

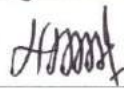

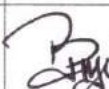
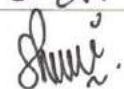

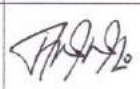
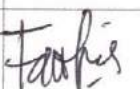

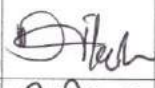
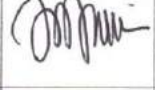



**PERATURAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT INTAN HUSADA
NOMOR : 014/PER/DIR/RSIH/II/2022**

**TENTANG
PANDUAN PENUNDAAN DAN
KELAMBATAN PELAYANAN**

RS INTAN HUSADA
Jl. Mayor Suherman No.72 Tarogong Kidul, Garut - 44151

**LEMBAR VALIDASI
PANDUAN PENUNDAAN DAN KELAMBATAN PELAYANAN
NOMOR : 014/PER/DIR/RSIH/II/2022**

		Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Penyusun	:	Iman Nurjaman, S.Kep., Ners	Kepala Unit Gawat Darurat		05.02.2022
	:	Ryan Herlan Fauzi, S.Kep., Ners	Manajer Pelayanan Pasien		05.02.2022
	:	Aceng Hilman, A.Md RMIK., S.ST	Kepala Unit Rekam Medis		05.02.2022
	:	Iman Nurjaman, S.E	Kepala Unit Pendapatan		05.02.2022
	:	Baga Erlangga, S.Kep	Kepala Ruangan Asoka		05.02.2022
	:	Tresna Suci Novalani W, Amd. Kep	Kepala Ruangan Akasia		05.02.2022
	:	Yeliani Rachmi Fauzi, Amd. Kep	Kepala Ruangan Anthurium		05.02.2022
	:	Hinda Setiawati, Amd. Kep	Kepala Unit Intensif Dewasa		05.02.2022
	:	Resti Fauziah, Amd. Kep	Kepala Unit Intensif Anak		05.02.2022
	:	Lia Susilawati, S.Kep, Ners	Kepala Unit Kamar Bedah		05.02.2022
Verifikator	:	Depi Rismayanti, S.Kep	Manajer Keperawatan		05.02.2022
	:	dr. Iva Tania	Manajer Pelayanan		05.02.2022
Validator	:	drg. Muhammad Hasan, MARS	Direktur RS Intan Husada		05.02.2022

LEMBAR PENGESAHAN

**PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT INTAN HUSADA
NOMOR : 014/PER/DIR/RSIH/II/2022
TENTANG
PANDUAN PENUNDAAN DAN KELAMBATAN PELAYANAN**

DIREKTUR RUMAH SAKIT INTAN HUSADA,

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka menjamin pelayanan telah diberikan dengan memperhatikan kebutuhan pasien pada waktu menunggu atau penundaan untuk pelayanan diagnosis dan pengobatan, maka diperlukan adanya proses pemberian informasi adanya waktu menunggu yang berstandar sehingga untuk menjamin kualitas pelayanan dan keselamatan pasien secara efektif dan efisien memerlukan adanya acuan.
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka untuk memberikan pelayanan pada pasien perlu menetapkan Peraturan Direktur tentang Panduan Penundaan dan Kelambatan Pelayanan di Rumah Sakit Intan Husada.

Mengingat :

1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
4. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
6. Keputusan Menteri Kesehatan No. 269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis;

7. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 290/Menkes/Per/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran;
8. Peraturan Menteri Kesehatan No. 1438/Menkes/Per/IX/2010 tentang Standar Pelayanan Kedokteran;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1691/Menkes/Per/VIII/2011 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit.
10. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Nomor 503/244/02-IORS.SOS/DPMPT/2021 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Kelas C kepada Rumah Sakit Intan Husada;
11. Surat Keputusan PT. Rumah Sakit Intan Husada Nomor 34/PT-RSIH/XI/2021-S2 Tentang Pengangkatan drg. Muhammad Hasan, MARS Sebagai Direktur RS Intan Husada Periode 2021-2024;
12. Peraturan Direktur Utama PT. Rumah Sakit Intan Husada Nomor 052/PT-RSIH/X/2021-S0 Tentang Struktur dan Tata Kerja Rumah Sakit Intan Husada;
13. Peraturan Direktur Rumah Sakit Intan Husada Nomor 3523/A000/XI/2021 Tentang Standar Pelayanan Berfokus Pasien.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **PANDUAN PENUNDAAN DAN KELAMBATAN PELAYANAN DI RUMAH SAKIT INTAN HUSADA.**
- Kesatu : Memberlakukan Peraturan Direktur Nomor 014/PER/DIR/RSIH/II/2022 Tentang Panduan Penundaan dan Kelambatan Pelayanan di Rumah Sakit Intan Husada.
- Kedua : Panduan Penundaan dan Kelambatan Pelayanan di Rumah Sakit Intan Husada digunakan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan yang optimal di seluruh jajaran struktural dan fungsional Rumah Sakit Intan Husada.
- Ketiga : Adapun panduan tersebut terlampir dalam peraturan Direktur ini, dan menjadi satu kesatuan yang tidak pisahkan.

