

**PANDUAN  
PENUNDAAN PELAYANAN ATAU  
PENGOBATAN  
RUMAH SAKIT SITI KHODIJAH  
PEKALONGAN**



**Yayasan Al-Irsyad Al-Islamiyyah  
Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan  
2016**

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT SITI KHODIJAH PEKALONGAN  
NOMOR : 0014.2/RSSK/SK/I/2016

TENTANG

**PEMBERLAKUAN PENUNDAAN PELAYANAN DAN PENGobatan  
RUMAH SAKIT SITI KHODIJAH PEKALONGAN**

DIREKTUR RUMAH SAKIT SITI KHODIJAH PEKALONGAN

- Menimbang : a. bahwa Kebijakan Pelayanan Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan sebagaimana dimaksud dalam Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan Nomor 1797/RSSK/SK/XII/2015 perlu ditindaklanjuti dengan Panduan Penundaan pelayanan dan pengobatan Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan tentang Pemberlakuan Panduan Penundaan pelayanan dan pengobatan Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang praktek kedokteran;
2. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan;
3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/Menkes/per/VII/2011 tentang persetujuan tindakan kedokteran.
5. Keputusan Walikota Pekalongan Nomor 445/221 Tahun 2014 tentang Izin Tetap Penyelenggaraan Sarana Kesehatan Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan Kota Pekalongan;
6. Keputusan Yayasan Al-Irsyad Al-Islamiyyah Pekalongan Nomor 117-B/YAI/IV/VI/2015 tentang Penetapan Peraturan Internal Rumah Sakit (*Hospital By Laws*) Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan;
7. Keputusan Yayasan Al-Irsyad Al-Islamiyyah Pekalongan Nomor 129/YAI/IV/XII/2015 tentang Perpanjangan Masa Tugas Direktur Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan;

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan : PEMBERLAKUAN PANDUAN PENUNDAAN PELAYANAN DAN PENGOBATAN RUMAH SAKIT SITI KHODIJAH PEKALONGAN;
- KESATU : PANDUAN PENUNDAAN PELAYANAN DAN PENGOBATAN Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan sebagaimana dimaksud tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini;
- KEDUA : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan catatan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini maka akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : PEKALONGAN  
Pada Tanggal : 6 Januari 2016

-----  
DIREKTUR  
RUMAH SAKIT SITI KHODIJAHPEKALONGAN

**drg. Said Hassan, M.Kes**

Tembusan :

1. Manajer Pelayanan
2. Manajer Umum & Keuangan
3. Koordinator Instalasi / Urusan / Unit Kerja / Ruangan
4. Arsip

Lampiran : Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan tentang Panduan Penundaan Pelayanan dan Pengobatan Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan  
Nomor : 0014.2/RSSK/SK/I/2016  
Tanggal : 6 Januari 2016

## **PENUNDAAN PELAYANAN DAN PENGOBATAN RUMAH SAKIT SITI KHODIJAH PEKALONGAN**

### **BAB I DEFINISI**

Penundaan pelayanan atau pengobatan adalah tertundanya pelayanan atau pengobatan pasien, yang disebabkan adanya kendala, baik tempat, obat, operasional alat medis dan non medis, atau alat tersebut sedang dipakai pasien lain, bisa juga dikarenakan adanya penanganan segera pada pasien lain dengan kondisi emergency, sehingga pasien harus menunggu lama.

Dalam memberikan pelayanan di rumah sakit, seoptimal mungkin dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik, namun tidak menutup kemungkinan terjadi penundaan suatu pelayanan atau pengobatan akibat keterbatasan sumberdaya dan fasilitas.

Bila terjadi penundaan pelayanan petugas wajib memberikan informasi dan alasan penundaan pelayanan dan alternatif lain yang tersedia sesuai dengan kondisi Rumah Sakit kalau perlu, di rujuk ke Rumah Sakit lain yang memiliki fasilitas sesuai kebutuhan pasien.

### **BAB II RUANG LINGKUP**

Adapun penundaan pelayanan di Rumah Sakit dapat terjadi antara lain karena :

- a. Penundaan Pelayanan Dokter di Rawat Jalan
- b. Penundaan Pelayanan Operasi
- c. Penundaan Pelayanan Penunjang Medis ( layanan obat, radiologi, laborat)

### **BAB III TATA LAKSANA**

Apabila terjadi penundaan pelayanan atau pengobatan petugas wajib menginformasikan kepada pasien dan keluarga, mengenai alasan penundaan tersebut.

