

	ALUR PELAYANAN PASIEN			
	SOP	No. Dokumen		: SOP/RM-KD/05
		No. Revisi		: 1
		Tanggal Terbit		: 28 Juli 2016
Halaman		: Page 1 of 4		
PUSKESMAS KECAMATAN KALIDERES	Ttd Kepala Puskesmas :		<u>dr. Linda Lidya M, EPID</u> NIP 197007071999032005	

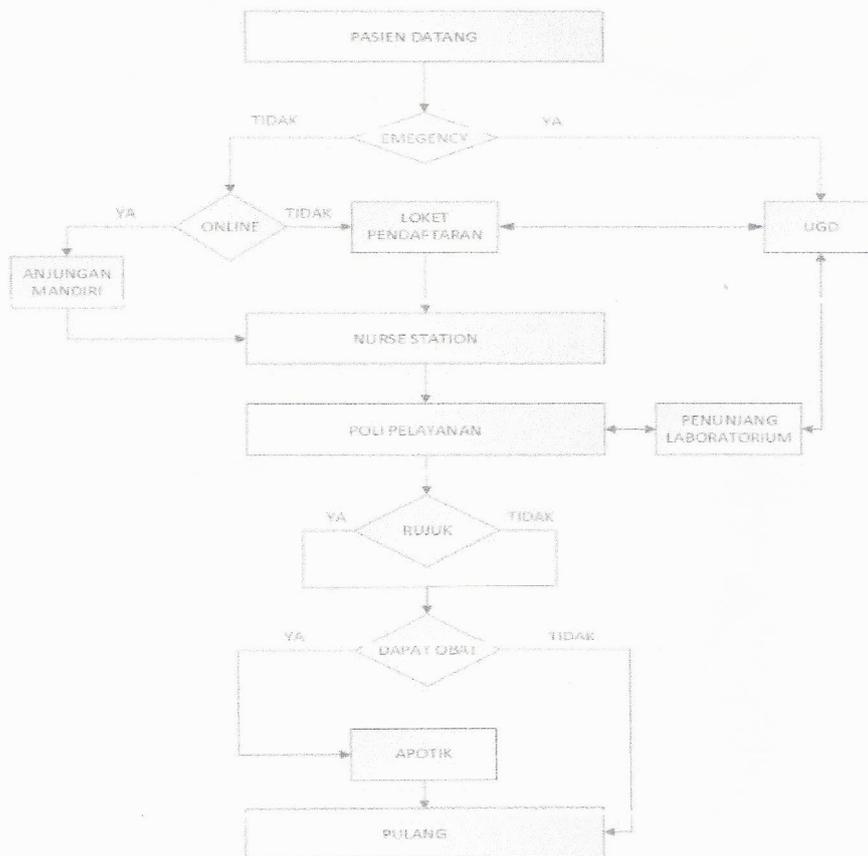
1. Pengertian	Alur pelayanan pasien adalah proses urutan pelayanan pasien di Puskesmas Kecamatan Kalideres sesuai kebutuhan pasien berdasarkan dengan ketentuan yang berlaku
2. Tujuan	Sebagai acuan dalam penerapan langkah-langkah untuk menetapkan alur pelayanan pasien
3. Kebijakan	SK Kepala Puskesmas Kecamatan Kalideres Nomor 170 Tahun 2016 tentang Pelayanan Klinis
4. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. 2. Undang Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. 3. Undang Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medis.
5. Prosedur/ Langkah- langkah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Triase mengidentifikasi kebutuhan pengunjung/pasien datang ke Puskesmas <ol style="list-style-type: none"> a. Pengunjung/pasien akan berobat <ol style="list-style-type: none"> 1) Untuk pasien baru <ul style="list-style-type: none"> • Petugas triase mengarahkan pasien untuk mengambil nomor antrian pasien • Petugas triase mengarahkan pasien untuk mengisi formulir pendaftaran pasien baru • Petugas triase mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu pendaftaran pasien 2) Untuk pasien lama <ol style="list-style-type: none"> a. Jika tidak memiliki kartu BPJS : <ul style="list-style-type: none"> • Petugas triase menghimbau pasien untuk menyiapkan kartu pengunjung puskesmas dan mengarahkan pasien untuk mengambil nomor antrian pasien

