

PANDUAN PENUNDAAN DAN KELAMBATAN PELAYANAN



**Dharma
Nugraha**
Hospital
Est.1996

**RUMAH SAKIT DHARMA NUGRAHA
TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmatnya Panduan penundaan dan kelambatan pelayanan di rumah sakit dharma nugraha dapat diselesaikan sesuai dengan kebutuhan.

Panduan penundaan dan kelambatan pelayanan disusun sebagai upaya apabila terjadi penundaan dan kelambatan pelayanan diharapkan pasien bisa mendapatkan informasi yang jelas tentang penyebab penundaan atau kelambatan serta penjelasan tentang alternative yang tersedia/ ditawarkan sebagai solusi kepada pasien/ keluarganya.

Panduan penundaan dan kelambatan pelayanan di rumah sakit dharma nugraha sebagai acuan dalam pelaksanaan penundaan, kelambatan pelayanan dan penyampaian/ informasi kepada pasien/ keluarganya, sehingga tidak terjadi hambatan.

Panduan ini akan dievaluasi kembali dan jika ditemukan hal-hal yang kurang / tidak sesuai dengan kondisi di rumah sakit dharma nugraha dan mengikuti perkembangan ilmu dan teknologi pelayanan di rumah sakit.

Kami mengucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada penyusun, dengan segala upaya telah berhasil menyusun panduan ini yang merupakan kerjasama dengan berbagai pihak dilingkungan Rumah Sakit Dharma Nugraha

Atas kerjasama bantuan semua pihak kami mengucapkan terimakasih. Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberi rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Jakarta, 12 April 2023

Direktur Rumah Sakit Dharma Nugraha

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I : DEFINISI DAN TUJUAN	1
BAB II : RUANG LINGKUP	2
A. Penundaan Pelayanan	2
B. Kelambatan Pelayanan	3
BAB III: TATA LAKSANA	6
A. Penundaan dan kelambatan pelayanan dokter	6
B. Penundaan dan kelambatan Pelayanan keperawatan	9
C. Penundaan dan kelambatan Pelayanan fisioterapi/ rehabilitasi medic	9
D. Penundaan/ kelambatan pelayanan gizi	10
E. Penundaan pelayanan radiologi	10
F. Penundaan pelayanan laboratorium	10
G. Penundaan pelayanan farmasi	11
H. Penundaan pelayanan operasi	12
I. Penundaan karena kondisi pasien	13
BAB IV DOKUMENTASI	14

LAMPIRAN
PERATURAN DIREKTUR
NOMOR 020/PER-DIR/ RSDN/IV/2023
TENTANG
AKSES DAN KESINAMBUNGAN
PELAYANAN DI RS DHARMA
NUGRAHA.

**PANDUAN PENUNDAAN DAN KELAMBATAN PELAYANAN
RUMAH SAKIT DHARMA NUGRAHA.**

BAB I

DEFINISI DAN TUJUAN

A. DEFINISI

1. **Penundaan pelayanan** adalah suatu keadaan yang 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.
2. **Penundaan pelayanan merupakan** akibat dari situasi dimana tim medis dan atau fasilitas penunjang maupun kondisi pasien bermasalah/ mengalami kendala sehingga pelayanan pasien menjadi tertunda dari jadwal yang telah ditentukan.
3. **Penundaan pelayanan** adalah dibutuhkannya waktu menunggu pasien lebih dari 2 (dua) jam untuk pelayanan medis diagnostik dan pengobatan.(dua) jam untuk pelayanan medis diagnostik dan pengobatan.
4. Penundaan pelayanan medis, diagnostic maupun pengobatan adalah di undurnya waktu suatu pemeriksaan medis, diagnostik maupun pengobatan
5. Di undurnya waktu suatu pemeriksaan medis, diagnostik maupun pengobatan tertentu dan jadwal yang sudah ditentukan sebelumnya
 - a. ditundanya suatu pemeriksaan tertentu dan jadwal yang sudah ditentukan sebelumnya

