

	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI	Halaman : 1/12
		No. Semakan : 00 -01
	Kod Dokumen : UPM/OPR/PKU/P001	No. Isu : 03
	PROSEDUR PERKHIDMATAN PERUBATAN	Tarikh : 28/02/2025 14/05/2025

1.0 SKOP

Prosedur ini menerangkan pengurusan pelanggan perubatan di Pusat Kesihatan Universiti, UPM Serdang dan Klinik Satelit Kampus Bintulu, UPM yang merangkumi semua proses yang berkaitan dengan pengurusan pelanggan di Perkhidmatan Pesakit Luar.

2.0 TANGGUNGJAWAB

Ketua dan semua pekerja yang berkaitan bertanggungjawab dalam melaksanakan dan mematuhi prosedur ini.

3.0 DOKUMEN RUJUKAN

Kod Dokumen	Tajuk Dokumen
-	Akta Dadah Berbahaya 1952 (AKTA 234)
-	Buku Panduan Perkhidmatan Perubatan, Pusat Kesihatan Universiti, UPM
SOK/KEW/GP002/AKN	Garis Panduan Penggunaan Peti Besi/ Kabinet Besi Berkunci
SOK/KEW/GP021/HSL	Garis Panduan Pengurusan Terimaan Di Kaunter
-	HR PORTAL
-	i-GIMS
-	<i>International Code of Diseases (ICD 10)</i>
-	<i>Malaysian Laws On Poisons And Sales Of Drugs</i>
-	<i>Medical Act 1971 (ACT 50) & Regulations</i>
-	<i>Nurses ACT 1950 (http://www.agc.gov.my/Akta/Vol.%201/Act%2014.pdf)</i>
UPM/SOK/PYG/P001	Prosedur Penyelenggaraan Baik Pulih
UPM/SOK/PYG/P002	Prosedur Penyelenggaraan Berkala
-	Peraturan Kewangan dan Perakaunan UPM
-	<i>Positioning in Radiography Vol. 1 & 2</i>
-	SMP

	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI	Halaman : 2/12
		No. Semakan : 00 -01
	Kod Dokumen : UPM/OPR/PKU/P001	No. Isu : 03
		Tarikh : 28/02/2025 14/05/2025
	PROSEDUR PERKHIDMATAN PERUBATAN	

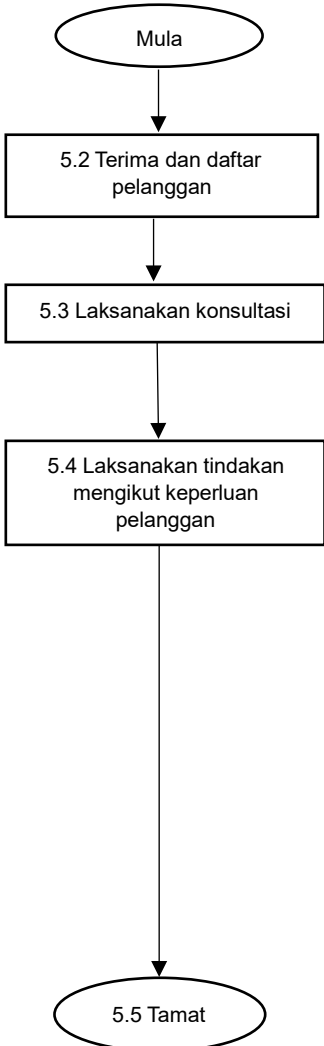
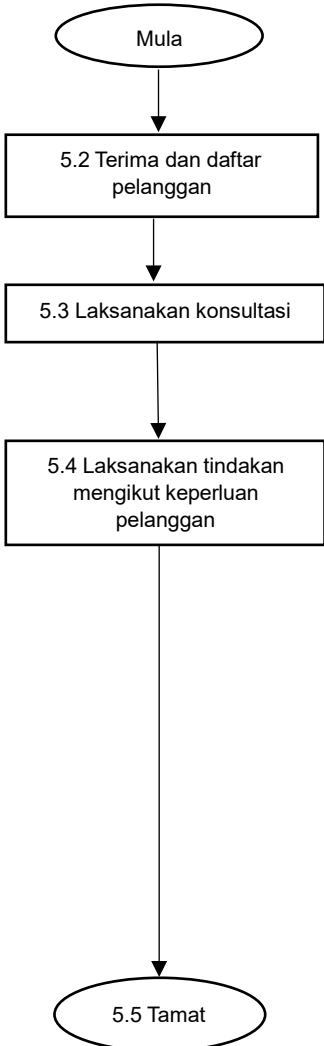
4.0 TERMINOLOGI DAN SINGKATAN