Keempat : Peraturan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Garut
Pada Tanggal : 5 Februari 2022
Direktur,



drg. Muhammad Hasan, MARS
NIP: 21110183633

DAFTAR ISI

LEMBAR VALIDASI	
LEMBAR PENGESAHAN	
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	ii
BAB I DEFINISI.....	1
A. Pengertian.....	1
B. Tujuan.....	1
BAB II RUANG LINGKUP.....	2
A. Penundaan dan kelambatan pelayanan di Unit Gawat Darurat	2
B. Penundaan dan kelambatan pelayanan di Unit Rawat Jalan	2
C. Penundaan dan kelambatan pelayanan di Unit Rawat Inap.....	2
D. Penundaan dan kelambatan pelayanan di Unit Intensif Anak/ Dewasa.....	2
E. Penundaan dan kelambatan pelayanan di Unit Kamar Bersalin	2
F. Penundaan dan kelambatan pelayanan di Unit Kamar Operasi.....	2
BAB III TATA LAKSANA.....	3
A. Tatalaksana Penundaan dan kelambatan pelayanan di Unit Gawat Darurat.....	3
B. Tatalaksana Penundaan dan kelambatan pelayanan di Unit Rawat Jalan.....	5
C. Tatalaksana Penundaan dan kelambatan pelayanan di Unit Rawat Inap.....	7
D. Tatalaksana Penundaan dan kelambatan pelayanan di Unit Intensif Anak/ Dewasa.....	10
E. Tatalaksana Penundaan dan kelambatan pelayanan di Unit Kamar Bersalin	12
F. Tatalaksana Penundaan dan kelambatan pelayanan di Unit Kamar Operasi.....	15
BAB IV DOKUMENTASI.....	18

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Dokumentasi Penundaan dan Kelembatan Pelayanan.....	18
---	----

BAB I DEFINISI

A. Pengertian

Penundaan dan kelambatan pelayanan adalah tertundanya pelayanan atau pengobatan pasien yang disebabkan adanya kendala faktor pasien, faktor petugas, faktor obat/ alkes farmasi, faktor sarana/ prasarana yang tidak memadai, bisa juga dikarenakan adanya penanganan segera pada pasien lain dengan kondisi *emergency*, sehingga pasien harus menunggu.

Penundaan Pelayanan Rumah Sakit adalah segala penghentian sementara menyangkut pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien, baik diagnostik, pengobatan, maupun rehabilitasi di RS Intan Husada sampai waktu tertentu yang ditetapkan rumah sakit.

Ada 2 jenis penundaan dan kelambatan pelayanan yaitu:

1. Penundaan dan kelambatan faktor pasien diantaranya adalah :
 - a) Kondisi klinis pasien
 - b) Kondisi psikologis pasien
 - c) Kondisi sosial, spiritual dan ekonomi
2. Penundaan dan kelambatan faktor rumah sakit diantaranya adalah :
 - a) Faktor petugas (Dokter/ Perawat/ Keterampilan Fisik, Tenaga Gizi, Apoteker) berhalangan hadir (penanganan pasien lain dalam kondisi *true emergency*, sakit, *accident*)
 - b) Menunggu keputusan DPJP
 - c) Keterbatasan Stok Obat/Alkes Farmasi
 - d) Alat medis dipakai oleh pasien yang memerlukan penanganan segera (*emergency*) tidak tersedia/ habis.
 - e) Kapasitas tempat tidur terbatas
 - f) Alat medis /non medis /pemeriksaan penunjang diagnostik sedang dalam gangguan
 - g) Standar fasilitas tidak memenuhi syarat

B. Tujuan

Memberikan informasi tentang terjadinya keterlambatan dalam hal pelayanan dan pengobatan dengan memberikan alternatif lain dalam pemecahan masalah, dan menghormati hak pasien dan keluarga untuk memenuhi kebutuhan pelayanan dan pengobatan pasien sesuai etik dan hukum dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Intan Husada

BAB II

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pemberian informasi penundaan dan kelambatan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh PPA (Profesional Pemberi Asuhan) di Rumah Sakit Intan Husada meliputi :

- A. Penundaan dan kelambatan pelayanan di Unit Gawat Darurat
- B. Penundaan dan kelambatan pelayanan di Unit Rawat Jalan
- C. Penundaan dan kelambatan pelayanan di Unit Rawat Inap
- D. Penundaan dan kelambatan pelayanan di Unit Intensif Anak dan Dewasa
- E. Penundaan dan kelambatan pelayanan di Kamar Bersalin
- F. Penundaan dan kelambatan pelayanan di Kamar Operasi

BAB III TATA LAKSANA

A. Tatalaksana Penundaan dan kelambatan pelayanan di Unit Gawat Darurat

1. Tatalaksana Penundaan dan Kelambatan Pelayanan faktor pasien diantaranya:
 - a) Adanya pasien dengan kondisi tidak layak transfer
 - b) PPA melakukan asesmen di formulir asesmen awal pasien UGD, dan didapatkan hasil pemeriksaan kondisi pasien tidak stabil/ belum memungkinkan untuk dilakukan tindakan/ transfer pasien baik dari klinis, psikologis, sosial, spiritual dan ekonomi pasien.
 - c) PPA menginformasikan kepada DPJP mengenai penundaan pelayanan karena kondisi pasien belum stabil/ belum memungkinkan transfer pasien baik transfer *internal* atau transfer *external*.
 - d) PPA memberikan informasi kepada pasien/ wali terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14 untuk dokumentasi.
2. Tatalaksana Penundaan dan Kelambatan Pelayanan faktor Rumah Sakit diantaranya :
 - a) Adanya kondisi PPA (Dokter/ Perawat/ Keterampilan Fisik, Tenaga Gizi, Apoteker) berhalangan hadir karena (penanganan pasien lain dalam kondisi *true emergency*, sakit, *accident*)
 - 1) PPA memberikan informasi kepada pasien/ wali bahwa akan terjadi penundaan pelayanan yang dikarenakan petugas berhalangan hadir.
 - 2) PPA menawarkan alternatif pelayanan yang dibutuhkan pasien saat itu.
 - 3) Bila pasien/ wali setuju, maka alternatif dilaksanakan sesuai kebutuhan pasien
 - 4) Bila pasien/ wali tidak setuju, maka PPA langsung menawarkan petugas pengganti/ di rujuk ke rumah sakit lain.
 - 5) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14
 - b) Menunggu keputusan DPJP
 - 1) PPA memberikan informasi kepada pasien/ wali bahwa akan terjadi penundaan pelayanan yang dikarenakan DPJP belum memberikan instruksi tindak lanjut untuk pasien UGD ≥ 30 Menit.
 - 2) PPA menawarkan alternatif pelayanan yang dibutuhkan pasien saat itu.
 - 3) Bila pasien/ wali setuju untuk menunggu, maka alternatif dilaksanakan sesuai kebutuhan pasien
 - 4) Bila pasien/ wali tidak setuju untuk menunggu, maka PPA langsung menawarkan DPJP lain sesuai spesialisasinya.
 - 5) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14

