|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ALUR PELAYANAN PASIEN** | | | Description: Description: Description: Description: Description: Description: logo-puskesmas baru |
| **SOP** | No Dokumen | : 009/UKP/IV/2019 |
| No. Revisi | : 1 |
| Tanggal Terbit | : 02 April 2019 |
| Halaman | : 1 / 9 |
| **UPT**  **PUSKESMAS GONDOKUSUMAN I** |  | | | dr. Fransisca Bambang  NIP.198111242006042010 |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Pengertian | **Alur** adalah proses yang menampilkan langkah-langkah beserta urutannya.  **Pelayanan kesehatan** adalah upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan meyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat.  **Alur Pelayanan** adalah proses pelayanan pasien Puskesmas Gondokusuman I dari mulai datang, melakukan pendaftaran, mendapatkan pelayanan pemeriksaan sampai dengan pemberian obat serta pelayanan kegiatan yang ada di dalam gedung maupun luar Puskesmas Gondokusuman I.  **Pasien gawat** adalah pasien yang membutuhkan tindakan dan penangan segera.  **Pasien tidak gawat** adalah pasien rawat jalan yang mendaftar baik unit pelayanan umum, unit pelayanan anak, unit pelayanan lansia, unit pelayanan kia-kb dan imunisasi, unit pelayanan gigi, laboratorium permintaan sendiri serta konsultasi permintaan sendiri.  **SIMPUS** adalah Sistem Informasi Manajemen Puskesmas yaitu suatu database komputer yang dibuat oleh Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta untuk memudahkan petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien pada saat proses pendaftaran, pelayanan, obat, laboratorium, kasir serta pelaporan puskesmas.  **Rekam Medis** adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. |
| 1. Tujuan | Sebagai pedoman petugas untuk melaksanakan pelayanan kepada pelanggan Puskesmas Gondokusuman I dan mempermudah pasien dalam mendapatkan pelayanan. |
| 1. Kebijakan | Keputusan Kepala UPT Puskesmas Gondokusuman I Kota Yogyakarta Nomor 108 Tahun 2019 tentang Kebijakan Pelayanan Klinis.  Keputusan Kepala UPT Puskesmas Gondokusuman I Kota Yogyakarta Nomor 109 Tahun 2019 tentang Koordinasi dalam Pelayanan Klinis. |
| 1. Referensi | Manual Mutu Puskesmas Gondokusuman I  Panduan Loket Pendaftaran dan Pelayanan Rekam Medis  Panduan Koordinasi Dalam Pelayanan Klinis  Pedoman Pelayanan Klinis |
| 1. Prosedur/   Langkah-langkah | 1. Pasien datang. 2. Pasien gawat menuju ke ruang tindakan untuk mendapat penanganan segera. 3. Pasien tidak gawat mengambil nomor antrian pendaftaran sesuai dengan unit pelayanan yang dituju, laboratorium permintaan sendiri serta konsultasi permintaan sendiri. 4. Pasien mendaftar dan melakukan pembayaran untuk pasien yang tidak memiliki jaminan kesehatan dan layanan atas permintaan sendiri di loket pendaftaran dan kasir 5. Pasien menuju laboratorium untuk pemeriksaan laboratorium atas permintaan sendiri dengan membawa pengantar laboratorium dari petugas pendaftaran. 6. Pasien menuju ruang konsultasi untuk layanan konsultasi gizi atau psikologi atas permintaan sendiri. 7. Pasien menuju ruang pemeriksaan sesuai dengan poli yang dituju. 8. Pasien melakukan pemerikaan. 9. Jika pasien membutuhkan konsultasi atau pemeriksaan ke poli lain atau laboratorium maka pasien akan dibuatkan surat rujukan internal atau pengantar laboratorium oleh dokter. 10. Pasien menyerahkan surat rujukan internal maupun pengantar laboratorium ke loket pendaftaran dan kasir. 