- b. ditundanya suatu pemeriksaan medis, diagnostik maupun pengobatan tertentu dengan alasan adanya resiko yang lebih medis, diagnostik maupun pengobatan tertentu dengan alasan adanya resiko yang lebih besar yang justru dapat memperburuk keadaan pasien.
 - c. Penundaan pelayanan yang terjadi karena alasan / keadaan yang bukan bersifat administratif.
 - d. Penundaan pelayanan tidak dapat karena alasan / keadaan yang bukan bersifat administratif. Penundaan pelayanan tidak dapat dilakukan kepada pasien dengan kedaruratan yang bersifat dilakukan kepada pasien dengan kedaruratan yang bersifat life saving
 - e. Penundaan Pelayanan dapat dilakukan kepada pasien dengan keadaan medis yang stabil, dengan syarat apabila dilakukan penundaan pelayanan tersebut tidak memberikan stabil, dengan syarat apabila dilakukan penundaan pelayanan tersebut tidak memberikan dampak menurunnya atau memburuknya keadaan medis pasien.
 - f. DPJP adalah seorang dokter yang bertanggung jawab atas pelayanan dan pengelolaan asuhan medis seorang dokter yang bertanggung jawab atas pelayanan dan pengelolaan asuhan medis seorang pasien.
 - g. DPJP wajib memberikan informasi mengenai penundaan pelayanan, atas penundaan tersebut serta alternatif pilihan yang dapat dilakukan untuk mengatasi keadaan itu kepada pasien maupun keluarganya
6. **Kelambatan pelayanan merupakan** suatu akibat dari situasi dimana tim medis dan atau fasilitas penunjang maupun kondisi pasien bermasalah/ mengalami kendala sehingga pelayanan pasien tidak dapat terselesaikan pada waktu yang telah diperkirakan sebelumnya.
 7. **Penundaan dan atau kelambatan pelayanan** dapat berupa pelayanan DPJP, Dokter, perawat, bidan serta pelayanan tindakan misalnya fisioterapi, pelayanan gizi, pelayanan radiologi, laboratorium, bedah, Kemoterapi dll.
 8. **Pelayanan dokter** adalah pelayanan kesehatan yang termasuk kelompok pelayanan kedokteran ditandai dengan cara pengorganisasian

yang dapat bersifat sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi.

9. **Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP)** adalah seorang dokter, sesuai dengan kewenangan klinisnya terkait penyakit pasien, memberikan asuhan medis lengkap (paket) kepada satu pasien dengan satu patologi/penyakit, dari awal sampai dengan akhir perawatan di rumah sakit, baik pada pelayanan rawat jalan dan rawat inap.
10. **Pelayanan perawat** adalah pelayanan essential yang diberikan oleh perawat kesehatan semaksimal mungkin sesuai dengan potensi yang dimiliki dalam menjalankan kegiatannya.
11. **Pelayanan fisioterapi** adalah pelayanan kepada individu/ kelompok untuk mengembangkan, memelihara dan memulihkan gerak dan fungsi tubuh dan terapi inhalasi, tens, diatermi dll.
12. **Pelayanan gizi** adalah pelayanan gizi yang disesuaikan dengan keadaan pasien dan berdasarkan keadaan klinis, status gizi dan status metabolisme dan tubuhnya, sehingga berpengaruh pada proses penyembuhan penyakit.
13. **Pelayanan radiologi** adalah Radiologi adalah salah satu sarana penunjang medis yang memberikan layanan pemeriksaan radiolog dengan hasil pemeriksaan berupa foto/gambar/imaging yang dapat membantu dokter dalam merawat pasien.
14. **Pelayanan laboratorium** adalah sarana kesehatan yang melaksanakan pengukuran, penetapan dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia atau bahan bukan berasal dari manusia untuk penentuan jenis penyakit, penyebab penyakit, kondisi kesehatan atau faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan kesehatan masyarakat. Laboratorium kesehatan merupakan sarana penunjang upaya pelayanan kesehatan, khususnya bagi kepentingan preventif dan curative, bahkan promotif dan rehabilitative.
15. **Pelayanan farmasi** adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan

maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

16. **Pelayanan tindakan operasi** adalah prosedur bedah yang dilakukan dengan membuat sayatan kecil sebagai pembuka jalan operasi atau tindakan pembedahan pada suatu bagian tubuh.

