



KETUA PENGARAH KESIHATAN MALAYSIA
DIRECTOR GENERAL OF HEALTH MALAYSIA

Kementerian Kesihatan Malaysia
Aras 12, Blok E7, Kompleks E,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62590 PUTRAJAYA

Tel: 03-8000 8000
Faks: 03-8889 5542
Email: anhisham@moh.gov.my

Ruj : KKM.600-30/12/10 Jld. 3 (83)
Tarikh : 28 September 2022

SEPERTI SENARAI EDARAN

YBhg. Datuk/Dato' Indera/Dato' / Tuan/Puan,

SURAT PEKELILING KETUA PENGARAH KESIHATAN, KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA BIL. 19/2022: PENGOPERASIAN FASILITI KESIHATAN PRIMER KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA (KKM) DALAM FASA PERALIHAN KE ENDEMIK COVID-19

1. TUJUAN

Surat pekeliling ini bertujuan untuk mengemaskini arahan-arahan mengenai pengoperasian fasiliti-fasiliti kesihatan primer, KKM. Ini adalah selaras dengan kelonggaran prosedur operasi piawai kawalan dan pencegahan COVID-19 bermula 1 Mei 2022 apabila Malaysia memasuki Fasa Peralihan ke Endemik COVID-19.

2. LATAR BELAKANG

- 2.1. Pandemik COVID-19 yang bermula pada penghujung tahun 2019 merupakan satu fasa getir bagi seluruh rakyat Malaysia. Amalan norma-norma baharu semasa pasca perintah kawalan pergerakan (pasca PKP) telah diterapkan ke dalam pengoperasian fasiliti kesihatan primer bagi melindungi kedua-dua belah pihak iaitu pelanggan dan petugas kesihatan.
- 2.2. Ketersediaan negara untuk menghadapi pandemik adalah bergantung kepada capaian sejagat kepada penjagaan kesihatan (*universal access to healthcare*). Kelewatan dalam mengenalpasti penyakit, mendapatkan rawatan atau pelaporan penyakit berjangkit adalah di antara punca keadaan pesakit semakin merosot. Selain itu, ia turut menyumbang kepada penularan penyakit berjangkit dalam komuniti.
- 2.3. Seorang individu yang mendapat jangkitan penyakit berjangkit mempunyai prognosis atau peluang untuk sembuh yang lebih baik sekiranya komorbiditinya terkawal dan status kesihatannya di tahap optima. Maka, keutamaan perlu diberikan semula kepada penjagaan kesihatan, pengekatan kesejahteraan (*wellness*) dan kelangsungan penjagaan pesakit-pesakit kronik yang sedang mengikuti rawatan susulan di peringkat perkhidmatan kesihatan primer.

2.4. Perkembangan penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi ICT semasa pandemik telah membolehkan keputusan dibuat dengan lebih pantas dan maklumat disebarkan dengan lebih meluas. Perkhidmatan di fasiliti kesihatan pada fasa ini perlu lebih responsif dan prihatin kepada kehendak rakyat dan memenuhi pendekatan '*No Wrong Door Policy*'.

2.5. Oleh yang demikian, KKM telah menyelaras semula kaedah pengoperasian perkhidmatan-perkhidmatan semasa bagi memastikan kecapaian sejagat kepada perkhidmatan kesihatan primer di Fasa Peralihan ke Endemik.

3. PEMAKAIAN PEKELILING

Tatacara pengoperasian yang dijelaskan dalam pekeliling ini hendaklah digunapakai bagi fasiliti kesihatan primer iaitu Klinik Kesihatan (KK), Klinik Kesihatan *Urban Transformation Center* (UTC), Klinik Komuniti (KKom), Klinik Kesihatan Ibu dan Anak (KKIA) dan Klinik Desa (KD).