11. Pasien menuju ke poli atau layanan yang dituju untuk pemeriksaan lanjutan. 12. Jika pasien membutuhkan rujukan konsultasi atau pemeriksaan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut atau pemeriksaan laboratorium swasta maka pasien akan dibuatkan surat rujukan eksternal atau pengantar laboratorium oleh dokter. 13. Pasien menyerahkan surat rujukan eksternal atau pengantar laboratorium swasta ke loket pendaftaran dan kasir untuk mendapatkan legalitas. 14. Jika pasien membutuhkan tindakan medis maka akan dibuatkan pengantar lembar retribusi oleh dokter. 15. Pasien menyerahkan pengantar lembar retribusi ke loket pendaftaran dan kasir untuk di verifikasi jika pasien dengan jaminan kesehatan dan pembayaran tindakan medis jika pasien tidak memiliki jaminan kesehatan. 16. Pasien mendapatkan surat keterangan dokter baik surat keterangan sakit atau sehat, surat keterangan bebas buta warna, surat keteragan bebas NAPZA, surat keterangan TT Caten. 17. Pasien menyerahkan surat keterangan dokter ke loket pendaftaran dan kasir untuk mendapatkan legalitas. 18. Pasien mendapatkan resep oleh dokter. 19. Jika pasien mendapatkan resep yang harus ditebus pasien di apotek luar maka pasien akan dibuatkan resep luar oleh dokter. 20. Pasien menyerahkan resep luar ke loket pendaftaran dan kasir untuk mendaptakan legalitas. 21. Pasien menuju loket obat dengan membawa resep dari dokter. 22. Pasien menyerahkan resep. 23. Pasien menerima obat dan informasi tentang obat oleh petugas farmasi. 24. Pasien pulang. |
| 1. Diagram Alir |  |
| 1. Unit Terkait | Semua Unit Pelayanan |
| 1. Dokumen Terkait | 1. Rekam medis 2. Lembar resep 3. Lembar retribusi |

Rekaman historis perubahan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Isi perubahan | Tgl. Mulai  Diberlakukan |
| 1. | Pengertian :  **Perubahan :**  **Pasien gawat** adalah pasien yang membutuhkan tindakan dan penangan segera.  **Pasien tidak gawat** adalah pasien rawat jalan yang mendaftar baik poli umum, poli anak, poli lansia, poli kia-kb dan imunisasi, poli gigi, laboratorium permintaan sendiri serta konsultasi permintaan sendiri. | 02 April 2019 |
| 2. | Kebijakan :  Keputusan Kepala Puskesmas Gondokusuman 1 Kota Yogyakarta Nomor 036/KAPUS/XII Tahun 2015 tentang Pelayanan Klinis.  **Perubahan :**  Keputusan Kepala UPT Puskesmas Gondokusuman I Kota Yogyakarta Nomor 108 Tahun 2019 tentang Kebijakan Pelayanan Klinis. | 02 April 2019 |
| 3. | Prosedur/Langkah-langkah :   1. Pasien melakukan proses pendaftaran baik pasien baru, pasien lama, pasien UGD maupun pasien konsultasi psikologi dan gizi. 2. Pasien melakukan proses pelayanan pemeriksaan yaitu dengan petugas medis klinik melakukan anamnesa, pemeriksaan dan penatalaksanaan berupa terapi medis dengan obat atau tindakan medis dan non medis yaitu konsultasi atau rujukan baik internal maupun eksternal. 3. Pasien melakukan proses pemeriksaan Laboratorium baik atas rujukan klinik maupun atas permintaan sendiri. 4. Pasien melakukan proses konsultasi Psikologi/Gizi baik atas rujukan klinik maupun atas permintaan sendiri. 5. Pasien membawa lembar retribusi ke Bagian Kasir dan melakukan proses pembayaraan pemeriksaan dan tindakan baik pasien umum maupun pasien dengan jaminan kesehatan. 6. Pasien membawa lembar resep ke Bagian Farmasi dan melakukan proses pelayanan obat yang di berikan petugas Bagian Farmasi. 