



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUHAMMAD SANI  <i>Cepat, Tepat, Ramah dan Senyum</i>	<b>GAWAT DARURAT (IGD)</b>		
	NO. DOKUMEN  SIPP/SP-RSMS/I/2024/...04	NO. REVISI  2	HALAMAN  1-5
<b>STANDAR  PELAYANAN</b>	Tanggal Terbit  6 Januari 2024	Ditetapkan Oleh : Direktur RSUD Muhammad Sani  dr. ROSDIANA, Sp.S., M.Kes NIP. 19710905 200803 2 001	
	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>	
A. PENGERTIAN	a. Pelayanan gawat darurat adalah pelayanan kesehatan yang harus diberikan secepatnya untuk mencegah kematian, keparahan dan/atau kecacatan; b. Pasien umum atau mandiri adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan atas pembiayaan sendiri; c. Pasien dengan jaminan adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan dimana pembiayaannya dibayarkan oleh pemerintah atau pihak lain sebagai penjamin; d. <i>Informed consent</i> adalah persetujuan yang diberikan oleh pasien atau keluarga terdekat setelah mendapat penjelasan secara lengkap mengenai tindakan kedokteran atau kedokteran gigi yang akan dilakukan terhadap pasien;		
B. DASAR HUKUM	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 04 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik ; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Surat Keputusan Direktur Nomor 04 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Rumah Sakit.		
C. PERSYARATAN	<b>a. Pasien umum/mandiri</b> 1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah; 2. Surat rujukan (jika ada)  <b>b. Pasien dengan jaminan</b> <b>1. BPJS Kesehatan (KIS)</b> a) Surat rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP);		



	<p>b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah;</p> <p>c) Surat kontrol pasca rawat bagi pasien pasca rawat inap.</p> <p><b>2. BPJS Ketenagakerjaan</b></p> <p>a) Kartu Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan;</p> <p>b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah;</p> <p>c) Laporan Kasus Kecelakaan Kerja Tahap I (KK1);</p> <p>d) Surat Pernyataan Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) BPJS Ketenagakerjaan</p> <p>e) Surat keterangan kronologi kejadian</p> <p>f) Absesnsi bagi peserta Penerima Upah</p> <p>g) Surat pernyataan saksi dan KTP saksi minimal 2 orang untuk kasus kecelakaan lalu lintas yang termasuk kecelakaan kerja</p> <p><b>3. PT. Taspen</b></p> <p>a) Kartu Kepesertaan Taspen;</p> <p>b) Surat Penjaminan dari PT. Taspen</p> <p>c) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah;</p> <p><b>4. Jaminan Kesehatan Daerah Karimun</b></p> <p>a) Surat rujukan dari FKTP atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya;</p> <p>b) Surat Rekomendasi dari Dinas Kesehatan Karimun</p> <p>c) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</p> <p><b>5. Jaminan Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau</b></p> <p>d) Surat rujukan dari FKTP atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya;</p> <p>e) Surat Rekomendasi dari Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau</p> <p>f) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</p> <p><b>6. Inhealth</b></p> <p>a) Surat rujukan; kecuali ke klinik mata, anak, THT, kebidanan dan kandungan untuk pemegang kartu GOLD; dan tanpa rujukan untuk pemegang kartu PLATINUM dan DIAMOND;</p> <p>b) Kartu kepesertaan Inhealth;</p> <p>c) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</p> <p><b>7. AIA/PASIFIC CROSS/FWD/MANDIRI AGI/SOMPO</b></p> <p>a) Kartu kepesertaan;</p> <p>b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah;</p> <p>c) Surat Persetujuan Tindakan</p> <p>d) Surat Penjamin Awal Rawat Inap untuk pasien rawat inap</p> <p><b>8. SINAR MAS</b></p> <p>a) Kartu kepesertaan Sinar Mas;</p>
--	--



	<p>b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</p> <p><b>9. MCS (PT. Timah)</b></p> <p>a) Surat Jaminan Pengobatan b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</p> <p><b>10. Medilab</b></p> <p>a) Surat Permohonan Pemeriksaan Laboratorium b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</p> <p><b>11. Medic Centre</b></p> <p>a) Surat Pernyataan Jaminan b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah</p> <p><b>12. Yankes TELKOM</b></p> <p>a) Kartu identitas karyawan; b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</p> <p><b>13. PELINDO</b></p> <p>a) Kartu identitas karyawan; b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</p> <p><b>14. PT. SAIPEM</b></p> <p>a) Guarantee Letter (GL) b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</p> <p><b>15. RSUP Pulau Burung Industri dan RSUP Pulau Burung Perkebunan</b></p> <p>c) Surat rujukan dari klinik RSUP; d) Kartu identitas karyawan; e) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</p> <p><b>16. BANK RIAU</b></p> <p>a) Kartu identitas karyawan; b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</p>
<p>D. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR</p>	<p>a. pasien umum atau mandiri :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. pasien/keluarga pasien datang ke instalasi gawat darurat (IGD);</li> <li>2. pasien dilakukan pemeriksaan awal oleh dokter untuk ditentukan tingkat kegawatdaruratannya;</li> <li>3. pasien/keluarga pasien mendaftar di bagian pendaftaran;</li> <li>4. pasien diperiksa dokter secara lengkap untuk menentukan prioritas penanganan;</li> <li>5. jika diperlukan tindakan kedokteran maka pasien/keluarga dapat memberikan persetujuan atau penolakan secara tertulis setelah diberi informasi secara jelas dan lengkap, kecuali tindakan yang harus dilakukan segera untuk penyelamatan nyawa pasien;</li> <li>6. pasien ditangani dokter sesuai tingkat prioritas penanganan/kondisi pasien;</li> <li>7. jika diperlukan pasien dikonsultasikan kepada dokter</li> </ol>



