

STANDAR PELAYAN PUBLIK  
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN CIAMIS

Pelayanan Farmasi

| NO | KOMPONEN    | URAIAN  |
|----|-------------|---|
| 1  | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);</li> <li>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);</li> <li>3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Perubahan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890)</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1996 Tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3637);</li> <li>6. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 1999 tentang Rumpun Jabatan Fungsional;</li> <li>7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2011 tentang Pedoman Perhitungan Jumlah Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil Untuk Daerah</li> <li>8. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Ciamis Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Ciamis;</li> <li>9. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Unsur Organisasi RSUD;</li> <li>10. Keputusan Bupati Ciamis Nomor 061/Kpts.789-Huk/2010 Tentang Pembentukan Tim Penilai Usulan Penetapan Status Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kelas C Kabupaten Ciamis;</li> <li>11. Keputusan Bupati Ciamis Nomor 061/Kpts.789-Huk/2010 Tentang Pembentukan Tim Penilai Usulan Penetapan Status Pola</li> </ol> |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kelas C Kabupaten Ciamis  |
| 2 | Persyaratan                             | <p>Depo Apotek Rawat Jalan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permintaan dalam resep tertulis dari dokter penulis resep</li> <li>2. Bukti Registrasi Pendaftaran (No.RM).</li> <li>3. Kelengkapan berkas pendaftaran BPJS, SEP (Surat Elegibilitas Peserta). Untuk perlakuan khusus melampirkan persyaratan tertentu.</li> </ol> <p>Depo Apotek Rawat Inap</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Catatan Pemberian Obat (CPO ) dan resep tertulis dari dokter penulis resep di depo Apotek Rawat Inap, untuk resep narkotika dan psikotropika di CPO harus melampirkan resep asli tulisan dokter dan ditanda tangani oleh dokter.</li> <li>2. Telah terregister pada SIM RS</li> <li>3. Kelengkapan berkas pendaftaran BPJS, SEP (Surat Elegibilitas Peserta).</li> <li>4. Ada buku ekspedisi untuk bukti serah terima obat atau CPO dari petugas apotek dengan perawat yang membawa CPO ke apotek rawat inap.</li> </ol> <p>Depo Apotek IGD</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permintaan dalam resep tertulis dari dokter penulis resep di depo Apotek IGD.</li> <li>2. Bukti Registrasi Pendaftaran IGD (No.RM).</li> <li>3. Kelengkapan berkas pendaftaran BPJS, SEP (Surat Elegibilitas Peserta)</li> </ol> <p>Depo Instalasi Bedah Sentral (IBS)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permintaan dalam lembar permintaan obat, alkes, obat anastesi dari perawat dan dari penata anastesi.</li> <li>2. Bukti registrasi pendaftaran ( No. RM)</li> <li>3. Kelengkapan berkas pendaftaran BPJS, SEP (Surat Elegibilitas Peserta)</li> </ol> |
| 3 | Sistem Mekanisme dan prosedur pelayanan | <p>PELAYANAN APOTEK RAWAT JALAN</p> <p>a. Pasien</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang dan diterima oleh petugas Apotek Rawat Jalan.</li> <li>2. Pasien menyerahkan : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resep tertulis dari dokter penulis resep di Apotek Rawat Jalan</li> <li>- Pasien menunjukkan Kartu Pasien (No. Rekam medis)</li> </ul> </li> <li>3. Pasien datang diberikan nomor antrian resep.</li> </ol> <p>b. Petugas Penerimaan Resep (Skrining Resep)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan resep, yaitu nama dokter, nomor izin praktek, tanggal penulisan resep, tanda tangan atau paraf dokter serta nama,nomor Medrek, alamat, umur, jenis kelamin dan berat badan pasien jika diperlukan ) rawat jalan.</li> <li>2. Melakukan pemeriksaan kesesuaian farmasetik, yaitu bentuk</li> </ol>  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>sediaan, dosis, frekuensi, kekuatan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Mengkaji aspek klinis, yaitu adanya alergi, efek samping, interaksi, kesesuaian (dosis, durasi, jumlah obat dan kondisi khusus lainnya).