B. TUJUAN

1. Agar secara cepat dan tepat petugas rumah sakit dapat memberi informasi tentang adanya penundaan dan kelambatan pelayanan sesuai alasannya yang ditemukan.
2. Memberikan penjelasan tentang kemungkinan alternative yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pasien untuk kepuasan pasien serta kesinambungan pelayanan.
3. Tidak terjadi complain pasien atau keluarga berkaitan dengan penundaan atau kelambatan pelayanan terhadap pasien.

BAB II

RUANG LINGKUP

Rumah Sakit mempertimbangkan kebutuhan klinis pasien dan memberikan informasi kepada pasien jika terjadi penundaan dan kelambatan pelaksanaan tindakan/pengobatan dan atau pemeriksaan penunjang diagnostik.

Pasien diberitahu jika ada penundaan dan kelambatan pelayanan antara lain akibat kondisi pasien atau jika pasien harus masuk dalam daftar tunggu. Pasien diberi informasi alasan mengapa terjadi penundaan/kelambatan pelayanan dan alternatif yang tersedia. Ketentuan ini berlaku bagi pasien rawat inap dan rawat jalan serta pemeriksaan penunjang diagnostik. Untuk beberapa pelayanan, seperti onkologi atau transplan tidak berlaku ketentuan tentang penundaan/kelambatan pelayanan atau pemeriksaan. Hal ini tidak berlaku untuk keterlambatan staf medis di rawat jalan atau bila unit gawat darurat terlalu ramai dan ruang tunggu penuh. Untuk layanan tertentu, seperti onkologi atau transplantasi, penundaan mungkin sesuai dengan norma nasional yang berlaku untuk pelayanan tersebut.

Penundaan dan kelambatan pelayanan dapat terjadi di seluruh unit pelayanan rumah sakit. Pada penundaan dan kelambatan pelayanan ini diharapkan pasien bisa mendapatkan informasi yang jelas tentang penyebab penundaan atau kelambatan, dan terdokumentasi pada rekam medis pasien pada CPPT dan KIE yang melibatkan pasien dan atau keluarga. serta penjelasan mengenai alternatif yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pasien dan alasan penundaan dan atau kelambatan pelayanan.

1. Pelayanan dokter baik rawat jalan maupun rawat inap

- a.** Penundaan atau kelambatan pelayanan yang disebabkan oleh dokter maksimal dalam waktu 2 jam untuk pasien rawat jalan
- b.** Penundaan / kelambatan/ ketidak sesuaian pelayanan DPJP untuk melakukan visite / ketidak sesuaian waktu melakukan visite kepada pasien waktu dari pukul 06.00- 21. 00

2. Pelayanan perawat

Penundaan dan atau kelambatan pelayanan oleh perawat yang tidak diprediksi/ disengaja oleh karena kesibukan atau kelupaan, pasien dijelaskan dan dijelaskan alasannya, upayakan jangan menimbulkan complain/ konflik antara pasien dengan perawat/ pelayanan.

3. Pelayanan fisioterapi dan rehabilitasi medic

Penundaan atau kelambatan pelayanan fisioterapi dan rehabilitasi medic

4. Pelayanan gizi

Penundaan pada pelayanan Gizi melebihi 2 jam sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan

5. Pelayanan pemeriksaan radiologi

- a. Penundaan atau kelambatan pelayanan radiologi yang dapat disebabkan karena ada hambatan pada alat rusak/ ketidak siapan alat/ hasil yang meragukan dan memerlukan konsultasi atau hambatan pada pada dokter radiologi oleh karena hal-hal tertentu
- b. Penundaan yang disebabkan karena kondisi pasien/ alasan lain pasien/ keluarganya.

