

<p><b>RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUHAMMAD SANI</b></p>  <p><i>Cepat, Tepat, Ramah dan Senyum</i></p>	<b>FARMASI</b>		
<b>STANDAR PELAYANAN</b>	<p>NO. DOKUMEN</p> <p>SIPP/SP-RSMS/I/2024/...01</p>	<p>NO. REVISI</p> <p>1</p>	<p>HALAMAN</p> <p>1-9</p>
	<p>Tanggal Terbit</p> <p>8 Januari 2024</p>	<p>Ditetapkan Oleh :</p> <p>Direktur RSUD Muhammad Sani</p>  <p>dr. ROSDIANA, Sp.S., M.Kes NIP. 19760101 200502 1 005</p>	
<b>KOMPONEN</b>		<b>URAIAN</b>	
<p>A. PENGERTIAN</p>	<p>a. Pelayanan farmasi adalah proses atau tata cara melakukan pendaftaran pasien di instalasi farmasi sampai dengan mendapatkan pelayanan obat/kefarmasian lainnya di rumah sakit, meliputi pelayanan farmasi di depo farmasi rawat jalan, depo farmasi IGD, dan depo farmasi rawat inap;</p> <p>b. Depo farmasi Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah bagian dari instalasi farmasi rumah sakit yang dikhususkan melayani pasien gawat darurat di IGD atau kebutuhan pemeriksaan radiologi, dan pelayanan pasien rawat inap untuk rentang waktu 21.00 - 07.00 WIB;</p> <p>c. Depo farmasi rawat inap adalah bagian dari instalasi farmasi rumah sakit yang dikhususkan melayani pasien di unit rawat inap untuk rentang waktu 07.00 - 21.00 WIB;</p> <p>d. Resep adalah permintaan tertulis dari dokter, dokter gigi kepada apoteker, untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai dengan peraturan yang berlaku;</p> <p>e. Pasien umum atau mandiri adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan atas pembiayaan sendiri;</p> <p>f. Pasien dengan jaminan adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan dimana pembiayaannya dibayarkan oleh pemerintah atau pihak lain sebagai penjamin;</p> <p>g. Surat Eligibilitas Peserta atau disingkat SEP adalah surat yang diterbitkan BPJS Kesehatan sebelum peserta memperoleh layanan kesehatan, dan merupakan persyaratan kelengkapan administrasi pelayanan kesehatan serta pembayaran atas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta.</p>		
<p>B. DASAR HUKUM</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 04 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> </ol>		

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit;</li> <li>6. Surat Keputusan Direktur Nomor 04 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Rumah Sakit.</li> </ol>
C. PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Pasien umum/mandiri</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah;</li> <li>2. Surat rujukan (jika ada)</li> </ol> </li> <li>b. <b>Pasien dengan jaminan</b> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. BPJS Kesehatan (KIS)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Surat rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP);</li> <li>b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah;</li> <li>c) Surat kontrol pasca rawat bagi pasien pasca rawat inap.</li> </ol> </li> <li><b>2. BPJS Ketenagakerjaan</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Kartu Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan;</li> <li>b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah;</li> <li>c) Laporan Kasus Kecelakaan Kerja Tahap I (KK1);</li> <li>d) Surat Pernyataan Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) BPJS Ketenagakerjaan</li> <li>e) Surat keterangan kronologi kejadian</li> <li>f) Absesnsi bagi peserta Penerima Upah</li> <li>g) Surat pernyataan saksi dan KTP saksi minimal 2 orang untuk kasus kecelakaan lalu lintas yang termasuk kecelakaan kerja</li> </ol> </li> <li><b>3. PT. Taspen</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Kartu Kepesertaan Taspen;</li> <li>b) Surat Penjaminan dari PT. Taspen</li> <li>c) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah;</li> </ol> </li> <li><b>4. Jaminan Kesehatan Daerah Karimun</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Surat rujukan dari FKTP atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya;</li> <li>b) Surat Rekomendasi dari Dinas Kesehatan Karimun</li> <li>c) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</li> </ol> </li> <li><b>5. Jaminan Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>d) Surat rujukan dari FKTP atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya;</li> <li>e) Surat Rekomendasi dari Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau</li> <li>f) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

yang sah.

