

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PELAYANAN FARMASI

A. PENDAHULUAN

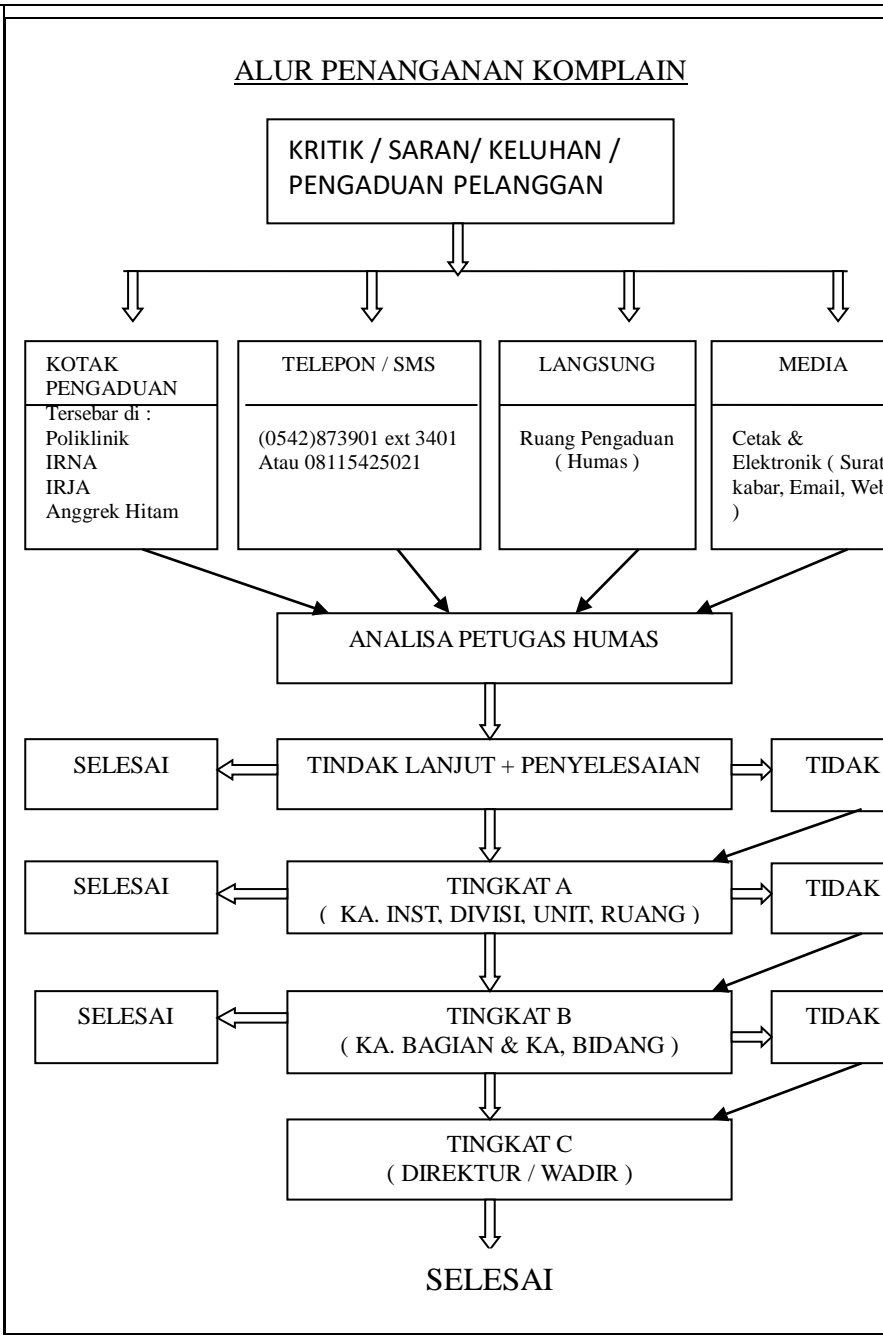
Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit Penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

