



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI

Pengurusan Pesakit Di Klinik Pakar

No. Dokumen

PK - HM - K - 03

No. Keluaran : 01

Disemak oleh

Tandatangan :

Nama : DR. AZHAR BIN MOHD SALI

Jawatan : TIMBALAN PENGARAH PERUBATAN II

Tarikh : 15.01.2018

Disokong oleh

Tandatangan :

Nama : DR. HJH. ZARINA BINTI SAHROM @ SHAHROM

Jawatan : TIMBALAN PENGARAH PERUBATAN I

Tarikh : 15.01.2018

Diluluskan oleh

Tandatangan :

Nama : DR. HATIJAH BINTI HJ. MOHD TAN

Jawatan : PENGARAH

Tarikh : 15.01.2018



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI
Pengurusan Pesakit Di Klinik Pakar

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

REKOD PINDAAN

Bil.	Nombor / Tajuk Dokumen	Keluaran	Keterangan	Mukasurat terlibat	Tarikh Pindaan



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI

Pengurusan Pesakit Di Klinik Pakar

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

1. OBJEKTIF

Menggariskan langkah-langkah untuk menguruskan pesakit di Klinik- Klinik Pakar, Hospital Melaka dengan cekap, lancar dan teratur.

2. SKOP

Kaedah ini hanya digunakan untuk menguruskan pesakit di Klinik–Klinik Pakar termasuk Jabatan Perubatan, Klinik Dada , Pediatrik, Obstetrik & Ginekologi, Surgeri Am (Payudara, Pembedahan Pediatrik, Unit Penjagaan Paliatif), Pediatrik , Ortopedik, Oftalmologi, Otorinolaringologi, Dermatologi , Bedah Mulut dan Psikiatri. Ia juga digunakan untuk klinik susulan bagi Bedah Plastik dan Onkologi di Hospital Melaka.

3. RUJUKAN

Manual Kualiti

Dokumen Luaran

Akta Fees Perubatan / 82

AK-HM-KKP

Arahan Kerja Klinik–Klinik Pakar

AK–HM - Jabatan
Masing-masing

Prosedur kecil / Pemeriksaan / Ujian mengikut Jabatan masing – masing (OFTALMOLOGI, DERMATOLOGI, PERUBATAN, JABATAN SURGERI , ORTOPEDIK, OTORINOLARINGOLOGI DAN KAWALAN PENYAKIT T.B.)

AK-HM-SAJIAN-06

Pengurusan Perkhidmatan Dietetik Pesakit Luar.

AK-HM-
PERUBATAN-07

Pengurusan Kaunseling Pusat Sumber Diabetis

AK-HM-PRH-03

Pengurusan Pesakit Untuk Pembedahan Ringan

AK-HM-ANESTATIK-
01

Mengurus Pemeriksaan Pesakit Di Klinik Anestetik

AK–HM-HASIL- 01

Mengurus Kutipan Hasil Dan Pemulangan *Deposit*

Manual KPI



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI

Pengurusan Pesakit Di Klinik Pakar

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

4. TERMINOLOGI

DR	Pakar / Pegawai Perubatan / Pegawai Perubatan Siswazah
JT	Jururawat Terlatih / Jururawat Masyarakat / Penolong Jururawat
PPP	Penolong Pegawai Perubatan
JM	Jururawat Masyarakat
PT	Pembantu Tadbir
DSA	<i>Dental Surgery Assistant</i>
PPK	Pembantu Perawatan Kesihatan
KKP	Klinik-Klinik Pakar
O&G	Obstetrik & Ginekologi
ORL	Otorinolaringologi
MADAH	Masuk dan Bedah
KD	Klinik Dada
PRH	Pusat Rawatan Harian