- c) Keterbatasan Stok Obat/ Alkes Farmasi
- 1) Adanya keterbatasan stok obat/ alkes farmasi akibat meningkatnya layanan atau telat pendistribusian dari distributor
 - 2) Petugas Depo Farmasi UGD menindaklanjuti adanya keterbatasan stok obat/ alat tersebut kepada Apoteker yang bertanggung jawab untuk mencari alternatif solusi menyediakan obat diluar rumah sakit.
 - 3) Apoteker menginformasikan kepada DPJP mengenai penundaan pelayanan akibat keterbatasan obat/ alkes dan menawarkan alternatif yang sesuai dengan kebutuhan pasien.
 - 4) DPJP menginstruksikan boleh mengganti dengan jenis obat/ alkes yang sama.
 - 5) Untuk Pasien yang akan di rawat inap Petugas Depo Farmasi UGD menginformasikan keterbatasan stok tersebut kepada ketua Tim perawat UGD dan bisa digantikan dengan jenis obat/ alkes yang sama.
 - 6) Untuk Pasien yang di rawat jalan Petugas Farmasi Rawat Jalan menginformasikan keterbatasan stok tersebut kepada Ketua Tim Perawat UGD dan pasien/ wali diberi alternatif untuk membeli di farmasi lain dengan *copy* resep.
 - 7) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14
- d) Alat medis dipakai oleh pasien yang memerlukan penanganan segera (*emergency*) tidak tersedia/ habis/ rusak.
- 1) Adanya kondisi alat medis UGD tidak tersedia
 - 2) PPA memberikan informasi bahwa alat medis untuk pasien tidak tersedia
 - 3) PPA menawarkan alternatif untuk proses rujukan ke rumah sakit lain yang lebih lengkap
 - 4) Jika pasien/ wali setuju maka dilakukan proses rujukan
 - 5) Jika pasien/ wali tidak setuju maka harus menandatangani form penolakan tindakan/ perawatan
 - 6) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14
- e) Kapasitas tempat tidur terbatas
- 1) Adanya kondisi tempat tidur UGD penuh
 - 2) PPA memberikan informasi bahwa tempat tidur untuk pasien tidak tersedia
 - 3) PPA menawarkan alternatif untuk menunggu di kursi roda atau di arahkan ke rumah sakit lain yang memadai
 - 4) Jika pasien/ wali setuju menunggu maka ditempatkan di kursi roda
 - 5) Jika pasien/ wali tidak setuju menunggu maka langsung di arahkan untuk ke rumah sakit lain yang memadai
 - 6) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14

- f) Alat pemeriksaan penunjang diagnostik sedang dalam gangguan
 - 1) Adanya kondisi alat pemeriksaan penunjang UGD sedang dalam gangguan atau tidak bisa digunakan
 - 2) PPA Memberikan informasi bahwa alat penunjang laboratorium atau radiologi sedang dalam gangguan atau tidak bisa digunakan
 - 3) PPA menawarkan alternatif untuk menunggu atau difasilitasi ke rumah sakit lain
 - 4) Jika pasien/ wali setuju difasilitasi pemeriksaan penunjang ke rumah sakit lain maka PPA memfasilitasi untuk pemeriksaan penunjang tersebut
 - 5) Jika pasien/ wali tidak setuju difasilitasi maka langsung di arahkan untuk ke rumah sakit lain yang memadai
 - 6) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14
- g) Standar fasilitas tidak memenuhi syarat
 - 1) Adanya kondisi fasilitas UGD tidak memenuhi syarat atau tidak bisa digunakan
 - 2) PPA memberikan informasi bahwa fasilitas tidak memenuhi syarat atau tidak bisa digunakan misalnya atap bocor, *air conditioner* bocor.
 - 3) PPA menawarkan alternatif untuk ditempatkan di ruangan dengan fasilitas standar atau menunggu pasien lain selesai pemeriksaan.
 - 4) Jika pasien/ wali setuju maka ditempatkan di ruangan dengan fasilitas standar
 - 5) Jika pasien/ wali tidak setuju maka langsung di arahkan untuk ke rumah sakit lain yang memadai
 - 6) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14

B. Tatalaksana Penundaan dan kelambatan pelayanan di Unit Rawat Jalan

- 1. Tatalaksana Penundaan dan Kelambatan Pelayanan Faktor Pasien diantaranya :
 - a) Adanya pasien dengan kondisi ansietas atau kurang pengetahuan dan keberatan biaya.
 - b) PPA melakukan asesmen di formulir asesmen pasien rawat jalan, dan didapatkan hasil pemeriksaan tanda tanda vital pasien stabil tetapi belum memungkinkan untuk dilakukan tindakan/ transfer pasien baik dari psikologis, sosial, spiritual dan ekonomi pasien.
 - c) PPA menginformasikan kepada DPJP mengenai penundaan pelayanan karena kondisi pasien belum memungkinkan untuk dilakukan tindakan/ transfer internal.
 - d) PPA memberikan informasi kepada pasien/ wali terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14 untuk dokumentasi.

