



**BAHAGIAN AMALAN &
PERKEMBANGAN FARMASI
PROGRAM PERKHIDMATAN FARMASI
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**



GARIS PANDUAN PEMBEKALAN UBAT SUSULAN MELALUI PIHAK KETIGA (UM3) EDISI PERTAMA (2021)



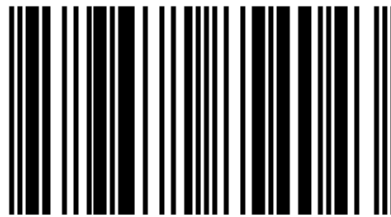
Garis Panduan Pembekalan Ubat Susulan Melalui Pihak Ketiga (UM3)
Edisi Pertama 2021

HAK CIPTA TERPELIHARA

Tiada bahagian daripada terbitan ini boleh diterbitkan semula atau diedarkan dalam apa bentuk atau dengan apa-apa cara, atau disimpan di dalam pangkalan data atau sistem, tanpa kebenaran bertulis daripada Pengarah Kanan Program Perkhidmatan Farmasi Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM).

*Perpustakaan Negara Malaysia
Cataloguing-in-Publication Data*

e ISBN 978-967-2854-04-3



9 7 8 9 6 7 2 8 5 4 0 4 3

Program Perkhidmatan Farmasi,
Kementerian Kesihatan Malaysia
Lot 36, Jalan Prof Diraja Ungku Aziz,
46200, Petaling Jaya, Selangor Malaysia
Tel: 603-7841 3200 Faks: 603-7968 2222
Laman sesawang: www.pharmacy.gov.my

PENGHARGAAN

Penasihat

Puan Norhaliza Binti A Halim
Pengarah Kanan Perkhidmatan Farmasi,
Kementerian Kesihatan Malaysia

Puan A'tia Binti Hashim
Pengarah Bahagian Amalan & Perkembangan Farmasi,
Kementerian Kesihatan Malaysia

Editorial

Cik Siti Fauziah Binti Abu
Ketua Penolong Pengarah Kanan
Bahagian Amalan & Perkembangan Farmasi, Kementerian Kesihatan Malaysia

Puan Sharon Ong Chin Wen
Ketua Penolong Pengarah Kanan
Bahagian Amalan & Perkembangan Farmasi, Kementerian Kesihatan Malaysia

Senarai Penyumbang

Puan Rozita Binti Mohamad
Ketua Cawangan Amalan & Perkembangan Farmasi
Bahagian Perkhidmatan Farmasi, Jabatan Kesihatan Negeri Pahang

Puan Siti Mariaton Binti Abd Moxsin
Ketua Penolong Pengarah Kanan
Bahagian Penguatkuasaan Farmasi, Kementerian Kesihatan Malaysia

Puan Norsilawati Binti Ramli
Ketua Cawangan Amalan & Perkembangan Farmasi
Bahagian Perkhidmatan Farmasi, Jabatan Kesihatan Negeri Kelantan

Encik Mohammad Aswady Bin Adenan
Pegawai Farmasi Klinik Kesihatan Pengkalan Chepa, Kelantan

Puan Shafilliza Binti Samsuri
Ketua Penolong Pengarah Kanan
Bahagian Penguatkuasaan Farmasi, Kementerian Kesihatan Malaysia

Encik Mohammad Nazri Bin Md Dazali
Ketua Pegawai Farmasi
Hospital Temenggong Seri Maharaja Tun Ibrahim, Johor

Puan Shuhaila Binti Ayob
Ketua Cawangan Amalan & Perkembangan Farmasi
Bahagian Perkhidmatan Farmasi, Jabatan Kesihatan Negeri Negeri Sembilan

Puan Ida Afdzan Binti Awang @ Rozalli
Ketua Penolong Pengarah Kanan
Bahagian Perkhidmatan Farmasi, Jabatan Kesihatan Negeri Terengganu

Puan Yeap Hui Bing
Ketua Penolong Pengarah
Bahagian Dasar dan Perancangan Strategik Farmasi, Kementerian Kesihatan
Malaysia

Encik Mohamad Ammar Bin Zainuddin
Ketua Penolong Pengarah
Bahagian Perkhidmatan Farmasi, Jabatan Kesihatan Negeri Johor

Puan Noor Nabila Binti Ajmi
Pegawai Farmasi Hospital Kuala Lumpur

Encik Shahir Bin Anuar
Ketua Penolong Pengarah
Bahagian Perkhidmatan Farmasi, Jabatan Kesihatan Negeri Selangor

Pejabat Penasihat Undang-Undang
Kementerian Kesihatan Malaysia

KANDUNGAN

Pengenalan	6
Objektif	7
Skop	7
Terminologi	8
Tanggungjawab	9
Kaedah Pelaksanaan	11
Prosedur Kerja	14
1. Objektif	15
2. Skop	15
3. Prosedur Pendaftaran	15
4. Prosedur Penyediaan Bekalan Ubat Untuk Penghantaran	17
5. Prosedur Penghantaran	18
6. Prosedur Penggantian Ubat-Ubatan Rosak Yang Dipulangkan Oleh Penghantar Pihak Ketiga / Pesakit Ke Kaunter Farmasi	20
7. Carta Aliran Prosedur Pendaftaran	21
8. Carta Aliran Prosedur Penyediaan Bekalan Ubat Untuk Penghantaran	22
9. Carta Aliran Prosedur Penghantaran	23
10. Carta Aliran Prosedur Penggantian Ubat-Ubatan Rosak Yang Dipulangkan Oleh Penghantar Pihak Ketiga / Pesakit Ke Kaunter Farmasi	24
Lampiran	25
Lampiran 1 Contoh Borang Pendaftaran Perkhidmatan UM3	26
Lampiran 2 Contoh Format Rekod Pendaftaran Pesakit	27
Lampiran 3 Borang Pengesahan Pungutan Bungkusan Ubat	28
Lampiran 4 Contoh Cop Perkhidmatan UM3	29
Lampiran 5 Contoh Nota Nasihat	30
Lampiran 6 Lak Rasmi Perkhidmatan UM3	31
Rujukan	32



PENGENALAN

Inovasi dalam perkhidmatan kesihatan bagi menangani wabak COVID-19 yang berkaitan dengan membawa perkhidmatan kesihatan terus ke rumah pesakit semakin mendapat sambutan. Ini termasuk perkhidmatan penghantaran ubat-ubatan pesakit Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) ke lokasi pilihan.

Perkhidmatan Pembekalan Ubat Susulan Melalui Pihak Ketiga (UM3) ialah perkhidmatan penghantaran bekalan ubat susulan dari unit farmasi fasiliti kesihatan KKM terus ke lokasi pilihan pesakit dalam hari yang sama melalui pihak ketiga dengan caj penghantaran ditanggung oleh pesakit.

