

GARIS PANDUAN PERKHIDMATAN TAMBAH NILAI FARMASI

Edisi 1:2016



BAHAGIAN PERKHIDMATAN FARMASI
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

KANDUNGAN

1. Pendahuluan	3
2. Objektif Garis Panduan	4
3. Skop Garis Panduan	4
4. Terminologi	4
5. Tanggungjawab	6
6. Kaedah Pelaksanaan	7
7. Proses Kerja	8
8. Pelaporan Berkaitan Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi	10
9. Carta Alir Prosedur Kerja Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi	11
10. Lampiran	14

1. PENDAHULUAN

Sejajar dengan aspirasi kerajaan iaitu 'Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan', Bahagian Perkhidmatan Farmasi, Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) selaku pihak yang bertanggungjawab dalam menguruskan perihal pembekalan ubat-ubatan kepada pesakit di fasiliti-fasiliti kesihatan, KKM sentiasa menambahbaik perkhidmatan yang diberikan kepada pesakit bersesuaian dengan slogan 'Kami Sedia Membantu',

Polisi pembekalan ubat di fasiliti farmasi KKM bagi pesakit berpenyakit kronik adalah untuk tempoh sebulan sahaja. Ini adalah bagi menjamin kualiti ubat yang disimpan di rumah, memudahkan pemantauan kejadian kesan sampingan yang tidak diingini, memastikan kepatuhan pesakit terhadap pengambilan ubat, mengelakkan pembaziran serta mengurangkan risiko berlakunya kesilapan pengubatan akibat stok ubat berlebihan yang boleh disalahguna oleh orang lain. Namun, polisi tersebut menimbulkan beberapa masalah akibat daripada pesakit perlu hadir beberapa kali ke farmasi untuk mendapatkan bekalan ubat-ubatan seperti kesesakan serta waktu menunggu lama di farmasi, beban kos pengangkutan serta kesuntukan masa bagi pesakit terlibat.

Masalah-masalah ini telah mencetuskan idea kreatif dan inovatif pihak farmasi, untuk mempelbagaikan cara pendispensan bekalan ubat susulan kepada pesakit terlibat. Kepelbagaian cara pendispensan ini turut menggunakan teknologi atau aplikasi maklumat semasa bagi memudahkan temujanji bekalan di antara pihak farmasi dan pesakit. Transformasi dan inovasi ini yang dikenali sebagai Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi (VAS) diperkenalkan dengan objektif utama bagi meningkatkan dan menjamin kebolehcapaian pesakit kepada bekalan ubat susulan mereka. Kini, pesakit mempunyai pelbagai pilihan bagi memudahkan pengambilan ubat susulan mereka pada setiap bulan.

Melalui Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi yang berinovasi ini, pembekalan ubat susulan bagi pesakit dengan preskripsi jangka panjang (melebihi sebulan) adalah lebih mudah, cepat dan teratur. Pesakit yang berdaftar dengan perkhidmatan ini boleh mendapatkan bekalan ubat susulan yang seterusnya pada tarikh temujanji pengambilan ubat yang telah ditetapkan dengan persetujuan bersama pihak farmasi, sama ada di kaunter farmasi atau Farmasi Pandu Lalu atau menunggu ubat dihantar ke rumah/pejabat.

Antara faedah yang diperoleh daripada perkhidmatan ini adalah:

- Menjamin kesinambungan bekalan ubat pesakit dan seterusnya memastikan kepatuhan pesakit kepada rawatan ubat

- Mengurangkan waktu menunggu pesakit
- Mengurangkan kesesakan di ruang menunggu farmasi.
- Mengurangkan beban pesakit dari segi kos dan masa untuk mendapatkan ubat susulan

2. OBJEKTIF GARIS PANDUAN

Memastikan penyediaan dan pelaksanaan Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi adalah seragam di semua fasiliti KKM.

3. SKOP GARIS PANDUAN

Perkhidmatan VAS ditawarkan kepada semua pesakit yang mendapatkan rawatan dan menerima preskripsi jangka panjang dari hospital/ klinik kesihatan/ institusi KKM.

Garis panduan ini terpakai bagi semua jenis Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi yang disediakan di fasiliti farmasi KKM. Garis panduan ini **disediakan secara umum** bagi pelaksanaan Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi di fasiliti farmasi.