6. Pelayanan pemeriksaan laboratorium

Penundaan/ kelambatan pelayanan juga dapat disebabkan karena alat/ pasien proses pengambilan yang sulit/ proses pemeriksaan yang memerlukan waktu lebih lama memerlukan konsultasi/ croos check dll

7. Pelayanan farmasi

Penundaan/ kelambatan pelayanan yang disebabkan karena obat yang tidak tersedia/ obat mencari ke apotik luar / penyediaan obat yang memerlukan waktu yang lama / melebihi standar yang telah ditetapkan (obat paten 10 menit dan racik 20 menit)

8. Pelayanan tindakan / operasi

Penundaan/ kelambatan pelayanan pasien bedah dapat disebabkan karena kondisi pasien yang memerlukan perbaikan kondisi/ hal-hal menyebabkan adanya penundaan, penundaan karena kesiapan kamar operasi / hambatan peralatan yang belum siap/ tim operasi yang masih belum siap.

9. Penundaan atau Kelambatan pelayanan karena kondisi pasien

Terjadinya penundaan karena kondisi pasien yang memungkinkan untuk dilakukan tindakan/ pengobatan, penundaan operasi karena kesiapan alat, tim, obat yang belum sesuai.

BAB III

TATA LAKSANA

Pasien diberitahu jika ada penundaan dan kelambatan pelayanan antara lain akibat kondisi pasien atau jika pasien harus masuk dalam daftar tunggu. Pasien diberi informasi alasan mengapa terjadi penundaan/kelambatan pelayanan dan alternatif yang tersedia, berlaku bagi pasien rawat inap dan rawat jalan serta pemeriksaan penunjang diagnostik. Untuk beberapa pelayanan, seperti onkologi atau transplan tidak berlaku ketentuan tentang penundaan/kelambatan pelayanan atau pemeriksaan. Hal ini tidak berlaku untuk keterlambatan staf medis di rawat jalan atau bila unit gawat darurat terlalu ramai dan ruang tunggu penuh. Untuk layanan tertentu, seperti onkologi atau transplantasi, penundaan mungkin sesuai dengan norma nasional yang berlaku untuk pelayanan tersebut.

A Penundaan dan Kelambatan Pelayanan Dokter

1. **Penundaan pelayanan dokter** dengan waktu tunggu maksimal 2 jam dari jadwal yang ditentukan/ dokter tidak praktek.
2. Penundaan oleh karena keterlambatan dokter atau membatalkan praktik oleh Karena keperluan yang sangat mendesak, maka pasien diinformasikan bahwa dokter tidak praktik karena ada hal yang tidak bisa ditinggalkan dan berikan alternative pilihan kepada pasien dialihkan kepada dokter yang ada di poliklinik atau di re skedul jika tidak ada kegawatan.
3. Pelayanan dokter pasien rawat inap penundaan ketidak sesuaian visite dokter oleh karena hal-hal yang tidak terduga mis ada tindakan emergensi, kemacetan dll, pasien diinformasikan bahwa visite dokter terlambat karena alasannya sesuai yang diutarakan/ disampaikan kepada pihak rumah sakit, tetap pasien diberikan alternative menunggu atau dokter lain yang melakukan visite.
4. Penyampaian informasi bahwa dokter tidak bisa melakukan visite disertai dengan alasannya, pasien diberikan alternative pengganti dokter untuk visite atau menunggu hari berikutnya.

A. Kelambatan pelayanan

1. **Kelambatan pelayanan dokter** yang dapat disebabkan antara lain karena dokter yang saat itu sedang praktek harus melakukan tindakan CITO di tempat lain, sehingga untuk sementara waktu harus meninggalkan prakteknya yang sudah berjalan.

2. **Kelambatan pelayanan operasi** yang dapat disebabkan antara lain karena adanya kondisi penyulit intra operasi pada pasien, sehingga menyebabkan operasi berjalan lebih lama dari waktu yang telah diperkirakan sebelumnya.

3. **Kelambatan pelayanan penunjang medis :**

Farmasi dengan waktu tunggu > 30 menit untuk peresepan obat racikan dan > 20 menit untuk peresepan obat paten, yang dapat disebabkan karena pasien rame.