Perkhidmatan ini merupakan salah satu daripada perkhidmatan Nilai Tambah Farmasi yang boleh dipilih oleh pesakit yang telah memenuhi kriteria tertentu.

Perkhidmatan ini selaras dengan saranan kerajaan dalam mengamalkan norma baharu bagi mengurangkan kesesakan dan kekerapan kedatangan pesakit di fasiliti kesihatan KKM serta memudahkan pesakit mendapat bekalan ubat.

Konsep perkhidmatan seumpama ini telah dilaksanakan melalui projek inovasi di beberapa fasiliti kesihatan tertentu sejak Mei 2019 yang bertujuan untuk pesakit mendapatkan bekalan susulan dengan mudah dan cepat pada kadar bayaran minima.

OBJEKTIF

Objektif Am

Memastikan pelaksanaan Perkhidmatan Pembekalan Ubat Susulan Melalui Pihak Ketiga (UM3) adalah seragam di semua fasiliti kesihatan Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM).

Objektif Perkhidmatan

- ✓ Meningkatkan akses pesakit kepada bekalan ubat susulan terus ke lokasi pilihan pesakit (terutamanya di lokaliti tempatan).
- ✓ Membekalkan ubat susulan dalam tempoh masa yang singkat di mana penghantaran dibuat pada hari yang sama oleh pihak ketiga.
- ✓ Menjamin kesinambungan bekalan ubat susulan pesakit dan seterusnya dapat menggalakkan pesakit patuh terhadap rawatan yang diterima.

Dengan adanya perkhidmatan UM3, bilangan pesakit yang hadir ke kaunter farmasi fasiliti KKM akan berkurangan, seterusnya dapat mengurangkan kesesakan dan masa menunggu pesakit di kaunter farmasi.

SKOP

Perkhidmatan ini ditawarkan hanya bagi penghantaran ubat susulan kepada pesakit yang mendapatkan rawatan di fasiliti kesihatan KKM sahaja.

Perkhidmatan ini merangkumi penghantaran pelbagai jenis ubat kepada pesakit melalui pihak ketiga termasuk ubat rangkaian sejuk.

Garis panduan ini diguna pakai untuk perkhidmatan Farmasi Pesakit Luar di fasiliti kesihatan KKM dalam lingkungan kawasan penghantaran pihak ketiga yang dilantik melalui Perjanjian Perkhidmatan bersama.

TERMINOLOGI

✓ COD	<i>Cash On Delivery</i> (Bayaran Tunai Semasa Penghantaran) bagi caj penghantaran sahaja
✓ <i>Cold box</i>	Kotak sejuk yang dibuat dari bahan berkualiti tinggi dan berpenamat. Pek ais perlu digunakan untuk mengekalkan julat suhu yang berkaitan
✓ Fasiliti Kesihatan	Hospital, Klinik Kesihatan dan Institusi di bawah KKM yang mempunyai perkhidmatan farmasi dan dikendalikan oleh sekurang-kurangnya seorang anggota farmasi (pegawai atau penolong pegawai farmasi)
✓ Pihak Ketiga	Pihak yang menjalankan perkhidmatan penghantaran termasuk syarikat pos dan/atau kurier yang dilantik bagi menjalankan perkhidmatan penghantaran ubat kepada pesakit
✓ Penghantar	Pemandu atau penunggang kenderaan daripada pihak ketiga
✓ Preskripsi Susulan	Preskripsi ubat jangka panjang yang melebihi sebulan di mana bekalan ubat diberikan secara berperingkat. Pembekalan ubat kali kedua dan seterusnya sehingga preskripsi tamat tempoh sah akan dianggap sebagai preskripsi susulan bagi setiap kali pembekalan ubat
✓ Serahan Berjaya	Bungkusan ubat dapat diserahkan kepada pesakit (atau wakil pesakit) dan urusan penghantaran diselesaikan oleh penghantar pihak ketiga
✓ Serahan Gagal	Bungkusan ubat tidak dapat diserahkan kepada pesakit (atau wakil pesakit) oleh penghantar pihak ketiga
✓ Rekod Pendaftaran Pesakit	Sistem rekod bagi pendaftaran janji temu pesakit dan maklumat perkhidmatan yang berkaitan dalam format yang bersesuaian. Perekodan maklumat tersebut boleh dilakukan sama ada menggunakan buku daftar atau <i>spreadsheet</i> atau mana-mana sistem khas yang dibangunkan oleh pihak farmasi
✓ Ubat Rangkaian Sejuk	Ubat-ubatan yang sensitif pada suhu dan masa serta perlu dipastikan penyimpanan berada dalam julat suhu yang ditetapkan untuk mengekalkan keberkesanan dan kualiti ubat tersebut.

TANGGUNGJAWAB

Program Perkhidmatan Farmasi (PPF) KKM

1. Merancang dan memantau pelaksanaan perkhidmatan ini di peringkat kebangsaan.
2. Menyedia dan mengemas kini garis panduan mengikut keperluan semasa.
3. Mengumpul dan menganalisis data dan maklumat pelaksanaan perkhidmatan ini.
4. Membentangkan pencapaian dan mencadangkan tindakan penambahbaikan kepada pihak pengurusan atasan.

Bahagian Perkhidmatan Farmasi (BPF), Jabatan Kesihatan Negeri (JKN)

1. Mengurus dan melaksanakan dokumen Perjanjian Perkhidmatan dengan Pejabat Penasihat Undang-Undang (PUU) KKM bagi pelantikan pihak ketiga yang telah dikenal pasti untuk menjalankan perkhidmatan ini.
2. Menyelaras dan memantau perkhidmatan ini di negeri masing-masing bagi memastikan kelancaran dan keseragaman pelaksanaannya.
3. Menyelaras aktiviti promosi bagi perkhidmatan ini di negeri masing-masing.
4. Memastikan setiap fasiliti kesihatan yang menawarkan perkhidmatan ini mempunyai anggota farmasi yang mencukupi untuk menjalankan perkhidmatan ini.
5. Mengenal pasti sebarang perkara-perkara berbangkit yang dihadapi oleh pihak fasiliti kesihatan dalam menjalankan perkhidmatan ini serta membantu menanganinya.
6. Menyediakan data dan laporan yang berkaitan dan mengemukakannya kepada PPF KKM melalui Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri (Farmasi) [TPKN(F)] mengikut jadual.
7. Membentangkan pencapaian dan mencadangkan tindakan penambahbaikan kepada pihak pengurusan atasan.