</li> <li>4. Mengkomunikasikan ke dokter Poliklinik jika masalah resep / obat</li> </ol> <p>c. Petugas Penyiapan Sediaan Farmasi Apotek Rawat Jalan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyiapkan sediaan farmasi dan alat kesehatan sesuai dengan permintaan pada resep rawat jalan.</li> <li>2. Menghitung kesesuaian dosis ( tepat dosis )</li> <li>3. Mengambil obat dan pembawanya dengan memperhatikan kebersihan</li> <li>4. Menutup kembali wadah obat setelah pengambilan dan mengembalikan ke tempat semula (untuk tablet dalam kaleng)</li> <li>5. Mencatat pengeluaran obat pada kartu stok.</li> <li>6. Menyiapkan etiket warna putih untuk obat dalam dan warna biru untuk obat luar.</li> <li>7. Menulis nama pasien, nomor medrek, nomor resep, tanggal resep, nama obat, kekuatan obat, jumlah obat, cara pakai sesuai dengan permintaan pada resep serta petunjuk dan informasi lain.</li> </ol> <p>d. Petugas Penyerahan Sediaan Farmasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pemeriksaan akhir sebelum dilakukan penyerahan obat / telaah obat</li> <li>2. Membuat salinan resep sesuai dengan resep asli dan diparaf oleh apoteker jika obat tidak tersedia / kosong stok</li> <li>3. Memanggil nama dan nomor tunggu pasien rawat jalan.</li> <li>4. Memeriksa identitas pasien ( nama pasien,nomor Medrek dan tanggal lahir pasien / umur pasien )</li> <li>5. Menyerahkan obat yang disertai dengan pemberian informasi obat ( konseling jika diperlukan ) di apotek rawat jalan.</li> <li>6. Meminta pasien untuk mengulang informasi yang telah disampaikan.</li> <li>7. Menyimpan resep pada tempatnya dan mendokumentasikan.</li> <li>8. Mendokumentasikan semua tindakan apoteker dalam form PIO dan konseling di apotek rawat jalan</li> <li>9. Monitoring ke pasien tentang keberhasilan terapi, efek samping.</li> </ol> |
|--|--|--|

| PELAYANAN DEPO APOTEK RAWAT INAP |   |
|----------------------------------|---|
|                                  | <p>a. Pasien<br/>Pasien berada di ruang perawatan.</p> <p>b. Perawat<br/>Perawat menyerahkan CPO (Catatan Pemberian Obat) resep tertulis pada CPO dari dokter penulis resep di Apotek Rawat Inap</p> <p>c. Petugas Penerimaan Resep dalam Catatan Pemberian Obat (CPO) (Skrining Resep)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan Catatan Pemberian Obat (CPO), yaitu nama dokter, nomor izin praktek, alamat, tanggal penulisan resep, tanda tangan atau paraf dokter serta nama, alamat, umur dengan mencantumkan tanggal lahir pasien, jenis kelamin dan berat badan pasien rawat inap.</li> <li>2. Melakukan pemeriksaan kesesuaian farmasetik, yaitu bentuk sediaan, dosis, frekuensi, kekuatan.</li> <li>3. Mengkaji aspek klinis, yaitu adanya alergi, efek samping, interaksi, kesesuaian (dosis, durasi, jumlah obat dan kondisi khusus lainnya).</li> <li>4. Mengkomunikasikan ke dokter tentang masalah resep bila diperlukan seperti bila obat kosong petugas apotek harus konfirmasi ke dokter petugas resep.</li> </ol> <p>d. Petugas Penyiapan Sediaan Farmasi Apotek Rawat Inap</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menyiapkan sediaan farmasi dan alat kesehatan sesuai dengan permintaan pada Catatan Pemberian Obat (CPO).</li> <li>b. Menghitung kesesuaian dosis dan tidak melebihi dosis maksimum.</li> <li>c. Mengambil obat dan pembawanya dengan menggunakan sarung tangan/ spatula</li> <li>d. Menutup kembali wadah obat setelah pengambilan dan mengembalikan ke tempat semula (untuk tablet dalam kaleng) Mencatat pengeluaran obat pada kartu stok.</li> <li>e. Menyiapkan etiket warna putih untuk obat dalam dan warna biru untuk obat luar.</li> <li>f. Menulis nama pasien, nomor medrek, umur pasien dengan mencantumkan tanggal lahir pasien, nomor resep, tanggal</li> </ol> |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | <p>resep, nama obat, kekuatan obat, jumlah obat, cara pakai sesuai dengan permintaan pada resep serta petunjuk dan informasi lain.</p> <p>g. Petugas Penyerahan Sediaan Farmasi</p> <p>h. Melakukan pemeriksaan akhir sebelum dilakukan penyerahan (kesesuaian antara penulisan etiket dengan resep didalam Catatan Pemberian Obat (CPO).</p> <p>i. Membuat salinan resep sesuai dengan resep asli dan diparaf oleh apoteker.</p> <p>j. Menulis nama pasien di dalam buku ekspedisi pasien perawatan yang telah di berikan obat.</p> <p>k. Konfirmasi kepada perawat di ruangan perawatan bahwa penyiapan obat di dalam Catatan Pemberian Obat (CPO) telah siap.</p> <p>l. Menyimpan resep pada tempatnya dan mendokumentasikan.</p> <p>m. Mendokumentasikan semua tindakan apoteker dalam form PIO dan konseling di Apotek Rawat Inap.</p> <p>n. Monitoring ke pasien tentang keberhasilan terapi, efek samping dengan evaluasi dilakukan kepada keluarga pasien ketika membawa resep obat pulang.</p> |
