH KABUPATEN BOYOLALI

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PANDAN ARANG

Jl. Kantil No. 14 Telp. (0276) 321065 fax. (0276) 321435, Boyolali 57316 Provinsi Jawa Tengah
Email : rsudpandanarang@gmail.com Website : rspa.boyalalikab.go.id

TANDA TERIMA

Telah terima dari : RSUD Pandan Arang Boyolali

Banyaknya uang : lima juta dua ratus ribu rupiah

Guna Pembayaran : Penggantian biaya pembelian obat pasien dengan identitas sebagai berikut

Nama : Arko Purnomo

No. Kartu : 0000086732921

Jenis Kepesertaan : PPU PNS

Terbilang : Rp. 5.200.000

Boyolali, 12 September 2024

yang menerima,


(SITI MUTMAINAH)

TANDA TERIMA

Telah terima dari : RSUD Pandan Arang Boyolali

Banyaknya uang : lima belas ribu rupiah

Guna Pembayaran : Penggantian biaya ongkos kirim pembelian obat pasien dengan identitas sebagai berikut

Nama : Arko Purnomo

No. Kartu : 0000086732921

Jenis Kepesertaan : PPU PNS

Terbilang : Rp. 15.000

Boyolali, 12 September 2024

yang menerima,


(SITI MUTMAINAH)



PEMERINTAH KABUPATEN BOYOLALI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PANDAN ARANG

Jl. Kantil No. 14 Telp. (0276) 321065 Fax. (0276) 321435, Boyolali 57316 Provinsi Jawa Tengah
Email : rsudpandanarang@gmail.com website : rspa.boyalalikab.go.id

Boyolali, 12 September 2024

No : 005 / 592 / 4.21 / 2024
Lamp : -
Hal : **UNDANGAN**

Kepada

- Yth. 1. Dokter Subspesialis
2. Dokter Spesialis
3. Dokter Umum

RSUD Pandan Arang Boyolali

di – **TEMPAT**

Mengharap kehadiran Bapak/Ibu/Sdr besok pada :

Hari / Tanggal : Jumat, 13 September 2024

Waktu : Jam 08.00 WIB - Selesai

Tempat : Ruang Komite Medik

Keperluan : Sosialisasi Janji Layanan BPJS dan Tindak Lanjut Surat
Peringatan Pertama (1) dari BPJS terkait Peresepan Obat

Demikian undangan ini kami sampaikan, atas kehadirannya kami ucapkan terima kasih.

a.n. DIREKTUR RSUD PANDAN ARANG
KABUPATEN BOYOLALI

WAKIL DIREKTUR PELAYANAN

dr. Y. SLAMET NUGROHO, Sp.P, M.Kes

NIP. 19740129 200604 1 007

DAFTAR HADIR

Hari / Tanggal : Jumat, 13 September 2024
Waktu : 08.00 WIB - Selesai
Tempat : Ruang Komite Medik
Keperluan : Sosialisasi Jangji Layanan BRIS dan
Tindak Lanjut SP 1 BRIS terkait Penerimaan Obat

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	dr. Nita Nita	Manajemen	1
2	dr. Momi Adhina, SpA		2
3	dr. Sigit Sigit	Ika Kandung	3
4	dr. Juna Juna	ka Juna	4
5	dr. Nur Aetsa, SpA	IKR	5
6	dr. Nur Aetsa, SpA	pelaku	6
7	dr. Winarni, SpA	manajemen	7
8	dr. Ulya	Manajemen	8
9	dr. Siti Untari, Sp. AD	UPD	9
10	dr. Rhina W. K., Sp. PA	Lab	10
11	dr. Dina W. K.	Lab	11
12	dr. Pratiwi Aditya, Sp. KEMD	Biostat	12
13	dr. Luthus M., Sp. PA	Patologi Mawarasi	13
14	dr. Luthus M., Sp. PA	ortopedi	14
15	dr. Luthus M., Sp. PA	UPM	15
16	dr. Luthus M., Sp. PA		16
17	dr. Luthus M., Sp. PA	R. Dalam	17
18	dr. Vera Palupi	DU	18
19	Hanna	Manajemen	19
20	Petra	Manajemen	20
21	dr. Lenny, Sp. THT BKK		21
22	dr. Lenny, Sp. THT BKK		22
23	dr. Lenny, Sp. THT BKK		23
24	dr. Ika SH, MKM	Pelayanan	24
25			25

Boyolali, 13 September 2024

PIMPINAN RAPAT
Wakil Direktur Pelayanan

dr. Y. Slamet Nugroho, Sp.P., M.K.
NIP. 19740129 200604 1 002.

NOTULEN RAPAT
RSUD PANDAN ARANG KABUPATEN BOYOLALI

Hari / Tanggal : Jumat, 13 September 2024
Jam : 08.00 WIB – 09.00 WIB
Tempat : Ruang Komite Medik

1. Acara : Sosialisasi Janji Layanan BPJS dan Tindak Lanjut Surat Peringatan Pertama BPJS terkait persepsian obat
2. Tujuan Rapat : Menjelaskan kepada pemberi layanan terkait isi perjanjian kerjasama dan janji layanan antara RSUD Pandan Arang dan BPJS Kesehatan agar mendapat persepsi yang sama dalam memberikan pelayanan kepada pasien JKN
3. Peserta Rapat
Dipimpin oleh : Wakil Direktur Pelayanan (dr. Y.Slamet Nugroho, Sp.P, M.Kes)
Yang Hadir : Dokter Subspesialis, Dokter Spesialis, Dokter umum, Dokter Gigi umum

HASIL RAPAT :