Ketua Pegawai Farmasi Hospital (KPF) atau Pegawai Farmasi Kesihatan (PFK) Daerah / Kawasan / Bahagian

1. Memastikan pelaksanaan perkhidmatan ini adalah mengikut arahan serta panduan yang ditetapkan oleh pihak PPF KKM dan BPF JKN.
2. Menyediakan *Standard Operating Procedure* (SOP) bagi perkhidmatan ini mengikut kesesuaian fasiliti kesihatan masing-masing dengan berpandukan garis panduan PPF KKM.
3. Mengenal pasti sebarang perkara-perkara berbangkit yang dihadapi dalam menjalankan perkhidmatan ini serta mencadangkan prosedur untuk menanganinya.
4. Menyediakan data dan laporan yang berkaitan dan mengemukakannya kepada TPKN(F) mengikut jadual.
5. Membentangkan pencapaian dan mencadangkan tindakan penambahbaikan kepada pihak JKN.

Pegawai Farmasi (PF)

1. Memberi taklimat kepada anggota farmasi di fasiliti kesihatan tentang pelaksanaan perkhidmatan ini.
2. Mempromosi dan memberi penerangan yang lengkap tentang perkhidmatan ini kepada pesakit.
3. Mendaftar pesakit yang berminat dan memenuhi kriteria yang telah ditetapkan bagi perkhidmatan ini.
4. Menyedia dan membekal bekalan ubat pesakit mengikut tarikh janji temu yang telah dipersetujui.
5. Memantau dan memastikan rekod berkaitan perkhidmatan ini adalah lengkap dan teratur.
6. Memantau prestasi perkhidmatan pihak ketiga dalam menjalankan penghantaran bekalan ubat susulan dan melaporkan sebarang isu kepada pihak BPF JKN melalui KPF atau PFK.
7. Menyedia dan menghantar laporan data PF / KPI berkaitan perkhidmatan ini kepada BPF JKN mengikut jadual.

Penolong Pegawai Farmasi (PPF)

1. Membantu dalam pelaksanaan perkhidmatan ini seperti merekrut dan mendaftar pesakit, menyediakan bekalan ubat pesakit, merekod dokumen berkaitan dan sebagainya.
2. Membantu dalam mempromosikan aktiviti perkhidmatan ini.

KAEDAH PELAKSANAAN

Pelantikan perkhidmatan pihak ketiga dilaksanakan melalui penetapan Perjanjian Perkhidmatan yang dipersetujui oleh kedua-dua belah pihak di peringkat BPF JKN atau institusi.

Caj penghantaran yang **ditanggung oleh pesakit** akan ditetapkan melalui Perjanjian Perkhidmatan.

Kriteria Untuk Penghantaran

Pesakit	Preskripsi	Ubat
<ul style="list-style-type: none"> • Hidap penyakit kronik dan stabil • Patuh dan faham mengenai rawatan ubat • Faham cara penggunaan dan pengambilan ubat • Bersetuju menanggung caj penghantaran 	<ul style="list-style-type: none"> • Preskripsi susulan • Bekalan ubat kali pertama diambil di kaunter farmasi • Tempoh preskripsi melebihi satu (1) bulan • Bukan preskripsi Sistem Pendispensan Ubat Bersepadu (SPUB) 	<ul style="list-style-type: none"> • Semua ubat (termasuk ubat rangkaian sejuk) kecuali bahan psikotropik dan dadah berbahaya

Keperluan Peralatan dan Dokumen

Disediakan oleh Fasiliti Kesihatan

- Borang Pendaftaran Perkhidmatan UM3 (mengikut kesesuaian) - **Lampiran 1**;
- Rekod Pendaftaran Pesakit - **Lampiran 2**;
- Borang Pengesahan Pungutan Bungkusan Ubat - **Lampiran 3** (disediakan oleh fasiliti kesihatan sekiranya pihak ketiga tiada borang spesifik);
- Cop Perkhidmatan UM3 (mengikut kesesuaian) - **Lampiran 4**;
- Format kaedah membuat janji temu mengikut kesesuaian fasiliti kesihatan masing-masing (Contohnya, kad janji temu, telefon dan sebagainya);
- Nota Nasihat - **Lampiran 5**;
- Lak Rasmi Perkhidmatan UM3 - **Lampiran 6**;
- Rak atau laci simpanan bungkusan ubat; dan
- Mesin fotostat atau mesin pengimbas

Disediakan oleh Pihak Ketiga

- Bukti pendaftaran dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM);
- Berlesen di bawah Akta Perkhidmatan Pos 2012 (mengikut kesesuaian);
- Bukti pendaftaran dengan Pihak Berkuasa Tempatan (mengikut kesesuaian);
- Bukti penghantar pihak ketiga memiliki lesen memandu penuh (CDL) yang sah dan berumur tidak kurang daripada 18 tahun;
- Perlindungan insurans kepada penghantar pihak ketiga dan kenderaan yang digunakan;
- Jadual caj penghantaran yang telah ditetapkan berdasarkan daripada persetujuan kedua-dua belah pihak melalui Perjanjian;
- Senarai kawasan penghantaran (Kemas kini setiap tahun dan maklumkan pada fasiliti yang terlibat);
- Sampul penghantaran untuk bungkusan ubat;
- *Bubble wrap* (mengikut kesesuaian);
- Bekas khas yang sesuai untuk membawa ubat sahaja semasa penghantaran; dan
- *Cold box* sekiranya melibatkan penghantaran ubat rangkaian sejuk

Polisi Penghantaran Yang Perlu Dipatuhi Oleh Pihak Ketiga

Penghantaran Semua Ubat

- Semua bungkusan ubat perlu dihantar kepada dan disahkan terima oleh pesakit (atau wakil pesakit) pada hari yang sama.
- Bilangan bungkusan yang dibenarkan untuk setiap penghantar pihak ketiga bagi setiap penghantaran adalah yang bersesuaian di mana setiap penghantar pihak ketiga perlu memastikan ruang penyimpanan bungkusan ubat yang mencukupi. Ini adalah untuk memastikan keadaan ubat terjaga dan tiada risiko kesalahan penghantaran bungkusan ubat (*medication error*).
- Pengangkutan dan bekas membawa ubat perlu dalam keadaan yang baik agar bungkusan ubat tidak terdedah kepada suhu luar (matahari, hujan dan sebagainya).
- Penghantar pihak ketiga perlu menghubungi pesakit bagi memastikan pesakit (atau wakil pesakit) ada di rumah sebelum penghantaran dibuat (bagi mengelakkan berlaku insiden serahan gagal).

Penghantaran Ubat Rangkaian Sejuk

- Penggunaan *cold box* semasa penghantaran (dalam tempoh masa bersesuaian, tertakluk kepada tempoh masa yang ditetapkan dalam Perjanjian Perkhidmatan) demi memastikan ubat berkenaan berada dalam julat suhu yang berkaitan.