4. TERMINOLOGI

4.1 Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi (*Value Added Services, VAS*)

Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi adalah perkhidmatan inovatif yang disediakan untuk pesakit bagi kemudahan mereka mendapatkan ubat susulan. Ia melibatkan aktiviti pendispensan ubat bagi **pesakit dengan preskripsi jangka panjang bagi bekalan ubat susulan mereka.**

Antara Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi yang diperkenalkan pihak farmasi adalah:

- Sistem Pendispensan Ubat Bersepadu (SPUB)
- Sistem Temujanji
- Farmasi Pandu Lalu
- Perkhidmatan Ubat Melalui Pos 1Malaysia (UMP1M)
- *Locker4U* dan lain-lain lagi

4.2 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 di anggap sebagai preskripsi susulan bagi setiap kali ubat dibekalkan.

4.3 Preskriber

Pegawai bertauliah yang diberikan kuasa menulis preskripsi (mempreskrib). Kelayakan preskriber untuk mempreskrib ubat adalah mengikut kategori ubat seperti yang tersenarai dalam Formulari Ubat-Ubatan KKM.

4.4 Fasiliti Kementerian Kesihatan Malaysia

Merujuk kepada hospital, klinik kesihatan serta institusi di bawah Kementerian Kesihatan Malaysia.

4.5 Refill Alert

Sistem peringatan bekalan ubat susulan kepada pesakit melalui sistem yang bersesuaian seperti melalui telefon, MySMS 15888, sistem *TelePrimary Care* (TPC), dan lain-lain.

4.5 Bungkusan ubat yang tidak dituntut

Bungkusan ubat yang telah disediakan untuk Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi (VAS) tetapi tidak dituntut oleh pesakit selepas tarikh pungutan yang telah ditetapkan, dalam tempoh 3 ke 7 hari bekerja (maksimum 7 hari). Tempoh pungutan yang bersesuaian dengan keadaan fasiliti perlu ditetapkan oleh fasiliti dan dinyatakan dalam SOP kerja masing-masing.

5. TANGGUNGJAWAB

5.1 Bahagian Perkhidmatan Farmasi (BPF), Kementerian Kesihatan Malaysia

- a) Menyelaras dan memantau pelaksanaan Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi
- b) Melantik Pegawai Penyelaras Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi Negeri
- c) Menyediakan dan mengemaskini Garis Panduan Pelaksanaan Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi serta Direktori Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi
- d) Membantu menyediakan bahan promosi bagi Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi yang seragam
- e) Mengumpul dan menganalisa data dan maklumat berkenaan Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi di peringkat kementerian
- f) Membentangkan pencapaian dan mengesyorkan langkah-langkah penambahbaikan.

5.2 Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri (Farmasi) (TPKNF)

- a) Memantau Perkhidmatan Tambah Nilai di negeri masing-masing bagi memastikan kelancaran pelaksanaannya
- b) Memastikan setiap hospital/ klinik kesihatan yang mempunyai anggota farmasi menjalankan perkhidmatan ini
- c) Mengenalpasti masalah yang dihadapi pihak fasiliti dalam menjalankan perkhidmatan ini serta membantu menyelesaikan masalah tersebut

5.3 Penyelaras Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi Negeri

- a) Menyelaras Perkhidmatan Tambah Nilai di negeri masing-masing bagi memastikan kelancaran pelaksanaannya
- b) Menyelaras aktiviti promosi bagi Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi di negeri masing-masing
- c) Mengumpul data Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi negeri masing-masing dan menganalisa secara berkala
- d) Menyediakan data dan laporan yang berkaitan dan mengemukakannya secara kumulatif kepada BPF KKM melalui TPKN(F) seperti yang dijadualkan

5.4 Ketua Pegawai Farmasi/ Pegawai Farmasi Kesihatan

- a) Memastikan pelaksanaan Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi yang dijalankan adalah mengikut arahan serta panduan yang ditetapkan pihak BPF KKM dan BPF Negeri.
- b) Menyediakan *Standard Operating Procedure* (SOP) bagi setiap Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi yang bersesuaian bagi fasiliti masing-masing dengan berpandukan garis panduan BPF KKM