4. OPERASI FASILITI KESIHATAN PRIMER

4.1 COVID-19 ASSESSMENT CENTER (CAC)

- 4.1.1 CAC memainkan peranan penting dalam pengurusan pesakit COVID-19. Di CAC, pesakit menjalani penilaian tahap kesihatan bagi menentukan sekiranya mereka boleh menjalani pengawasan dan pemantauan; sama ada di rumah, di Pusat Kuarantin dan Rawatan COVID-19 (PKRC) atau pun di hospital.
- 4.1.2 Dalam Fasa Peralihan ke Endemik, aktiviti-aktiviti CAC diteruskan di bawah perkhidmatan *Fever Center/ Fever Counter/ Infectious Disease Area* sebagaimana pengendalian kes-kes disyaki berpenyakit berjangkit yang lain mengikut kesesuaian di KK.
- 4.1.3 Perancangan teliti bagi menyediakan ruang untuk tujuan ini perlu mengambilkira faktor-faktor seperti saiz dan kesesuaian ruang, aliran pelanggan serta beban kedatangan pesakit di klinik agar mematuhi langkah kawalan dan pencegahan risiko jangkitan.
- 4.1.4 Pesakit COVID-19 perlu diberikan arahan untuk memakai pelitup muka dan menjaga penjarakan fizikal dari pesakit lain. Golongan ini perlu diberi keutamaan untuk diperiksa dan diselesaikan pengurusannya terlebih dahulu bagi memendekkan masa berada di fasiliti kesihatan dan mengurangkan risiko penularan kepada yang lain. Justeru, pesakit hendaklah dinasihatkan agar terus pulang ke rumah untuk meneruskan isolasi, atau rujukan ke Hospital atau Pusat Kuarantin dan dan Rawatan COVID-19 (PKRC), setelah selesai pemeriksaan.

- 4.1.5 CAC yang beroperasi di luar fasiliti kesihatan KKM hendaklah ditutup dan dipindahkan operasinya ke KK yang mempunyai *Fever Center/ Fever Counter/ Infectious Disease Area*. Nama CAC dikekalkan sehingga Fasa Endemik diumumkan bagi mengelakkan kekeliruan pelanggan.
- 4.1.6 Bilangan CAC boleh disesuaikan mengikut beban kedatangan semasa pesakit COVID-19 di dalam daerah atau negeri berkenaan namun, perubahan ini hendaklah dimaklumkan kepada Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga bagi tujuan pemantauan.
- 4.1.7 Pihak Pejabat Kesihatan Daerah perlu menyelaraskan dengan Jabatan Kecemasan dan Trauma di hospital terdekat atau hospital rujukan mengenai prosedur rujukan pesakit yang mengalami kemerosotan gejala, termasuk pesakit yang menerima notis atau pesanan daripada MySejahtera/ sistem pesanan ringkas/ CAC Maya, semasa CAC tidak beroperasi pada hujung minggu atau cuti umum.
- 4.1.8 Maklumat lokasi perkhidmatan CAC, waktu operasi dan saluran atau kaedah untuk dihubungi; hendaklah dimaklumkan dan dihebahkan kepada orang awam.
- 4.1.9 CAC perlu dilengkapi dengan komputer, talian telefon dan kecapaian kepada internet bagi menerima persoalan daripada pihak awam, menerima senarai pesakit daripada sistem MySejahtera atau e-COVID, membuat notifikasi penyakit berjangkit, melaksanakan pemantauan pesakit COVID-19 dan membuat rujukan kes.
- 4.1.10 Sekiranya ada keperluan untuk menjalankan tugas di luar waktu bekerja biasa bagi kepentingan perkhidmatan CAC, senarai anggota bagi menjalankan tugas atas panggilan hendaklah disediakan. Pasukan bertugas di CAC boleh dimobilisasikan dari KK sekitar yang berdekatan dalam daerah yang sama.

