

# **KERTAS CADANGAN PERKHIDMATAN PENGHANTARAN UBAT MELALUI POS 1MALAYSIA (UMP 1MALAYSIA) JABATAN FARMASI HOSPITAL SARIKEI**

## **1. PENGENALAN**

Perkhidmatan penghantaran Ubat Melalui Pos 1Malaysia ialah perkhidmatan pembekalan ubat susulan terus ke lokasi pilihan pesakit dengan caj kiriman yang telah ditetapkan. Perkhidmatan ini merupakan pilihan kepada pesakit dan perlu memenuhi kriteria tertentu yang telah ditetapkan bagi perkhidmatan ini. Perkhidmatan ini adalah kerjasama antara Kementerian Kesihatan Malaysia dan Pos Malaysia Berhad.

## **2. OBJEKTIF**

Objektif perkhidmatan ini bertujuan untuk:

- 2.1. Mengurangkan masa menunggu pesakit di kaunter farmasi
- 2.2. Menjamin kesinambungan bekalan ubat susulan pesakit, dan
- 2.3. Meningkatkan tahap komplians pesakit terhadap ubat-ubatan

## **3. SKOP**

Perkhidmatan ini ditawarkan hanya bagi kiriman ubat kepada pesakit di Malaysia sahaja.

Garis panduan ini digunapakai untuk Perkhidmatan Pesakit Luar di Hospital dan Kesihatan dalam lingkungan kawasan pungutan dan serahan PosLaju.

## **4. TERMINOLOGI**

- 4.1. PF – Pegawai Farmasi
- 4.2. PPF – Penolong Pegawai Farmasi
- 4.3. Serahan Berjaya – Bungkusan ubat dapat diserahkan kepada pesakit
- 4.4. Serahan Gagal – PosLaju tidak dapat menyerahkan bungkusan ubat

4.5. Sistem Rekod Komputer – Sistem rekod bagi Daftar Temujanji dalam format *Excel*

## 5. KAEDAH PELAKSANAAN

Penghantaran ubat menggunakan perkhidmatan PosLaju di seluruh Malaysia.

Caj perkhidmatan akan ditanggung oleh pesakit mengikut jadual (Lampiran 1) yang dipersetujui di antara Kementerian Kesihatan Malaysia dan Pos Malaysia Berhad.

Bayaran pampasan (maksimum RM100.00) dibayar kepada Pembendaharaan Malaysia bagi masalah kerosakan ubat-ubatan diakibatkan oleh pengurusan PosLaju. Perkhidmatan penghantaran bungkusan ubat adalah percuma bagi setiap gantian ubat yang rosak.

5.1. Kriteria yang perlu dipatuhi bagi perkhidmatan penghantaran Ubat Melalui Pos 1Malaysia:

### 5.1.1. Pesakit

- Pesakit yang mengidap penyakit kronik
- Patuh dan faham mengenai terapi pengubatan
- Stabil
- Telah diberi khidmat kaunseling ubat-ubatan
- Atas permintaan dan memenuhi terma dan syarat
- Tidak menggunakan perkhidmatan temujanji yang lain

### 5.1.2. Preskripsi

- Penyakit kronik
- Tempoh melebihi 1 bulan

### 5.1.3. Ubat

- bentuk dos tablet / kapsul
- tidak memerlukan penyimpanan khusus
- Tidak sensitif kepada perubahan suhu
- bukan jenis psikotropik
- Bekalan ubat kali pertama di kaunter farmasi

