



PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien 2. Kelengkapan administrasi untuk pasien yang menggunakan JKN 3. Menunjukkan Bukti Lunas dari Kasir untuk pasien umum/bayar 4. Kartu Identitas 5. Kelengkapan resep
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Pelayanan Resep</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resep elektronik dikirim oleh dokter penulis resep ke instalasi farmasi melalui SIMRS 2. Petugas farmasi menerima resep elektronik kemudian memberi nomor antrian antara lain : <ul style="list-style-type: none"> - Nomor antrian warna hijau untuk resep obat jadi/non racikan - Nomor antrian warna kuning untuk resep racikan

		<ul style="list-style-type: none"> - Nomor antrian warna merah untuk pasien dalam keadaan tertentu (gawat/sakit keras) yang perlu didahulukan. <p>3. Petugas farmasi melakukan pengkajian resep meliputi :</p> <p>Keabsahan resep (kop resep,nama dokter, SIP dokter)</p> <ul style="list-style-type: none"> √ Tanggal penulisan resep √ Nama pasien,umur,alamat pasien √ Nama obat √ Bentuk sediaan √ Kekuatan sediaan √ Aturan pakai √ Dosis √ Jumlah perbekalan farmasi yang diminta √ Potensi obat yang tidak tercampurkan √ Potensi interaksi obat dan masalah terkait obat lainnya. <p>4. Apabila ada salah satu obat tidak tersedia, petugas farmasi segera menghubungi dokter yang menulis resep dengan memberikan informasi obat sejenis yang dapat diberikan berdasarkan formularium yang berlaku.</p> <p>5. Bila obat yang diresepkan tidak tersedia maka petugas farmasi membuat Copy Resep. Untuk pasien JKN copy resep digunakan untuk mengambil obat saat obat sudah tersedia kembali di Instalasi farmasi, untuk pasien Non JKN copy resep dapat digunakan untuk menebus obat tersebut diluar instalasi farmasi.</p> <p>6. Apabila ada keraguan (penulisan tidak jelas,kurang lengkap, kesalahan dosis, aturan pakai dll.) petugas farmasi menghubungi dokter yang bersangkutan / perawat yang bertugas di ruangan bila dokter tidak bisa dihubungi</p> <p>7. Komunikasi melalui telepon harus dilakukan dengan jelas, dengan cara menulis permintaan, membaca, dan mengulang kembali permintaan yang sudah disebutkan (dengan menyebutkan abjad satu persatu). Bila permasalahan sudah terkonfirmasi maka diberi stempel "ReadBack" pada resep sebagai bukti konfirmasi.</p> <p>8. Setelah obat/BMHP di resep terverifikasi, petugas farmasi mulai menyiapkan obat/alat kesehatan sesuai permintaan pada resep.</p> <p>9. Petugas farmasi mencetak resep dan etiket obat/BMHP. Etiket Obat/BMHP terdiri dari No. RM, Tgl. Lahir, Nama Pasien, Nama obat, Jumlah obat, Aturan Pakai dan Aturan tambahan.</p>
--	--	---