Penalti terhadap Kerosakan atau Kehilangan Ubat

- Penetapan penalti dan kaedah bayaran adalah tertakluk kepada Perjanjian Perkhidmatan yang dipersetujui.
- Bayaran pampasan mengikut kos ubat yang rosak atau hilang, perlu dibayar sekiranya berlaku kerosakan atau kehilangan ubat-ubatan yang diakibatkan oleh pengurusan pihak ketiga.
- Perkhidmatan penghantaran bungkusan ubat kali kedua bagi menggantikan penghantaran ubat kali pertama yang rosak atau hilang adalah PERCUMA.

Serahan Gagal

- Tiada pembayaran caj penghantaran bagi serahan gagal.
- Bungkusan ubat serahan gagal perlu dikembalikan kepada fasiliti kesihatan pada hari yang sama (dalam waktu pejabat, tertakluk kepada waktu pejabat yang dinyatakan dalam Perjanjian Perkhidmatan).

PROSEDUR KERJA



PROSEDUR KERJA BAGI PENGHANTARAN UBAT SUSULAN MELALUI PIHAK KETIGA (UM3)

I. OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan untuk menyeragamkan proses penghantaran ubat susulan melalui pihak ketiga (UM3) dari fasiliti kesihatan KKM kepada pesakit.

2. SKOP

Prosedur ini diguna pakai oleh Pegawai Farmasi (PF) atau Penolong Pegawai Farmasi (PPF) di fasiliti kesihatan KKM untuk membekalkan ubat susulan kepada pesakit melalui pihak ketiga yang telah dilantik.

3. PROSEDUR PENDAFTARAN

Bil	Prosedur Kerja	Tindakan
3.1	Terima dan saring preskripsi (manual atau melalui sistem dalam talian) pesakit yang mempunyai preskripsi susulan di kaunter farmasi.	PF / PPF
3.2	Tawarkan dan beri penerangan tentang perkhidmatan pembekalan ubat susulan melalui pihak ketiga kepada pesakit sekiranya memenuhi penetapan kriteria untuk penghantaran.	PF / PPF
3.3	Pastikan pesakit faham dan bersetuju membuat pembayaran untuk perkhidmatan ini.	PF / PPF
3.4	Semak alamat penghantaran ubat-ubatan dan pastikan dalam lingkungan kawasan pungutan dan penghantaran pihak ketiga. Jika ya, isi Borang Pendaftaran Perkhidmatan UM3 atau sistem khas (contohnya, MyUBAT*).	PF / PPF PF / PPF / Pesakit
3.5	Isikan maklumat pesakit dalam Rekod Pendaftaran Pesakit dengan format yang bersesuaian.	PF / PPF

Bil	Prosedur Kerja	Tindakan
3.6	Semak Rekod Pendaftaran Pesakit dan pastikan maklumat adalah lengkap dan betul: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nama pesakit ✓ Nombor daftar / Kad pengenalan ✓ Alamat penghantaran ✓ Nombor telefon pesakit ✓ Tarikh bekalan ubat susulan di farmasi ✓ Tarikh janji temu dengan pakar / pegawai perubatan 	PF / PPF
3.7	Membuat salinan atau imbas preskripsi asal dan serahkan salinan preskripsi kepada pesakit. Dapatkan pengesahan pesakit untuk menyimpan preskripsi asal.	PF / PPF
3.8	Bekalkan ubat kepada pesakit untuk kali pertama di kaunter farmasi dan berikan kaunseling tentang ubat-ubatan, jika perlu.	PF / PPF
3.9	Failkan preskripsi asal mengikut kesesuaian fasiliti kesihatan dan simpan di Unit Farmasi untuk rujukan.	PF / PPF

* MyUBAT merupakan sistem pengurusan pembekalan ubat bagi perkhidmatan nilai tambah farmasi (*Value Added Service, VAS*) yang dibangunkan oleh Program Perkhidmatan Farmasi yang merangkumi dua komponen; aplikasi telefon pintar dan sistem *web-console*. Sistem ini memudahkan pesakit mendapatkan VAS melalui aplikasi telefon pintar tanpa perlu hadir ke kaunter farmasi. Penggunaan sistem ini juga memudahkan anggota di fasiliti farmasi menguruskan proses pendaftaran dan penyediaan ubat-ubatan susulan di kaunter-kaunter farmasi.

4. PROSEDUR PENYEDIAAN BEKALAN UBAT UNTUK PENGHANTARAN

Bil	Prosedur Kerja	Tindakan
4.1	Semak preskripsi (manual atau melalui sistem dalam talian) dan Rekod Pendaftaran Pesakit yang perlu dihantar mengikut tarikh penghantaran yang dipersetujui.	PF / PPF
4.2	Sediakan ubat dan semak silang label ubat dan ubat-ubatan untuk penghantaran sebelum tarikh bekalan susulan pesakit (tempoh penyediaan mengikut kesesuaian fasiliti kesihatan masing-masing).	PF / PPF
4.3	Tandatangan timbal pada preskripsi asal sebagai bukti semak silang dan penyediaan pembekalan ubat.	PF / PPF
4.4	Bungkus ubat dengan kaedah yang bersesuaian (seperti <i>bubble wrap</i> , jika perlu). Masukkan bungkus tersebut ke dalam sampul penghantaran bersama-sama nota nasihat.	PF / PPF
4.5	Cetak label (dengan nama pesakit, alamat penghantaran, nombor telefon pesakit, nombor rujukan penghantaran) untuk dilekatkan pada sampul penghantaran dan pastikan maklumat pada label adalah lengkap dan betul (format label mengikut pihak ketiga, sekiranya ada).	PF / PPF
4.6	Tampal label yang dicetak (merujuk kepada 4.5) dan pastikan sampul penghantaran ubat dimeterai dengan lak rasmi UM3 pada bahagian luar.	PF / PPF
4.7	Kemas kini maklumat berikut ke dalam Rekod Pendaftaran Pesakit: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombor rujukan penghantaran ✓ Nama pegawai pengisi dan semak silang 	PF / PPF
4.8	Simpan bungkus ubat yang telah disediakan di rak atau laci simpanan bungkus ubat atau peti sejuk (bagi ubat rangkaian sejuk).	PF / PPF