INSTALASI / UNIT	FARMASI
JENIS PELAYANAN	Pelayanan resep BPJS
1. Persyaratan Pelayanan	<p>Penyedia Layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resep dari Poliklinik/Irna/IRD/ Poli eksekutif RSKD 2. Pelayanan Obat berdasarkan Formularium Nasional, E-Katalog dan INA-CBG's 3. Formularium Obat RSKD dapat digunakan apabila obat yang dibutuhkan pasien tidak/ belum ada di Daftar Obat Fornas dan E-Katalog dengan persetujuan DPJP, Pasien/keluarga pasien, Ketua Komite Farmasi dan Terapi (KFT) <p>Pengguna Layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ada rujukan dari Puskesmas 2. Kartu Peserta JKN-BPJS Kesehatan 3. Mempunyai SEP (Surat Eligibilitas Peserta) BPJS
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. SPO 2. Ada Alur Pelayanan <div style="text-align: center;"> <p>ALUR PELAYANAN RESEP PASIEN JKN-BPJS Kesehatan</p> <div style="border: 2px solid green; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Petugas depo farmasi menerima dan memeriksa keabsahan resep dokter, antara lain: Nama dokter, nama pasien, asal poliklinik / ruang perawatan, tanggal penulisan resep, nomor SEP (Surat Eligibilitas Peserta) BPJS Kesehatan</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 2px solid cyan; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Petugas depo farmasi memeriksa kelengkapan resep, antara lain :</p> <p>a. Pasien Rawat jalan : resep BPJS rangkap 2 (dua), lembar SEP, formulir khusus bila menggunakan obat dengan protocol terapi</p> <p>b. Penderita Rawat Inap : Resep rangkap 2 (dua), kartu peserta BPJS, formulir khusus bila menggunakan obat dengan protocol terapi, surat jaminan rawat inap</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 2px solid pink; padding: 5px;"> <p>Petugas depo farmasi memeriksa jenis obat yang ditulis dalam resep, termasuk dalam FORNAS atau tidak. Untuk obat yang termasuk dalam FORNAS di entry ke computer, sedangkan yang non FORNAS diganti dengan obat sejenis yang masuk FORNAS dan E-Katalog</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> </div>

		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Petugas depo farmasi menentukan jumlah obat yang diberikan berdasarkan aturan pelayanan pasien BPJS, yaitu :</p> <p>a. Rawat Jalan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kronis : Obat maksimal 30 hari (7:23) - Non Kronis : Obat untuk 1- 5 hari sesuai dengan tariff INA-CBG's - Pasien IRD : Obat untuk 1 hari. <p>b. Rawat Inap :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obat / alkes dilayani secara <i>unit dose dispensing</i>. </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Asisten Apoteker menyiapkan, memberi etiket obat / ABHP (Alat Bahan Habis Pakai) sesuai dengan yang tertulis pada resep dan memeriksa ulang obat dan etiket yang telah disiapkan tersebut</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Apoteker / Asisten apoteker yang ditunjuk memeriksa ulang kembali lalu menyerahkan obat kepada pasien dengan memberikan penjelasan tentang cara pemakaian dan penyimpanan obat / informasi lain yang diperlukan pasien</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Pasien / keluarga pasien menerima obat dan menandatangani bukti pelayanan obat yang ada pada lembar resep yang bersangkutan</p> </div>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 menit 2. Waktu tunggu pelayanan obat racikan \leq 60 menit
4.	Biaya/tarif	Berdasarkan Fornas dan E-Katalog
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Resep Pasien JKN-BPJS Kesehatan

6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan



DIREKTUR,
RSUD dr. KANUJOSO DJATIWIOWO

dr. EDY ISKANDAR, Sp. PD, FINASIM, MARS
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 196505281997071001