5.5 Pegawai Farmasi y/m VAS

- a) Mempromosikan dan memberikan penerangan yang lengkap mengenai Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi kepada pesakit serta memberikan taklimat berterusan kepada anggota kesihatan KKM lain
- b) Mendaftarkan pesakit yang berminat dan memenuhi kriteria yang telah ditetapkan bagi Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi yang disediakan. Kriteria bagi Sistem Pendispensan Ubat Bersepadu (SPUB) serta Perkhidmatan Ubat Melalui Pos 1Malaysia (UMP1M) adalah seperti garis panduan yang telah dikeluarkan oleh Bahagian Perkhidmatan Farmasi KKM sebelum ini manakala Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi lain adalah mengikut kriteria yang ditetapkan negeri/fasiliti masing-masing.
- c) Menyediakan dan membekalkan bekalan ubat pesakit mengikut tarikh temujanji yang telah dipersetujui bersama
- d) Memastikan rekod berkenaan Perkhidmatan Tambah Nilai yang dijalankan adalah lengkap dan teratur
- e) Menyediakan dan menghantar laporan data PF/KPI berkenaan Perkhidmatan Tambah Nilai kepada TPKN(F) seperti yang dijadualkan.

5.6 Penolong Pegawai Farmasi

- a) Membantu dalam pelaksanaan Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi seperti merekrut dan mendaftar pesakit, menyediakan bekalan ubat pesakit, merekod dan sebagainya.
- b) Membantu dalam mempromosikan aktiviti VAS

6. KAEDAH PELAKSANAAN

Semua Perkhidmatan Tambah Nilai ini adalah diberikan secara percuma kecuali Perkhidmatan Ubat Melalui Pos 1Malaysia di mana pesakit perlu membayar caj pengeposan yang telah ditetapkan

kepada pihak Pos.

Kriteria pemilihan pesakit dengan preskripsi jangka panjang boleh ditetapkan mengikut kesesuaian fasiliti masing-masing

7. PROSEDUR KERJA

- 7.1** Terima dan saring preskripsi pesakit yang mempunyai preskripsi jangka panjang.
- 7.2** Tawarkan Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi kepada pesakit
- 7.3** Daftarkan pesakit dengan mengisi maklumat pesakit dalam rekod pendaftaran dengan format yang bersesuaian. Perekodan maklumat tersebut boleh dilakukan sama ada menggunakan buku daftar atau *Excel sheet*.

Sekiranya pihak fasiliti ingin menggunakan borang pendaftaran, contoh borang adalah seperti di Lampiran A1. Terma dan syarat untuk menggunakan perkhidmatan VAS perlu dinyatakan kepada para pesakit sebagai makluman mereka, contoh terma dan syarat adalah seperti di Lampiran A2.

- 7.4** Failkan salinan preskripsi, mengikut kesesuaian fasiliti.
- 7.5** Sediakan kad daftar VAS pesakit. Format kad adalah bergantung kepada fasiliti farmasi. Walau bagaimanapun, Kad Daftar VAS perlu mempunyai semua maklumat berikut:
 - Nama pesakit
 - No kad pengenalan/ RN
 - No daftar VAS
 - Maklumat fasiliti farmasi seperti nombor telefon dan emel (jika ada) untuk dihubungi untuk menetapkan tarikh temujanji untuk bekalan ubat susulan seterusnya.
- 7.6** Dispen bekalan ubat untuk kali pertama di kaunter farmasi dan berikan kaunseling tentang ubat-ubatan, jika perlu. Serah preskripsi asal kepada pesakit.
- 7.7** Tetapkan tarikh temujanji seterusnya bersama pesakit dan catat pada Kad Daftar Temujanji VAS dan serahkan kepada pesakit, jika berkenaan.

Maklumkan kepada pesakit juga bahawa mereka boleh menghubungi pihak farmasi melalui saluran komunikasi yang ada disediakan pihak farmasi seperti telefon/ SMS/ faks/ emel/ aplikasi media lain (*WhatsApp*, LINE) untuk menetapkan tarikh temujanji untuk bekalan ubat susulan seterusnya.