5.2. Kemudahan yang diperlukan

5.2.1. Kaunter yang dilabel Kaunter Temujanji

5.2.2. Jadual caj perkhidmatan melalui PosLaju (Lampiran 1)

- 5.2.3. Sistem Daftar Temu Janji – sistem rekod bagi pendaftaran temujanji dalam komputer.
- 5.2.4. Borang Perkhidmatan UMP 1Malaysia (Lampiran 3)
- 5.2.5. Cop UMP 1MALAYSIA (Lampiran 4)
- 5.2.6. Nota Nasihat (Lampiran 5) – ¼ A 4
- 5.2.7. Senarai kawasan pungutan & serahan PosLaju (Lampiran 6A & 6B)
- 5.2.8. Cop *REPLACEMENT* (Lampiran 5)
- 5.2.9. Kabinet kayu dan “stackable compartment” untuk simpanan bungkusan ubat (Lampiran 8A & 8B).
- 5.2.10. Mesin fotostat (*Photocopier*) / Mesin Pengimbas (*Scanner*)
- 5.2.11. Lak rasmi Kementerian Kesihatan Malaysia

## **6. PROSEDUR**

Garis panduan Perkhidmatan Farmasi Pesakit Luar adalah dirujuk bagi proses kerja pendispensan ubat dan kaunseling ubat-ubatan.

### **6.1. PROSEDUR PENYEDIAAN**

- 6.1.1. Tawar dan beri penerangan perkhidmatan UMP 1Malaysia kepada pesakit jika memenuhi kriteria yang ditetapkan (Rujuk 5.1).
- 6.1.2. Pastikan pesakit faham dan sudi membuat pembayaran untuk perkhidmatan ini.
- 6.1.3. Semak alamat penghantaran ubat-ubatan dan pastikan dalam lingkungan kawasan pungutan dan serahan PosLaju. Untuk alamat yang selain daripada senarai kawasan serahan (luar daripada bandar Sarikei), hubungi En. Othman (Tel: 0146894127) atau Farisa ( 0128559426) atau pegawai perkhidmatan pelanggan lain di PosLaju Sarikei untuk pertanyaan.
- 6.1.4. Jika alamat ada dalam perkhidmatan, minta pesakit isi borang pendaftaran (LAMPIRAN 2) untuk kali pertama sahaja dan minta pesakit isi borang perkhidmatan UMP 1Malaysia (LAMPIRAN 3) di kaunter. Serahkan satu kad pendaftaran UMP 1Malaysia kepada pesakit.

Pendaftaran hanya sekali sahaja tetapi borang perkhidmatan UMP 1Malaysia perlu diisi setiap kali untuk preskripsi yang baru.

6.1.5. Semak borang perkhidmatan UMP 1Malaysia dan pastikan maklumat adalah lengkap dan betul:

- Nama pesakit
- No. Daftar / Kad pengenalan
- Alamat penghantaran
- Nombor Telefon Pesakit
- Tarikh bekalan ubat susulan di farmasi
- Tarikh temujanji dengan Pakar / Pegawai Perubatan

6.1.6. Cop 'UMP 1MALAYSIA' pada preskripsi asal. (Lampiran 4 – size 2cm x 6 cm, font 8 Arial, cop dengan dakwat biru )

6.1.7. Fotostat / Imbas preskripsi dan kembalikan salinan preskripsi yang telah dicop dengan cop rasmi Hospital Sarikei kepada pesakit.

6.1.8. Kepilkan preskripsi asal bersama Borang Perkhidmatan UMP 1Malaysia dan simpan di Unit Farmasi untuk rujukan. Fail mengikut tarikh bekalan susulan.

6.1.9. Rekod maklumat pesakit dalam sistem rekod komputer.

6.1.10. Sediakan ubat dan semak silang label dan ubat-ubatan untuk penghantaran **10 hari sebelum tarikh bekalan susulan** pesakit.

6.1.11. Tandatangan timbal pada belakang preskripsi asal sebagai bukti semak silang telah dilakukan.

6.1.12. Bungkus ubat dan balut bungkus ubat dengan *bubble wrap*.

6.1.13. Meterai *bubble wrap* dengan **lak rasmi Kementerian Kesihatan Malaysia**.

6.1.14. Masukkan bungkus *bubble wrap* ke dalam sampul kiriman PosLaju bersama-sama nota nasihat.

6.1.15. Pastikan bungkus ubat dimeterai dengan lak rasmi Kementerian Kesihatan Malaysia pada bahagian luar sampul kiriman PosLaju.