2. Tatalaksana Penundaan dan Kelambatan Pelayanan Faktor Rumah Sakit diantaranya :
 - a) Adanya kondisi PPA (Dokter/ Perawat/ Keterampilan Fisik, Tenaga Gizi, Apoteker) berhalangan hadir karena (penanganan pasien lain dalam kondisi *true emergency*, sakit, *accident*)
 - 1) PPA memberikan informasi kepada pasien/ wali bahwa akan terjadi penundaan pelayanan yang dikarenakan petugas berhalangan hadir.
 - 2) PPA menawarkan alternatif pelayanan yang dibutuhkan pasien saat itu.
 - 3) Bila pasien/ wali setuju, maka alternatif dilaksanakan sesuai kebutuhan pasien misalnya diarahkan konsultasi ke dokter spesialis lain sesuai dengan keluhan pasien.
 - 4) Bila pasien/ wali tidak setuju, maka PPA langsung menawarkan penjadwalan ulang sesuai jadwal praktik poli rawat jalan dan di arahkan ke pendaftaran rawat jalan.
 - 5) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14.
 - b) Keterbatasan Stok Obat/ Alkes Farmasi
 - 1) Adanya keterbatasan stok obat/ alkes farmasi akibat meningkatnya layanan atau telat pendistribusian dari distributor
 - 2) Petugas Depo Farmasi UGD menindaklanjuti adanya keterbatasan stok obat/ alat tersebut kepada Apoteker yang bertanggung jawab untuk mencari alternatif solusi menyediakan obat diluar rumah sakit.
 - 3) Apoteker menginformasikan kepada DPJP mengenai penundaan pelayanan akibat keterbatasan obat/ alkes dan menawarkan alternatif yang sesuai dengan kebutuhan pasien.
 - 4) DPJP menginstruksikan boleh mengganti dengan jenis obat/ alkes yang sama.
 - 5) Untuk Pasien yang akan di rawat inap Petugas Depo Farmasi UGD menginformasikan keterbatasan stok tersebut kepada perawat rawat jalan dan bisa digantikan dengan jenis obat/ alkes yang sama.
 - 6) Untuk Pasien yang di rawat jalan Petugas Farmasi Rawat Jalan menginformasikan keterbatasan stok tersebut kepada perawat rawat jalan dan pasien/ wali diberi alternatif untuk membeli di farmasi lain dengan *copy resep*.
 - 7) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14
 - c) Alat medis tidak tersedia.
 - 1) Adanya kondisi alat medis rawat jalan tidak tersedia misalnya USG 5 dimensi
 - 2) PPA memberikan informasi bahwa alat medis untuk pasien tidak tersedia
 - 3) PPA menawarkan alternatif untuk proses rujukan ke rumah sakit lain yang lebih lengkap

- 4) Jika pasien/ wali setuju maka dibuatkan surat rujukan oleh DPJP
 - 5) Jika pasien/ wali tidak setuju di rujuk maka alternatif dengan alat yang ada sesuai kemampuan rumah sakit misalnya USG 4 dimensi.
 - 6) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14
- d) Alat pemeriksaan penunjang diagnostik sedang dalam gangguan
- 1) Adanya kondisi alat pemeriksaan penunjang rawat jalan sedang dalam gangguan atau tidak bisa digunakan
 - 2) PPA memberikan informasi bahwa alat penunjang laboratorium atau radiologi sedang dalam gangguan atau tidak bisa digunakan
 - 3) PPA menawarkan alternatif untuk menunggu atau di fasilitasi ke rumah sakit lain
 - 4) Jika pasien/ wali setuju difasilitasi pemeriksaan penunjang ke rumah sakit lain maka PPA memfasilitasi untuk pemeriksaan penunjang tersebut
 - 5) Jika pasien/ wali tidak setuju difasilitasi maka langsung di arahkan untuk ke rumah sakit lain yang memadai
 - 6) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14
- e) Standar fasilitas tidak memenuhi syarat
- 1) Adanya kondisi fasilitas rawat jalan tidak memenuhi syarat atau tidak bisa digunakan
 - 2) PPA memberikan informasi bahwa fasilitas tidak memenuhi syarat atau tidak bisa digunakan misalnya atap bocor, *air conditioner* bocor.
 - 3) PPA menawarkan alternatif untuk dilakukan pemeriksaan di ruangan lain dengan fasilitas standar.
 - 4) Jika pasien/ wali setuju maka pemeriksaan di ruangan lain dengan fasilitas standar
 - 5) Jika pasien/ wali tidak setuju maka langsung di arahkan untuk dibuatkan surat rujukan oleh DPJP ke rumah sakit lain yang memadai
 - 6) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14

C. Tatalaksana Penundaan dan kelambatan pelayanan di Unit Rawat Inap

1. Tatalaksana Penundaan dan Kelambatan Pelayanan Faktor Pasien diantaranya:
 - a) Adanya pasien dengan kondisi tidak layak transfer.
 - b) PPA melakukan asesmen di formulir asesmen pasien rawat inap, dan didapatkan hasil pemeriksaan kondisi pasien tidak stabil/ belum memungkinkan untuk dilakukan tindakan/ transfer pasien baik dari klinis, psikologis, sosial, spiritual dan ekonomi pasien.
 - c) PPA menginformasikan kepada DPJP mengenai penundaan pelayanan karena kondisi pasien belum stabil/ belum memungkinkan transfer pasien baik transfer internal atau transfer eksternal.

- d) PPA memberikan informasi kepada pasien/ wali terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14 untuk dokumentasi.
2. Tatalaksana Penundaan dan Kelambatan Pelayanan faktor Rumah Sakit diantaranya :
- a) Adanya kondisi PPA (Dokter/ Perawat/ Keterampilan Fisik, Tenaga Gizi, Apoteker) berhalangan hadir karena (penanganan pasien lain dalam kondisi *true emergency*, sakit, *accident*)
 - 1) PPA memberikan informasi kepada pasien/ wali bahwa akan terjadi penundaan pelayanan yang dikarenakan petugas berhalangan hadir.
 - 2) PPA menawarkan alternatif pelayanan yang dibutuhkan pasien saat itu.
 - 3) Bila pasien/ wali setuju, maka alternatif dilaksanakan sesuai kebutuhan pasien
 - 4) Bila pasien/ wali tidak setuju, maka PPA langsung menawarkan petugas pengganti/ di rujuk ke rumah sakit lain.
 - 5) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14
 - b) Menunggu keputusan DPJP
 - 1) PPA memberikan informasi kepada pasien/ wali bahwa akan terjadi penundaan pelayanan yang dikarenakan DPJP belum memberikan instruksi tindak lanjut untuk pasien rawat inap ≥ 30 menit.
 - 2) PPA menawarkan alternatif pelayanan yang dibutuhkan pasien saat itu.
 - 3) Bila pasien/ wali setuju untuk menunggu, maka alternatif dilaksanakan sesuai kebutuhan pasien
 - 4) Bila pasien/ wali tidak setuju untuk menunggu, maka PPA langsung menawarkan alih DPJP lain sesuai spesialisasinya.
 - 5) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14
 - c) Keterbatasan Stok Obat/ Alkes Farmasi
 - 1) Adanya keterbatasan stok obat/ alkes farmasi akibat meningkatnya layanan atau telat pendistribusian dari distributor
 - 2) Petugas Farmasi Rawat Inap menindaklanjuti adanya keterbatasan stok obat/ alat tersebut kepada Apoteker yang bertanggung jawab untuk mencari alternatif solusi menyediakan obat diluar rumah sakit.
 - 3) Apoteker menginformasikan kepada DPJP mengenai penundaan pelayanan akibat keterbatasan obat/ alkes dan menawarkan alternatif yang sesuai dengan kebutuhan pasien.
 - 4) DPJP menginstruksikan boleh mengganti dengan jenis obat/ alkes yang sama.

