**STANDART PELAYANAN KESEHATAN POLI UMUM**

**PELAYANAN PEMERIKSAAN DEWASA DAN LANSIA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| **1** | **Dasar Hukum** | * + - 1. **Undang-undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan**
			2. **Undang-undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik**
			3. **Undang-Undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah**
			4. **Undang-undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan**
			5. **Peraturan Mentri Kesehatan RI No. 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat**
			6. **Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan**
			7. **Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan**
			8. **Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/514/2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.**
			9. **SK Kepala Puskesmas No 04.a Tahun 2022 tentang Penetapan Jenis-Jenis Pelayanan Di Puskesmas Pagesangan**
 |
| **2** | **Persyaratan Pelayanan** | **1. Telah terdaftar di loket pendaftaran (memenuhi syarat administrasi)****2. Tersedianya Rekam Medis Pasien** |
| **3** | **Mekanisme dan Prosedur** | **Petugas memanggil pasien sesuai dengan nomor antrian****Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis.****Petugas melakukan anamnesis.****Petugas melakukan pemeriksaan vital sign.****Petugas melakukan pemeriksaan fisik sesuai dengan kebutuhan.** **Petugas melakukan pemeriksaan penunjang biladiperlukan.****Petugas menuliskan resep obat.****Petugas memberikan KIE.****Petugas memberiksan surat rujukan baik internal maupun eksternal bila diperlukan.** **Petugas mengarahkan pasien ke UGD bila memerlukan tindakan medis.****Petugas mengarahkan pasien ke UGD untuk persiapan rawat inap bila diperlukan.** **Pasien mengambil obat/surat rujukan/pulang.** |
| **4** | **Jangka Waktu Penyelesaian** | 1. **Anamnesa : 3-5 menit**
2. **Pemeriksaan fisik : 7-10 menit**
3. **Rencana pengobatan : 2 menit**
 |
| **5** | **Biaya/Tarif** | 1. **Pasien dengan BPJS dan KTP Kota Mataram ( Gratis )**
2. **Pasien non BPJS disertasi Tindakan, sesuai tarif retribusi pada Perda Kota Mataram No.1 tahun 2024**
 |
| **6** | **Produk Pelayanan** | **Pelayanan Pemeriksaan Dewasa Dan Lansia** |
| **7** | **Sarana, Prasarana** | 1. **Ruang pemeriksaan poli umum**
2. **Bed pasien**
3. **Peralatan medis pendukung**
4. **Meja Periksa**
5. **Kursi**
6. **Lemari**
7. **AC**
8. **Wastafel**
9. **ATK**
10. **Komputer**
11. **Tensi meter**
12. **Stetoskop**
13. **Oxymetri**
14. **Otoskop**
15. **Termo gun**
16. **Printer**
 |
| **8** | **Kompetensi pelaksana** | **Dokter umum yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Ijin Praktek yang berlaku.** **DIII/S1 Keperawatan yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Ijin Praktek yang berlaku.** |
| **9** | **Pengawasan Internal** | 1. **Supervisi oleh atasan Langsung**
2. **Dilakukan sistem pengendalian mutu interan oleh auditor internal puskesmas**
 |
| **10** | **Penanganan Pengaduan** | **Sarana pengaduan dapat melalui :**1. **SMS/ WA Pengaduan ( 085941306411 )**
2. **Email :** **Puskesmaspagesangan@gmail.com**
3. **Kotak Pengaduan**
4. **Pengaduan Langsung (Lisan)**
 |
| **11** | **Jumlah Pelaksana** | **1. Dokter umum : 2 orang** **2. Perawat : 2 orang****3. Tenaga administrasi 1 orang** |
| **12** | **Jaminan Pelayanan** | **Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar pelayanan.** |
| **13** | **Jaminan Keamanan dan Keselamatan** | 1. **Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya**
2. **Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat.**
 |
| **14** | **Evaluasi Kinerja Pelaksanan** | 1. **Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan rapat Tinjauan Managemen**
2. **Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan**
3. **Survei Indeks Kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun sekali.**
4. **Melalui form pengaduan/keluhan**
 |