

STANDAR PELAYANAN FARMASI

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| 1 | Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> • Blanko Permintaan berupa Resep Dokter dan Lembar Permintaan Ruang; • Bagi peserta dengan jaminan kesehatan harus disertai : <ul style="list-style-type: none"> - SEP (Surat Elegibilitas Peserta); - KPO (Kartu Pengambilan Obat) untuk rawat jalan atau CPO (Catatan Pemberian Obat) untuk rawat inap. |
| 2 | Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> • Sistem pelayanan farmasi 1 (satu) pintu dan pelayanan farmasi dilaksanakan 24 jam; • Pelayanan resep berdasarkan formularium yang telah ditetapkan; • Pelayanan perbekalan farmasi dilakukan secara : <ul style="list-style-type: none"> - one day dose dispensing (ODDD / pelayanan dosis sehari); - unit dose dispensing (UDD / pelayanan per dosis); - individual prescribing (pereseapan individual sesuai permintaan resep); - ward floor stock (persediaan perbekalan farmasi di ruang perawatan). • Resep dilayani melalui proses verifikasi oleh petugas farmasi. Verifikasi meliputi : persyaratan administrasi, persyaratan farmasi dan persyaratan klinis; • Pemberian obat kepada pasien atau keluarganya disertai informasi obat yang memadai; • Petugas Farmasi melakukan sistem dokumentasi dengan mencatat hasil pelayanan resep. |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | Waktu Tunggu : <ul style="list-style-type: none"> • Resep non racikan : ≤ 30 menit; • Resep Racikan : ≤ 60 menit. |
| 4 | Biaya/ tarif | Sesuai dengan jenis dan jumlah perbekalan farmasi yang terlayani |
| 5 | Produk Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • Cakupan pelayanan perbekalan farmasi, meliputi : <ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan resep rawat inap dan rawat jalan; - Pelayanan resep pasien umum dan pasien dengan jaminan kesehatan; - Pelayanan permintaan perbekalan farmasi dari unit pelayanan lainnya; - Pelayanan gas medis. • Pelayanan produksi Obat Sederhana, meliputi : <ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan dispensing obat racikan; - Pelayanan pencampuran atau pengenceran larutan sederhana; • Pelayanan Informasi Obat dan Konseling; • Pelayanan Farmasi Klinik. |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | Guna peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Kanjuruhan, kritik/saran/masukan/aduan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> • Pejabat Pengaduan : Sub Koordinator pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Nomor SMS Gateway/ Whatsapp : 085790974060 • Website : http://rsud-kanjuruhan.malangkab.go.id • Email : humas.rsudkanjuruhan@gmail.com • LAPOR SP4N! : <ul style="list-style-type: none"> - Website www.lapor.go.id |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none">- SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three)- Twitter @lapor1708- Aplikasi mobile (Android dan iOS)• Kotak Pengaduan |

STANDAR PELAYANAN

DISTRIBUSI OBAT & PERBEKALAN FARMASI LAIN

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| 1 | Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> • Blanko Permintaan berupa Resep Dokter dan Lembar Permintaan Ruang; • Bagi peserta dengan jaminan kesehatan harus disertai : • SEP (Surat Elegibilitas Peserta); • KPO (Kartu Pengambilan Obat) untuk rawat jalan atau CPO (Catatan Pemberian Obat) untuk rawat inap. |
| 2 | Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> • Resep yang dibawa oleh pasien ke Unit Pelayanan Farmasi (UPF), diterima oleh petugas Farmasi; • Petugas farmasi mencatat waktu penerimaan resep. • Petugas Farmasi melakukan verifikasi resep yang dimulai dari persyaratan administrasi, persyaratan farmasi dan persyaratan klinis; • Menghubungi / mengkonfirmasi dokter apabila terdapat hasil verifikasi yang tidak sesuai, tulisan resep tidak terbaca atau terdapat penggantian dari isi resep. • Mencatat hasil konfirmasi pada lembar resep. • Petugas Farmasi melakukan entry penjualan menggunakan program SIMRS , menerima pembayaran di loket kasir untuk pasien umum dan memberikan nomor resep; • Petugas Farmasi melakukan dispensing perbekalan farmasi; • Petugas farmasi memberikan copy resep bagi pasien umum untuk obat yang tidak terlayani; • Petugas dispensing mengisi pada kolom dispensing dan dilakukan pengecekan ganda oleh petugas farmasi lain; • Petugas farmasi menyerahkan perbekalan farmasi yang telah sesuai kepada petugas penyerahan obat; • Petugas Farmasi menyerahkan perbekalan farmasi kepada pasien atau keluarganya disertai informasi obat yang memadai; • Mencatat waktu penyerahan obat; • Petugas Farmasi melakukan sistem dokumentasi dengan mencatat kegiatan pelayanan resep. |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | <p>Waktu Tunggu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resep non racikan : ≤ 30 menit; • Resep Racikan : ≤ 60 menit. |
| 4 | Biaya/ tarif | <ul style="list-style-type: none"> • Sesuai dengan jenis dan jumlah perbekalan farmasi yang terlayani • Tarip antar jemput resep rawat inap Rp. 20.000,- |
| 5 | Produk Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan resep rawat inap dan rawat jalan; • Pelayanan resep pasien umum dan pasien dengan jaminan kesehatan ; • Pelayanan permintaan perbekalan farmasi dari unit pelayanan lainnya ; • Pelayanan gas medis. |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>Guna peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Kanjuruhan, kritik/saran/masukan/aduan dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pejabat Pengaduan : Sub Koordinator pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Nomor SMS Gateway/ Whatsapp : 085790974060 • Website : http://rsud-kanjuruhan.malangkab.go.id |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none">• Email : humas.rsudkanjuruhan@gmail.com• LAPOR SP4N! :<ul style="list-style-type: none">- Website www.lapor.go.id- SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three)- Twitter @lapor1708- Aplikasi mobile (Android dan iOS)• Kotak Pengaduan |