4.2 PENGENDALIAN PELANGGAN 'WALK-IN' DAN PELAKSANAAN SISTEM JANJI TEMU

- 4.2.1 Mengambil kira semua aktiviti telah dibenarkan dengan penggunaan seluruh kapasiti ruang, maka penjarakan fizikal di antara individu di dalam fasiliti kesihatan (kecuali CAC) tidak lagi diperlukan. Semua pelanggan dan petugas kesihatan hendaklah memakai pelitup muka semasa berada di dalam bangunan fasiliti kesihatan.
- 4.2.2 Kelonggaran untuk menerima kes-kes 'walk-in' atau tanpa janji temu adalah dibenarkan **KECUALI** bagi kes positif COVID-19 berstatus berisiko tinggi dalam MySejahtera dan mereka yang berada di bawah

Home Surveillance Order (HSO). Kes-kes kategori ini hendaklah dirujuk terus untuk pengendalian di *CAC/ Fever Center/ Fever Counter/ Infectious Disease Area*.

- 4.2.3 Prosedur penetapan janji temu pelanggan boleh diteruskan seperti sebelum pandemik namun perlu diaturkan supaya mengelakkan kesesakan pelanggan yang terlampau ramai dalam satu-satu masa. Penetapan janji temu boleh dibuat menggunakan sistem temujanji yang sedia ada atau secara manual, mengikut kapasiti klinik.
- 4.2.4 Klinik yang sedia ada menggunakan sistem janji temu seperti Book Doc atau QueueMed boleh meneruskan penggunaan sistem tersebut sehingga tempoh *Corporate Social Responsibility (CSR)* syarikat tersebut tamat. Permohonan untuk peluasan penggunaan sistem-sistem CSR ke KK yang lain boleh dibuat kepada Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga.
- 4.2.5 Keutamaan penetapan janji temu adalah untuk pelanggan yang berisiko tinggi (disyaki imuniti lemah atau komorbiditi pelbagai) bagi memastikan kelancaran sesi konsultasi, mendapatkan rawatan dan bekalan ubatan (contohnya dengan bantuan pemudahcara) untuk memendekkan tempoh masa pelanggan berada di fasiliti kesihatan.
- 4.2.6 Fungsi *Primary Triage* dioptimalkan supaya bukan sahaja untuk melaksanakan saringan bagi kes demam dan menyalurkan ke *Fever Center/ Fever Counter/ Infectious Disease Area*, tetapi turut membuat kawalan pintu masuk bagi mengurangkan kesesakan terlampau di dalam bangunan klinik dengan menawarkan janji temu di waktu/hari yang lain atau untuk menunggu sementara di ruang menunggu di kawasan luar bangunan klinik sehingga kesesakan reda.
- 4.2.7 Semua anggota terutamanya yang berkhidmat di *Triage* atau kaunter pendaftaran diminta untuk tidak menolak kehadiran mana-mana pelanggan untuk mendapatkan rawatan bagi memenuhi pendekatan '*No Wrong Door Policy*'. Pelaksanaan *Personalised Care (Family Doctor Concept)* adalah untuk memastikan penjagaan kesihatan yang berterusan dan tidak boleh dijadikan alasan untuk menolak pelanggan yang datang dari luar kawasan operasi.
- 4.2.8 Semua pelanggan boleh dinasihatkan supaya ke klinik yang berhampiran dengan tempat tinggal mereka di masa akan datang agar penjagaan kesihatan mereka dapat dibuat secara berterusan oleh pasukan dari klinik tersebut. Namun, pelanggan berhak memilih untuk mendapatkan rawatan di mana-mana fasiliti kesihatan yang dirasakan bersesuaian dengan mereka.

- 4.2.9 Turut ingin dimaklumkan bahawa KKM sedang dalam usaha untuk membangunkan sistem janji temu bagi penetapan janji temu pelanggan. Pihak Jabatan Kesihatan Negeri diminta mengenalpasti fasiliti kesihatan yang bersesuaian untuk melaksanakannya setelah sistem ini sedia sepenuhnya.