- 7.8** Sekiranya pesakit menggunakan telefon/ e-mel/ *WhatsApp*/ LINE dan lain-lain cara selain kad untuk menetapkan tarikh temujanji, rekod semua maklumat komunikasi tentang pembekalan ubat susulan pesakit yang seterusnya.
- 7.9** Sediakan bekalan ubat-ubatan pesakit beberapa hari sebelum tarikh temujanji bekalan susulan yang dipersetujui. Proses penyediaan bungkusan VAS ini boleh dibuat pada masa tertentu mengikut kesesuaian fasiliti. Semak dan pastikan bungkusan VAS diisi dengan ubat yang betul dan adalah lengkap berlabel.
- 7.10** Simpan bungkusan VAS di ruang yang dikhaskan/ Farmasi Pandu Lalu. Anggota farmasi digalakkan untuk menghubungi pesakit sama ada melalui telefon/ SMS/ *WhatsApp* sebelum tarikh temujanji **untuk mengingatkan mengenai tarikh temujanji** secara manual atau menggunakan sistem *Refill Alert* TPC (*Tele Primary Care*) (jika berkenaan). Sekiranya menggunakan sistem TPC, rujuk **Lampiran B** bagi tatacara *refill alert* melalui TPC.
- 7.11** Pesakit perlu menyerahkan preskripsi dan kad daftar VAS semasa mengambil ubat daripada pihak farmasi pada tarikh temujanji. Berikan kaunseling susulan, sekiranya perlu.
- 7.12** Kemaskini rekod perkhidmatan VAS yang diberikan.

Nota:

- a) Fasiliti boleh menamatkan pesakit daripada perkhidmatan ini sekiranya pesakit didapati gagal mematuhi peraturan yang ditetapkan bagi VAS. Namun begitu, ia adalah mengikut budi bicara pihak farmasi berkenaan.
- b) Prosedur kerja yang dinyatakan adalah sebagai panduan bagi Perkhidmatan Tambah Nilai yang tidak mempunyai garis panduan rasmi yang dikeluarkan BPF KKM. Prosedur SPUB dan Perkhidmatan UMP1M perlu mengikut garis panduan yang telah disediakan iaitu:
 - i. Garis Panduan Sistem Pendispensan Ubat Bersepadu, Edisi Ke-3. 2009
 - ii. Garis Panduan Perkhidmatan Ubat Melalui Pos 1Malaysia. Edisi 1. 2010

8 PELAPORAN BERKAITAN PERKHIDMATAN TAMBAH NILAI FARMASI

8.1 Setiap jenis Perkhidmatan Tambah Nilai yang disediakan oleh fasiliti farmasi perlu didokumentasikan. Format rekod adalah bergantung kepada fasiliti masing-masing, dan hendaklah mempunyai maklumat berikut:

- Nama pesakit
- No kad pengenalan/ RN
- No daftar VAS

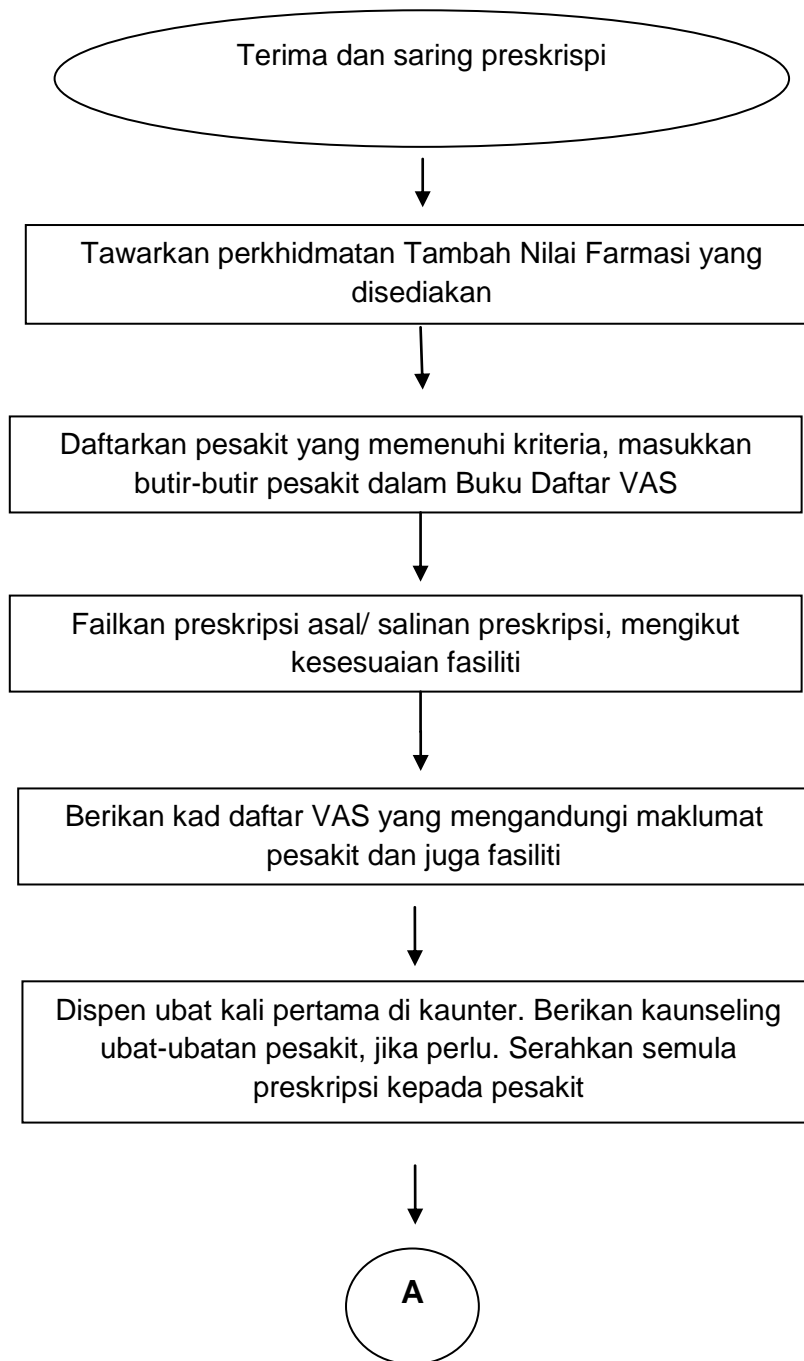
8.2 Pihak fasiliti perlu memastikan **pelaporan PF serta KPI** berkenaan Perkhidmatan Tambah Nilai disediakan mengikut format disediakan dan dilaporkan kepada TPKN(F)/ Penyelaras Perkhidmatan Tambah Nilai mengikut jadual yang ditetapkan.