- Petugas triase mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu pendaftaran pasien
- b. Jika pasien memiliki kartu BPJS
- petugas triase mengarahkan pasien untuk melakukan pendaftaran di Anjungan Pendaftaran Mandiri
 - petugas triase mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang nurse station
- 3) Pengunjung/Pasien Gawat Darurat
- Petugas triase mengarahkan pasien langsung ke UGD
 - Petugas triase meminta keluarga/ pengantar pasien untuk melakukan pendaftaran di unit pendaftaran
- 4) Pengunjung/pasien prioritas (Lansia, Darurat, dan Disabilitas) :
- Petugas triase mengarahkan pasien prioritas untuk langsung ke loket pendaftaran prioritas
- 5) Pengunjung/pasien membawa pengantar laboratorium dari puskesmas kelurahan
- Petugas triase mengarahkan pasien ke kasir
 - Pengunjung/pasien membawa memo rujukan dari puskesmas kelurahan
2. Petugas triase mengarahkan pasien sesuai prosedur huruf a, yaitu pengunjung/pasien akan berobat
3. Petugas Pendaftaran memanggil pasien berdasarkan nomor urut antrian
4. Petugas Pendaftaran melakukan identifikasi pasien sesuai sop identifikasi pasien
5. Petugas melakukan proses pendaftaran sesuai sop pendaftaran pasien
6. Petugas Pendaftaran mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang nurse station
7. Petugas nurse station melakukan pengkajian awal klinis kepada pasien dan mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu poli yang dituju oleh pasien
8. Petugas Klinis melakukan pemeriksaan terhadap pasien
9. Petugas Klinis menginput/memberikan resep pasien melalui SIKDA OPTIMA yang sudah terbreeding ke unit farmasi / pengantar laboratorium/ memo rujukan internal/ memo rujukan eksternal/ persetujuan tindakan kepada pasien
- Pasien menggunakan nomor antrian poli untuk mengambil obat
- 1) Petugas Klinis mengarahkan pasien untuk menukar nomor antrian poli dengan nomor antrian apotek di unit farmasi dan menunggu

panggilan sesuai dengan identitas yang ada di nomor antrian apotek.

- 2) Petugas farmasi melakukan identifikasi dengan meminta nomor antrian poli yang dipegang pasien dan menyesuaikan identitas pasien sebelum menyerahkan obat ke pasien
 - 3) Petugas farmasi menyerahkan obat ke pasien
- Pasien mendapat pengantar laboratorium
- 1) Petugas Klinis mengarahkan pasien untuk ke kasir
 - 2) Petugas kasir melakukan proses administrasi melalui SIKDA OPTIMA
 - 3) Petugas kasir mengarahkan pasien ke laboratorium dengan menyerahkan nomor antrian laboratorium dan surat pengantar.
 - 4) Petugas Laboratorium melakukan identifikasi sebelum pengambilan sampel pasien
 - 5) Petugas Laboratorium melakukan pengambilan sampel kepada pasien
 - 6) Petugas Laboratorium melakukan proses pemeriksaan sampel
 - 7) Petugas laboratorium menyerahkan hasil pemeriksaan ke pasien
 - 8) Petugas Laboratorium mengarahkan pasien untuk kembali ke poli yang memberik pengantar laboratorium
- Pasien mendapat memo rujukan internal
- 1) Petugas klinis mengarahkan pasien ke poli yang dituju
- Pasien mendapat memo rujukan eksternal
- 1) Petugas klinis mengarahkan pasien ke meja layanan BPJS
 - 2) Petugas layanan BPJS melakukan Penginputan rujukan eksternal melalui sistem Pcare
 - 3) Petugas layanan BPJS memberikan print out rujukan eksternal kepada pasien
 - 4) Petugas layanan BPJS mengarahkan pasien untuk kembali ke Poli sebelumnya
 - 5) Dokter pemberi rujukan menandatangani printout rujukan eksternal
 - 6) Dokter mengarahkan pasien untuk ke Fasilitas Kesehatan Lanjutan sesuai yang tertera di print out rujukan eksternal
- Pasien mendapat persetujuan tindakan
- 1) Dokter mengarahkan pasien ke ruang tindakan
 - 2) Petugas Klinis di ruang tindakan melakukan tindakan kepada pasien sesuai yang tertera di form persetujuan tindakan

6. Diagram Alir



7. Unit terkait

1. Pendaftaran
2. PKL Kelurahan

8. Rekaman Historis

No	Halaman	Isi Perubahan	Tanggal Mulai Perubahan