- 5) Petugas Farmasi Rawat Inap menginformasikan keterbatasan stok tersebut kepada Ketua Tim/ PJ Perawat Rawat Inap dan bisa digantikan dengan jenis obat/ alkes yang sama.
 - 6) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14
- d) Alat medis dipakai oleh pasien yang memerlukan penanganan segera (*emergency*) tidak tersedia/ habis/ rusak.
- 1) Adanya kondisi alat medis rawat inap tidak tersedia
 - 2) PPA memberikan informasi bahwa alat medis untuk pasien tidak tersedia
 - 3) PPA menawarkan alternatif untuk meminjam ke unit lain di rumah sakit intan husada
 - 4) Jika pasien/ wali setuju menunggu maka dilakukan proses peminjaman alat.
 - 5) Jika pasien/ wali tidak setuju menunggu maka pasien di fasilitasi untuk proses rujukan ke rumah sakit lain yang memadai.
 - 6) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14
- e) Kapasitas tempat tidur terbatas
- 1) Adanya kondisi tempat tidur rawat intensif anak/ dewasa penuh
 - 2) PPA memberikan informasi bahwa tempat tidur untuk pasien rawat intensif anak/ dewasa tidak tersedia
 - 3) PPA menawarkan alternatif untuk di arahkan ke rumah sakit lain yang memadai
 - 4) Jika pasien/ wali setuju maka langsung di fasilitasi rujukan ke rumah sakit lain yang memadai ruang rawat intensif anak/ dewasa
 - 5) Jika pasien/ wali tidak setuju menunggu maka tetap ditangani semaksimal mungkin di unit rawat inap
 - 6) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14
- f) Alat pemeriksaan penunjang diagnostik sedang dalam gangguan
- 1) Adanya kondisi alat pemeriksaan penunjang rawat inap sedang dalam gangguan atau tidak bisa digunakan
 - 2) PPA memberikan informasi bahwa alat penunjang laboratorium atau radiologi sedang dalam gangguan atau tidak bisa digunakan
 - 3) PPA menawarkan alternatif untuk menunggu atau di fasilitasi ke rumah sakit lain
 - 4) Jika pasien/ wali setuju difasilitasi pemeriksaan penunjang ke rumah sakit lain maka PPA memfasilitasi untuk pemeriksaan penunjang tersebut
 - 5) Jika pasien/ wali tidak setuju difasilitasi maka langsung di arahkan untuk proses rujukan ke rumah sakit lain yang memadai
 - 6) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14

- g) Standar fasilitas tidak memenuhi syarat
 - 1) Adanya kondisi fasilitas rawat inap tidak memenuhi syarat atau tidak bisa digunakan
 - 2) PPA memberikan informasi bahwa fasilitas tidak memenuhi syarat atau tidak bisa digunakan misalnya atap bocor, *air conditioner* bocor.
 - 3) PPA menawarkan alternatif untuk ditempatkan di ruangan dengan fasilitas standar atau menunggu pasien lain selesai perawatan.
 - 4) Jika pasien/ wali setuju maka ditempatkan di ruangan dengan fasilitas standar
 - 5) Jika pasien/ wali tidak setuju maka langsung di arahkan untuk ke rumah sakit lain yang memadai
 - 6) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14

D. Tatalaksana Penundaan dan Kelambatan Pelayanan di Unit Intensif Anak dan Dewasa

- 1. Tatalaksana Penundaan dan Kelambatan Pelayanan Faktor Pasien diantaranya:
 - a) Adanya pasien dengan kondisi tidak layak transfer
 - b) PPA melakukan asesmen di formulir asesmen pasien rawat intensif anak dan dewasa, dan didapatkan hasil pemeriksaan kondisi pasien tidak stabil/ belum memungkinkan untuk dilakukan tindakan/ transfer pasien baik dari klinis, psikologis, sosial, spiritual dan ekonomi pasien.
 - c) PPA menginformasikan kepada DPJP mengenai penundaan pelayanan karena kondisi pasien belum stabil/ belum memungkinkan transfer pasien baik transfer internal atau transfer eksternal.
 - d) PPA memberikan informasi kepada pasien/ wali terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14 untuk dokumentasi.
- 2. Tatalaksana Penundaan dan Kelambatan Pelayanan Faktor Rumah Sakit diantaranya :
 - a) Adanya kondisi PPA (Dokter/ Perawat/ Keterampilan Fisik, Tenaga Gizi, Apoteker) berhalangan hadir karena (penanganan pasien lain dalam kondisi *true emergency*, sakit, *accident*)
 - 1) PPA memberikan informasi kepada pasien/ wali bahwa akan terjadi penundaan pelayanan yang dikarenakan petugas berhalangan hadir.
 - 2) PPA menawarkan alternatif pelayanan yang dibutuhkan pasien saat itu.
 - 3) Bila pasien/ wali setuju, maka alternatif dilaksanakan sesuai kebutuhan pasien
 - 4) Bila pasien/ wali tidak setuju, maka PPA langsung menawarkan petugas pengganti/ di rujuk ke rumah sakit lain.
 - 5) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14