4.3 WAKTU OPERASI FASILITI KESIHATAN PRIMER

- 4.3.1 Dalam tempoh pasca PKP, pemanjangan waktu operasi fasiliti kesihatan primer telah dicadangkan bagi mengatasi waktu menunggu yang lama dan tempoh janji temu rawatan susulan yang terlalu panjang berikutan pendekatan amalan norma baharu.
- 4.3.2 Kelonggaran penggunaan ruang tanpa penjarakan fizikal dalam Fasa Peralihan ke Endemik memberi kemudahan untuk pengoperasian fasiliti kesihatan kembali kepada keadaan yang hampir sama sebelum berlakunya pandemik.
- 4.3.3 **Klinik Kesihatan**
Waktu operasi bekerja biasa bagi klinik kesihatan adalah seperti jadual di bawah:

Negeri	Waktu Operasi Klinik	Tutup
Hari Kelepasan Mingguan pada Jumaat dan Sabtu	Ahad-Rabu 8.00 pagi - 5.00 petang Khamis: 8.00 pagi - 3.30 petang	Hari Kelepasan Am/ Hari Kelepasan Mingguan/ Hari Kelepasan Negeri
Hari Kelepasan Mingguan pada Sabtu dan Ahad	Isnin-Jumaat: 8.00 pagi - 5.00 petang	Hari Kelepasan Am/ Hari Kelepasan Mingguan/ Hari Kelepasan Negeri
W.P. Labuan*	Isnin-Jumaat: 7.00 pagi - 5.00 petang	Hari Kelepasan Am/ Hari Kelepasan Mingguan/ Hari Kelepasan Negeri

*merujuk kepada Surat Persetujuan Pelaksanaan Klinik Syif Awal Pagi di Klinik Kesihatan Labuan Bil(13)KKM/62/BPKK(P)/PO1-g bertarikh 20 Januari 2015

Perkhidmatan Anggota Bertugas Semasa Waktu Rehat Tengahari bagi Khidmat Bantuan Kecemasan seperti yang digariskan melalui Surat Pekeliling KPK Bil. 7/2009 boleh diteruskan sekiranya terdapat keperluan.

4.3.4 Klinik Kesihatan Ibu dan Anak (KKIA)

Waktu operasi KKIA dan Klinik Desa (KD) kembali kepada asal seperti sebelum pandemik.

4.3.5 Klinik Komuniti (KKom)

KKom akan beroperasi 9 jam sehari iaitu dari 12 tengahari hingga 9 malam untuk di kawasan Semenanjung; dan 11 pagi hingga 8 malam untuk di Negeri Sabah, Sarawak dan Wilayah Persekutuan Labuan.

Walau bagaimanapun, Pengarah Kesihatan Negeri boleh melanjutkan waktu operasi KKom tertentu kepada 12 jam (dari 9 pagi hingga 9 malam) sekiranya terdapat keperluan perkhidmatan seperti untuk mengurangkan beban kedatangan pesakit luar ke klinik kesihatan, menyediakan perkhidmatan rawatan ringan selepas waktu bekerja atau mengurangkan kesesakan Zon Hijau di Jabatan Kecemasan di hospital.

4.3.6 Klinik Kesihatan UTC

Waktu operasi Klinik Kesihatan UTC adalah mengikut waktu operasi Pusat UTC dan tertakluk kepada arahan dan perubahan semasa.

4.4 PERKHIDMATAN SELEPAS WAKTU PEJABAT DI KLINIK KESIHATAN

4.4.1 Dalam Fasa Peralihan ke Endemik, pengoperasian klinik kesihatan akan kembali kepada tempoh masa seperti sebelum pandemik.

4.4.2 Jabatan Kesihatan Negeri diminta untuk membuat pemantauan beban kedatangan di klinik kesihatan bagi mengenalpasti keperluan dan merancang untuk memanjangkan waktu operasi klinik kesihatan berkenaan berdasarkan Surat Pekeliling KPK sebelum ini seperti berikut:

