



**PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN**  
**RSUD Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN**  
Jalan Dr. A. Rivai Painan Kode Pos (25611)

Telp. (0756) 21428 – 21518 Fax. (0756) 21398 email rsudpainan@ymail.com



**KEPUTUSAN DIREKTUR**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN**  
**NOMOR :800/ 02. 05 / RSUD-SK/ I/ 2019**

**TENTANG**  
**PEMBERLAKUAN PANDUAN PENUNDAAN PELAYANAN DAN PENGOBATAN**  
**DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN**

- MENIMBANG** :
- a. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Muhammad Zein Painan, maka diperlukan antipasti terhadap adanya penundaan pelayanan dan pengobatan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Muhammad Zein Painan;
  - b. Bahwa agar pelaksanaan pelayanan dan pengobatan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Muhammad Zein Painan dapat terlaksana dengan baik, perlu adanya kebijakan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Muhammad Zein Painan sebagai landasan jika ada penundaan pelayanan dan pengobatan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Muhammad Zein Painan;
  - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam a dan b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Muhammad Zein Painan.
- MENINGGAT** :
- 1. Undang – Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
  - 2. Undang – Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;
  - 3. Undang – Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit;

4. Peraturan Pemerintah No. 32 tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/ MENKES/ PER/ II/ 2008 tentang Rekam Medis;
6. Peraturan Menteri Kesehatan No.755/ MENKES/ PER/ VI/ 2011 tentang Penyelenggaraan Komite Medik di Rumah Sakit;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1691/ MENKES/ PER/ VIII/ 2011 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit.

**MEMUTUSKAN :**

**MENETAPKAN :**

- KESATU** : Keputusan Direktur RSUD Dr. Muhammad Zein Painan Tentang Pemberlakuan Penundaan Pelayanan Dan Pengobatan di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan
- KEDUA** : Penundaan Pelayanan dan Pengobatan di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan dimaksudkan sebagai mana tercantum dalam lampiran di Keputusan ini, dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan
- KETIGA** : Pelaksanaan Pemberian Informasi Penundaan Pelayanan dan Pengobatan baik di rawat jalan maupun rawat inap dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas dan kenyamanan serta kepuasan pasien sebagaimana dimaksud dalam Diktum kesatu
- KEEMPAT** : Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Painan

Pada Tanggal, 02 Januari 2019

**DIREKTUR**

**H. SUTARMAN**



## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah segala puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah swt, atas rahmat dan inayahNya sehingga penyusunan Panduan Penundaan Pelayanan dan Pengobatan Pasien di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan dapat terselesaikan. Undang-Undang RI No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 29 menyebutkan bahwa Rumah Sakit berkewajiban untuk memenuhi hak pasien dan mengedepankan kepuasan pasien. Oleh sebab itu disusunlah Panduan Penundaan Pelayanan dan Pengobatan Pasien yang bertujuan untuk mengatur sistem bagaimana pasien diterima di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan.

Panduan ini disusun dengan beberapa instalasi terkait dan perwakilan Pokja ARK (Akses Ke Rumah Sakit& Kontinuitas Pelayanan) yang merupakan bagian dari panitia Akreditasi RSUD Dr. Muhammad Zein Painan. Akhir kata semoga panduan ini dapat bermanfaat bagi seluruh tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang aman dan bermutu menuju kepuasan pasien. Kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan sehingga akan menambah kesempurnaan penyusunan panduan dimasa mendatang.

Painan, 2 Januari 2019

Tim Penyusun

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I   DEFINISI .....	1
BAB II   RUANG LINGKUP .....	2
BAB III  TATALAKSANA .....	3
BAB IV  DOKUMENTASI .....	20

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN  
NOMOR : 800/ 02.05 / RSUD-SK/ I/ 2019  
TANGGAL : 2 JANUARI 2019  
TENTANG : PANDUAN PENUNDAAN PELAYANAN DAN PENGOBATAN  
RSUD Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN

## **BAB I**

### **DEFINISI**

Penundaan pelayanan terjadi apabila pasien harus menunggu terlayani dalam waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan diagnostik dan pengobatan atau dalam mendapatkan rencana pelayanan, pasien membutuhkan penempatan di daftar tunggu.

Untuk itu maka pasien diberi informasi tentang alasan penundaan dan menunggu serta diberi informasi alternatif yang tersedia, dan tidak perlu diberikan apabila hanya menunggu sebentar karena dokter datang terlambat.