**6. Inhealth**

- a) Surat rujukan; kecuali ke klinik mata, anak, THT, kebidanan dan kandungan untuk pemegang kartu GOLD; dan tanpa rujukan untuk pemegang kartu PLATINUM dan DIAMOND;
- b) Kartu kepesertaan Inhealth;
- c) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.

**7. AIA/PASIFIC CROSS/FWD/MANDIRI AGI/SOMPO**

- a) Kartu kepesertaan;
- b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah;
- c) Surat Persetujuan Tindakan
- d) Surat Penjamin Awal Rawat Inap untuk pasien rawat inap

**8. SINAR MAS**

- a) Kartu kepesertaan Sinar Mas;
- b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.

**9. MCS (PT. Timah)**

- a) Surat Jaminan Pengobatan
- b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.

**10. Medilab**

- a) Surat Permohonan Pemeriksaan Laboratorium
- b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.

**11. Medic Centre**

- a) Surat Pernyataan Jaminan
- b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah

**12. Yankes TELKOM**

- a) Kartu identitas karyawan;
- b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.

**13. PELINDO**

- a) Kartu identitas karyawan;
- b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.

**14. PT. SAIPEM**

- a) Guarantee Letter (GL)
- b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.

**15. RSUP Pulau Burung Industri dan RSUP Pulau Burung Perkebunan**

- c) Surat rujukan dari klinik RSUP;
- d) Kartu identitas karyawan;
- e) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain

	<p>yang sah.</p> <p>16. BANK RIAU</p> <p>a) Kartu identitas karyawan;</p> <p>b) Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</p>
<p>D. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR</p>	<p>a. Depo Farmasi IGD</p> <p>1) pasien umum/mandiri</p> <p>a) obat life saving (trolley emergency)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. dalam hal pasien membutuhkan obat sangat segera atau untuk menyelamatkan nyawa pasien, dokter meminta perawat untuk mengambil obat dari trolley emergency;</li> <li>2. obat dari trolley emergency yang telah digunakan selanjutnya diresepkan bersama obat lain untuk pasien (jika ada);</li> <li>3. pasien/keluarga pasien menyerahkan resep ke depo farmasi IGD dan/atau melakukan pembayaran sesuai jenis dan jumlah obat yang diresepkan;</li> <li>4. setelah menerima obat (jika ada) pasien pulang, atau jika pasien dirawatinapkan maka obat diserahkan kepada perawat IGD;</li> <li>5. petugas farmasi mengembalikan obat yang telah digunakan dari trolley emergency berdasarkan resep, dan mengunci kembali trolley emergency.</li> </ol> <p>b) obat non trolley emergency</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. dokter menulis resep dan menyerahkan kepada pasien/keluarga pasien; atau jika obat dan/atau bahan medis habis pakai akan diberikan langsung kepada pasien maka dokter meminta perawat untuk melakukan permintaan obat dan/atau bahan medis habis pakai ke petugas farmasi di depo farmasi IGD dengan menyebutkan data pasien;</li> <li>2. petugas farmasi mencatat seluruh obat dan/atau bahan medis habis pakai yang diserahkan kepada perawat untuk tiap-tiap pasien;</li> <li>3. setelah obat dan/atau bahan medis habis pakai digunakan dokter menulis resep, termasuk obat yang akan digunakan di rumah (jika pasien pulang), atau obat dan/atau bahan medis habis pakai yang akan digunakan di ruang rawat inap (jika pasien dirawatinapkan);</li> <li>4. pasien/keluarga pasien menyerahkan resep ke depo farmasi IGD dan/atau melakukan pembayaran sesuai jenis dan jumlah obat yang diresepkan;</li> <li>5. setelah menerima obat (jika ada) pasien pulang, atau jika pasien dirawatinapkan maka obat diserahkan kepada perawat IGD.</li> </ol>