b) Menunggu keputusan DPJP

- 1) PPA memberikan informasi kepada pasien/ wali bahwa akan terjadi penundaan pelayanan yang dikarenakan DPJP belum memberikan instruksi tindak lanjut untuk pasien rawat intensif anak dan dewasa \geq 30 menit.
- 2) PPA menawarkan alternatif pelayanan yang dibutuhkan pasien saat itu.
- 3) Bila pasien/ wali setuju untuk menunggu, maka alternatif dilaksanakan sesuai kebutuhan pasien
- 4) Bila pasien/ wali tidak setuju untuk menunggu, maka PPA langsung menawarkan alih DPJP lain sesuai spesialisasinya.
- 5) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14

c) Keterbatasan Stok Obat/ Alkes Farmasi

- 1) Adanya keterbatasan stok obat/ alkes farmasi akibat meningkatnya layanan atau telat pendistribusian dari distributor
- 2) Petugas Farmasi Rawat Inap menindaklanjuti adanya keterbatasan stok obat/ alat tersebut kepada apoteker yang bertanggung jawab untuk mencari alternatif solusi menyediakan obat diluar rumah sakit.
- 3) Apoteker menginformasikan kepada DPJP mengenai penundaan pelayanan akibat keterbatasan obat/ alkes dan menawarkan alternatif yang sesuai dengan kebutuhan pasien.
- 4) DPJP menginstruksikan boleh mengganti dengan jenis obat/ alkes yang sama.
- 5) Petugas Farmasi Rawat Inap menginformasikan keterbatasan stok tersebut kepada Ketua Tim/ PJ perawat rawat intensif anak dan dewasa dan bisa digantikan dengan jenis obat/ alkes yang sama.
- 6) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14

d) Alat medis dipakai oleh pasien yang memerlukan penanganan segera (*emergency*) tidak tersedia/ habis/ rusak.

- 1) Adanya kondisi alat medis rawat intensif anak dan dewasa tidak tersedia
- 2) PPA memberikan informasi bahwa alat medis untuk pasien tidak tersedia
- 3) PPA menawarkan alternatif untuk meminjam ke unit lain di rumah sakit intan husada
- 4) Jika pasien/ wali setuju menunggu maka dilakukan proses peminjaman alat.
- 5) Jika pasien/ wali tidak setuju menunggu maka pasien di fasilitasi untuk proses rujukan ke rumah sakit lain yang memadai.
- 6) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14

- e) Kapasitas tempat tidur terbatas
 - 7) Adanya kondisi tempat tidur rawat inap penuh
 - 8) PPA memberikan informasi bahwa tempat tidur untuk pasien rawat inap tidak tersedia
 - 9) PPA menawarkan alternatif untuk di arahkan ke rumah sakit lain yang memadai
 - 10) Jika pasien/ wali setuju maka langsung di fasilitasi rujukan ke rumah sakit lain yang memadai ruang rawat inap.
 - 11) Jika pasien/ wali tidak setuju menunggu maka tetap ditangani di unit rawat intensif anak dan dewasa sampai ruang rawat inap tersedia.
 - 12) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14
- f) Alat pemeriksaan penunjang diagnostik sedang dalam gangguan
 - 1) Adanya kondisi alat pemeriksaan penunjang rawat intensif anak dan dewasa sedang dalam gangguan atau tidak bisa digunakan
 - 2) PPA memberikan informasi bahwa alat penunjang laboratorium atau radiologi sedang dalam gangguan atau tidak bisa digunakan
 - 3) PPA menawarkan alternatif untuk menunggu atau di fasilitasi ke rumah sakit lain.
 - 4) Jika pasien/ wali setuju difasilitasi pemeriksaan penunjang ke rumah sakit lain maka PPA memfasilitasi untuk pemeriksaan penunjang tersebut
 - 5) Jika pasien/ wali tidak setuju difasilitasi maka langsung di arahkan untuk ke proses rujukan ke rumah sakit lain yang memadai
 - 6) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14
- g) Standar fasilitas tidak memenuhi syarat
 - 1) Adanya kondisi fasilitas rawat intensif anak dan dewasa tidak memenuhi syarat atau tidak bisa digunakan
 - 2) PPA memberikan informasi bahwa fasilitas tidak memenuhi syarat atau tidak bisa digunakan misalnya atap bocor, *air conditioner* bocor.
 - 3) PPA menawarkan alternatif untuk ditempatkan di ruangan dengan fasilitas standar atau menunggu pasien lain selesai perawatan.
 - 4) Jika pasien/ wali setuju maka ditempatkan di ruangan dengan fasilitas standar
 - 5) Jika pasien/ wali tidak setuju maka langsung di arahkan untuk proses rujukan ke rumah sakit lain yang memadai
 - 6) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14

E. Tatalaksana Penundaan dan Kelambatan Pelayanan di Kamar Bersalin

1. Tatalaksana Penundaan dan Kelambatan Pelayanan Faktor Pasien diantaranya:
 - a) Adanya pasien dengan kondisi tidak layak transfer