Tujuan untuk penundaan pelayanan ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai upaya RSUD Dr. Muhammad Zein Painan membangun suatu kontinuitas pelayanan, yaitu menyelaraskan kebutuhan asuhan pasien dengan pelayanan yang tersedia di rumah sakit, mengkoordinasikan pelayanan, pemberian pelayanan yang efisien kepada pasien.
2. Meningkatkan mutu asuhan pasien dan efisiensi penggunaan sumber daya yang tersedia di rumah sakit.
3. Sebagai bentuk pemenuhan dari hak pasien.

## **BAB II**

### **RUANG LINGKUP**

Penundaan pelayanan di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan, meliputi  
:

1. Penundaan pelayanan dokter
2. Penundaan pelayanan perawat
3. Penundaan pelayanan fisioterapi
4. Penundaan pelayanan gizi
5. Penundaan pelayanan pemeriksaan radiologi
6. Penundaan pelayanan pemeriksaan laboratorium
7. Penundaan pelayanan apotik
8. Penundaan pelayanan tindakan/operasi
9. Penundaan pelayanan rawat inap
10. Penundaan pelayanan intensif

## **BAB III**

### **TATALAKSANA**

#### **A. Penundaan Pelayanan Dokter**

Penundaan pelayanan dokter dapat dikarenakan :

1. Dokter berhalangan untuk praktek di instalasi rawat jalan.
2. Dokter berhalangan untuk visite pasien di instalasi rawat inap.
3. Dokter yang datang terlambat lebih dari respon time / waktu tunggu kehadiran dokter yang sudah ditentukan.

Penundaan pelayanan dokter dapat dibagi dua yaitu :

1. Penundaan pelayanan dokter dengan pemberitahuan.

Instalasi Rawat Jalan :

- 1) Dokter yang bersangkutan sudah menyampaikan informasi bahwa :
  - ✓ Terlambat datang untuk praktek sesuai jadwal praktek, disertai alasan dan jam buka prakteknya.
  - ✓ Berhalangan tidak dapat praktek karena alasan tertentu, disertai surat ijin dan surat pelimpahan tugas (dokter pengganti) yang disampaikan kepada Direksi.
- 2) Kepala bidang pelayanan medis menyampaikan kepada bagian/unit terkait. Bagian/unit tersebut : rekam medis, rawat inap, rawat jalan, Instalasi Gawat Darurat (IGD), Instalasi Perawatan Intensif (IPI), PKRS.
- 3) Jika dokter yang bersangkutan terlambat datang :
  - ✓ Petugas bagian pendaftaran rawat jalan segera menginformasikan kepada pasien yang sudah datang di poliklinik bahwa jam praktek dokter yang bersangkutan ada perubahan (sebutkan jam prakteknya) dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut.

Sarankan :

- Jika pasien dalam kondisi lemah dan hasil evaluasi visual atau pengamatan bahwa pasien membutuhkan perawatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) maka informasikan ke pasien dan keluarga pasien, komunikasikan ke petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD), dan pasien segera ditransfer ke Instalasi Gawat Darurat (IGD).
- Jika pasien waktunya terbatas, maka dapat disarankan untuk periksa ke dokter yang lain sesuai kebutuhan pasien tersebut.
- Jika pasien tidak mau ke dokter yang lain, maka dapat disarankan untuk bersabar menunggu.

4) Jika dokter yang bersangkutan berhalangan tidak dapat praktek, maka :

Untuk pasien yang sudah datang di poliklinik, maka petugas bagian pendaftaran menginformasikan bahwa dokter yang bersangkutan berhalangan sehingga tidak dapat praktek, menginformasikan dokter pengganti, dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut.

Sarankan:

- Jika pasien dalam kondisi lemah dan hasil evaluasi visual atau pengamatan bahwa pasien membutuhkan perawatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) maka informasikan ke pasien dan keluarga pasien, komunikasikan ke petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD), dan pasien segera ditransfer ke Instalasi Gawat Darurat (IGD).
- Jika pasien waktunya terbatas, maka dapat disarankan untuk periksa ke dokter pengganti.
- Jika pasien tidak mau ke dokter pengganti, maka petugas bagian pendaftaran rawat jalan menawarkan penjadwalan ulang.

Instalasi Rawat Inap :

1) Dokter yang bersangkutan sudah menyampaikan informasi bahwa :

- ✓ Terlambat datang untuk visite sesuai jadwal visite, disertai alasan dan jam datang untuk visite.

- ✓ Berhalangan tidak dapat visite karena alasan tertentu, disertai surat ijin dan surat pelimpahan tugas (dokter pengganti) yang disampaikan kepada Direksi.
- 2) Kepala bidang pelayanan medis menyampaikan kepada bagian/unit terkait. Bagian/unit tersebut : rekam medis, rawat inap, rawat jalan, Instalasi Gawat Darurat (IGD),

Instalasi Perawatan Intensif (IPI), PKRS.