2) pasien dengan jaminan

a) obat life saving (trolley emergency)

1. dalam hal pasien membutuhkan obat sangat segera atau untuk menyelamatkan nyawa pasien, dokter meminta perawat untuk mengambil obat dari trolley emergency;
2. obat dari trolley emergency yang telah digunakan selanjutnya diresepkan bersama obat lain untuk pasien (jika ada);
3. pasien/keluarga pasien menyerahkan resep dan SEP ke depo farmasi IGD;
4. setelah menerima obat (jika ada) pasien pulang, atau jika pasien dirawatinapkan maka obat diserahkan kepada perawat IGD;
5. petugas farmasi mengembalikan obat yang telah digunakan dari trolley emergency berdasarkan resep, dan mengunci kembali trolley emergency

b) obat non trolley emergency

1. dokter menulis resep dan menyerahkan kepada pasien/keluarga pasien, atau jika obat dan/atau bahan medis habis pakai akan diberikan langsung kepada pasien maka dokter meminta perawat untuk melakukan permintaan obat dan/atau bahan medis habis pakai ke petugas farmasi di depo farmasi IGD dengan menyebutkan data pasien;
2. petugas farmasi mencatat seluruh obat dan/atau bahan medis habis pakai yang diserahkan kepada perawat untuk tiap-tiap pasien;
3. setelah obat dan/atau bahan medis habis pakai digunakan dokter menulis resep, termasuk obat yang akan digunakan di rumah (jika pasien pulang), atau obat dan/atau bahan medis habis pakai yang akan digunakan di ruang rawat inap (jika pasien dirawatinapkan);
4. pasien/keluarga pasien menyerahkan resep dan SEP ke depo farmasi IGD;
5. setelah menerima obat (jika ada) pasien pulang, atau jika pasien dirawatinapkan maka obat diserahkan kepada perawat IGD.

b. Depo Farmasi Rawat Jalan

1) pasien umum/mandiri

1. pasien/keluarga pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi di depo farmasi rawat jalan;
2. petugas farmasi melakukan identifikasi pasien;
3. pasien/keluarga pasien menerima nomor antrian sesuai kedatangan di depo farmasi rawat jalan;
4. pasien/keluarga pasien melakukan pembayaran