STANDAR PELAYANAN

PRODUKSI OBAT SEDERHANA

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| 1 | Persyaratan | Blanko Permintaan berupa Resep Dokter dan Lembar Permintaan Ruang. |
| 2 | Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> • Petugas Farmasi melakukan verifikasi resep atau Lembaran Permintaan Ruang; • Menyiapkan tempat , alat penunjang produksi dan memakai Alat Pelindung Diri (APD). • Melakukan proses produksi sesuai kaidah kefarmasian. • Petuga Farmasi melakukan sistem dokumentasi dengan mencatat hasil kegiatan produksi. |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | Waktu tunggu ≤ 60 menit |
| 4 | Biaya/ tarif | Sesuai dengan jenis dan jumlah obat |
| 5 | Produk Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> ○ Pelayanan dispensing obat racikan; ○ Pelayanan pencampuran atau pengenceran larutan sederhana; |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>Guna peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Kanjuruhan, kritik/saran/masukan/aduan dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pejabat Pengaduan : Sub Koordinator pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Nomor SMS Gateway/ Whatsapp : 085790974060 • Website : http://rsud-kanjuruhan.malangkab.go.id • Email : humas.rsudkanjuruhan@gmail.com • LAPOR SP4N! : <ul style="list-style-type: none"> - Website www.lapor.go.id - SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three) - Twitter @lapor1708 - Aplikasi mobile (Android dan iOS) • Kotak Pengaduan |

STANDAR PELAYANAN

KONSELING DAN INFORMASI OBAT

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| 1 | Persyaratan | <p>Dilakukan secara :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktif : pelayanan informasi diberikan secara aktif tanpa menunggu adanya permintaan. • Pasif : pelayanan diberikan atas permintaan dokter , pasien , keluarga pasien, karyawan RSUD atau konsumen lain. |
| 2 | Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Informasi Obat : <ul style="list-style-type: none"> - Memberikan informasi saat menyerahkan obat kepada pasien rawat jalan dan rawata inap; - Memberikan dan menyebarkan informasi tentang obat melalui pembuatan leaflet atau media audio visual ; - Menyediakan informasi bagi Komite Farmasi Terapi atau komite lain di RS sehubungan dengan informasi baru tentang obat atau penyusunan Formularium Rumah Sakit; - Menjawab pertanyaan dari pasien maupun tenaga kesehatan lain melalui telepon, surat, tatap muka atau media elektronik; - Bersama dengan Tim PKRS melakukan kegiatan penyuluhan di media komunikasi atau lainnya. • Pelayanan Konseling : <ul style="list-style-type: none"> - Dilaksanakan oleh Apoteker fungsional; - Menggunakan metode open-ended question dan three prime question meliputi menggali terhadap informasi yang telah disampaikan klinisi mengenai obat, cara pemakaian dan efek yang diharapkan; - Apoteker menjelaskan mengenai indikasi, mekanisme kerja, cara pakai, kontraindikasi serta efek samping yang mungkin saja terjadi Memberikan saran terhadap penggunaan obat terkait dengan hasil identifikasi. - Mengecek pemahaman pasien, mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan cara penggunaan untuk mengoptimalkan tujuan terapi; - Melakukan dokumentasi hasil kegiatan pemberian informasi obat dan konseling. |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | Waktu tunggu ≤ 30 menit |
| 4 | Biaya/ tarif | Tarif konsultasi obat Rp 20.000,- |
| 5 | Produk Pelayanan | Pengetahuan dan Pemahaman tentang perbekalan farmasi. |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>Guna peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Kanjuruhan, kritik/saran/masukan/aduan dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pejabat Pengaduan : Sub Koordinator pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; • Nomor SMS Gateway/ Whatsapp : 085790974060 • Website : http://rsud-kanjuruhan.malangkab.go.id • Email : humas.rsudkanjuruhan@gmail.com |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none">• LAPOR SP4N! :<ul style="list-style-type: none">- Website www.lapor.go.id- SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three)- Twitter @lapor1708- Aplikasi mobile (Android dan iOS)• Kotak Pengaduan |

STANDAR PELAYANAN

FARMASI KLINIK

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| 1 | Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> Dilaksanakan di ruang rawat inap dengan sistem bergilir |
| 2 | Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> Melaksanakan pemantauan & pengkajian penggunaan obat di ruang perawatan; Melaksanakan visite ruangan baik visite mandiri maupun visite dengan tenaga kesehatan lainnya; Melaksanakan Monitoring Efek Samping Obat (MESO); Melaksanakan pelaporan hasil kegiatan farmasi klinis. |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | 30 - 60 menit |
| 4 | Biaya/ tarif | <ul style="list-style-type: none"> Tarif visite Apoteker Rp. 20.000,- |
| 5 | Produk Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> Memberikan pelayanan farmasi yang dapat menjamin efektifitas, keamanan dan efisiensi penggunaan obat; Meningkatnya kerjasama dengan pasien dan profesi kesehatan lainnya yang terkait dalam pelayanan farmasi; Meningkatnya penggunaan obat yang rasional. |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>Guna peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Kanjuruhan, kritik/saran/masukan/aduan dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> Pejabat Pengaduan : Sub Koordinator pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran; Nomor SMS Gateway/ Whatsapp : 085790974060 Website : http://rsud-kanjuruhan.malangkab.go.id Email : humas.rsudkanjuruhan@gmail.com LAPOR SP4N! : <ul style="list-style-type: none"> Website www.lapor.go.id SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three) Twitter @lapor1708 Aplikasi mobile (Android dan iOS) Kotak Pengaduan |