5. PROSEDUR PENGHANTARAN

Bil	Prosedur Kerja	Tindakan
5.1	Hubungi pihak ketiga untuk maklumkan tarikh pungutan bungkusan ubat.	PF / PPF
5.2	Maklumkan kepada pihak ketiga untuk hubungi pesakit sehari sebelum tarikh penghantaran ubat kepada pesakit yang telah dipersetujui (merujuk kepada perkara 3.4 dan 3.5).	PF / PPF dan Pihak Ketiga
5.3	Serah bungkusan ubat kepada penghantar pihak ketiga dan tandatangan timbal pada preskripsi asal** dan Borang Pengesahan Pungutan Bungkusan Ubat untuk pengesahan pengambilan bungkusan ubat oleh penghantar pihak ketiga.	PF / PPF
5.4	Penghantar pihak ketiga menerima bungkusan ubat dan tandatangan timbal pada Borang Pengesahan Pungutan Bungkusan Ubat.	Penghantar Pihak Ketiga
5.5	Masukkan maklumat tambahan berikut ke dalam Rekod Pendaftaran Pesakit: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nama penghantar pihak ketiga ✓ Tarikh dan waktu pungutan bungkusan ubat oleh penghantar pihak ketiga 	PF / PPF
5.6	Penghantar pihak ketiga hubungi pesakit untuk maklumkan waktu penghantaran ubat.	Penghantar Pihak Ketiga
5.7	Penghantar pihak ketiga menghantar dan serahkan ubat kepada pesakit (atau wakil pesakit).	Penghantar Pihak Ketiga
5.8	Pesakit membuat pembayaran secara tunai kepada penghantar pihak ketiga semasa penghantaran ubat bagi serahan berjaya.	Pesakit
5.9	Terima maklumat pengesahan penerimaan ubat daripada pihak ketiga melalui medium yang dipersetujui (merujuk kepada Perjanjian Perkhidmatan).	PF / PPF
5.10	Rekod pengesahan penerimaan bungkusan ubat dalam Rekod Pendaftaran Pesakit: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tarikh dan waktu serahan bungkusan ubat oleh penghantar pihak ketiga kepada pesakit 	PF / PPF

Bil	Prosedur Kerja	Tindakan
	✓ Nama dan nombor kad pengenalan wakil pesakit, sekiranya wakil pesakit membuat penerimaan	
5.11	a) Bagi serahan gagal, terima semula bungkus ubat bersama bukti kegagalan daripada penghantar pihak ketiga pada hari yang sama. b) Bagi serahan gagal yang tidak dapat dipulangkan kepada fasiliti kesihatan dalam waktu pejabat, penghantar pihak ketiga perlu menghubungi anggota farmasi bagi urusan penerimaan (di luar waktu pejabat).	Penghantar Pihak Ketiga dan PF / PPF
5.12	Hubungi dan maklumkan kepada pesakit untuk pungutan di kaunter farmasi.	PF / PPF

** Bagi memenuhi keperluan seksyen 21(4) Akta Racun 1952; nama individu, alamat dan tarikh pembekalan ubat perlu dilakukan ke atas preskripsi semasa serahan ubat kepada penghantar pihak ketiga sebelum penghantaran dilakukan kepada pesakit.

6. PROSEDUR PENGGANTIAN UBAT-UBATAN ROSAK YANG DIPULANGKAN OLEH PENGHANTAR PIHAK KETIGA ATAU PESAKIT KE KAUNTER FARMASI

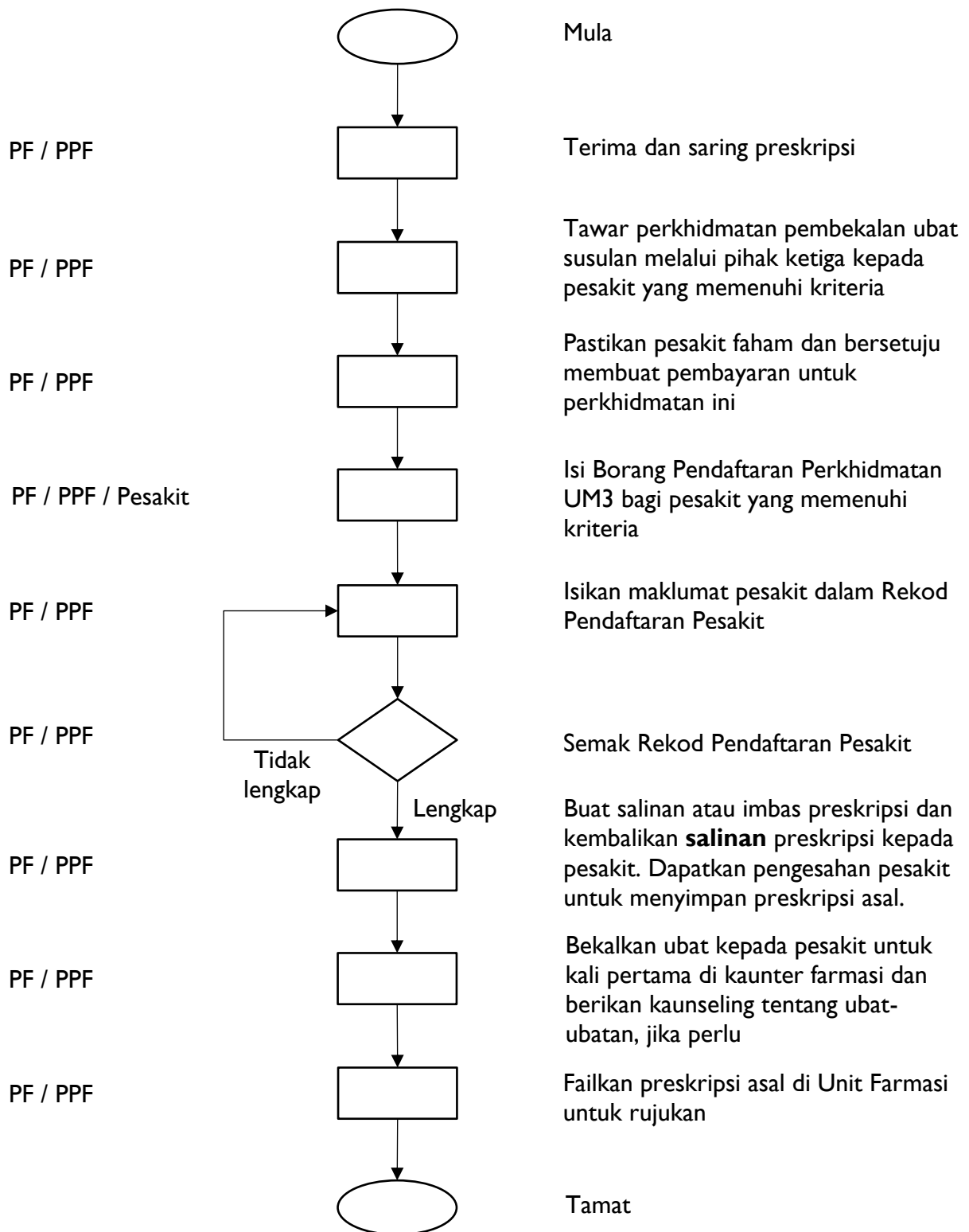
Bil	Prosedur Kerja	Tindakan
6.1	Terima ubat-ubatan yang rosak*** di kaunter farmasi.	PF / PPF
6.2	<ul style="list-style-type: none"> i. Sekiranya ubat-ubatan rosak diterima daripada penghantar pihak ketiga (penalti seperti perkara 6.4), ulangi prosedur kerja bagi perkara 3 – 5 (perkara 5.7 caj penghantaran adalah PERCUMA). ii. Buat catatan penggantian ubat di preskripsi asal dan Rekod Pendaftaran Pesakit untuk setiap gantian ubat yang rosak. 	PF / PPF
6.3	<ul style="list-style-type: none"> i. Sekiranya ubat-ubatan rosak diterima daripada pesakit (seperti perkara 6.4), gantikan ubat berkenaan mengikut proses pembekalan di kaunter. ii. Buat catatan penggantian ubat di preskripsi asal dan Rekod Pendaftaran Pesakit untuk setiap gantian ubat yang rosak. 	PF / PPF
6.4	Membuat tuntutan penalti daripada pihak ketiga dengan dokumen sokongan (kronologi insiden kerosakan ubat, salinan preskripsi, tarikh gantian ubat, kos ubat, gambar kerosakan ubat dan lain-lain yang berkaitan).	PF / PPF
6.5	Failkan dokumen-dokumen yang berkaitan.	PF / PPF