6.1.16. Rekod maklumat berikut ke dalam buku serahan UMP 1Malaysia dan sistem rekod komputer.

- Nama pegawai pengisi dan semak silang
- No. Laci simpanan bungkusan ubat

6.1.17. Simpan ubat yang telah disediakan di laci simpanan bungkusan ubat.

## **6.2. PROSEDUR SERAHAN**

6.2.1. Hubungi PosLaju untuk kutipan bungkusan ubat.

6.2.2. Serah bungkusan ubat kepada PosLaju dan dapatkan tandatangan pengesahan pemungutan bungkusan daripada PosLaju di buku serahan.

6.2.3. Masukkan maklumat tambahan berikut ke dalam sistem rekod komputer:

- Tarikh kutipan PosLaju
- Tarikh serahan PosLaju kepada pesakit

6.2.4. Telefon dan maklumkan tarikh penghantaran ubat kepada pesakit (Dijalankan oleh pihak PosLaju, jika perlu).

6.2.5. Pesakit bayar tunai kepada wakil PosLaju semasa penghantaran ubat bagi serahan berjaya.

6.2.6. Hubungi pesakit untuk pengesahan penerimaan bungkusan ubat.

6.2.7. Terima maklumat pengesahan penerimaan ubat, sekurang-kurangnya seminggu sekali daripada PosLaju dan rekod pengesahan penerimaan bungkusan ubat dalam sistem rekod komputer.

6.2.8. Bagi serahan gagal, terima semula bungkusan ubat bersama bukti kegagalan daripada PosLaju.

6.2.9. Hubungi dan maklumkan kepada pesakit untuk kutipan di kaunter farmasi.

6.2.10. Dispens ubat jika pesakit bersetuju untuk mengambil di kaunter farmasi.

## **6.3. PROSEDUR PENGGANTIAN UBAT-UBATAN ROSAK YANG DIPULANGKAN KE KAUNTER FARMASI**

- 6.3.1. Terima ubat-ubatan yang rosak di kaunter farmasi.
- 6.3.2. Gantikan ubat-ubatan yang rosak dengan baru.
- 6.3.3. Ulangi proses kerja 6.1.8 – 6.1.16.
- 6.3.4. Fotostat preskripsi asal dan simpan salinan tersebut ke dalam Fail Rekod Penggantian Ubat-ubatan rosak.
- 6.3.5. Cop '*Replacement*' pada preskripsi asal bagi setiap gantian ubat yang rosak. (INK warna merah; SIZE 14,ARIAL )
- 6.3.6. Ulangi proses kerja 6.2 kecuali 6.2.5 bagi penghantaran percuma ubat gantian.

#### **6.4. PROSEDUR PEMBATALAN PERKHIDMATAN UBAT MELALUI POS**

- 6.4.1. Terima panggilan daripada pesakit untuk membatalkan perkhidmatan sekurang-kurangnya 10 hari bekerja sebelum tarikh susulan bekalan ubat.
- 6.4.2. Tulis PEMBATALAN pada borang perkhidmatan tersebut dan rekod pembatalan dalam sistem komputer.
- 6.4.3. Kepilkan nota pengesahan pembatalan (Lampiran 7) pada preskripsi tersebut.
- 6.4.4. Pesakit datang ke kaunter farmasi dengan salinan preskripsi yang diberi semasa bekalan pertama.
- 6.4.5. Semak kesahihan pembatalan perkhidmatan UMP 1Malaysia untuk preskripsi tersebut.
- 6.4.6. Jika pembatalan sah, kepilkan salinan nota pengesahan pembatalan (Lampiran 7) pada salinan preskripsi itu.
- 6.4.7. Jalankan proses pengisian dan pendispensan seperti biasa.