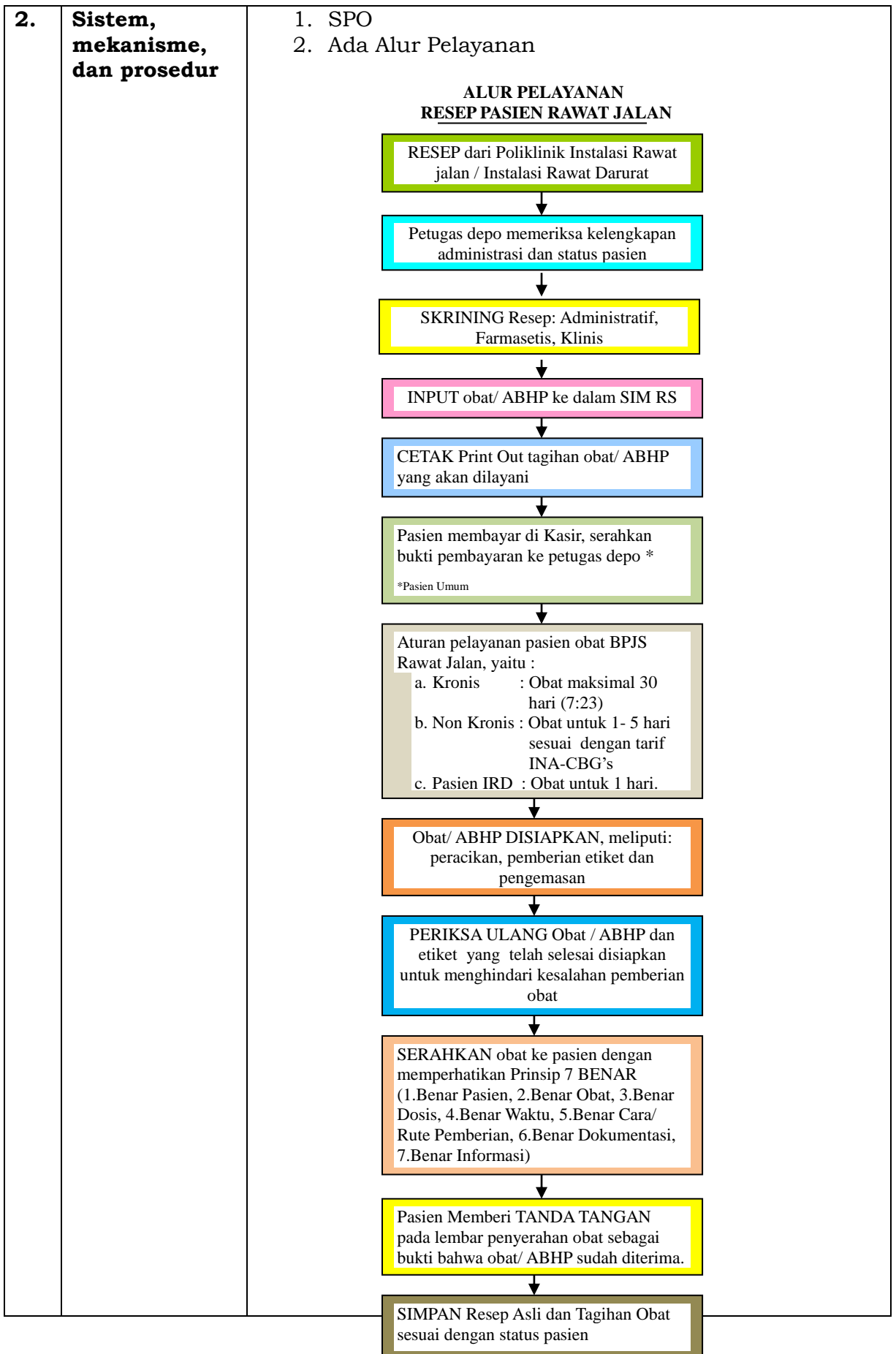
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN FARMASI**

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit Penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Proses Penyampaian Pelayanan (Service delivery)