*** Ubat-ubatan rosak yang diterima adalah ubat-ubatan yang mengalami kerosakan (yang jelas menunjukkan keadaan bungkus ubat dan ubat tidak seperti asal, contohnya ubat cecair tumpah, ubat biji cair dan lain-lain) semasa proses penghantaran yang dilakukan oleh penghantar pihak ketiga.

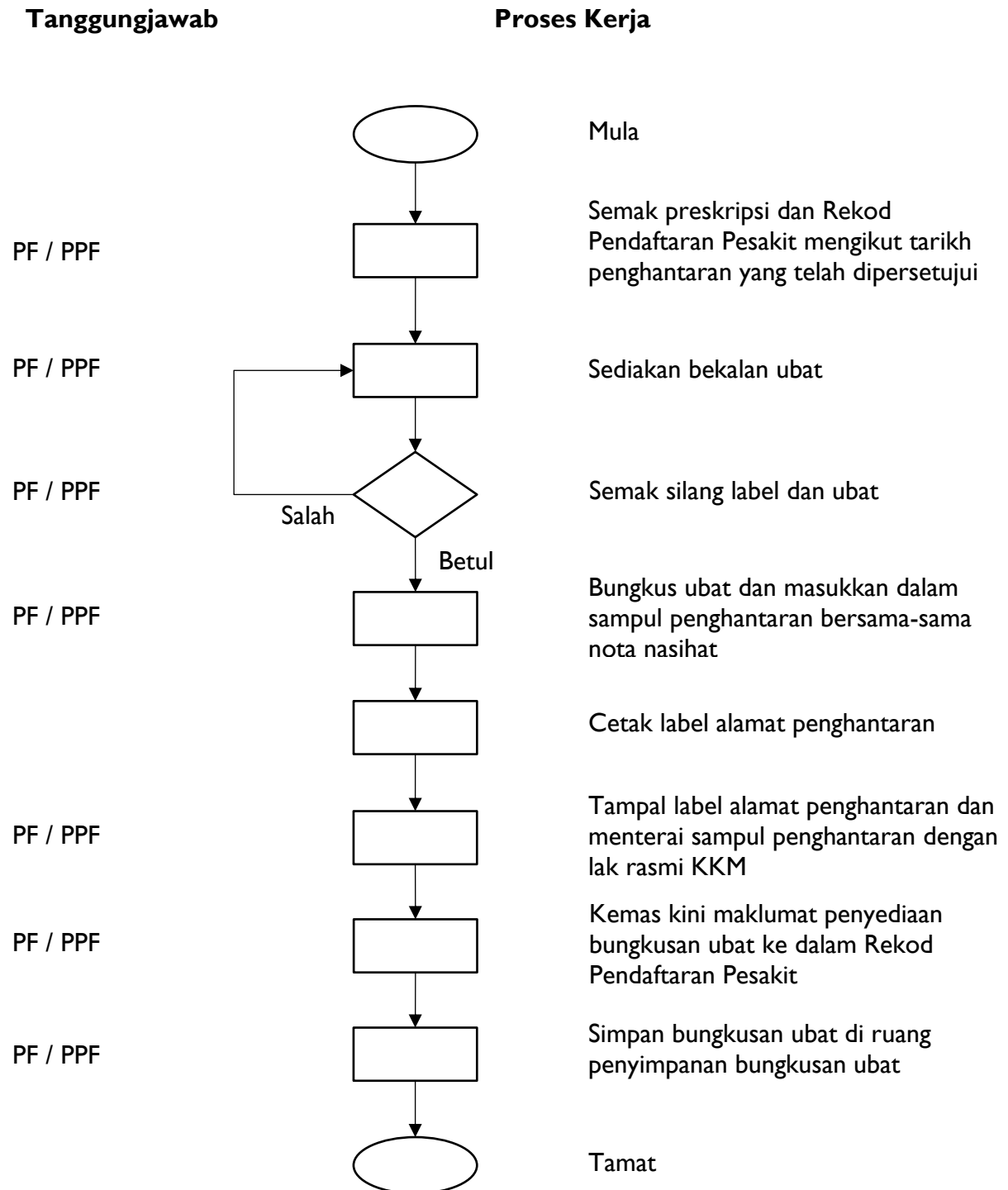
7. CARTA ALIRAN PROSEDUR PENDAFTARAN

Tanggungjawab