1) Jika dokter yang bersangkutan terlambat datang untuk visite :

- ✓ Perawat ruangan rawat inap segera menginformasikan kepada pasien dan keluarga pasien bahwa dokter yang bersangkutan terlambat datang untuk visite dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut.

Sarankan:

- Jika pasien dalam kondisi menurun, maka dapat disarankan untuk di visite dokter jaga ruangan.
- Jika pasien tidak mau ke dokter yang lain, maka dapat disarankan untuk bersabar menunggu.

2) Jika dokter yang bersangkutan berhalangan tidak dapat visite, maka :

- ✓ Perawat ruangan rawat inap segera menginformasikan kepada pasien dan keluarga pasien bahwa dokter yang bersangkutan berhalangan tidak dapat visite, menginformasikan juga dokter pengganti, dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut.

Sarankan:

- Apabila pasien tersebut setuju, maka pasien akan di visite oleh dokter pengganti.
- Apabila pasien tidak setuju, maka perawat ruangan rawat inap menawarkan di visite dokter jaga ruangan

2. Penundaan pelayanan dokter tanpa pemberitahuan

#### Instalasi Rawat Jalan :

- 1) Jika dokter belum datang sesuai dengan respon time atau waktu tunggu kehadiran dokter (kehadiran dokter sesuai dengan jadwal prakteknya, dengan toleransi 30 menit) maka perawat instalasi rawat jalan segeramenghubungi dokter yang bersangkutan.
- 2) Ketika menghubungi dokter yang bersangkutan, maka ditanyakan apakah dokter tersebut dapat praktek, informasikan jumlah pasien. Jika iya, maka jam berapa dapat melayani pasien. Jika tidak dapat praktek, maka siapa dokter penggantinya.
- 3) Jika dokter yang bersangkutan terlambat datang :
  - ✓ Untuk pasien yang sudah datang di poliklinik, maka petugas bagian pendaftaran menginformasikan bahwa jam praktek dokter yang bersangkutan ada perubahan (sebutkan jam prakteknya) dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut.

#### Sarankan:

- Jika pasien dalam kondisi lemah dan hasil evaluasi visual atau pengamatan bahwa pasien membutuhkan perawatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) maka informasikan ke pasien dan keluarga pasien, komunikasikan ke petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD), dan pasien segera ditransfer ke Instalasi Gawat Darurat (IGD).
  - Jika pasien waktunya terbatas, maka dapat disarankan untuk periksa ke dokter yang lain sesuai kebutuhan pasien tersebut.
  - Jika pasien tidak mau ke dokter yang lain, maka dapat disarankan untuk bersabar menunggu.
- 4) Jika dokter yang bersangkutan berhalangan tidak dapat praktek, maka :
    - ✓ Untuk pasien yang sudah datang di poliklinik, maka petugas bagian pendaftaran menginformasikan bahwa dokter yang bersangkutan berhalangan sehingga tidak dapat praktek, menginformasikan juga dokter pengganti, dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut.

Sarankan:

- Jika pasien dalam kondisi lemah dan hasil evaluasi visual atau pengamatan bahwa pasien membutuhkan perawatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) maka informasikan ke pasien dan keluarga pasien, komunikasikan ke petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD), dan pasien segera ditransfer ke Instalasi Gawat Darurat (IGD).
- Jika pasien waktunya terbatas, maka dapat disarankan untuk periksa ke dokter pengganti.
- Jika pasien tidak mau ke dokter pengganti, maka petugas bagian pendaftaran rawat jalan menawarkan penjadwalan ulang.

Instalasi Rawat Inap :

- 1) Jika dokter belum datang visite sesuai dengan respon time atau waktu tunggu kehadiran dokter untuk visite (dokter spesialis tetap jam 07.30 — 14.00 WIB, Ketika menghubungi dokter yang bersangkutan, makaditanyakan apakah dokter tersebut dapat visite, jika iya : 8maka jam berapa dapat visite pasien. Jika tidak : makasiapa dokter pengganti visite.
- 2) Jika dokter yang bersangkutan terlambat datang untuk visite :
  - ✓ Perawat ruangan rawat inap segera menginformasikan kepada pasien dan keluarga pasien bahwa dokter yang bersangkutan terlambat datang untuk visite, dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut.