1 **Penundaan Pelayanan Dokter Dengan Pemberitahuan**

- a. Petugas *admission* mendapat informasi dari dokter bahwa dokter yang bersangkutan tidak bisa praktek karena sebab tertentu.
- b. Petugas *admission* menghubungi pasien untuk meminta maaf dan menginformasikan bahwa dokter berhalangan praktek karena sebab tertentu sesuai dengan alasannya.
- c. Petugas *admission* menawarkan alternatif pelayanan ke dokter lain yang dibutuhkan pasien saat itu.
- d. Bila pasien setuju maka petugas *admission* langsung mendaftarkan pasien sesuai dengan pelayanan dokter untuk alternatifnya..
- e. Bila pasien tidak setuju maka petugas *admission* menawarkan penjadwalan ulang.
- f. Dokumentasikan di rekam medis jika pasien sudah datang dan sudah dilakukan pemeriksaan TTV pada CPPT & KIE.

2 **Penundaan Pelayanan Dokter Tanpa Pemberitahuan**

- a. Pada saat dokter belum hadir di jam prakteknya, petugas segera menghubungi dokter yang bersangkutan untuk mengetahui keberadaan dokter/ lokasi dokter dan berapa lama perkiraan sampai di RS Dharma Nugraha, untuk menginformasikan kepada pasien/ keluarganya.
- b. Jika dokter terlambat praktek karena sesuatu hal :
 - 1) Sampaikan permohonan maaf kepada pasien atas keterlambatan dokter karena sesuatu hal.

- 2) Jelaskan keberadaan dokter atau informasikan bila dokter sudah menuju ke rumah sakit.
 - 3) Dokumentasikan pada rekam medis pasien (CPPT & KIE)
 - 4) Sarankan kepada pasien:
 - Pada kondisi emergency arahkan/ antarakan pasien ke IGD.
 - Jika kondisi pasien tidak gawat darurat dan pasien tidak mau menunggu, sarankan untuk periksa ke dokter lainnya/ alternative dokter lain yang ada di rumah sakit.
 - Jika pasien tidak bersedia periksa ke dokter lainnya, sarankan untuk penjadwalan ulang pada dokter yang bersangkutan.
- c. Jika dokter membatalkan praktek secara mendadak karena sesuatu hal :
- 1) Sampaikan permohonan maaf kepada pasien.
 - 2) Informasikan bahwa dokter yang bersangkutan mendadak tidak bisa praktek saat ini karena sesuatu hal.
 - 3) Dokumentasikan pada rekam medis pasien (CPPT dan KIE)
 - 4) Sarankan kepada pasien :
 - Untuk segera ke IGD jika kondisi gawat darurat.
 - Jika kondisi pasien tidak gawat darurat, sarankan untuk periksa ke dokter lainnya.
 - Jika pasien tidak bersedia periksa ke dokter lainnya, sarankan untuk penjadwalan ulang pada dokter yang bersangkutan.

3 Kelambatan Pelayanan Dokter

- a. Sampaikan permohonan maaf kepada pasien.
- b. Informasikan bahwa dokter yang bersangkutan mendadak harus meninggalkan praktek beberapa saat karena ada tindakan CITO yang harus dilakukan saat ini karena membahayakan pasien jika tidak dilakukan tindakan segera
- c. Dokumentasikan pada rekam medis pasien (CPPT dan KIE) .

d. Sarankan kepada pasien :

- 1) Untuk segera ke IGD jika kondisi gawat darurat.
- 2) Jika kondisi pasien tidak gawat darurat dan pasien tidak mau menunggu, sarankan untuk periksa ke dokter lainnya.
- 3) Jika pasien tidak bersedia periksa ke dokter lainnya, sarankan untuk penjadwalan ulang pada dokter yang bersangkutan.

B . Penundaan/Kelambatan pelayanan keperawatan

1. Informasikan kepada pasien bahwa ada kelambatan / penundaan pelayanan sehubungan dengan adanya kedaruratan penanganan pada pasien pada pelayanan yang tidak membahayakan pasien / ada dampak yang ditimbulkan.
2. Perawat pemegang pasien mencari solusi pengganti perawat untuk memberikan pelayanan kepada pasien agar tidak terjadi kelambatan/ penundaan pelayanan dan informasikan kepada pasien.
3. Dokumentasikan pada rekam medis pasien CPPT dan KIE