A. Wakil Direktur Pelayanan membuka rapat dan menjelaskan :

1. Isi Perjanjian Kerjasama antara RSUD Pandan Arang Boyolali dan BPJS Kesehatan No. 667/KTR/VI-05/1223 dan 100.3.7.1/310/RSPA/KS/2023 terkait dengan :
 - a. Pasal 4. Hak Dan Kewajiban para pihak ayat (4)
 - b. Pasal 7. Tarif Pelayanan Kesehatan ayat (8) dan (9)
 - c. Pasal 14. Sanksi
2. Janji Layanan FKTRL yang telah ditandatangani oleh Direktur RSUD Pandan Arang Boyolali
3. Surat peringatan pertama dari BPJS Kesehatan terkait komplain pasien

B. Diskusi dan Tanggapan :

1. dr. Nugroho Sigit Hartanto, Sp.Rad
 - Rumah sakit mendata obat-obatan dan BHP yang diluar Formularium Nasional yang diminta DPJP untuk dibeli dan disediakan di farmasi sehingga sewaktu-waktu membutuhkan, dokter meresepkan dan mengambil di farmasi tanpa ada biaya yang ditanggungkan kepada pasien

2. dr. Indra Addinar, Sp.S
 - Dokter sepakat tidak akan memberikan obat tambahan di luar formularium Nasional meskipun pasien meminta atas keinginan sendiri, bukan indikasi medis
3. dr. Husein Ahmad, Sp.OT
 - Di RSUP Dr. Sardjito, pasien hanya diberikan obat sesuai dengan yang ada dalam Formularium Nasional.

C. Kesepakatan Rapat :

1. DPJP mengajukan pengusulan obat-obatan, alkes & BMHP yang digunakan untuk pelayanan pasien BPJS melalui form yang sudah disediakan dan akan diproses sesuai prosedur yang ditetapkan RS. Obat, alkes, & BMHP disediakan farmasi bila sudah ada ketetapan, dan bisa diberikan kepada pasien BPJS sesuai dengan Kebijakan Pelayanan Obat tanpa ada biaya yang ditanggungkan kepada pasien.
2. Rumah sakit tidak akan menarik biaya dari pasien untuk kebutuhan obat sesuai indikasi medis
3. Pada pelayanan rawat jalan, dokter meresepkan obat sesuai dengan fornas
4. Bila ada obat yang dibutuhkan pasien tidak masuk dalam Formularium Nasional/ tidak sesuai retriksi, maka akan diberikan melalui mekanisme acc sesuai dengan kebijakan pelayanan obat yg sudah ditetapkan oleh direktur

Boyolali, 13 September 2024

KETUA RAPAT



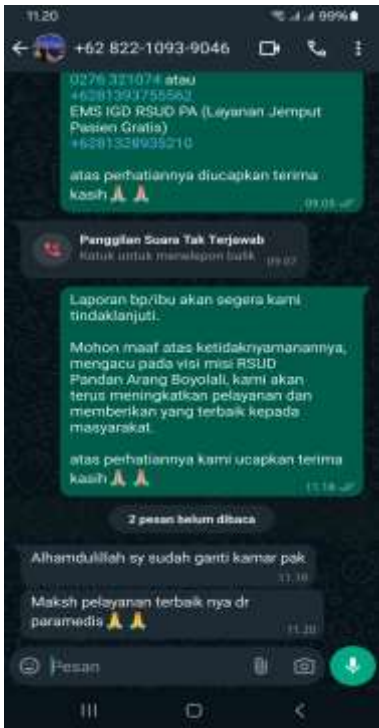
dr. Y. SLAMET NUGROHO, Sp.P, M.Kes
NIP. 19740129 200604 1 007

DOKUMENTASI
SOSIALISASI JANJI LAYANAN BPJS DAN TINDAK LANJUT
SURAT PERINGATAN PERTAMA BPJS TERKAIT PERESEPAN OBAT



PENYELESAIAN ADUAN PELAYANAN PENUNJANG

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
12	13 September 2024	WA	-AkifaeyzaZoya - +62 822-1093-9046	PENGADUAN	Assalamu'alaikum pak / mba - Anak sy 10 bln mondok di Mpu kanwa 6 - Ini sy mau mnt tlg pak Mpu kanwa 5 sbhl sy baru perbaikan kamar mandi estimasi kata perawat nya 1 mgg - Lha ank sy yg td nya mau tidur istirahat dgr suara ketok palu ndak bs tdr pak/ mbak - Bs D pending di mboten ya perbaikannya	MPU KANWA	SELESAI	Permohonan Maaf atas ketidakknyamananny a dan langsung ditindak lanjuti oleh Mpu Knawa Untuk memindah kan kamar perawatan pasien dan pasien sudah menerima	13 September 2024



PENYELESAIAN ADUAN PELAYANAN PENUNJANG

No	Tanggal Masuk	Media	Identitas Pelapor	Jenis Laporan	Uraian	Tujuan	Status Aduan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
7	14 Desember 2024	WA	-Intanyunda - +62 857-4318-4824	PENGADUAN	allo kak, di igd kenapa kursi buat penunggu pasien ga rata ya? Di bilik saya gada kursi buat peenunggu, tapi disebelah bilik ada 2 kursi bahkan 3 kursi. Saya gamasalah misal suami saya langsung dapet kamar di bangsal. Tapi ini belum tau sampai kapan, apa saya harus berdiri sampai nanti malam atau gimana ya solusinya - Saya tidak bilang atau bertanya ke perawat karena bukan kerjaannya juga. Jadi ga salah kan saya mengadakan di laayanan pengaduan ini?	IGD	SELESAI	Permohonan maaf dan langsung ditindak lanjuti oleh petugas IGD untuk edukasi jumlah penunggu dan sarana penunjang yang dipakai.	14 Desember 2024