- a) **Pelaksanaan Waktu Bekerja Selepas Waktu Pejabat di Klinik Kesihatan (*Extended Hours*)** seperti Surat Pekeliling KPK Bil 8/ 2007, pada asalnya dilaksanakan untuk mengurangkan beban kes-kes bukan kecemasan (*cold cases*) di unit kecemasan hospital, terutama di hospital yang tiada Jabatan Pesakit Luar. Perkhidmatan ini bertujuan untuk memberi ruang kepada unit kecemasan, supaya berfokus memberikan rawatan kepada kes kecemasan sebenar. Dua (2) kaedah penggunaan sumber manusia telah dicadangkan iaitu secara syif atau secara *Extended Hours*.
- b) **Sistem Syif di Klinik Kesihatan** melalui Surat Pekeliling KPK Bil 4/ 2020 dilaksanakan untuk memanjangkan waktu operasi klinik kesihatan bagi meningkatkan kebolehpapaian kepada perkhidmatan. Ia merupakan penyelesaian bagi mendapatkan tempoh janji temu yang sesuai untuk pelanggan dan memastikan perkhidmatan

kesihatan yang berkesinambungan serta saksama untuk semua golongan.

- 4.4.3 Berdasarkan pemantauan Jabatan Kesihatan Negeri, senarai klinik kesihatan yang dikenalpasti untuk melaksanakan Sistem Syif atau *Extended Hours* hendaklah dimaklumkan kepada Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga untuk penyelarasan di pautan <https://cutt.ly/7Xp2z5y>.

4.5 PERKHIDMATAN TUGAS ATAS PANGGILAN

Perkhidmatan ini diteruskan di KK yang terlibat bagi memastikan kes-kes kecemasan mendapat perhatian dan pengendalian sewajarnya.

4.6 PERKHIDMATAN KONSULTASI SECARA MAYA

Perkhidmatan konsultasi secara maya hendaklah diteruskan untuk memberi kesinambungan rawatan kepada pelanggan yang sesuai dan memilih untuk menggunakan perkhidmatan ini.

4.7 PERKHIDMATAN FARMASI

Perkhidmatan farmasi dan semua '*Value Added Services*' boleh diteruskan kepada pelanggan.

4.8 LAWATAN RUMAH (*HOME VISIT*)

Perkhidmatan lawatan ke rumah boleh dilaksanakan mengikut keperluan dan kapasiti fasiliti kesihatan.

4.9 PERKHIDMATAN SARINGAN KESIHATAN DI FASILITI KESIHATAN ATAU SECARA JANGKAU LUARAN DI KOMUNITI

Perkhidmatan ini diteruskan pelaksanaannya mengikut kapasiti fasiliti kesihatan.

5. CAJ RAWATAN

- 5.1. Bagi warganegara caj dikenakan tertakluk kepada Akta Fi 1951, Perintah Fi (Perubatan) 1982, Perintah Fi (Perubatan) (Pindaan) 2017, arahan atau pekeliling semasa.
- 5.2. Bagi bukan warganegara caj dikenakan mengikut Surat Pekeliling Ketua Setiausaha Kementerian Kesihatan Malaysia Bil 2/2019 - Garis Panduan Pelaksanaan Perintah Fi (Perubatan) 2014 bertarikh 08 April 2019, arahan atau pekeliling semasa.

6. TANGGUNGJAWAB

- 6.1. Pengarah Jabatan Kesihatan Negeri bertanggungjawab untuk:
- i. Menetapkan klinik kesihatan yang akan melaksanakan Sistem Syif atau *Extended Hours* berdasarkan keperluan.
 - ii. Memastikan kecukupan sumber bagi melaksanakan perubahan penyampaian perkhidmatan mengikut pekeliling termasuk mengenalpasti keperluan-kemudahan talian telefon dan peralatan ICT di semua fasiliti kesihatan primer bagi pelaksanaan sistem janji temu berperingkat dan perkhidmatan konsultasi secara maya;
 - iii. Menyampaikan kandungan pekeliling ini kepada anggota kesihatan di peringkat kesihatan primer.
- 6.2. Ketua Klinik/ Pegawai Perubatan Yang Menjaga klinik bertanggungjawab untuk:
- i. Menenalpasti keperluan dan persediaan di klinik bagi pelaksanaan Sistem Syif atau *Extended Hours*,
 - ii. Menyelia jadual pergiliran anggota yang terlibat,
 - iii. Mengkaji, menenalpasti, memperkenalkan dan menambahbaik proses serta aliran kerja yang mengurangkan keberadaan pelanggan di klinik kesihatan.