C . Penundaan / kelambatan pelayanan fisioterapi/ rehabilitasi medic

1. Informasikan kepada pasien bahasannya ada terjadi penundaan pelayanan oleh karena alat yang sedang ada tarubel/ tindakan yang harus didahulukan karena kondisi emergensi.
2. Penundaan/ kelambatan pelayanan disebabkan oleh karena kondisi pasien yang belum memungkinkan untuk dilakukan terapi
3. Penundaan pelayanan/ kelambatan yang disebabkan oleh karena keterlambatan dokter rehabilitasi medic yang disebabkan oleh karena hal-hal yang tidak dapat diduga.
4. Dokumentasikan pada rekam medis pasien (CPPT dan KIE)

D. Penundaan / kelambatan pelayanan gizi

1. Informasikan kepada pasien jika terjadi kelambatan / penundaan pelayanan gizi yang disebabkan karena hal-hal misalnya diet yang dibutuhkan belum tersedia di rumah sakit dan harus mencari alternative solusi.
2. Kelembatan/ penundaan pelayanan gizi yang disebabkan oleh karena salah dalam mempersiapkan diet pasien sehingga harus diganti / dipersiapkan ulang .

3. Kelambatan/ penundaan pelayanan gizi juga dapat disebabkan oleh karena pasien tidak mau diet yang disiapkan dan meminta ganti menu yang lain.
4. Dokumentasikan pada rekam medis pasien CPPT dan KIE

E. Penundaan/ kelambatan pelayanan radiologi

1. Petugas menginformasikan bahwa ada kendala teknis atau hal lain yang menyebabkan penundaan maupun kelambatan dalam pemeriksaan radiologi.
2. Sampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan pasien karena penundaan dan kelambatan hasil pemeriksaan radiologi dan berikan kepastian waktu penyelesaian kepada pasien.
3. Bila ternyata penundaan terjadi karena alat rusak, maka pasien diberi alternatif untuk dirujuk.
4. Dokumentasikan pada rekam medis pasien CPPT dan KIE
5. Radiologi dengan waktu tunggu maksimal 1 jam pemeriksaan cito dan pada pemeriksaan elektif maksimal 12 jam.

F. Penundaan dan kelambatan pelayanan laboratorium

1. Penundaan dikarenakan hasil pemeriksaan yang diperoleh membutuhkan konsultasi lebih lanjut kepada penanggung jawab laboratorium.
2. Sampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan pasien karena keterlambatan hasil pemeriksaan laboratorium yang memerlukan konsultasi lebih lanjut kepada penanggung jawab laboratorium dan berikan kepastian waktu penyelesaian kepada pasien.
3. Bila penundaan dikarenakan alat rusak, maka pasien diberi alternatif untuk dirujuk.
4. Bila penundaan hasil dikarenakan kesalahan petugas dalam mengambil sampel pemeriksaan, maka petugas menyampaikan permohonan maaf dan menginformasikan bahwa petugas laboratorium akan melakukan pengambilan sampel ulang.
5. Penundaan/ kelambatan pemberian transfuse darah yang disebabkan karena kelangkaan/ ketidaktersediaan golongan darah yang dibutuhkan, penundaan oleh karena kondisi pasien yang tidak memungkinkan, proses penyediaan yang lambat/ lama.

6. Dokumentasi pada rekam medis pasien CPPT dan KIE.
7. Laboratorium dengan waktu tunggu maksimal 3 jam sejak bahan pemeriksaan diterima/ diambil oleh petugas laboratorium sesuai dengan standar waktu pemeriksaan laboratorium (tidak termasuk pemeriksaan-pemeriksaan yang butuh waktu sampai 1 minggu/ pemeriksaan yang dilakukan di luar laboratorium RS Dharma Nugraha) atau karena alat rusak.