- b) PPA melakukan asesmen di formulir asesmen pasien kamar bersalin, dan didapatkan hasil pemeriksaan kondisi pasien tidak stabil/ belum memungkinkan untuk dilakukan tindakan/ transfer pasien baik dari klinis, psikologis, sosial, spiritual dan ekonomi pasien.
 - c) PPA menginformasikan kepada DPJP mengenai penundaan pelayanan karena kondisi pasien belum stabil/ belum memungkinkan transfer pasien baik transfer internal atau transfer eksternal.
 - d) PPA memberikan informasi kepada pasien/ wali terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14 untuk dokumentasi.
2. Tatalaksana Penundaan dan Kelambatan Pelayanan Faktor Rumah Sakit diantaranya :
- a) Adanya kondisi PPA (Dokter/ Perawat/ Keterampilan Fisik, Tenaga Gizi, Apoteker) berhalangan hadir karena (penanganan pasien lain dalam kondisi *true emergency*, sakit, *accident*)
 - 1) PPA memberikan informasi kepada pasien/ wali bahwa akan terjadi penundaan pelayanan yang dikarenakan petugas berhalangan hadir.
 - 2) PPA menawarkan alternatif pelayanan yang dibutuhkan pasien saat itu.
 - 3) Bila pasien/ wali setuju, maka alternatif dilaksanakan sesuai kebutuhan pasien
 - 4) Bila pasien/ wali tidak setuju, maka PPA langsung menawarkan petugas pengganti/ di rujuk ke rumah sakit lain.
 - 5) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14
 - b) Menunggu keputusan DPJP
 - 1) PPA memberikan informasi kepada pasien/ wali bahwa akan terjadi penundaan pelayanan yang dikarenakan DPJP belum memberikan instruksi tindak lanjut untuk pasien kamar bersalin ≥ 30 Menit.
 - 2) PPA menawarkan alternatif pelayanan yang dibutuhkan pasien saat itu.
 - 3) Bila pasien/ wali setuju untuk menunggu, maka alternatif dilaksanakan sesuai kebutuhan pasien
 - 4) Bila pasien/ wali tidak setuju untuk menunggu, maka PPA langsung menawarkan alih DPJP lain sesuai spesialisasinya.
 - 5) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14
 - c) Keterbatasan Stok Obat/ Alkes Farmasi
 - 1) Adanya keterbatasan stok obat/ alkes farmasi akibat meningkatnya layanan atau telat pendistribusian dari distributor
 - 2) Petugas Farmasi Rawat Inap menindaklanjuti adanya keterbatasan stok obat/ alat tersebut kepada Apoteker yang bertanggung jawab untuk mencari alternatif solusi menyediakan obat diluar rumah sakit.

- 3) Apoteker menginformasikan kepada DPJP mengenai penundaan pelayanan akibat keterbatasan obat/ alkes dan menawarkan alternatif yang sesuai dengan kebutuhan pasien.
 - 4) DPJP menginstruksikan boleh mengganti dengan jenis obat/ alkes yang sama.
 - 5) Petugas Farmasi Rawat Inap menginformasikan keterbatasan stok tersebut kepada PPA kamar bersalin dan bisa digantikan dengan jenis obat/ alkes yang sama.
 - 6) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14
- d) Alat medis dipakai oleh pasien yang memerlukan penanganan segera (*emergency*) tidak tersedia/ habis/ rusak.
- 1) Adanya kondisi alat medis kamar bersalin tidak tersedia
 - 2) PPA memberikan informasi bahwa alat medis untuk pasien tidak tersedia
 - 3) PPA menawarkan alternatif untuk meminjam ke unit lain di Rumah Sakit Intan Husada
 - 4) Jika pasien/ wali setuju menunggu maka dilakukan proses peminjaman alat.
 - 5) Jika pasien/ wali tidak setuju menunggu maka pasien di fasilitasi untuk proses rujukan ke rumah sakit lain yang memadai.
 - 6) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14
- e) Kapasitas tempat tidur terbatas
- 1) Adanya kondisi tempat tidur rawat inap penuh
 - 2) PPA memberikan informasi bahwa tempat tidur untuk pasien rawat inap tidak tersedia
 - 3) PPA menawarkan alternatif untuk di arahkan ke rumah sakit lain yang memadai
 - 4) Jika pasien/ wali setuju maka langsung di fasilitasi rujukan ke rumah sakit lain yang memadai ruang rawat inap.
 - 5) Jika pasien/ wali tidak setuju menunggu maka tetap ditangani di unit kamar bersalin sampai ruang rawat inap tersedia.
 - 6) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14
- f) Alat pemeriksaan penunjang diagnostik sedang dalam gangguan
- 1) Adanya kondisi alat pemeriksaan penunjang kamar bersalin sedang dalam gangguan atau tidak bisa digunakan
 - 2) PPA memberikan informasi bahwa alat penunjang lab atau radiologi sedang dalam gangguan atau tidak bisa digunakan
 - 3) PPA menawarkan alternatif untuk menunggu atau di fasilitasi ke rumah sakit lain.

- 4) Jika pasien/ wali setuju difasilitasi pemeriksaan penunjang ke rumah sakit lain maka PPA memfasilitasi untuk pemeriksaan penunjang tersebut
- 5) Jika pasien/ wali tidak setuju difasilitasi maka langsung di arahkan untuk ke proses rujukan ke rumah sakit lain yang memadai
- 6) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14
- g) Standar fasilitas tidak memenuhi syarat
 - 1) Adanya kondisi fasilitas kamar bersalin tidak memenuhi syarat atau tidak bisa digunakan
 - 2) PPA memberikan informasi bahwa fasilitas tidak memenuhi syarat atau tidak bisa digunakan misalnya atap bocor, *air conditioner* bocor.
 - 3) PPA menawarkan alternatif untuk ditempatkan di ruangan dengan fasilitas standar atau menunggu pasien lain selesai tindakan.
 - 4) Jika pasien/ wali setuju maka ditempatkan di ruangan dengan fasilitas standar
 - 5) Jika pasien/ wali tidak setuju maka langsung di arahkan untuk proses rujukan ke rumah sakit lain yang memadai
 - 6) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14

F. Tatalaksana Penundaan dan Kelambatan Pelayanan di Kamar Operasi

1. Tatalaksana Penundaan dan Kelambatan Pelayanan Faktor Pasien diantaranya:
 - a) Adanya pasien dengan kondisi tidak layak tindakan operasi
 - b) PPA melakukan asesmen di formulir asesmen pasien kamar operasi, dan didapatkan hasil pemeriksaan kondisi pasien tidak stabil/ belum memungkinkan untuk dilakukan tindakan operasi pasien baik dari klinis, psikologis, sosial, spiritual dan ekonomi pasien.
 - c) PPA menginformasikan kepada DPJP mengenai penundaan pelayanan karena kondisi pasien belum stabil/ belum memungkinkan operasi
 - d) PPA memberikan informasi kepada pasien/ wali terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14 untuk dokumentasi.
2. Tatalaksana Penundaan dan Kelambatan Pelayanan Faktor Rumah Sakit diantaranya :
 - a) Adanya kondisi PPA (Dokter/ Perawat/ Keterampilan Fisik, Tenaga Gizi, Apoteker) berhalangan hadir karena (penanganan pasien lain dalam kondisi *true emergency*, sakit, *accident*)
 - 1) PPA memberikan informasi kepada pasien/ wali bahwa akan terjadi penundaan pelayanan yang dikarenakan petugas berhalangan hadir.
 - 2) PPA menawarkan alternatif pelayanan yang dibutuhkan pasien saat itu.