7. TARIKH BERKUATKUASA

Arahan dalam surat pekeliling ini akan berkuatkuasa pada tarikh surat ini ditandatangani.

Dengan ini, Surat Pekeliling Ketua Pengarah Kesihatan, Kementerian Kesihatan Malaysia Bil. 4/2020, Pengoperasian Fasiliti Kesihatan Primer Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) Pasca Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dengan rujukan KKM.600-1/2/3 JLD 2 (16) bertarikh 6 Julai 2020 adalah terbatal.

8. PERTANYAAN

Sebarang pertanyaan boleh dikemukakan kepada:

Pengarah

Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga

Kementerian Kesihatan Malaysia

Aras 8, Blok E10, Kompleks E, Presint 1

Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan

62590 Putrajaya.

No. Telefon : 03 - 8883 3888

No. Faks : 03 - 8883 2210

9. PENUTUP

YBhg. Datuk/Dato' Indera/Dato'/Tuan/Puan adalah bertanggungjawab untuk merancang dan melaksana serta memantau pengoperasian fasiliti kesihatan di negeri masing-masing untuk memastikan perkhidmatan tidak terganggu semasa proses peralihan ini.

Sekian, terima kasih.

"WAWASAN KEMAKMURAN BERSAMA 2030"

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,



(TAN SRI DATO' SERI DR. NOOR HISHAM BIN ABDULLAH)

S.k.

1. Ketua Setiausaha
Kementerian Kesihatan Malaysia
2. Timbalan Ketua Setiausaha (Pengurusan)
Kementerian Kesihatan Malaysia
3. Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan (Kesihatan Awam)
Kementerian Kesihatan Malaysia
4. Timbalan Ketua Pengarah Kesihatan (Perubatan)
Kementerian Kesihatan Malaysia
5. Pengarah
Bahagian Pembangunan Kesihatan Keluarga
Kementerian Kesihatan Malaysia
6. Pengarah Kanan
Program Perkhidmatan Farmasi
Kementerian Kesihatan Malaysia
7. Pengarah Kanan
Program Kesihatan Pergigian
Kementerian Kesihatan Malaysia
8. Pengarah
Bahagian Kawalan Penyakit
Kementerian Kesihatan Malaysia
9. Pengarah
Bahagian Pemakanan
Kementerian Kesihatan Malaysia
10. Pengarah
Bahagian Pendidikan Kesihatan
Kementerian Kesihatan Malaysia
11. Setiausaha Sulit Kanan
YB Menteri Kesihatan

SENARAI EDARAN

1. Pengarah Kesihatan Negeri
Jabatan Kesihatan Negeri Perlis
2. Pengarah Kesihatan Negeri
Jabatan Kesihatan Negeri Kedah
3. Pengarah Kesihatan Negeri
Jabatan Kesihatan Negeri Pulau Pinang
4. Pengarah Kesihatan Negeri
Jabatan Kesihatan Negeri Perak
5. Pengarah Kesihatan Negeri
Jabatan Kesihatan Negeri Selangor
6. Pengarah Kesihatan Negeri
Jabatan Kesihatan Negeri Sembilan
7. Pengarah
Jabatan Kesihatan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur & Putrajaya
8. Pengarah Kesihatan Negeri
Jabatan Kesihatan Negeri Melaka
9. Pengarah Kesihatan Negeri
Jabatan Kesihatan Negeri Johor
10. Pengarah Kesihatan Negeri
Jabatan Kesihatan Negeri Pahang
11. Pengarah Kesihatan Negeri
Jabatan Kesihatan Negeri Terengganu
12. Pengarah Kesihatan Negeri
Jabatan Kesihatan Negeri Kelantan
13. Pengarah Kesihatan Negeri
Jabatan Kesihatan Negeri Sabah
14. Pengarah Kesihatan Negeri
Jabatan Kesihatan Negeri Sarawak
15. Pengarah
Jabatan Kesihatan Wilayah Persekutuan Labuan