#### **A. Penundaan Pelayanan Dokter Rawat Jalan**

Adalah penundaan pelayanan atau pengobatan oleh dokter spesialis yang praktek pada

hari dan jam yang sudah di jadualkan, dengan alasan tertentu, dan membutuhkan waktu yang lama, menyatakan untuk dilakukan penundaan pelayanan atau pengobatan.

Tata laksananya adalah :

1. Petugas memberikan salam sambil memperkenalkan diri, kemudian menjelaskan alasan dilakukannya penundaan pelayanan atau pengobatan, dan meminta maaf atas penundaan pelayanan atau pengobatan tersebut.
2. Petugas memberikan alternatif sehubungan dengan penundaan pelayanan, yaitu menawarkan ke dokter lain dengan spesialisasi yang sama, atau mendaftarkan langsung sesuai jadwal kedatangan dokter berikutnya.
3. Bila kondisi memburuk, pasien diantar langsung ke IGD.
4. Petugas memberikan kesempatan kepada pasien / keluarga untuk bertanya, memberikan alternatif pilihan.
5. Petugas mendokumentasikan pada RM 1 Rawat Jalan.
6. Petugas mengucapkan terimakasih atas kerjasama yang baik dengan pasien dan keluarga.

#### B. Penundaan Pelayanan Operasi

Adalah tertundanya jadual operasi yang sudah dijadualkan dikarenakan dokter yang bersangkutan ada sesuatu hal sehingga menyatakan untuk dilakukan penundaan untuk pelayanan tindakan operasi.

Tata laksananya adalah :

1. Petugas memberikan salam sambil memperkenalkan diri, kemudian menjelaskan alasan dilakukannya penundaan pelayanan operasi, dan meminta maaf atas penundaan pelayanan atau pengobatan tersebut.
2. Petugas mengkonfirmasi jadwal ulang operasi ke Instalasi Kamar Bedah
3. Petugas memberitaukan jadwal operasi kepada pasien dan keluarga.
4. Apabila pasien dan keluarga tidak puas dan ingin segeradioperasi, Petugas memberikan alternatif untuk merujuk ke RS lain atau alih rawat.
5. Petugas medis memberikan kesempatan kepada pasien / keluarga untuk bertanya, memberikan alternatif pilihan.
6. Petugas medis mendokumentasikan pada catatan terintegrasi.
7. Petugas medis mengucapkan terimakasih atas kerjasama yang baik dengan pasien dan keluarga pasien.

#### C. Penundaan Pelayanan Penunjang Medik

Adalah penundaan pelayanan atau pengobatan yang dikarenakan adanya gangguan atau keterbatasan dari pelayanan radiologi, laboratorium dan obat.

Tata laksananya adalah :

1. Petugas memberikan salam sambil memperkenalkan diri, kemudian menjelaskan alasan dilakukannya penundaan pelayanan penunjang medik baik radiologi, laboratorium dan obat kemudian meminta maaf atas penundaan pelayanan atau pengobatan tersebut.
2. Petugas memberitaukan dan mengkonfirmasi ulang jadwal pelayanan penunjang medik yang akan dilakukan.
3. Apabila pasien tidak puas dan ingin segera melakukan pemeriksaan penunjang, petugas memberikan alternatif untuk merujuk pasien ke RS lain dengan segala resiko dan biaya yang timbul.
4. Petugas medis memberikan kesempatan kepada pasien / keluarga untuk bertanya, memberikan alternative pilihan.
5. Petugas mendokumentasikan pada catatan terintegrasi
6. Petugas mengucapkan terimakasih atas kerja sama yang baik dengan pasien dan keluarga pasien.

#### **BAB IV**

#### **DOKUMENTASI**

Apabila terjadi penundaan pelayanan atau pengobatan petugas mendokumentasikan pada rekam medis pasien yaitu pada :

1. Form penundaan pelayanan atau pengobatan

DIREKTUR

RUMAH SAKIT SITI KHODIJAH PEKALONGAN

**drg. Said Hassan, M.kes**