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI

Pengurusan Pesakit Di Klinik Pakar

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

5. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
JT / PPP / PT / PPK / DSA	5.1 Urusan Pesakit Baru
	5.1.1 Terima dan semak surat rujukan kerajaan / swasta (Lampiran 1 dan 2) yang telah diberi temujanji untuk pemeriksaan hari tersebut. Rujuk AK-HM-KKP- 01
	5.1.2 Berikan nombor panggilan mengikut masa temujanji.
	5.1.3 Sediakan Kad / Fail Rawatan Pesakit Luar mengikut Jabatan (Lampiran 3,4,5,6,7, 8 dan 9).
	5.1.4 Bagi kes tiada temujanji, Rujuk AK-HM-KKP- 01 Temujanji.
	5.1.5 Kes yang baru di kesan, Rujuk AK - HM - KPTB - 07
	5.2 Urusan Pesakit Ulangan
	5.2.1 Terima dan semak Kad Pesakit Luar, Nota Discaj, Rekod Ibu Mengandung, Kad kedatangan (Klinik Bedah Mulut) (Lampiran 10,11, 12 , dan 13). Rujuk AK-HM-KKP- 01 Temujanji. Buku / rekod kesihatan persendirian (Personal health care book/record).
	5.2.2 Mengikut masa temujanji yang ditetapkan.
	5.2.3 Keluarkan kad / Fail Rawatan Pesakit Luar yang telah dikesan dari Bilik Kad / Rak Kad Klinik.
	5.2.4 Semak ujian makmal, filem X-Ray,CT Scan yang telah dibuat sebelum ini (jika ada) dan kepilkan di Kad / Fail Rawatan Pesakit Luar. Rujuk AK-HM-KKP- 02 Pendaftaran Pesakit.



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI

Pengurusan Pesakit Di Klinik Pakar

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

TANGGUNGJAWAB

TINDAKAN

JT/PPP/PT/PPK/DSA/JM

5.2.5 Sediakan Kad / helaian sementara jika kad / fail Rawatan Pesakit Luar tidak dapat dikesan dan meterikan dengan cop **KAD SEMENTARA** dan kepilkan semula di kad / fail Rawatan Pesakit Luar asal apabila dijumpai semula.

5.2.6 Minta pesakit yang memerlukan rawatan cuci luka, buka jahitan pembedahan, penukaran tiub pundi kencing dan penukaran tiub nasogastrik ke Bilik Rawatan (Bilik 19) untuk menerima perkhidmatan tersebut. Rujuk AK-HM-KKP-03 Perkhidmatan Bilik Rawatan (Bilik 19) Klinik Klinik Pakar.

5.3 Urusan Pembayaran Dan Pendaftaran

JT/PPP/DSA/JM

5.3.1 Semak caj rawatan mengikut Akta Fee Perubatan dan keluarkan Resit Bayaran (Lampiran 14) bagi pesakit yang dikenakan bayaran. Keluarkan Borang Med. 74 (Lampiran 14A) bagi caj yang melebihi RM 10 di bayar di Bilik Daftar Masuk. Rujuk PK-HM-Induk-09. Mengurus kutipan hasil dan pemulangan deposit. (AK-HM-Hasil-01). Catitkan masa, nombor pendaftaran pesakit, nama, umur, bangsa, jantina. Sumber rujukan dalam buku pendaftaran Pesakit Luar PL 101 (PG 101-Klinik Bedah Mulut).

5.4 Urusan Penilaian Tanda *Vital* / Ujian / Pemeriksaan Khusus Sebelum Pemeriksaan Pesakit Oleh Doktor.

JT/PPP/PJ/JM/DSA

5.4.1 Lakukan pemeriksaan tanda vital dan lain-lain (jika perlu). Rujuk AK-HM-KKP-04 – Penilaian/Ujian sebelum Pemeriksaan

5.4.2 Lakukan pemeriksaan khusus.
Rujuk AK- HM - (Jabatan masing masing).
Rujuk AK- HM - KKP - 04 Penilaian / Ujian Sebelum Pemeriksaan Pesakit.