Sarankan:

- Jika pasien dalam kondisi menurun, maka dapat disarankan untuk di visite dokter jaga ruangan.
  - Jika pasien tidak mau ke dokter yang lain, maka dapat disarankan untuk bersabar menunggu.
- 3) Jika dokter yang bersangkutan berhalangan tidak dapat visite, maka :
    - ✓ Perawat ruangan rawat inap segera menginformasikan kepada pasien dan keluarga pasien bahwa dokter yang bersangkutan berhalangan

tidak dapat visite, menginformasikan juga dokter pengganti, dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut.

Sarankan:

- Apabila pasien tersebut setuju, maka pasien akan di visite oleh dokter pengganti.
- Apabila pasien tidak setuju, maka perawat ruangan rawat inap menawarkan di visite dokter jaga ruangan.

## **B. Penundaan Pelayanan Fisioterapi**

Penundaan pelayanan fisioterapi meliputi penundaan pelayanan fisioterapi di Instalasi Rawat Jalan yaitu polifisioterapi dan Instalasi Rawat Inap yaitu layanan fisioterapi. Tatalaksana di Instalasi Rawat Jalan :

- 1) Fisioterapis menyampaikan informasi bahwa ada perubahan jadwal praktek fisioterapi.
- 2) Petugas bagian pendaftaran rawat jalan segera menginformasikan :
  - ✓ Untuk pasien yang sudah datang di poliklinik, maka petugas bagian pendaftaran menginformasikan bahwa ada perubahan jadwal praktek fisioterapi (sebutkan jam prakteknya) dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut.

Sarankan:

- Jika pasien waktunya terbatas, maka dapat disarankan untuk periksa di hari yang lain.
- Jika pasien tidak mau periksa di hari yang lain, maka dapat disarankan untuk bersabar menunggu.

Tatalaksana di Instalasi Rawat Inap :

- 1) Fisioterapis menyampaikan informasi bahwa ada perubahan jadwal fisioterapi untuk pasien rawat inap.
- 2) Perawat ruangan rawat inap segera menginformasikan kepada Dokter Penanggungjawab Pelayanan (DPJP) serta pasien dan keluarga pasien

tentang penundaan layanan fisioterapi, menginformasikan kapan layanan fisioterapi dapat dilaksanakan, dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut.

### **C. Penundaan Pelayanan Radiologi**

Penundaan pelayanan radiologi, dapat disebabkan :

1. Waktu tunggu terlayani melebihi batas waktu tunggu, misal - dikarenakan antrian pasien dalam kondisi ramai, dokter spesialis radiologi datang terlambat.
2. Hasil foto rontgen, USG, CT Scan, dan lain-lain belum selesai (melebihi batas waktu tunggu), misal : dikarenakan foto rontgen perlu diulang, kondisi pasien yang alergi kontras ataupun kondisi pasien mendadak menurun, dokter spesialis radiologi datang terlambat.
3. Hasil bacaan radiologi belum selesai (melebihi batas waktu tunggu), misal : dikarenakan antrian pasien dalam kondisi ramai, dokter spesialis radiologi datang terlambat, foto rontgen perlu diulang.
4. Pasien belum dapat terlayani, misal : dikarenakan alat radiologi mendadak error atau dalam kondisi perbaikan, logistik (bahan kontras habis), pemeriksaan radiologi tertentu belum tersedia di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan

Tatalaksana :

- 1) Jika penundaan tersebut tidak membutuhkan waktu yang lama, maka :
  - ✓ Untuk pasien yang sudah datang di Instalasi Radiologi : petugas radiologi menyampaikan kepada pasien dan/atau keluarga pasien tentang penundaan pelayanan radiologi (sebutkan alasan dan kapan dapat melayani pemeriksaan radiologi tersebut) dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut. Sarankan untuk sabar menunggu.
  - ✓ Untuk Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Gawat Darurat petugas radiologi menyampaikan perawat Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Gawat Darurat tentang penundaan pelayanan radiologi (sebutkan

alasan dan kapan dapat melayani pemeriksaan radiologi tersebut) dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut. Sarankan untuk sabar menunggu.

- ✓ Untuk pasien rawat inap : petugas radiologi menginformasikan kepada perawat ruangan rawat inap tentang penundaan pelayanan radiologi (sebutkan alasan dan kapan dapat melayani pemeriksaan radiologi tersebut) dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut. Sarankan untuk sabar menunggu.