- 3) Bila pasien/ wali setuju menunggu, maka alternatif dilaksanakan sesuai kebutuhan pasien
 - 4) Bila pasien/ wali tidak setuju, maka PPA langsung menawarkan petugas pengganti/ dokter operator sesuai spesialisasinya.
 - 5) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14
- b) Keterbatasan Stok Obat/ Alkes Farmasi
- 1) Adanya keterbatasan stok obat/ alkes farmasi akibat meningkatnya layanan atau telat pendistribusian dari distributor
 - 2) Petugas Farmasi Rawat Inap menindaklanjuti adanya keterbatasan stok obat/ alat tersebut kepada Apoteker yang bertanggung jawab untuk mencari alternatif solusi menyediakan obat diluar rumah sakit.
 - 3) Apoteker menginformasikan kepada DPJP mengenai penundaan pelayanan akibat keterbatasan obat/ alkes dan menawarkan alternatif yang sesuai dengan kebutuhan pasien.
 - 4) DPJP menginstruksikan boleh mengganti dengan jenis obat/ alkes yang sama.
 - 5) Petugas Farmasi Rawat Inap menginformasikan keterbatasan stok tersebut kepada PPA kamar operasi dan bisa digantikan dengan jenis obat/ alkes yang sama.
 - 6) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14
- c) Standar fasilitas tidak memenuhi syarat
- 1) Adanya kondisi fasilitas kamar operasi tidak memenuhi syarat atau tidak bisa digunakan
 - 2) PPA memberikan informasi bahwa fasilitas tidak memenuhi syarat atau tidak bisa digunakan misalnya atap bocor, *air conditioner* bocor.
 - 3) PPA menawarkan alternatif untuk ditempatkan di ruangan dengan fasilitas standar atau menunggu pasien lain selesai tindakan.
 - 4) Jika pasien/ wali setuju menunggu maka ditempatkan di ruangan dengan fasilitas standar
 - 5) Jika pasien/ wali tidak setuju menunggu maka operasi akan di jadwalkan ulang sesuai kapasitas kamar operasi.
 - 6) PPA melakukan dokumentasi terkait penundaan dan kelambatan pada formulir RM 2.14

BAB IV DOKUMENTASI

Dokumentasi penundaan dan kelambatan pelayanan kesehatan harus dicatat dengan jelas dalam catatan rekam medis pasien sesuai dengan unit yang bertanggung jawab diantaranya:

Tabel 4.1 Dokumentasi Penundaan dan Kelambatan Pelayanan

No.	Tatalaksana	Dokumen	PIC
1.	Tatalaksana Penundaan dan Kelambatan Pelayanan di Unit Gawat Darurat	<ul style="list-style-type: none"> Formulir Asesemen Awal Pasien UGD (RM 2.1.1) Formulir Pernyataan Pemberian Informasi Penundaan dan Kelambatan Pelayanan (RM 2.14) 	PPA di Unit UGD
2.	Tatalaksana Penundaan dan kelambatan pelayanan di Unit Rawat Jalan	<ul style="list-style-type: none"> Formulir Asesemen Rawat Jalan Formulir Pernyataan Pemberian Informasi Penundaan dan Kelambatan Pelayanan (RM 2.14) 	PPA di Unit Rawat Jalan
3.	Tatalaksana Penundaan dan kelambatan pelayanan di Unit Rawat Inap	<ul style="list-style-type: none"> Formulir Asesemen Rawat Inap Formulir Pernyataan Pemberian Informasi Penundaan dan Kelambatan Pelayanan (RM 2.14) 	PPA di Unit Rawat Inap
4.	Tatalaksana Penundaan dan kelambatan pelayanan di Unit Intensif Anak dan Dewasa	<ul style="list-style-type: none"> Formulir Asesemen Intensif Anak dan Dewasa Formulir Pernyataan Pemberian Informasi Penundaan dan Kelambatan Pelayanan (RM 2.14) 	PPA di Unit Intensif Anak dan Dewasa
5.	Tatalaksana Penundaan dan kelambatan pelayanan di Kamar Bersalin	<ul style="list-style-type: none"> Formulir Asesemen Kamar Bersalin Formulir Pernyataan Pemberian Informasi Penundaan dan Kelambatan Pelayanan (RM 2.14) 	PPA di Unit Kamar Bersalin
6.	Tatalaksana Penundaan dan kelambatan pelayanan di Kamar Operasi	<ul style="list-style-type: none"> Formulir Asesemen Kamar Operasi Formulir Pernyataan Pemberian Informasi Penundaan dan Kelambatan Pelayanan (RM 2.14) 	PPA di Unit Kamar Operasi

Dalam memberikan pelayanan optimal di rumah sakit dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik, namun tidak menutup kemungkinan terjadi penundaan suatu pelayanan akibat keterbatasan sumber daya dan fasilitas. Bila terjadi penundaan pelayanan petugas

wajib memberikan informasi alasan penundaan pelayanan dan alternatif lain yang tersedia sesuai dengan kondisi rumah sakit kalau perlu dirujuk ke rumah sakit lain yang memiliki fasilitas sesuai kebutuhan pasien.