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI

Pengurusan Pesakit Di Klinik Pakar

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
DR/JT/PPP/PT/DSA/JM/PPK	<p>5.5 Pemeriksaan Pesakit</p> <p>5.5.1 Panggil pesakit mengikut nombor panggilan kecuali kes-kes tertentu akan dipanggil dahulu mengikut keutamaan yang ditentukan oleh disiplin masing-masing.</p> <p>5.5.2 Periksa pesakit dan berikan arahan seperti berikut (jika perlu).</p> <ul style="list-style-type: none">5.5.2.1. Minta pesakit menjalani penyiasatan. Rujuk AK-HM-KKP-05 Penyiasatan Lanjut. Rujuk AK-HM-KKP-06 Perkhidmatan Pengambilan Spesimen (Bilik 33).5.5.2.2. Minta pesakit menjalani prosedur kecil di klinik. Rujuk AK-HM - Jabatan masing masing.5.5.2.3. Arahkan pesakit masuk wad untuk rawatan lanjut. Rujuk AK- HM-KKP –07 - Kemasukan Wad5.5.2.4. Berikan tarikh untuk rawatan atau pembedahan elektif di Pusat Rawatan Harian dan minta pesakit ke tempat tersebut untuk taklimat. Rujuk AK- HM-KKP-08 Rawatan / Pembedahan Elektif Pusat Rawatan Harian. Rujuk AK-HM - PRH-03 . Pengurusan Pesakit untuk Pembedahan Ringan. dan Rujuk AK-HM-ANESTATIK- 01 Menguruskan Pemeriksaan Pesakit di Klinik Anestetik.5.5.2.5. Arahkan pesakit terus ke Pusat Rawatan Harian untuk rawatan lanjut atau pembedahan kecil selepas Pemeriksaan Doktor. Rujuk AK-HM- KKP-08 Rawatan / Pembedahan Elektif Pusat Rawatan Harian.



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI

Pengurusan Pesakit Di Klinik Pakar

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
DR / JT / PPP / PT / DSA / JM / PPK	<p>5.5.2.6 Berikan pesakit tarikh kemasukan wad untuk Pembedahan Elektif / Jenis MADAH di Dewan Bedah. Rujuk AK-HM-KKP- 07 Kemasukan Wad. Rujuk AK-HM-KKP-09 Pembedahan Elektif /Jenis Madah ke Dewan Bedah. Rujuk AK-HM-ANESTETIK-01. Menguruskan Pemeriksaan Pesakit di Klinik Anestetik.</p> <p>5.5.2.7 Rujuk pesakit ke Jabatan / Klinik / Unit tertentu jika mempunyai masalah lain yang memerlukan rawatan lanjut kepakaran bidang tersebut. Berikan surat rujukan dan surat maklumbalas kepada pesakit / waris (jika perlu) atau hantar ke Jabatan / Klinik / Unit yang dirujuk atau merujuk. Rujuk AK- HM -KKP- 10 Rujukan dan Maklumbalas.</p> <p>5.5.2.8 Berikan pesakit nasihat kesihatan (kaunseling yang lengkap dan teratur mempunyai senarai semak untuk kaunseling). Rujuk kepada kakitangan tertentu, jika perlu, untuk kaunseling dalam bidang khusus, contoh Pegawai Dietetik.</p> <p>5.5.2.9 Rujuk AK-HM-SAJIAN-06 Mengurus Perkhidmatan Dietetik Pesakit Luar. Rujuk AK-HM-PERUBATAN-07 Pengurusan Kaunseling Pusat Sumber Diabetes / TIBI.</p>



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI

Pengurusan Pesakit Di Klinik Pakar

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
DR / J T / PPP / PT / DSA / JM / PPK	<p>5.5.2.10 Beri pesakit tarikh dan masa temujanji dan benarkan pesakit pulang bersama preskripsi ubat, sijil cuti sakit, sijil bertugas ringan, surat pelepasan dan dokumen tertentu jika perlu (Lampiran 15 , 16 , 17 , 18) Rujuk AK-HM-KKP-01 Temujanji.</p> <p>5.5.2.11 Pesakit baru atau ulangan selepas pesakit mengambil ubat pesakit dikehendaki datang semula ke Klinik Dermatologi untuk mendengar kaunseling.</p> <p>5.5.2.12 Discaj pesakit dan berikan Kad Pesakit Luar / surat rujukkan / surat maklumbalas / buku rawatan kesihatan persendirian / Kad Kedatangan (Klinik Bedah Mulut) dan nasihatkan pesakit supaya mendapatkan rawatan seterusnya (jika perlu) di klinik berhampiran. Nasihatkan pesakit mendapatkan tarikh temujanji baru (jika masalah berulang semula / tidak datang / engkar temujanji dalam masa 6 bulan) atau membawa surat rujukan baru (jika masalah berulang semula / tidak datang / engkar temujanji selepas enam bulan). Bagi kes-kes berjangkit (TIBI) Rujuk AK - HM - KPTB – 01 (Para 5).</p>