2) Jika penundaan tersebut membutuhkan waktu yang lama sehingga RSUD Dr. Muhammad Zein Painan belum dapat melayani pemeriksaan radiologi tertentu, maka dilakukan koordinasi dengan bagian/unit terkait : Yanmed, PKRS, Rekam medis, Rawat jalan, Rawat inap, IPI, IBS, IGD sesuai dengan prosedur yang berlaku. Jika dikarenakan masalah logistik:

- Untuk pasien yang sudah datang di Instalasi Radiologi
  - Petugas radiologi menyampaikan kepada pasien dan/atau keluarga pasien tentang penundaan pelayanan radiologi (sebutkan alasan dan kapan dapat melayani pemeriksaan radiologi tersebut) dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut.
- Untuk Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Gawat Darurat
  - Petugas radiologi menyampaikan perawat Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Gawat Darurat tentang penundaan pelayanan radiologi (sebutkan alasan dan kapan dapat melayani pemeriksaan radiologi tersebut) dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut.
- Untuk pasien rawat inap
  - Petugas radiologi menginformasikan kepada perawat ruangan rawat inap tentang penundaan pelayanan radiologi (sebutkan alasan dan kapan dapat melayani pemeriksaan radiologi tersebut) dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut.
- Jika pemeriksaan radiologi tersebut sangat dibutuhkan oleh pasien, maka pasien dirujuk ke rumah sakit lain yang mempunyai fasilitas pemeriksaan laboratorium tersebut sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pasien dan/atau keluarga pasien diinformasikan bahwa

pemeriksaan radiologi akan dirujuk ke rumah sakit lain dikarenakan fasilitas pemeriksaan radiologi yang dimaksud dalam kondisi perbaikan.

- Jika pelayanan radiologi tersebut dapat terlayani kembali, maka dilakukan koordinasi dengan bagian/unit terkait.
- Jika dikarenakan alat pemeriksaan radiologi mendadak error atau dalam kondisi perbaikan maka pasien dirujuk ke rumah sakit lain yang mempunyai fasilitas pemeriksaan radiologi tersebut sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pasien dan/atau keluarga pasien diinformasikan bahwa pemeriksaan radiologi akan dirujuk ke rumah sakit lain dikarenakan fasilitas pemeriksaan radiologi yang dimaksud dalam kondisi perbaikan.
- Jika pemeriksaan radiologi tersebut belum tersedia RSUD Dr. Muhammad Zein Painan, maka pasien dirujuk ke rumah sakit lain yang mempunyai fasilitas pemeriksaan radiologi tersebut sesuai prosedur yang berlaku. Pasien dan/atau keluarga pasien diinformasikan bahwa pemeriksaan radiologi akan dirujuk ke rumah sakit lain dikarenakan fasilitas pemeriksaan radiologi yang dimaksud belum tersedia di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan
- Jika pelayanan radiologi tersebut sudah tersedia di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan, maka dilakukan koordinasi dengan bagian/unit terkait.

#### **D. Penundaan Pelayanan Laboratorium**

Penundaan pelayanan laboratorium ini meliputi laboratorium patologi klinik dan laboratorium patologi anatomi. Penundaan pelayanan laboratorium dapat disebabkan :

1. Waktu tunggu terlayani melebihi batas waktu tunggu, misal . dikarenakan antrian pasien dalam kondisi ramai, dokter spesialis patologi klinik datang terlambat.
2. Hasil pemeriksaan laboratorium belum selesai (melebihi batas waktu tunggu), misal : dikarenakan perlu pengulangan (adanya kesalahan pre-analitik, analitik, post- analitik), kondisi pasien yang mendadak menurun

di ruang tunggu laboratorium, dokter spesialis patologi klinik datang terlambat, dokter spesialis patologi anatomi datang terlambat.

3. Pasien belum dapat terlayani, misal : dikarenakan alat laboratorium mendadak error atau dalam kondisi perbaikan, logistik (masalah reagen), pemeriksaan laboratorium tertentu belum tersedia di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan.

Tatalaksana :

- 1) Jika penundaan tersebut tidak membutuhkan waktu yang lama, maka :
  - ✓ Untuk pasien yang sudah datang di Instalasi Laboratorium  
Petugas laboratorium menyampaikan kepada pasien dan/atau keluarga pasien tentang penundaan pelayanan laboratorium (sebutkan alasan dan kapan dapat melayani pemeriksaan laboratorium tersebut) dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut. Sarankan untuk sabar menunggu.
  - ✓ Untuk Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Gawat Darurat  
Petugas laboratorium menyampaikan perawat Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Gawat Darurat tentang penundaan pelayanan laboratorium (sebutkan alasan dan kapan dapat melayani pemeriksaan laboratorium tersebut) dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut. Sarankan untuk sabar menunggu.
  - ✓ Untuk pasien rawat inap  
Petugas laboratorium menginformasikan kepada perawat ruangan rawat inap tentang penundaan pelayanan laboratorium (sebutkan alasan kapan dapat melayani pemeriksaan laboratorium tersebut) dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut. Sarankan untuk sabar menunggu.
- 2) Jika penundaan tersebut membutuhkan waktu yang lama sehingga RSUD Dr. Muhammad Zein Painan belum dapat melayani pemeriksaan laboratorium tertentu, maka dilakukan koordinasi dengan bagian/unit terkait : Yanmed, PKRS, Rekam medis, Rawat jalan, Rawat inap, IPI, IBS,IGD sesuai dengan prosedur yang berlaku.

