

Analisis alur pelayanan resep rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Indonesia (RSUI) = Analysis of outpatient prescription service flow at the Universitas Indonesia Hospital (RSUI)

Yanuar Indah Pratiwi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920529651&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Waktu pelayanan yang baik berhubungan dengan kepuasan pelanggan, sehingga rumah sakit harus dapat mengontrol waktu pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis alur pelayanan resep rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Indonesia (RSUI) sehingga pelayanan dapat memenuhi standar waktu tunggu obat. Waktu tunggu pelayanan resep di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUI untuk obat jadi pada bulan Maret dan April berturut-turut sebesar 41,52% dan 45,67%, sementara untuk obat racik sebesar 54,22% dan 61,67%. Dimana hasil tersebut masih belum memenuhi standar waktu tunggu obat jadi yaitu 30 menit dan obat racik yaitu 60 menit. Oleh karena itu, alternatif solusi untuk menurunkan waktu tunggu pelayanan obat dapat dilakukan dengan memperbaiki alur pelayanan resep yaitu pada tahap pembayaran pasien umum, penyerahan berkas BPJS/Asuransi lain, konfirmasi resep, pengkajian dan verifikasi resep, pemisahan resep, dan verifikasi obat.

.....A hospital is a health service institution that provides plenary individual health services that include inpatient, outpatient, and emergency services. Good service time is related to customer satisfaction, so hospitals must be able to control service time to achieve patient satisfaction. The purpose of this study is to analyze the flow of outpatient prescription services at the University of Indonesia Hospital (RSUI) so that services can meet drug waiting time standards. The waiting time for prescription services at the RSUI Outpatient Pharmacy Depot for finished drugs in March and April was 41.52% and 45.67%, respectively, while for mixed drugs it was 54.22% and 61.67%. These results still do not meet the standard waiting time for finished drugs, which is 30 minutes, or mixed drugs, which is 60 minutes. Therefore, alternative solutions to reduce waiting times for drug services can be found by improving the flow of prescription services, namely at the stages of general patient payment, submission of BPJS or other insurance files, prescription confirmation, prescription assessment and verification, prescription separation, and drug verification.