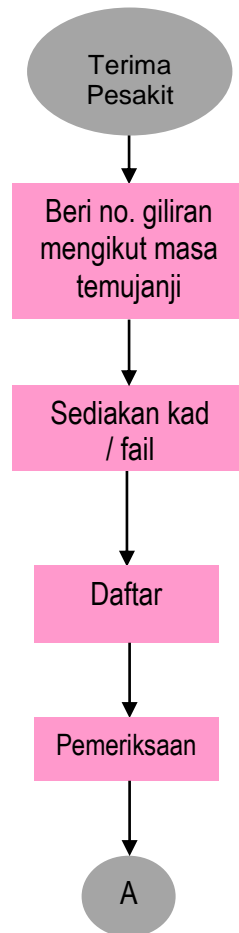
HOSPITAL MELAKA

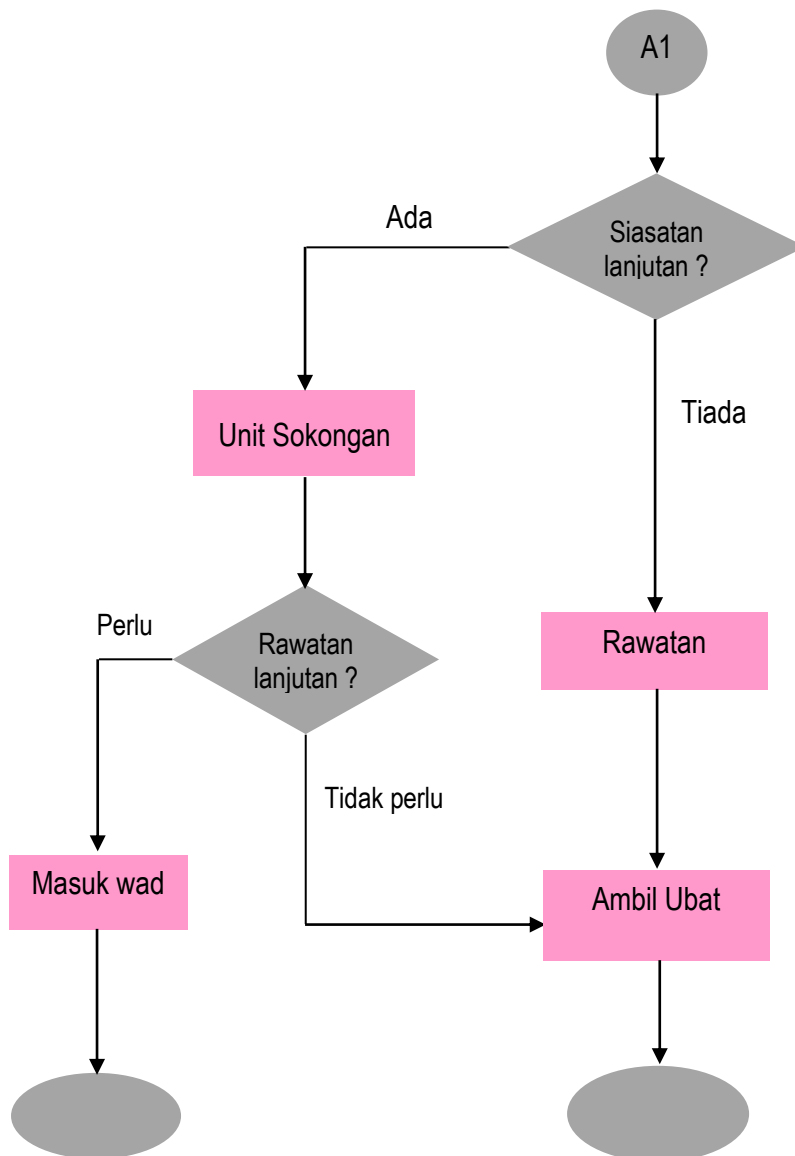
PROSEDUR KUALITI

Pengurusan Pesakit Di Klinik Pakar

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

6. CARTA ALIRAN







HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI

Pengurusan Pesakit Di Klinik Pakar

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

7. REKOD KUALITI

BIL	JENIS REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
1.	Buku Pendaftaran Pesakit Luar Perubatan PL 101	Klinik Pakar	7 tahun
2.	Buku Temujanji	Klinik Pakar	7 tahun
3.	Buku Temujanji Onkologi	Klinik Pakar	7 tahun
4.	Buku Bedah Elektif	Klinik Pakar	7 tahun
5.	Buku Bedah Harian	Klinik Pakar	7 tahun
6.	Buku Patologi	Klinik Pakar	7 tahun
7.	Buku Audiologi	Klinik Pakar Otorinolaringologi	7 tahun
8.	Buku Pengimejan Diagnostik	Klinik Pakar	7 tahun
9.	Buku Prosedur	Klinik Pakar	7 tahun
10.	Kad / Fail Rawatan Pesakit Luar	Bilik Kad / Klinik Pakar	7 tahun
11.	Kad Pesakit Luar (Ulangan) Perubatan 96 Pin. 1/78	Pesakit / Waris	Selagi pesakit ada temujanji
12.	Buku <i>Echo / ECG</i>	Klinik Pakar Perubatan	7 tahun
13.	Buku Ujian <i>Stress</i>	Klinik Pakar Perubatan	7 tahun
14.	Buku Rekod Kaunseling	Klinik Pakar Dermatologi	7 tahun
15.	Buku Rekod Pengambilan Darah	Bilik Pengambilan Darah Berpusat (bilik 33 / KKP)	7 tahun

LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Rujukan Kerajaan
- Lampiran 2 Surat Rujukan Swasta
- Lampiran 3 Kad Rawatan Pesakit Luar (Per.96 – Pin 1/78)
- Lampiran 4 Fail Rawatan Pesakit Luar Klinik Dermatologi
- Lampiran 5 Fail Rawatan Pesakit Luar Klinik Obstetrik