- 3) Jika dikarenakan masalah logistik
  - ✓ Untuk pasien yang sudah datang di Instalasi Laboratorium  
Petugas laboratorium menyampaikan kepada pasien dan/atau keluarga pasien tentang penundaan pelayanan laboratorium (sebutkan alasan kapan dapat melayani pemeriksaan laboratorium tersebut) dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut.
  - ✓ Untuk Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Gawat Darurat  
Petugas laboratorium menyampaikan kepada perawat Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Gawat Darurat tentang penundaan pelayanan laboratorium (sebutkan alasan kapan dapat melayani pemeriksaan laboratorium tersebut) dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut.
  - ✓ Untuk pasien rawat inap  
Petugas laboratorium menginformasikan kepada perawat ruangan rawat inap tentang penundaan pelayanan laboratorium (sebutkan alasan dan kapan dapat melayani pemeriksaan laboratorium tersebut) dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut.
- 4) Jika pemeriksaan laboratorium tersebut sangat dibutuhkan oleh pasien, maka pasien dirujuk ke rumah sakit lain yang mempunyai fasilitas pemeriksaan laboratorium tersebut sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pasien dan/atau keluarga pasien diinformasikan bahwa pemeriksaan laboratorium akan dirujuk ke rumah sakit lain dikarenakan fasilitas pemeriksaan laboratorium yang dimaksud dalam kondisi perbaikan.
- 5) Jika pelayanan laboratorium tersebut dapat terlayani kembali, maka dilakukan koordinasi dengan bagian/unit terkait.
- 6) Jika dikarenakan alat pemeriksaan laboratorium mendadak error atau dalam kondisi perbaikan maka pasien dirujuk ke rumah sakit lain yang mempunyai fasilitas pemeriksaan laboratorium tersebut sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pasien dan/atau keluarga pasien diinformasikan bahwa pemeriksaan laboratorium akan dirujuk ke rumah sakit lain dikarenakan fasilitas pemeriksaan laboratorium yang dimaksud dalam kondisi perbaikan.

- 7) Jika pelayanan laboratorium tersebut dapat terlayani kembali, maka dilakukan koordinasi dengan bagian/ unit terkait.
- 8) Jika pemeriksaan laboratorium tersebut belum tersedia di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan, maka pasien dirujuk ke rumah sakit lain yang mempunyai fasilitas pemeriksaan laboratorium tersebut sesuai prosedur yang berlaku. Pasien dan/atau keluarga pasien diinformasikan bahwa pemeriksaan laboratorium akan dirujuk ke rumah sakit lain dikarenakan fasilitas pemeriksaan laboratorium yang dimaksud belum tersedia di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan. Jika pelayanan laboratorium tersebut dapat terlayani kembali, maka dilakukan koordinasi dengan bagian/ unit terkait.

### **E. Penundaan Pelayanan Apotik**

Penundaan pelayanan apotik, dapat disebabkan :

1. Waktu tunggu terlayani melebihi batas waktu tunggu, misal - dikarenakan antrian pasien dalam kondisi ramai.
2. Penyerahan obat jadi maupun racikan melebihi batas waktu tunggu, misal : dikarenakan antrian pasien dalam kondisiramai, resep sulit dibaca sehingga harus konfirmasi ke dokter, poliklinik rawat jalan jam buka prakteknya melebihi waktu tunggu kehadiran dokter (kehadiran dokter sesuai dengan jadwal prakteknya, dengan toleransi 30 menit), dokter tidak bisa dihubungi untuk konfirmasi resep, obat atau alkes di logistik atau depo obat yang lain.
3. Pasien belum dapat terlayani, misal : dikarenakan obat yang tertulis dalam resep maupun padanannya tidak tersedia di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan logistik (obat yang tertulis dalamresep kosong atau stok habis).