		<p>10. Untuk resep obat jadi petugas farmasi mengambil obat/BMHP di rak penyimpanan kemudian memberikan etiket. Untuk resep obat racikan petugas farmasi mengambil obat/BMHP di rak penyimpanan kemudian melakukan proses peracikan sesuai permintaan dalam resep selanjutnya diberikan etiket obat.</p> <p>11. Petugas farmasi memeriksa ulang resep, obat/BMHP serta etiketnya</p> <p>12. Untuk Obat tergolong High Alert dilakukan Double Check oleh 2 petugas farmasi, jika obat sudah sesuai, petugas mengisi stampel <i>Double Check</i> dan tanda tangan pada resep.</p> <p>13. Setelah resep dinyatakan lengkap dan benar, obat diserahkan kepada pasien,</p> <p>14. Khusus pasien Non JKN , setelah menyelesaikan administrasi dan pembayaran, baru obat diserahkan.</p> <p>15. Saat menyerahkan obat Petugas farmasi memanggil nama pasien</p> <p>16. Petugas farmasi melakukan identifikasi pasien dengan menggunakan minimal 2 identitas pasien meliputi nama, tanggal lahir, atau nomor RM</p> <p>17. Pasien diberikan informasi terkait obat oleh Petugas farmasi.</p> <p>18. Untuk penyerahan obat pasien rawat inap, Perawat penerima obat melakukan pemeriksaan kesesuaian obat dengan resep terlebih dahulu sebelum obat dibawa keruangan.</p> <p>19. Pasien/ Petugas ruangan penerima obat memberikan tanda tangan pada resep sebagai bukti penerima informasi dan obat/BMHP.</p> <p>Konseling Obat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker Memperkenalkan diri 2. Memastikan identitas pasien 3. Menjelaskan secara ringkas tujuan konseling 4. Menggunakan <i>Three Prime Questions</i> (menghindari duplikasi): <ol style="list-style-type: none"> 1) Apa yang dokter katakan tentang kegunaan obat yang diberikan? 2) Bagaimana penjelasan dokter tentang cara menggunakannya? 3) Apa yang dokter katakan tentang efek apa yang diharapkan / efek apa yang dapat terjadi setelah minum obat? 5. Mendiskusikan hal lain diluar butir 4: <ol style="list-style-type: none"> 1) Nama generik dan nama dagang 2) Tujuan yang dicapai dari terapi dan cara kerja obat
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> 3) Bagaimana dan kapan sebaiknya menggunakan obat 4) Petunjuk khusus dan perhatian khusus yang harus dicermati 5) Bagaimana mengetahui dan meminimalkan efek samping yang sering terjadi (hati-hati pada pasien tertentu dapat menimbulkan masalah ketidakpatuhan) 6) Penggantian, penambahan atau perubahan terapi 7) Persyaratan penyimpanan obat 8) Interaksi obat 9) Lama terapi 10) Yang harus dilakukan bila lupa menggunakan obat 11) Gaya hidup yang perlu dimodifikasi 12) Perubahan diet yang perlu dilakukan <p>6. Menyimpulkan informasi yang penting bagi pasien</p> <p>7. Menilai pemahaman pasien tentang obat yang digunakannya</p> <p>8. Menanyakan apakah pasien masih memiliki pertanyaan terkait terapi yang mereka jalani</p> <p>9. Menetapkan bila diperlukan tindak lanjut, dan mendokumentasikan kegiatan konseling yang dilakukan.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu tunggu obat racikan : 60 menit Waktu tunggu obat non racikan : 30 menit, Konseling : 10 menit
4.	Biaya/tarif	Umum : Pergub Bali No 11 Tahun 2022 JKN : Permenkes RI No. 64 tahun 2016
5.	Produk pelayanan	Layanan Farmasi, obat, BMHP
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan Konsumen melalui:</p> <p>Kotak saran: Lobby, IGD, Ruang Sri Kresna</p> <p>Langsung: R. Pengaduan atau di Unit setempat</p> <p>Email: admin.rsjiwa@baliprov.go.id</p> <p>Costumer servis: 081246422848 (Telp ,WA)</p> <p>Telp toll: 0811881750</p> <p>Telp RS Jiwa: (0366) 91073.91074.</p> <p>SPAN Lapor: https://www.lapor.go.id</p> <p>Keluhan: Unit terkait/ Costumer servis → Humas → Tim Pengaduan → Eselon III → Direktur</p> <p>Humas dapat memberikan klarifikasi ke pihak pengadu disetiap tahap pengaduan yang bisa diselesaikan secara langsung dan menghubungi pihak pengadu melalui telp ataupun korespondensi</p>

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 2. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072) ; 3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5571); 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587); 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1691/MENKES/PER/VIII/2011 Tentang Keselamatan Pasien di Rumah Sakit 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesai Nomor 889/Menkes/Per/V/011 tentang Registrasi, Izin Praktik dan Izin Kerja Tenaga Kefarmasian; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit; 9. Keputusan Direktur Jendral Pelayanan Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/I/0173/2020 tentang Izin Oprasional Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali; 10. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah, (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1); 11. Peraturan Gubernur Bali Nomor 36 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2020 Nomor 36);
----	-------------	---

		12. Peraturan Gubernur Bali Nomor 60 Tahun 2021 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Rumah Sakit di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 60);
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Pelayanan Obat :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Resep b. Ruang Racik c. Meja Racikan d. Blender Obat/Mortir + stamper e. Mesin sealing puyer f. Timbangan gram dan mg g. Kertas Perkamen h. Klip Obat i. etiket j. Ruang tunggu pasien k. Air l. Listrik m. Printer etiket n. Printer resep o. Komputer <p>2. Konseling Obat</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Konseling b. Meja dan Kursi c. Buku - buku / literatur yang berhubungan dengan obat - obatan dan penyakit
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pelayanan Resep:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Apoteker b. Tenaga Teknis Kefarmasian <p>2. Konseling Obat</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Apoteker
10.	Pengawasan internal	Direktur melalui jajarannya baik pejabat struktural dan SPI melakukan pengawasan langsung kepada Kepala Instalasi Farmasi secara rutin.
11.	Jumlah pelaksana	<p>1. Apoteker : 7 orang</p> <p>2. Tenaga Teknis Kefarmasian : 10 orang</p>
12.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan oleh petugas yang kompeten dibidang kefarmasian, pengadaan obat dan BMHP melalui jalur resmi.
13.	Jaminan keamanan dan	<p>1. Resep pasien dijamin kerahasiaannya</p> <p>2. Resep pasien disimpan sesuai standar yang berlaku di Rumah Sakit</p>

	keselamatan pelayanan	
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilaksanakan secara berkala setiap satu bulan melalui pemantauan indikator mutu

Ditetapkan di Bangli

Pada Tanggal: 15 Juli 2024

Direktur Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali



dr. Ni Wayan Murdani, M.A.P.

Pembina (IVa)

NIP. 19760714 200902 2 003