- Lampiran 6 Fail Rawatan Pesakit Luar Klinik Ginekologi
- Lampiran 7 & 7A Kad Rawatan Pesaki Luar Bedah Mulut
- Lampiran 8 Fail Rawatan Pesakit Luar Klinik Mata.
- Lampiran 9 Fail Rawatan Pesakit TIBI
- Lampiran 10 Kad Pesakit Luar (Perubatan 91) (Pin.7/75)



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI

Pengurusan Pesakit Di Klinik Pakar

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

Lampiran 11	Nota Discaj
Lampiran 12	Rekod kesihatan Ibu
Lampiran 13	Kad Kedatangan (Klinik Bedah Mulut)
Lampiran 14 / 14A	Resit Bayaran RM 5 dan Borang Med 74
Lampiran 15	Preskripsi Ubat
Lampiran 16	Sijil Cuti Sakit
Lampiran 17	Sijil Bertugas Ringan
Lampiran 18	Surat Pelepasan Waktu
Lampiran 19	Buku rekod kesihatan persendirian

8. INPUT

8.1 Sumber Manusia

Pegawai Perubatan
Penolong Pegawai Perubatan
Jururawat *Dental Surgery Assistant*
Jururawat Masyarakat
Pembantu Perawatan Kesihatan

8.2 Peralatan

Digital Calling System
Komputer
Kad / fail Pesakit
Stethoscope
Digital B/P Set
Set-set steril
Weighing machine
ECG Machine, Stress Test, And ECHO machine, Holter, Spirometer, EEG, VEP, NCS, EMG
KEW 312 dan 313
Alatulis
Pelbagai borang



HOSPITAL MELAKA

PROSEDUR KUALITI

Pengurusan Pesakit Di Klinik Pakar

No. Pindaan: 00
Tarikh: 15.01.2018

9. PENGURUSAN RISIKO

Rujuk Fail Pengurusan Risiko

10. KLAUSA BERKAITAN

- 4.0 Konteks Organisasi
- 5.0 Kepimpinan
- 6.0 Perancangan
- 7.0 Sokongan
- 7.1 Sumber Pemantauan & Pengukuran
- 7.2 Kekompetenan
- 7.4 Komunikasi
- 7.5 Maklumat didokumentasikan
- 8.2 Keperluan untuk Produk & Perkhidmatan
- 8.5 Penyediaan Pengeluaran & Perkhidmatan
- 8.7 Kawalan Output Tak Akur
- 10.0 Penambahbaikan