Tatalaksana :

- 1) Jika penundaan tersebut tidak membutuhkan waktu yang lama, maka :
  - ✓ Untuk pasien dan/atau keluarga pasien yang sudah datang di apotik maupun pasien rawat jalan  
Petugas apotik menyampaikan kepada pasien dan/atau keluarga pasien tentang penundaan pelayanan apotik (sebutkan alasan) dan

permohonan maaf atas ketidaknyamanantersebut.Sarankan untuk sabar menunggu.

- ✓ Untuk pasien rawat inap

Petugas apotikmenginformasikan kepada perawat ruangan rawat inap tentang penundaan pelayanan apotik (sebutkan alasan) dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut. Sarankan untuk sabar menunggu.

- 2) Jika penundaan tersebut membutuhkan waktu yang lama sehingga RSUD Dr. Muhammad Zein Painan belum dapat melayani resep untuk obat-obat tertentu, maka dilakukan koordinasi dengan bagian/unit terkait : Yanmed, PKRS, Rekam medis, Rawat jalan, Rawat inap, IPI, IBS, IGD sesuai denganprosedur yang berlaku.

- ✓ Jika dikarenakan masalah logistik

Untuk pasien dan/atau keluarga pasien yang sudahdatang di apotik maupun pasien rawat jalan : petugas apotik — menyampaikan kepada pasien dan/atau keluarga pasien tentang penundaan pelayanan apotik (sebutkan alasan dan kapan dapat melayani resep untuk obat tersebut) dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut.

Sarankan : jika obat tersebut maupun padanannya tidak tersedia di apotik atau tersedia padanannya tetapi dokter dan pasien tidak mau diganti maka petugas apotik membuatkan copy resep sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Untuk pasien rawat inap : petugas apotik menginformasikan kepada perawat ruangan rawat inap tentang penundaan pelayanan apotik (sebutkan alasan dan kapan dapat melayani resep untuk obat tersebut) dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut.

- ✓ Jika obat tersebut dan padanannya tidak tersedia di apotik RSUD Dr. Muhammad Zein Painan serta bukan suplemen maka petugas apotik melayani pembelian di apotik luar (apotik mitra) sesuai dengan prosedur yang berlaku.

- ✓ Jika layanan resep untuk obat tersebut dapat terlayani kembali, maka dilakukan koordinasi denganbagian/ unit terkait.

## F. Penundaan Pelayanan Tindakan/ Operasi

Penundaan pelayanan tindakan/ operasi, dapat disebabkan :

1. Kondisi pasien, misal : kondisi pasien mendadak menurun, kondisi pasien yang membutuhkan stabilisasi.
2. Kondisi dokter operator, dokter anestesi, misal : dokter operator dan / atau dokter anestesi masih mengerjakan tindakan/operasi yang lain, dokter operator dan / atau dokter anestesi mendadak berhalangan/sakit.
3. Keterbatasan jumlah tim perawat bedah, misal : tim perawat bedah masih mengerjakan tindakan /operasi yang lain. Ketersediaan instrumen/alat, misal : instrument/alat masih dalam kondisi tidak steril, instrument/alat dalam kondisi rusak/perbaikan, instrument/alat tertentu belum tersedia di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan

Adanya tindakan/operasi cyto sehingga menggeser jadwal operasi elektif.

Tatalaksana :

- 1) Jika penundaan tersebut tidak membutuhkan waktu yang lama, maka :
  - ✓ Untuk Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Gawat Darurat  
Petugas kamar operasi menyampaikan kepada perawat Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Gawat Darurat tentang penundaan pelayanan tindakan/operasi (sebutkan alasan dan kapan dapat melayani tindakan/operasi) dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut. Sarankan untuk sabar menunggu.
  - ✓ Untuk pasien rawat inap  
Petugas kamar operasi menginformasikan kepada perawat ruangan rawat inap tentang penundaan pelayanan tindakan /operasi (sebutkan alasan kapan dapat melayani tindakan/operasi) dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut. Sarankan untuk sabar menunggu.
- 2) Jika penundaan tersebut membutuhkan waktu yang lama sehingga RSUD Dr. Muhammad Zein Painan belum dapat melayani tindakan/operasi tertentu, maka dilakukan koordinasi dengan bagian/unit terkait : Yanmed, PKRS, Rekam medis, Rawat jalan, Rawat inap, IPI, IBS, IGD sesuai prosedur yang berlaku.

- 3) Jika dikarenakan instrument/alat dalam kondisi rusak/perbaiki atau instrument/alat tertentu belum tersedia di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan, maka pasien dirujuk ke rumah sakit lain yang mempunyai fasilitas pelayanan tindakan/operasi tersebut sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pasien dan/atau keluarga pasien diinformasikan bahwa tindakan/operasi tersebut akan dirujuk ke rumah sakit lain dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut. Jika pelayanan tindakan/ operasi tersebut dapat terlayani, maka dilakukan koordinasi dengan bagian/ unit terkait.