INSTALASI / UNIT		FARMASI
JENIS PELAYANAN		Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Penyedia Layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resep dari Poliklinik/Irja/IRD/ Poli Eksekutif 2. Pelayanan obat berdasarkan Formularium Obat RSKD 3. Bagi Pasien BPJS Pelayanan Obat berdasarkan Formularium Nasional, E-Katalog dan Paket INA CBG's. 4. Formularium Obat RSKD dapat digunakan bagi Pasien BPJS apabila obat yang dibutuhkan pasien tidak/ belum ada di Daftar Obat Formularium Nasional dan E-Katalog dengan persetujuan DPJP, Pasien/keluarga pasien, Ketua Komite Farmasi dan Terapi (KFT) 5. Setiap resep yang masuk harus terlayani. Apabila ada penulisan obat di luar formularium, konfirmasi dokter penulis resep dan apabila dikehendaki atau tidak ada obat penggantinya apoteker dapat membuatkan copy resep supaya obat tersebut dapat ditebus sendiri oleh pasien di apotek luar. <p>Pengguna Layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum 2. Pasien Jaminan BPJS (PBI dan Non PBI), Perusahaan dll. Persyaratan administrasi mengikuti induk, melampirkan ; <ol style="list-style-type: none"> a. BPJS : <ul style="list-style-type: none"> - Fotocopy surat rujukan - Fotocopy kartu BPJS b. Perusahaan <ul style="list-style-type: none"> Fotocopy surat rujukan



3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 menit 2. Waktu tunggu pelayanan obat racikan \leq 60 menit
4.	Biaya/tarif	1. Untuk pasien umum, membayar sesuai harga jual apotek sesuai dengan Peraturan Gubernur Kalimantan Timur. 2. Untuk pasien jaminan (non-umum) disesuaikan dengan tarif yang sudah ditentukan sesuai ketentuan dari masing – masing jenis pemberi jaminan pelayanan pasien
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p style="text-align: center;">ALUR PENANGANAN KOMPLAIN</p> <pre> graph TD A[KRITIK / SARAN/ KELUHAN / PENGADUAN PELANGGAN] --> B1[KOTAK PENGADUAN] A --> B2[TELEPON / SMS] A --> B3[LANGSUNG] A --> B4[MEDIA] B1 --> C[ANALISA PETUGAS HUMAS] B2 --> C B3 --> C B4 --> C C --> D[TINDAK LANJUT + PENYELESAIAN] D --> E[SELESAI] D --> F[TIDAK] F --> G[TINGKAT A (KA. INST. DIVISI, UNIT, RUANG)] G --> H[SELESAI] G --> I[TIDAK] I --> J[TINGKAT B (KA. BAGIAN & KA, BIDANG)] J --> K[SELESAI] J --> L[TIDAK] L --> M[TINGKAT C (DIREKTUR / WADIR)] M --> N[SELESAI] </pre>



DIREKTUR,
RSUD dr. KANUJOSO DJATIWIWOWO

Dr. EDY ISKANDAR, Sp. PD, FINASIM, MARS
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 196505281997071001

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN FARMASI**

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit Penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Prose Penyampaian Pelayanan (Service delivery)

INSTALASI / UNIT		FARMASI
JENIS PELAYANAN		Pelayanan Resep Pasien Rawat Inap
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Penyedia Layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resep dari Irna/IRD/ ICU/NICU/ PICU/Unit Stroke / Irna Anggrek Hitam RSKD 2. Pelayanan obat berdasarkan Formularium Obat RSKD 3. Bagi Pasien BPJS Pelayanan Obat berdasarkan Formularium Nasional, E-Katalog dan Paket INA CBG's. 4. Formularium Obat RSKD dapat digunakan bagi Pasien BPJS apabila obat yang dibutuhkan pasien tidak/ belum ada di Daftar Obat Formularium Nasional dan E-Katalog dengan persetujuan DPJP, Pasien/keluarga pasien, Ketua Komite Farmasi dan Terapi (KFT) 5. Setiap resep yang masuk harus terlayani. Apabila ada penulisan obat di luar formularium, konfirmasi dokter penulis resep dan apabila dikehendaki atau tidak ada obat penggantinya apoteker dapat membuatkan copy resep supaya obat tersebut dapat dibeli sendiri oleh pasien di apotek luar. <p>Pengguna Layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum 2. Pasien Jaminan BPJS (PBI dan Non PBI), Perusahaan dll. Persyaratan administrasi mengikuti induk, melampirkan ; <ol style="list-style-type: none"> a. BPJS : <ul style="list-style-type: none"> - Fotocopy surat rujukan - Fotocopy kartu JKN-BPJS Kesehatan - Fotocopy SEP (Surat Eligibilitas Peserta) BPJS b. Perusahaan <ul style="list-style-type: none"> - Fotocopy surat rujukan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. SPO 2. Ada Alur Pelayanan