	<p>penanggung jawab pasien (DPJP) untuk menentukan langkah penanganan lebih lanjut;</p> <p>8. berdasarkan kondisinya, pasien dapat dipulangkan (rawat jalan), dapat dirawatinapkan, atau dirujuk ke fasilitas pelayanan kesehatan lain;</p> <p>b. pasien dengan jaminan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. pasien/keluarga pasien datang ke instalasi gawat darurat (IGD);</li> <li>2. pasien dilakukan pemeriksaan awal oleh dokter untuk ditentukan tingkat kegawatdaruratannya;</li> <li>3. pasien/keluarga pasien mendaftar di bagian pendaftaran; petugas menerbitkan Surat Eligibilitas Peserta/SEP pelayanan gawat darurat (khusus BPJS);</li> <li>4. pasien diperiksa dokter secara lengkap untuk menentukan prioritas penanganan;</li> <li>5. jika diperlukan tindakan kedokteran maka pasien/keluarga dapat memberikan persetujuan atau penolakan secara tertulis setelah diberi informasi secara jelas dan lengkap, kecuali tindakan yang harus dilakukan segera untuk penyelamatan nyawa pasien;</li> <li>6. pasien ditangani dokter sesuai tingkat prioritas penanganan/kondisi pasien;</li> <li>7. jika diperlukan pasien dikonsultasikan kepada dokter penanggung jawab pasien (DPJP) untuk menentukan langkah penanganan lebih lanjut;</li> <li>8. berdasarkan kondisinya, pasien dapat dipulangkan (rawat jalan), dapat dirawatinapkan, atau dirujuk ke fasilitas pelayanan kesehatan lain;</li> <li>9. dalam hal pasien dirawatinapkan maka petugas menerbitkan SEP rawat inap; jika berkas yang dipersyaratkan belum lengkap maka pasien atau keluarga pasien diminta untuk melengkapi paling lambat dalam waktu 3 x 24 jam;</li> </ol>
E. JANGKA WAKTU PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu pelayanan gawat darurat 24 jam;</li> <li>2. Waktu tanggap adalah rata-rata lama waktu sejak pasien datang ke IGD sampai dengan mendapat pelayanan dokter, yaitu <math>\leq 5</math> menit.</li> </ol>
F. BIAYA/TARIF	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien umum/mandiri sesuai pola tarif pelayanan rumah sakit (Perda Nomor 9 Tahun 2023);</li> <li>b. Pasien JKN/KIS tidak dipungut biaya, ditagihkan ke BPJS Kesehatan sesuai pola tarif INA CBG's;</li> <li>c. Pasien dengan jaminan lainnya tidak dipungut biaya, ditagihkan kepada penjamin sesuai ketentuan yang berlaku.</li> </ol>
G. PRODUK PELAYANAN	Jasa pelayanan kesehatan meliputi observasi, diagnosis, pengobatan, atau pelayanan kesehatan lainnya.
H. SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. meja/registrasi kabinet dan kursi petugas pendaftaran</li> <li>2. komputer dengan akses internet</li> <li>3. printer</li> <li>4. pesawat telepon</li> <li>5. mesin fax</li> <li>6. ruang tunggu keluarga pasien + kursi tunggu</li> <li>7. ruang triase</li> <li>8. ruang pemeriksaan pasien ber-AC</li> </ol>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>9. tempat tidur periksa</li> <li>10. nurse station</li> <li>11. meja dokter</li> <li>12. kursi dokter + perawat + petugas admin</li> <li>13. lemari arsip/file</li> <li>14. alat kesehatan</li> </ul>
I. KOMPETENSI PELAKSANA	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. admisi/petugas admin, SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi administrasi pelayanan pendaftaran pasien, sekurangnya lulusan SMU atau yang setara;</li> <li>2. perawat/bidan, sekurangnya lulusan D3 atau yang sederajat, diutamakan yang memiliki sertifikat kegawatdaruratan, atau PONEK (untuk bidan);</li> <li>3. dokter, diutamakan yang memiliki sertifikat ATLS dan/atau ACLS; dan</li> <li>4. dokter spesialis (konsulen)</li> </ul>
J. PENGAWASAN INTERNAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. dilakukan secara berjenjang dari supervisi atasan langsung, kepala bidang pelayanan, dan direktur;</li> <li>2. dilaksanakan secara berkesinambungan.</li> </ul>
K. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. surat yang ditujukan kepada Unit Pengaduan Rumah Sakit melalui Pusat Layanan Informasi dan Promosi RSUD Muhammad Sani (Jalan Soekarno Hatta No. 1 Tanjungbalai Karimun)</li> <li>b. kotak saran; atau</li> <li>c. SMS centre 08117708183;</li> </ul> </li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung tatap muka di Unit Pengaduan Rumah Sakit melalui Pusat Layanan Informasi dan Promosi RSUD Muhammad Sani.</li> </ul>
L. JUMLAH PELAKSANA	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. admisi dan admin, masing-masing 1 orang;</li> <li>2. perawat, maksimal 6 orang untuk tiap-tiap shift jaga;</li> <li>3. bidan, 1 orang tiap-tiap shift jaga;</li> <li>4. dokter, maksimal 3 orang untuk tiap-tiap shift jaga;</li> <li>5. dokter spesialis, 1 orang untuk tiap-tiap spesialisasi (selaku konsulen/DPJP).</li> </ul>
M. JAMINAN PELAYANAN	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, ramah dan senyum serta dapat dipertanggungjawabkan.
N. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan dijamin sesuai Standar Prosedur Operasional (SPO);</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas sesuai kompetensinya.</li> </ul>
O. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.