| 4 | Jangka Waktu Pelayanan                          | <p>Jangka waktu tunggu pelayanan obat mengikuti standar pelayanan minimal rumah sakit yaitu :</p> <p>1. Obat jadi &lt; 30 menit.</p> <p>2. Obat racikan &lt; 60 menit.</p> <p>Waktu tunggu Pelayanan:</p> <p>1. Dihitungmulairesep masuk sampaipemberian obat kepada pasien</p> <p>2. Administrasilengkap</p> <p>3. Tidak ada gangguanalat&amp;sisteminformasi</p>  |
| 5 | Biaya / Tarif                                   | Pasien BPJS tidak dipungut biaya pengobatan.  |
| 6 | Produk Pelayanan                                | Dokumen berupa Laporan Pengeluaran Obat dan Resep dari Dokter Penulis Resep.  |
| 7 | Sarana, prasarana, dan atau fasilitas pelayanan | Komputer, Printer, SIM-RS, Koneksi Internet, Buku Pustaka, Buku Ekspedisi dan Rekap, Kertas Etiket, dan Print Out Hasil Entrian dari SIM-RS.  |
| 8 | Kompetensi Pelaksana                            | <p>Apoteker: 7 Orang</p> <p>Tenaga Teknis Kefarmasian : 39 Orang</p> <p>Administrasi : 15 Orang</p> <p>Jumlah : 61 Orang</p>  |
| 9 | Pengawasan Internal                             | Pengawasan internal dilaksanakan oleh atasan langsung   |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 10 | Jumlah Pelaksana                           | Apoteker: 7 Orang<br>Tenaga Teknis Kefarmasian : 39 Orang<br>Administrasi : 15 Orang<br>Jumlah : 61 Orang   |
| 11 | Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan   | Pengaduan terhadap proses pelayanan bisa disampaikan melalui kotak saran yang sudah disediakan atau langsung disampaikan kepada petugas baik secara lisan maupun tulisan.<br><br>Terhadap pengaduan yang disampaikan, Kepala Instalasi atau dokter penanggung jawab teknis melakukan identifikasi jenis aduan dan menentukan tindakan yang harus dilakukan dalam upaya mengatasi pengaduan.   |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Jaminan pelayanan diterima oleh pasien beserta keluarganya berupa adanya kepastian jenis Pengobatan, kepastian waktu tunggu pemeriksaan/pelayanan, kepastian Pemberian obat, kepastian pelaksana atau petugas yang memberi pelayanan serta adanya kepuasan pelayanan dalam Pemberian Informasi Obat.  |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Instalasi Farmasi menjamin keamanan dan keselamatan bagi pasien, keluarga pasien dan petugas melalui :<br><br><ol style="list-style-type: none"> <li>1. pelaksanaan K3 Farmasi.</li> <li>2. pelaksanaan program MFKFarmasi.</li> <li>3. pelaksanaan B3 Farmasi</li> <li>4. Tersedianya peralatan APAR (Code Red system).</li> <li>5. Tersedianya sistem Code Blue (TRC RSU).</li> <li>6. Adanya penatalaksanaan Obat High Alert (peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai). Ditandai dengan pemasangan stiker high alert di plastic klip obat. Dan untuk sediaan ampul ditempel pada ampul yang kosong supaya tidak menutupi identitas obat.</li> <li>7. Dokumen resep tersimpan dalam bentuk file data dan berkas yang tersimpan di ruang arsip resep, jika sewaktu waktu membutuhkan pelacakan dan dokumentasi ulang.</li> </ol> |
| 14 | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Kinerja pelaksanaan pelayanan dilaksanakan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan SPM.</li> <li>2. Evaluasi Kinerja pegawai dilaksanakan berdasarkan Penilaian Kewenangan Klinis oleh profesi.</li> <li>3. Evaluasi Pelaksanaan Kerja terdapat pada pelaksanaan Program Mutu dan Keselamatan Pasien.</li> <li>4. Evaluasi teknis pelaksanaan pemeriksaan dilakukan melalui program Pemantapan Mutu internal, eksternal dan internasional, yang dilakukan berkala dan dievaluasi secara berkelanjutan.</li> </ol>   |