**ALUR PELAYANAN
RESEP PASIEN RAWAT INAP**

Formulir RESEP Obat Rawat Inap ditulis dengan system UDD (*Unit Dose Dispensing*) oleh dokter



Cantumkan STATUS Jaminan Pasien dan isi Formulir Resep Obat Rawat Inap dengan lengkap



Apabila status BUKAN pasien UMUM, maka petugas ruangan harus menyerahkan kelengkapan identitas pasien sebagai berikut :

- FC kartu Jaminan Pasien dan Surat Rujukan dari dokter puskesmas
- FC SEP bagi pasien BPJS
- FC surat pengantar dari dokter perusahaan dan surat otorisasi biaya berobat dari perusahaan bagi pasien perusahaan kerjasama



Serahkan Resep Obat Rawat Inap Ke :

- Depo II , untuk pasien yang dirawat di “Gedung Lama”
- Depo III, untuk pasien yang dirawat di Init Intensif (ICU, ICCU, NICU, PICU)
- Depo IV, untuk pasien yang dirawat di Gedung Angrek Hitam



Formjulis Resep Obat Rawat Inap dimasukkan ke dalam Map Rekam Penggunaan Obat (RPO) oleh petugas depo farmasi



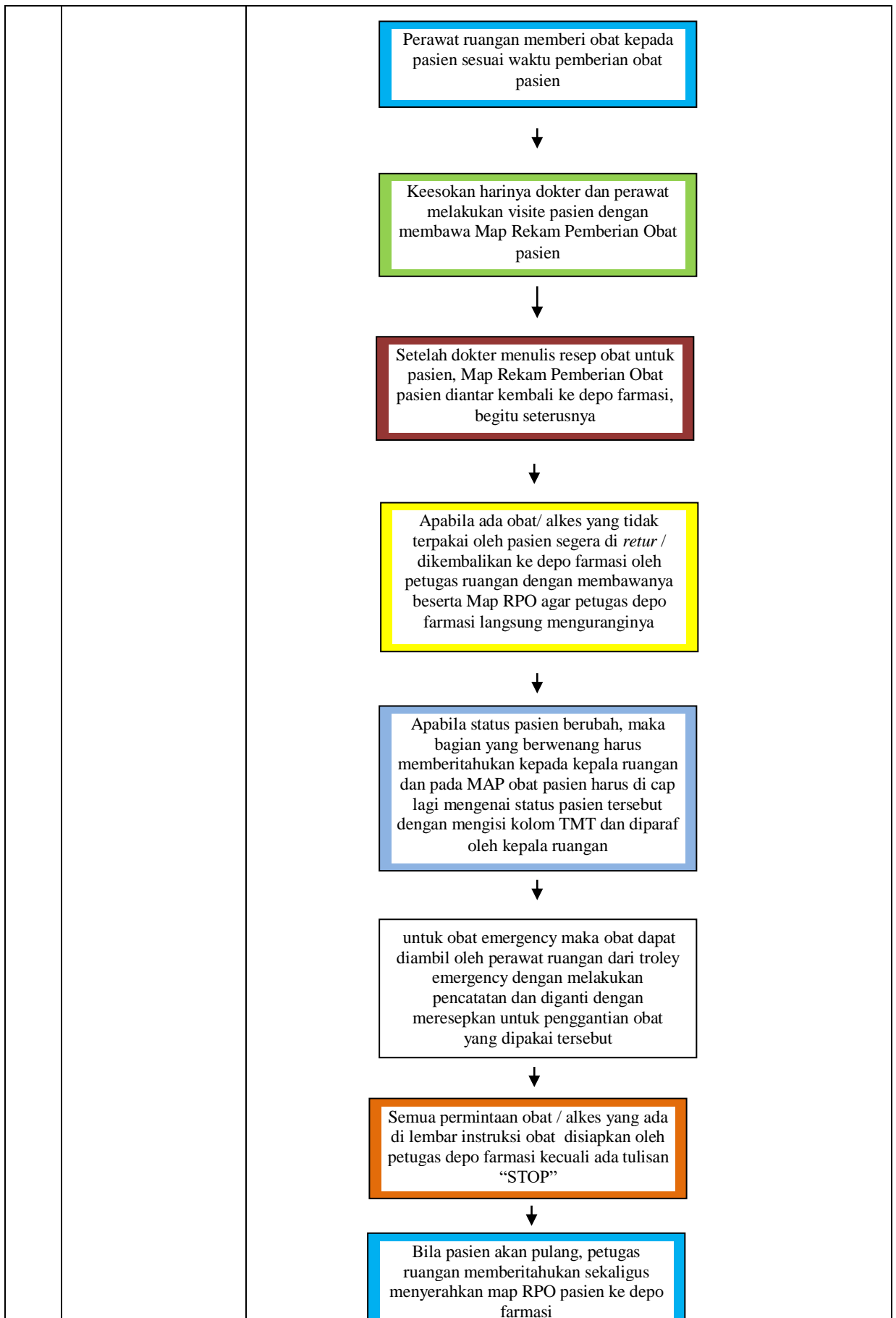
Obat disiapkan untuk keperluan hari itu sampai keesokan harinya

- Obat tersebut dimasukkan ke dalam plastik yang diberi etiket yang disertai jam pemberian obat