G Penundaan / kelambatan pelayanan farmasi

1. Penundaan / kelambatan pelayanan farmasi yang diakibatkan oleh karena persediaan obat tidak ada/ telah habis stok, maka pasien harus diinformasikan tentang alasannya tersebut
2. Pasien berhak untuk memilih mau menunggu atau mau mencari obat keluar sendiri untuk pasien rawat jalan, khusus pasien rawat inap informasikan kepada pasien/ keluarganya bahwa obat sedang di cari ke apotik rekanan sehingga agak lambat/ memerlukan waktu sekitar jam
3. Kelambatan pelayanan yang disebabkan karena banyaknya pelayanan di farmasi/ Obat perlu pengelolaan khusus sehingga memerlukan waktu untuk mempersiapkan lebih lambat/ tidak sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan oleh rumah sakit.
4. Dokumentasikan pada rekam medis pasien khusus pasien rawat inap pada CPPT dan KIE
5. Farmasi dengan waktu tunggu maksimal 2 jam sejak resep diterima oleh petugas farmasi.

H Penundaan Dan Kelambatan Pelayanan Operasi

1. Penundaan Pelayanan Operasi

- a. Jika dokter yang bersangkutan belum datang di jam operasi yang telah dijadwalkan, petugas kamar operasi segera menghubungi dokter untuk menanyakan keberadaan dokter dan berapa lama perkiraan sampai di RS Dharma Nugraha
- b. Sampaikan permohonan maaf serta informasikan kepada pasien dan keluarganya bahwa dokter sudah dihubungi dan dijelaskan mengenai keberadaan dokter saat ini

beserta alasan/ sebab dokter belum datang. Pasien diminta menunggu dan akan segera diinformasikan jika dokter sudah datang.

- c. Jika karena sesuatu hal dokter mendadak tidak dapat melakukan tindakan operasi, maka petugas rumah sakit menawarkan alternatif kepada pasien untuk digantikan dengan dokter lain yang sesuai bidang dan kompetensinya dengan sepengetahuan/ persetujuan terlebih dahulu dari dokter awal yang merencanakan operasi.
- d. **Penundaan pelayanan operasi elektif** dengan waktu tunggu maksimal 2 jam dari jadwal yang direncanakan. **Penundaan pelayanan operasi cito** dengan waktu tunggu lebih dari 30 menit dari jadwal yang direncanakan.
- e. **Penundaan karena kondisi pasien**
Penundaan pelayanan yang dikarenakan kondisi pasien yang tidak memungkinkan untuk dilakukan tindakan saat itu.

2. Kelambatan Pelayanan Operasi

- a. Jika karena suatu hal tindakan operasi menjadi lebih lama selesai dari waktu yang telah diperkirakan, maka sampaikan/ informasikan ke keluarga pasien sebab/ alasan yang menyebabkan operasi berjalan lebih lama dari perkiraan dan dokumentasikan kelambatan pelayanan operasi dalam formulir KIE.
- b. Informasikan jika terjadi kelambatan pelayanan tindakan operasi yang disebabkan karena kamar operasi yang belum siap yang disebabkan karena ada tindakan cito yang membahayakan pasien jika tidak dilakukan segera/ tindakan operasi yang memanjang / tidak sesuai dengan perkiraan sehingga mengganggu tindakan selanjutnya, informasikan dan minta maaf atas kejadian ini, dan segera setelah siap akan dilakukan tindakan segera.

I. Penundaan Karena Kondisi Pasien

- 1. Bila keadaan pasien mengalami perubahan kondisi sehingga tidak memungkinkan dilakukan tindakan atau pemeriksaan, maka pasien diinformasikan tentang alasan penundaan pelayanan oleh dokter atau perawat.
- 2. Dokumentasikan tentang informasi penundaan pelayanan tersebut di formulir KIE (Komunikasi Informasi dan Edukasi).

BAB IV

DOKUMENTASI

Pemberian informasi diberikan oleh PPA atau penanggung jawab Instalasi tentang penundaan dan kelambatan pelayanan didokumentasikan dalam berkas rekam medis pasien di lembar KIE (Komunikasi Informasi dan Edukasi) yang menjelaskan tentang :

1. Alasan/ penyebab penundaan dan kelambatan pelayanan
2. Pemberian alternatif solusi kepada pasien akibat adanya penundaan pelayanan (misal alternatif untuk pindah dokter atau penjadwalan ulang).

Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap terjadinya Penundaan dan kelambatan pelayanan agar dapat dilakukan perbaikan pelayanan.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 12 April 2023

DIREKTUR,




dr. Agung Darmanto , SpA