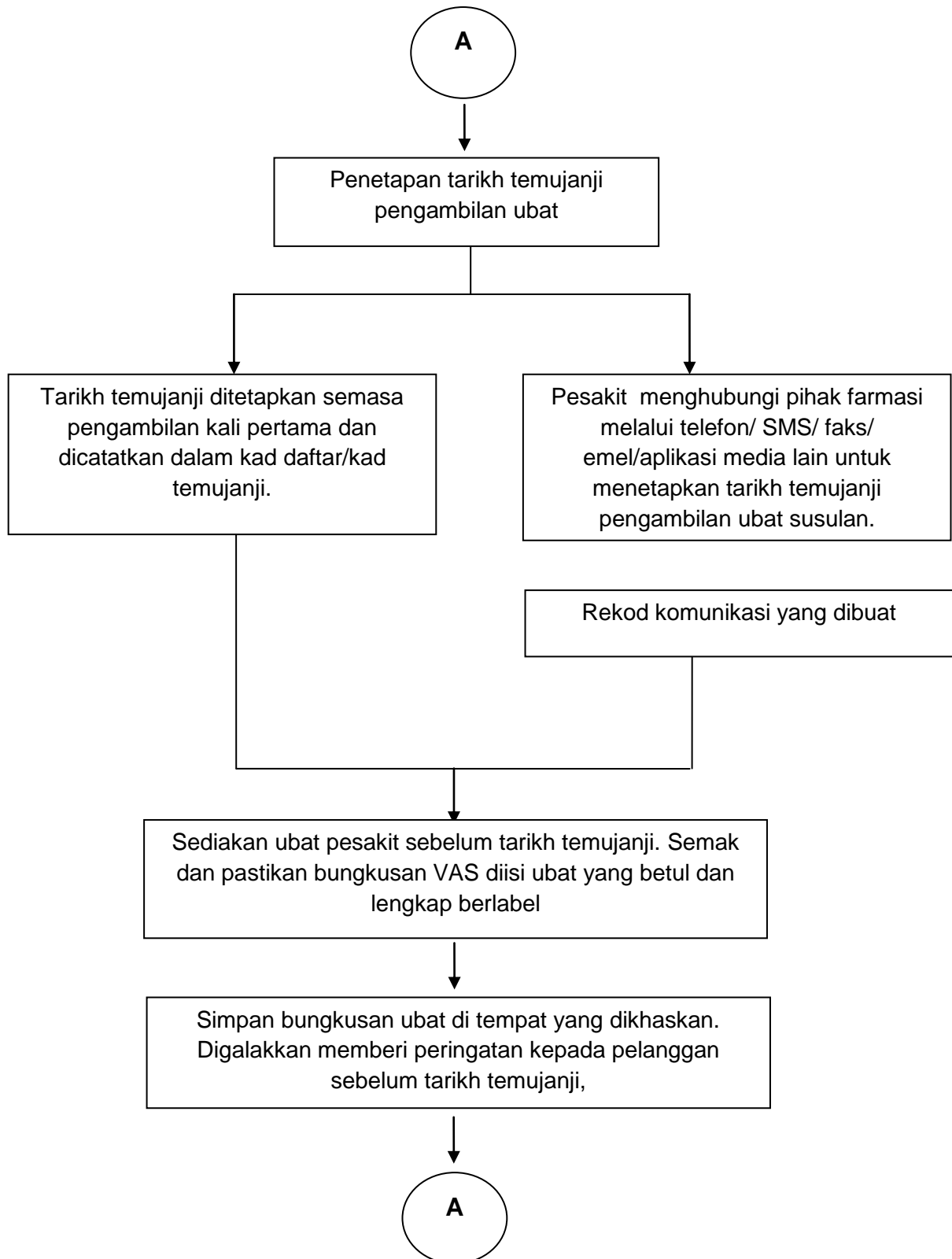
Dokumen berikut adalah rujukan bagi sebarang pelaporan berkaitan Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi:

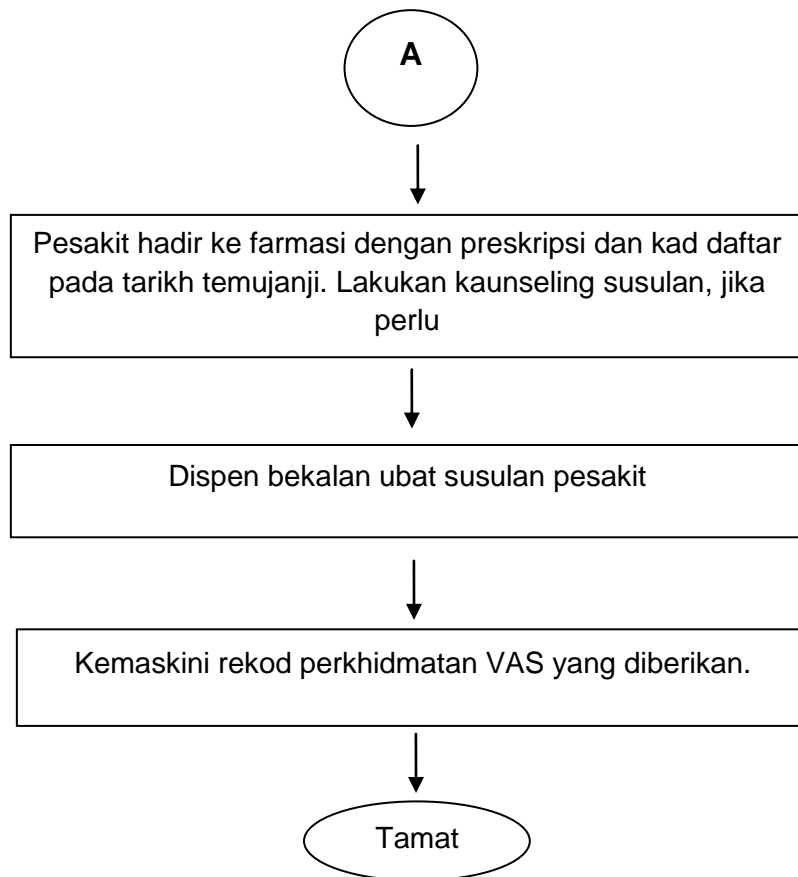
- a) Manual PF Edisi 2015 Versi 1
- c) Manual Petunjuk Prestasi Utama (*Key Performance Index*, KP 2016 [Dikemaskini April 2016])
- d) Surat-surat makluman rasmi daripada Bahagian Perkhidmatan Farmasi, KKM berkenaan *Key Performance Index* (KPI)