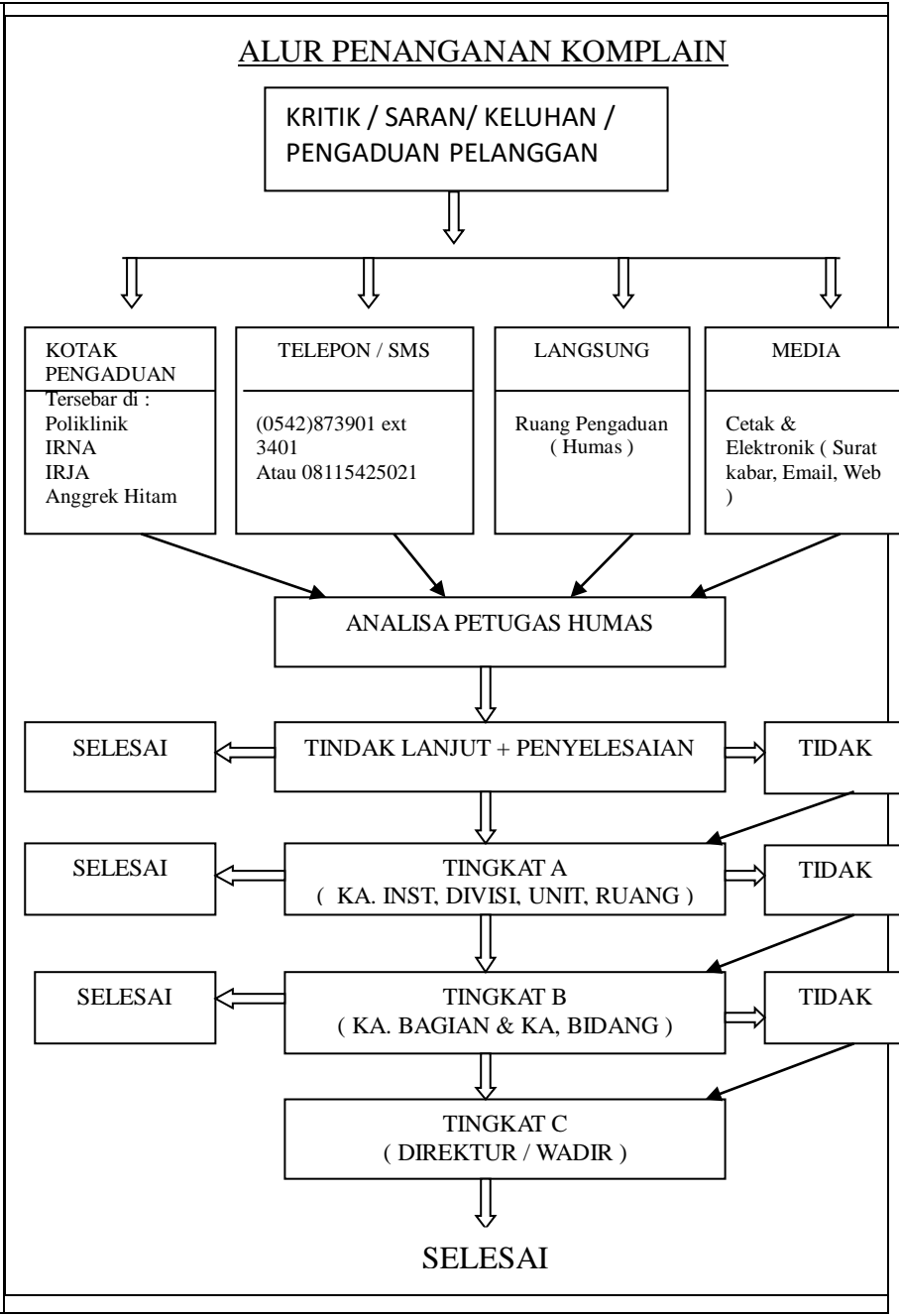
Obat beserta MAP Rekam Pemberian Obat Pasien diserahkan ke Petugas Ruang Perawatan Pasien





		<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: fit-content;"> Petugas depo farmasi membuat rincian pemakaian obat oleh pasien dan menyerahkan ke kasir IRNA </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: fit-content;"> Petugas depo farmasi menyerahkan obat sangan pulang (bila ada) ke keluarga pasien yang mengambil ke depo farmasi </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: fit-content;"> Bila pasien pulang map obat / RPO diserahkan ke ruangan sesuai ruang perawatan pasien dan diarsipkan bersama-sama Rekam Medis. </div>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Untuk pelayanan Obat UDD (resep obat rawat inap non CITO)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resep diserahkan ke Depo Farmasi Rawat Inap maksimal jam 14:00 WITA 2. Obat pasien rawat inap diserahkan ke ruang perawatan maksimal jam 18:00 WITA 3. Obat dengan kategori CITO akan dilayani terlebih dahulu 4. Resep yang diserahkan ke depo diluar jam yang telah ditentukan, akan dilayani sesuai dengan urutan masuk resep obat pasien tersebut. 5. Petugas depo akan menginformasikan ke ruangan apabila resep obat pasien tersebut sudah selesai disiapkan. 6. Obat pasien sangan pulang dilayani sesuai dengan standar pelayanan obat non UDD <p>Untuk pelayanan obat non UDD (resep obat sangan pulang)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit 2. Waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk pasien umum, membayar sesuai harga jual apotek yang sudah disetujui direktur 2. Untuk pasien bukan umum disesuaikan dengan tarif yang sudah ditentukan sesuai ketentuan dari masing – masing jenis pemberi jaminan pelayanan pasien
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Resep Pasien Rawat Inap

6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan



DIREKTUR,
RSUD dr. KANUJOSO DJATIWIOWO

dr. EDY ISKANDAR, Sp. PD, FINASIM, MARS
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 196505281997071001