Proses Kerja



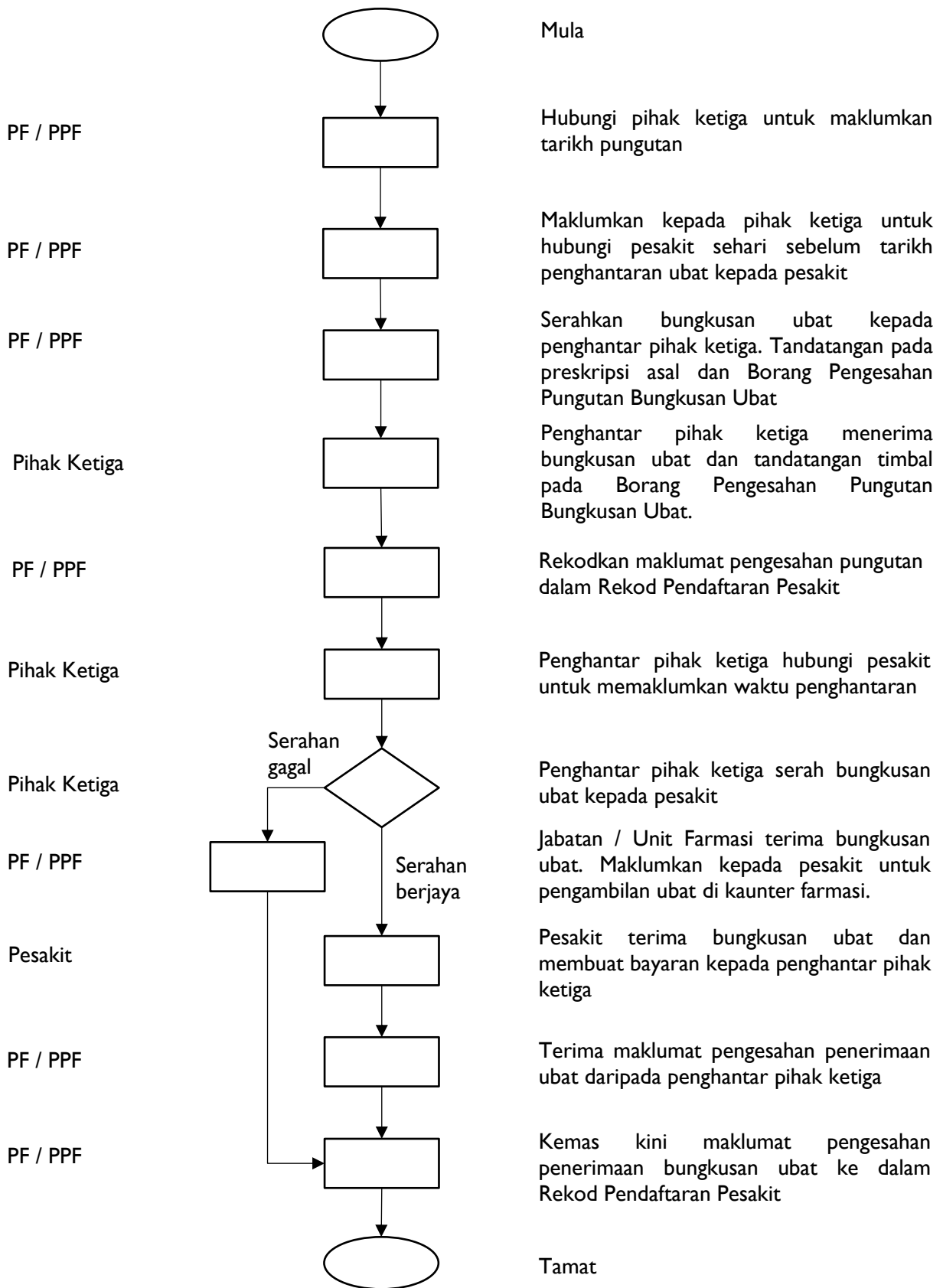
8. CARTA ALIRAN PROSEDUR PENYEDIAAN BEKALAN UBAT UNTUK PENGHANTARAN



9. CARTA ALIRAN PROSEDUR PENGHANTARAN

Tanggungjawab

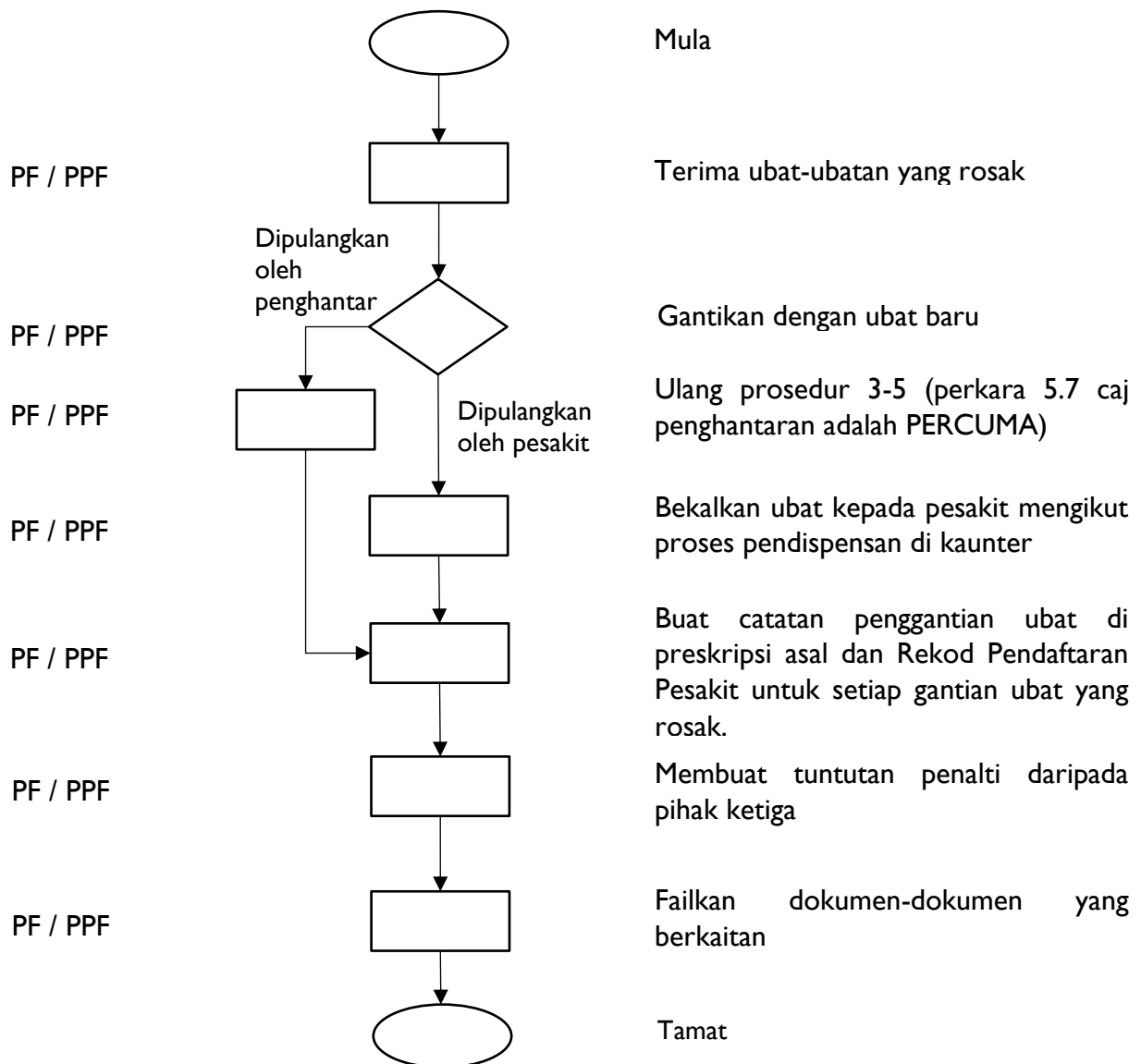
Proses Kerja



10. CARTA ALIRAN PROSEDUR PENGGANTIAN UBAT-UBATAN ROSAK YANG DIPULANGKAN OLEH PENGHANTAR PIHAK KETIGA ATAU PESAKIT KE KAUNTER FARMASI