Dokumen rujukan tersebut akan **dikemaskini dari masa ke semasa**.

9. **CARTA ALIR PROSEDUR KERJA PERKHIDMATAN
TAMBAH NILAI FARMASI**







**CONTOH FORMAT BORANG PENDAFTARAN
PERKHIDMATAN TAMBAH NILAI FARMASI
HOSPITAL/ KLINIK:**

Pilihan Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi:

No Daftar:

Saya _____

No K/P _____

bersetuju mematuhi semua syarat-syarat yang disebutkan. Sekiranya saya gagal mematuhi mana-mana syarat, saya boleh diberhentikan daripada mendapat perkhidmatan ini.

Sekiranya saya dihentikan daripada perkhidmatan ini, saya sedia mengikut prosedur biasa untuk mengambil ubat-ubatan saya.

Tandatangan Pemohon:

.....

()

No. Telefon :

Tarikh :

Disahkan oleh:

.....

()

Pegawai Farmasi

Tarikh :

CONTOH TERMA DAN SYARAT UNTUK PERKHIDMATAN TAMBAH NILAI FARMASI

1. KERJASAMA TUAN/PUAN DIMINTA UNTUK MEMATUHI **TARIKH** TEMUJANJI YANG TELAH DIPERSETUJUI BERSAMA.
2. KAD DAFTAR **VAS** HENDAKLAH **DISERAHKAN** KEPADA PEGAWAI DI KAUNTER YANG DIKHAJAN KETIKA MENGAMBIL UBAT **SUSULAN**.
3. JIKA TIDAK DAPAT HADIR, TUAN/PUAN BOLEH **MEWAKILKAN SESEORANG** DAN KAD DAFTAR **VAS** PESAKIT PERLU DISERAHKAN KEPADA PEGAWAI BERTUGAS.
4. BEKALAN UBAT ADALAH UNTUK TEMPOH **SEBULAN** ATAU MENGIKUT STOK TERKINI.
5. SEKIRANYA TUAN/PUAN TIDAK DAPAT DATANG PADA MASA DAN TARIKH YANG DITETAPKAN, SILA **HUBUNGI** PEGAWAI (**LIHAT MAKLUMAT PADA KAD DAFTAR VAS**) UNTUK MENDAPAT TARIKH **TEMUJANJI YANG** BARU.
6. SEKIRANYA TUAN/PUAN **DIDAPATI TIDAK PATUH** KEPADA TARIKH TEMUJANJI PENGAMBILAN UBAT SEBANYAK TIGA (3) KALI BERTURUT-TURUT, DUKACITA DIMAKLUMKAN BAHAWA **KEMUDAHAN INI TIDAK AKAN DITAWARKAN** DAN TUAN/PUAN PERLU BERATUR UNTUK MENGAMBIL UBAT MENGIKUT PROSEDUR BIASA.

**PANDUAN MELAKUKAN “REFILL ALERT” MENGGUNAKAN
TELE PRIMARY CARE (TPC)***

1. Klik butang “*appointment*”
2. Pilih “ubat” / skrin “JPL Pharmacy” (dipaparkan)
3. Pilih tarikh temujanji akan datang
4. Pilih masa yang sesuai untuk temujanji akan datang
5. Klik butang “*active*”
6. Klik butang “*send*”

(Peringatan melalui sistem pesanan ringkas (SMS) akan dihantar secara automatik dalam masa 3 hari dan 1 hari sebelum tarikh temujanji)

*Bagi fasiliti farmasi dengan sistem *Tele Primary Care*