	<p>sesuai jenis dan jumlah obat yang diresepkan;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. pasien/keluarga pasien menunggu di ruang tunggu depo farmasi rawat jalan;</li> <li>6. petugas farmasi menyiapkan resep;</li> <li>7. petugas farmasi memanggil pasien/keluarga pasien sesuai nomor antri;</li> <li>8. petugas farmasi melakukan konfirmasi identitas pasien;</li> <li>9. petugas farmasi memberikan penjelasan/edukasi penggunaan obat kepada pasien/keluarga pasien;</li> <li>10. obat diserahkan dari petugas farmasi kepada pasien/keluarga pasien;</li> <li>11. pasien pulang</li> </ol> <p>2) pasien dengan jaminan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. pasien/keluarga pasien menyerahkan resep dan SEP kepada petugas farmasi di depo farmasi rawat jalan;</li> <li>2. petugas farmasi melakukan identifikasi pasien;</li> <li>3. pasien/keluarga pasien menerima nomor antrian sesuai kedatangan di depo farmasi rawat jalan;</li> <li>4. pasien/keluarga pasien menunggu di ruang tunggu depo farmasi rawat jalan;</li> <li>5. petugas farmasi menyiapkan resep;</li> <li>6. petugas farmasi memanggil pasien/keluarga pasien sesuai nomor antri;</li> <li>7. petugas farmasi melakukan konfirmasi identitas pasien;</li> <li>8. petugas farmasi memberikan penjelasan/edukasi penggunaan obat kepada pasien/keluarga pasien;</li> <li>9. obat diserahkan dari petugas farmasi kepada pasien/keluarga pasien;</li> <li>10. pasien pulang</li> </ol> <p>c. Depo Farmasi Rawat Inap</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) pasien dalam perawatan       <ol style="list-style-type: none"> <li>a) pasien umum/mandiri           <ol style="list-style-type: none"> <li>1. perawat menyerahkan resep (dapat secara kolektif) kepada petugas farmasi depo rawat inap, didampingi keluarga pasien (untuk melakukan pembayaran atas obat dan/atau bahan medis habis pakai yang diresepkan);</li> <li>2. keluarga pasien melakukan pembayaran atas obat dan/atau bahan medis habis pakai yang diresepkan;</li> <li>3. petugas farmasi menyiapkan resep;</li> <li>4. obat yang telah disiapkan diserahkan (dapat secara kolektif) petugas farmasi kepada perawat di ruang rawat inap;</li> <li>5. dalam hal terdapat resep tambahan (susulan) setelah serah terima, perawat menghubungi petugas farmasi untuk menyediakan obat dan/bahan medis habis pakai dimaksud;</li> <li>6. perawat menyerahkan resep tambahan kepada</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>
--	---

	<p>petugas farmasi;</p> <p>7. petugas farmasi mencatat semua obat dan/atau bahan medis habis pakai yang diserahkan kepada perawat di ruangan;</p> <p>b) pasien dengan jaminan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. perawat menyerahkan resep (dapat secara kolektif) kepada petugas farmasi depo rawat inap;</li> <li>2. petugas farmasi menyiapkan resep;</li> <li>3. obat yang telah disiapkan diserahkan (dapat secara kolektif) petugas farmasi kepada perawat di ruang rawat inap;</li> <li>4. dalam hal terdapat resep tambahan (susulan) setelah serah terima, perawat menghubungi petugas farmasi untuk menyediakan obat dan/bahan medis habis pakai dimaksud;</li> <li>5. perawat menyerahkan resep tambahan kepada petugas farmasi;</li> <li>6. petugas farmasi mencatat semua obat dan/atau bahan medis habis pakai yang diserahkan kepada perawat di ruangan</li> </ol> <p>2) pasien pulang</p> <p>a) pasien umum/mandiri</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. pasien/keluarga pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi depo rawat inap;</li> <li>2. petugas farmasi melakukan identifikasi pasien;</li> <li>3. pasien/keluarga pasien melakukan pembayaran sesuai jenis dan jumlah obat yang diresepkan;</li> <li>4. pasien/keluarga pasien menunggu di ruang tunggu depo farmasi rawat inap;</li> <li>5. petugas farmasi menyiapkan resep;</li> <li>6. petugas farmasi memanggil pasien/keluarga pasien;</li> <li>7. petugas farmasi melakukan konfirmasi identitas pasien;</li> <li>8. petugas farmasi memberikan penjelasan/edukasi penggunaan obat kepada pasien/keluarga pasien;</li> <li>9. obat diserahkan dari petugas farmasi kepada pasien/keluarga pasien;</li> <li>10. pasien pulang</li> </ol> <p>b) pasien dengan jaminan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. pasien/keluarga pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi depo rawat inap;</li> <li>2. petugas farmasi melakukan identifikasi pasien;</li> <li>3. pasien/keluarga pasien menunggu di ruang tunggu depo farmasi rawat inap;</li> <li>4. petugas farmasi menyiapkan resep;</li> <li>5. petugas farmasi memanggil pasien/keluarga pasien;</li> <li>6. petugas farmasi melakukan konfirmasi identitas pasien;</li> <li>7. petugas farmasi memberikan penjelasan/edukasi penggunaan obat kepada</li> </ol>
--	---