### **G. Penundaan Pelayanan Rawat Inap**

Penundaan pelayanan rawat inap, dapat disebabkan :

1. Ruangan rawat inap yang sesuai kebutuhan pasien dalam kondisi penuh.
2. Ruangan rawat inap yang diinginkan pasien dan/ataukeluarga pasien dalam kondisi penuh.

Tatalaksana :

- 1) Untuk pasien yang indikasi rawat inap dan sudah berada di Instalasi Rawat Jalan atau Instalasi Gawat Darurat petugas rekam medis menyampaikan kepada pasien dan/atau keluarga pasien tentang penundaan pelayanan rawat inap (sebutkan alasan) dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut.
  - ✓ Jika masih tersedia ruangan rawat inap yang sesuai kebutuhan pasien tersebut, maka sarankan kepada pasien dan/atau keluarga pasien untuk memilih ruangan rawat inap tersebut.
  - ✓ Jika pasien dan/atau keluarga pasien bersedia, maka petugas rekam medis melakukan prosedur pemesanan ruangan rawat inap.
  - ✓ Jika pasien dan/atau keluarga pasien tidak bersedia, maka sarankan untuk dirujuk ke rumah sakit terdekat yang mempunyai sarana dan fasilitas yang dibutuhkan pasien.
  - ✓ Jika tidak tersedia ruangan rawat inap yang sesuai kebutuhan pasien tersebut, maka sarankan untuk dirujuk ke rumah sakit terdekat yang mempunyai sarana dan fasilitas yang dibutuhkan pasien.

- 2) Untuk pasien akan dirujuk ke RSUD Dr. Muhammad Zein Painan, sesuai dengan prosedur komunikasi antar RS rujukan dan RS/Yankes yang merujuk, petugas Instalasi Gawat Darurat menyampaikan kondisi ruangan rawat inap di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan dalam kondisi penuh dan tidak dapat menerima pasien rawat inap. Sarankan untuk dirujuk ke rumah sakit lain yang mempunyai sarana dan fasilitas yang dibutuhkan pasien.

#### **H. Penundaan Pelayanan Intensif**

Penundaan pelayanan intensif, dapat disebabkan :

1. Ruangan rawat intensif (ICU) dalam kondisi penuh.
2. Tempat tidur di ICU tersedia tetapi peralatan yang dibutuhkan pasien dalam kondisi terpakai

Tatalaksana :

Untuk pasien yang indikasi di rawat di ICU : dokter jaga Instalasi Gawat Darurat menyampaikan kepada pasien dan/atau keluarga pasien tentang penundaan pelayanan intensif (sebutkan alasan) dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut. Sarankan untuk dirujuk ke rumah sakit yang mempunyai ICU dengan sarana dan fasilitas yang dibutuhkan pasien.

- Jika pasien dan/atau keluarga pasien bersedia, maka petugas Instalasi Gawat Darurat melakukan prosedur transfer.
- Jika pasien dan/atau keluarga pasien tidak bersedia dan memilih sementara dirawat di ruangan rawat inap biasa, maka dokter jaga Instalasi Gawat Darurat menyampaikan risiko jika dirawat di ruangan rawat inap biasa dan meminta tandatangan pasien dan/atau keluarga pasien di surat penolakan dirujuk dan dirawat di ICU.

Untuk pasien akan dirujuk ke RSUD Dr. Muhammad Zein Painan dan indikasi di rawat di ICU, sesuai dengan prosedur komunikasi antar RS rujukan dan RS /Yankes yang merujuk, petugas Instalasi Gawat Darurat menyampaikan kondisi ruangan ICU di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan dalam kondisi penuh dan tidak dapat menerima pasien rawat inap di

ICU.Sarankan untuk dirujuk ke rumah sakit yang mempunyai ICU dengan sarana dan fasilitas yang dibutuhkan pasien.

**BAB IV**  
**DOKUMENTASI**

Penundaan pelayanan ini didokumentasikan pada :

1. Rekam medis pasien,
2. Laporan insiden keselamatan pasien rumah sakit,
3. Laporan indikator mutu setiap bagian/unit pelayanan yang terkait.

Ditetapkan di : Painan

Pada Tanggal : 2 Januari 2019

**DIREKTUR**  
  
**dr. SUTARMAN, MM**

**NIP. 19690709 200112 1 001**