**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**](mailto: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** |