	<p>pasien/keluarga pasien;</p> <p>8. obat diserahkan dari petugas farmasi kepada pasien/keluarga pasien;</p> <p>9. pasien pulang.</p>
E. JANGKA WAKTU PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu pelayanan depo IGD 24 jam</li> <li>2. Waktu pelayanan depo rawat jalan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Senin - Kamis : 07.30 - 15.30 WIB</li> <li>b. Jumat : 07.30 - 14.30 WIB</li> </ol> </li> <li>3. Waktu Pelayanan depo rawat inap 07.00 – 21.00 WIB</li> <li>4. Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah waktu sejak resep (dalam bentuk obat jadi) diterima petugas farmasi sampai obat diserahkan kepada pasien/keluarga pasien, yaitu <math>\leq 30</math> menit;</li> <li>5. Waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah waktu sejak resep (dalam bentuk obat racikan) diterima petugas farmasi sampai obat diserahkan kepada pasien/keluarga pasien, yaitu <math>\leq 60</math> menit.</li> </ol>
F. BIAYA/TARIF	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien umum/mandiri sesuai pola tarif pelayanan rumah sakit (Perda Nomor 9 Tahun 2023);</li> <li>b. Pasien JKN/KIS tidak dipungut biaya, ditagihkan ke BPJS Kesehatan sesuai pola tarif INA CBG's;</li> <li>c. Pasien dengan jaminan lainnya tidak dipungut biaya, ditagihkan kepada penjamin sesuai ketentuan yang berlaku.</li> </ol>
G. PRODUK PELAYANAN	Obat dan/atau perbekalan farmasi lainnya.
H. SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ruang tunggu ber-AC, kursi tunggu</li> <li>2. meja</li> <li>3. komputer dengan akses internet</li> <li>4. printer</li> <li>5. pesawat telepon</li> <li>6. pengeras suara/<i>sound system</i></li> <li>7. nomor antrian</li> <li>8. ruang tunggu</li> <li>9. kursi tunggu</li> <li>10. kursi dan meja apoteker</li> <li>11. lemari arsip/file</li> </ol>
I. KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker; Apoteker, 1 orang serbagai Kepala instalasi Farmasi, 1 orang di depo farmasi IGD, 1 orang di depo farmasi Rawat Inap, 3 orang di depo farmasi rawat jalan dan mutu, 1 orang di gudang Farmasi, 1 orang apoteker farmasi Klinis</li> <li>1. Tenaga Teknis Kefarmasian, sekurangngnya lulusan D3 kefarmasian atau yang sederajat.</li> </ol>
J. PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. dilakukan secara berjenjang dari supervisi atasan langsung, kepala bidang pelayanan, dan direktur;</li> <li>2. dilaksanakan secara berkesinambungan.</li> </ol>
K. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. surat yang ditujukan kepada Unit Pengaduan Rumah Sakit melalui Pusat Layanan Informasi dan Promosi RSUD Muhammad Sani (Jalan Soekarno Hatta No. 1 Tanjungbalai Karimun)</li> <li>b. kotak saran; atau</li> <li>c. SMS centre ; 08117708183</li> </ol> </li> </ol>

	2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung tatap muka di Unit Pengaduan Rumah Sakit melalui Pusat Layanan Informasi dan Promosi RSUD Muhammad Sani.
L. JUMLAH PELAKSANA	2. Apoteker, maksimal 2 orang dalam tiap-tiap shift tugas/jaga 3. Tenaga Teknis Kefarmasian, maksimal 5 orang dalam tiap shift tugas/jaga
M. JAMINAN PELAYANAN	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, ramah dan senyum serta dapat dipertanggungjawabkan.
N. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	1. Pelayanan yang diberikan dijamin sesuai Standar Prosedur Operasional (SPO); 2. Pelayanan diberikan oleh petugas sesuai kompetensinya.
O. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.