7. Setiap pelayanan medis dan non medis kepada pasien dilakukan sesuai standar pelayanan yang dituangkan dalam prosedur yang berlaku di masing-masing sub unit/bagian. Catatan hasil pelayanan berupa buku rekam medis pasien dikembalikan dan simpan dalam ruang Pendaftaran dan Rekam Medis. Sedangkan yang berupa buku register disimpan di masing-masing sub unit. 8. Jika terjadi bencana atau mati listrik yang mengakibatkan fasilitas puskesmas rusak sebagian atau rusak total maka pelayanan rawat jalan secara umum dilakukan melalui pelayanan tanggap darurat.   **Perubahan :**   1. Pasien datang. 2. Pasien gawat menuju ke ruang tindakan untuk mendapat penanganan segera. 3. Pasien tidak gawat mengambil nomor antrian pendaftaran sesuai dengan poli yang dituju baik poli umum, poli anak, poli lansia, poli kia-kb dan imunisasi, poli gigi, laboratorium permintaan sendiri serta konsultasi permintaan sendiri. 4. Pasien mendaftar dan melakukan pembayaran untuk pasien yang tidak memiliki jaminan kesehatan dan layanan atas permintaan sendiri di loket pendaftaran dan kasir 5. Pasien menuju laboratorium untuk pemeriksaan laboratorium atas permintaan sendiri dengan membawa pengantar laboratorium dari petugas pendaftaran. 6. Pasien menuju ruang konsultasi untuk layanan konsultasi gizi atau psikologi atas permintaan sendiri. 7. Pasien menuju ruang pemeriksaan sesuai dengan poli yang dituju. 8. Pasien melakukan pemerikaan. 9. Jika pasien membutuhkan konsultasi atau pemeriksaan ke poli lain atau laboratorium maka pasien akan dibuatkan surat rujukan internal atau pengantar laboratorium oleh dokter. 10. Pasien menyerahkan surat rujukan internal maupun pengantar laboratorium ke loket pendaftaran dan kasir. 11. Pasien menuju ke poli atau layanan yang dituju untuk pemeriksaan lanjutan. 12. Jika pasien membutuhkan rujukan konsultasi atau pemeriksaan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut atau pemeriksaan laboratorium swasta maka pasien akan dibuatkan surat rujukan eksternal atau pengantar laboratorium oleh dokter. 13. Pasien menyerahkan surat rujukan eksternal atau pengantar laboratorium swasta ke loket pendaftaran dan kasir untuk mendapatkan legalitas. 14. Jika pasien membutuhkan tindakan medis maka akan dibuatkan pengantar lembar retribusi oleh dokter. 15. Pasien menyerahkan pengantar lembar retribusi ke loket pendaftaran dan kasir untuk di verifikasi jika pasien dengan jaminan kesehatan dan pembayaran tindakan medis jika pasien tidak memiliki jaminan kesehatan. 16. Pasien mendapatkan surat keterangan dokter baik surat keterangan sakit atau sehat, surat keterangan bebas buta warna, surat keteragan bebas NAPZA, surat keterangan TT Caten. 17. Pasien menyerahkan surat keterangan dokter ke loket pendaftaran dan kasir untuk mendapatkan legalitas. 18. Pasien mendapatkan resep oleh dokter. 19. Jika pasien mendapatkan resep yang harus ditebus pasien di apotek luar maka pasien akan dibuatkan resep luar oleh dokter. 20. Pasien menyerahkan resep luar ke loket pendaftaran dan kasir untuk mendaptakan legalitas. 21. Pasien menuju loket obat dengan membawa resep dari dokter. 22. Pasien menyerahkan resep. 23. Pasien menerima obat dan informasi tentang obat oleh petugas farmasi. 24. Pasien pulang. | 02 April 2019 |
| 4. | Diagram Alir :    **Perubahan :** | 02 April 2019 |
| 5. | Unit Terkait :   1. Klinik Umum 2. Klinik Anak 3. Klinik Lansia 4. Ruang Tindakan/UGD 5. Klinik Gigi 6. Klinik KIA/KB 7. Psikologi 8. Gizi 9. Laboratorium 10. Kasir 11. Farmasi   **Perubahan :**  Semua unit pelayanan | 02 April 2019 |