Tanggungjawab

Proses Kerja



LAMPIRAN

CONTOH BORANG PENDAFTARAN PERKHIDMATAN UM3

BORANG PENDAFTARAN PERKHIDMATAN PEMBEKALAN UBAT SUSULAN MELALUI PIHAK KETIGA



No. Rujukan Preskripsi	
No. Rujukan Penghantaran (Pihak Ketiga)	

MAKLUMAT PESAKIT

Nama Pesakit	
No. Kad Pengenalan	
No. Daftar (RN)	
Alamat Penghantaran Ubat	_____

Poskod	_____
Negeri	_____
No. Telefon	Rumah _____ - _____
	Pejabat _____ - _____
	Telefon Bimbit _____ - _____
E-mel	
Tarikh Janji Temu Pesakit Dengan Doktor	___ / ___ / _____

Dengan ini saya berjanji akan membuat bayaran kepada penghantar (nama pihak ketiga yang dilantik) bagi perkhidmatan UM3 ke alamat di atas seperti yang ditetapkan sebaik sahaja serahan ubat diterima. Sebarang kegagalan dalam mematuhi persetujuan ini akan ditanggung oleh saya.

Saya juga bersetuju preskripsi asal disimpan oleh pihak farmasi fasiliti kesihatan.

Saya akan memaklumkan sebarang pembatalan perkhidmatan UM3 kepada pihak fasiliti kesihatan KKM dalam masa 14 hari sebelum tarikh bekalan ubat susulan.

Tandatangan Pesakit : _____

Tarikh : _____

UNTUK KEGUNAAN JABATAN FARMASI _____

PENGESAHAN PENERIMAAN PESANAN

Nama Pegawai Farmasi	
Tandatangan Pegawai Farmasi	
Tarikh terima pesanan UM3	___ / ___ / _____

* Rujuk preskripsi asal yang dikepilkan bersama borang ini.

LAMPIRAN 3

CONTOH BORANG PENGESAHAN PUNGUTAN BUNGKUSAN UBAT

BORANG PENGESAHAN PUNGUTAN BUNGKUSAN UBAT BAGI PERKHIDMATAN PEMBEKALAN UBAT SUSULAN MELALUI PIHAK KETIGA (UM3)

No. Rujukan Borang	
Nama Fasiliti Kesihatan	
Nama Pegawai Farmasi	
Tarikh Serahan Bungkusan	
Waktu Serahan Bungkusan	

MAKLUMAT BUNGKUSAN UBAT

Bil	No. Rujukan Penghantaran	Nama Pesakit	Bilangan Bungkusan
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

TANDATANGAN PENGESAHAN

Serahan oleh:	Pungutan oleh:
Nama Pegawai: Cop:	Nama Penghantar: No. K/P/ ID Penghantar: Nama Pihak Ketiga (syarikat):
Tarikh:	Tarikh:

Nota: Perlu diisi setiap kali serahan bungkusan ubat kepada penghantar pihak ketiga (kecuali pihak ketiga mempunyai borang spesifik)

LAMPIRAN 4**CONTOH COP PERKHIDMATAN (UM3)**

PERKHIDMATAN PEMBEKALAN UBAT
SUSULAN MELALUI PIHAK KETIGA (UM3)

Tarikh Bekalan Seterusnya:

Sebarang pertanyaan sila hubungi Pegawai
Farmasi di talian Jabatan
Farmasi Hospital / KK

Nota: Perlu dicopkan pada preskripsi asal sebelum salinan preskripsi dibuat.

CONTOH NOTA NASIHAT

NOTA NASIHAT

Nama Pesakit :

No. K/P :

Anda dibekalkan dengan ubat-ubatan berikut untuk bekalan selama hari.

Ini adalah bekalan susulan.

Ini adalah pembekalan ubat yang terakhir. Sila dapatkan rawatan doktor mengikut tarikh janji temu.

Sekiranya tuan / puan mengalami kemusykilan terhadap bekalan ubat yang diterima atau terdapat kerosakan ubat-ubatan yang dihantar melalui perkhidmatan ini, sila hubungi kami dengan segera.

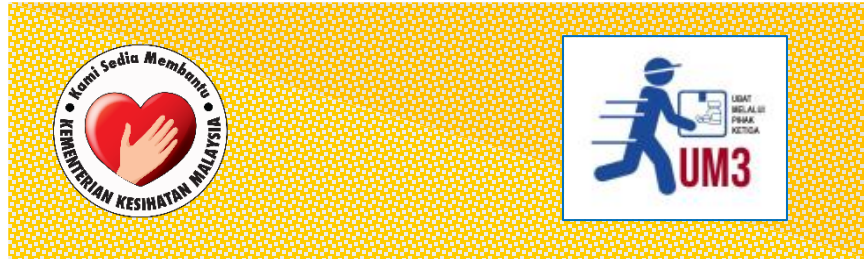
Nama Fasiliti Kesihatan :

No. Telefon :

Nota: Untuk dimasukkan ke dalam sampul penghantaran ubat semasa prosedur penyediaan bungkusan ubat untuk penghantaran.

LAMPIRAN 6

LAK RASMI PERKHIDMATAN UM3



Nota: Pastikan bungkusan ubat dimeterai dengan lak rasmi perkhidmatan UM3 pada bahagian luar sampul penghantaran.

RUJUKAN

1. Garis Panduan Perkhidmatan Ubat Melalui Pos. Edisi 1: 2010
2. Projek Inovasi Perkhidmatan Rxdelivery 2U. Klinik Kesihatan Pengkalan Chepa, Kelantan. 2019
3. Garis Panduan Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi. Edisi 1: 2016
4. Akta Racun 1952
5. Peraturan-Peraturan Racun 1952
6. Garis Panduan Untuk Perkhidmatan Penghantaran Makanan Dan Bungkus Menggunakan Motosikal (*Parcel Hailing – P Hailing*). Kenyataan Media Menteri Pengangkutan Malaysia (20 April 2020)
7. Garis Panduan Pengurusan Produk Rangkaian Sejuk Di Fasiliti Kementerian Kesihatan Malaysia (Tahun 2019)
8. Akta Perkhidmatan Pos 2012
9. Service Agreement For The Supply Of Repeated Medicines Through Third Party Services (UM3)