AMO	: Penolong Pegawai Perubatan
BRP	: Bilik Rekod Perubatan
BDR	: Bilik Dokumen dan Rekod
DR	: Pegawai Perubatan
iDEC	: Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
JM	: Jururawat Masyarakat
JPP	: Jurupulih Perubatan
JT	: Jururawat Terlatih
JTMP	: Juru Teknologi Makmal Perubatan
JX	: Juru X-Ray
Ketua	: Ketua PKU
KJ	: Ketua Jururawat
PJR	: Penyelia Jururawat
PKU	: Pusat Kesihatan Universiti
PO	: Pembantu Operasi
PPK	: Pembantu Perawatan Kesihatan
PRJ(PTJ)	: Pegawai Rekod Jabatan (Pusat Tanggungjawab)
PSc	: Pegawai Sains
PPSc	: Penolong Pegawai Sains
PPTM	: Penolong Pegawai Teknologi Maklumat
PTM	: Pegawai Teknologi Maklumat
PT (P/O)	: Pembantu Tadbir
PT (KEW)	: Pembantu Tadbir Kewangan

	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI	Halaman : 3/12
		No. Semakan : 00 -01
	Kod Dokumen : UPM/OPR/PKU/P001	No. Isu : 03
	PROSEDUR PERKHIDMATAN PERUBATAN	Tarikh : 28/02/2025 14/05/2025

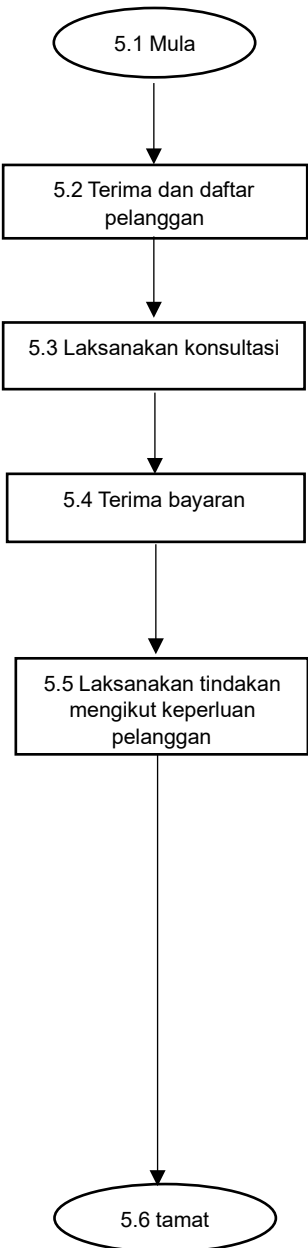
5.0 PROSES TERPERINCI

A. PERKHIDMATAN PERUBATAN TIDAK BERBAYAR

Tanggungjawab	Carta Alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
PO/PPK/JM/KJ		5.2 Terima dan daftar pelanggan. Rujuk Panduan Perkhidmatan Perubatan PKU Bab 1.	Dokumen Rujukan Rujuk 3.0 Rekod rujuk 6.0
		5.3 Laksanakan konsultasi mengikut keperluan pelanggan. Rujuk Panduan Perkhidmatan Perubatan Bab 2.	Panduan Perkhidmatan Perubatan PKU Bab 2
DR		5.4 Laksanakan tindakan mengikut keperluan pelanggan	
PPF/JTMP/PSc/JX/JT/KJ/AMO/DR		i. Farmasi. Rujuk Panduan Perkhidmatan Perubatan Bab 3.	Panduan Perkhidmatan Perubatan Bab 3
		ii. Ujikaji Makmal. Rujuk Panduan Perkhidmatan Perubatan Bab 4.	Panduan Perkhidmatan Perubatan Bab 4
		iii. Pengimejan. Rujuk Panduan Perkhidmatan Perubatan Bab 5.	Panduan Perkhidmatan Perubatan Bab 5
		iv. Rawatan. Rujuk Panduan Perkhidmatan Perubatan Bab 6.	Panduan Perkhidmatan Perubatan Bab 6
	v. Rujukan. Rujuk Panduan Perkhidmatan Perubatan Bab 2 Bilangan 11.	Panduan Perkhidmatan Perubatan Bab 2 Bilangan 11	
			Panduan Perkhidmatan Perubatan Bab 2 Bilangan 11

	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI	Halaman : 4/12
		No. Semakan : 00 -01
	Kod Dokumen : UPM/OPR/PKU/P001	No. Isu : 03
	PROSEDUR PERKHIDMATAN PERUBATAN	Tarikh : 28/02/2025 14/05/2025

B. PERKHIDMATAN PERUBATAN BERBAYAR

Tanggungjawab	Carta Alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
PO/PPK/JM/KJ	 <pre> graph TD 5.1([5.1 Mula]) --> 5.2[5.2 Terima dan daftar pelanggan] 5.2 --> 5.3[5.3 Laksanakan konsultasi] 5.3 --> 5.4[5.4 Terima bayaran] 5.4 --> 5.5[5.5 Laksanakan tindakan mengikut keperluan pelanggan] 5.5 --> 5.6([5.6 tamat]) </pre>	5.2 Terima dan daftar pelanggan Rujuk Panduan Perkhidmatan Perubatan PKU Bab 1.	Dokumen Rujuk Rujuk 3.0
DR		5.3 Laksanakan konsultasi mengikut keperluan pelanggan Rujuk Panduan Perkhidmatan Perubatan PKU Bab 2.	Rekod Rujuk 6.0
PT (KEW)		5.4 Terima bayaran daripada pelanggan. Arahkan pelanggan ke Lokasi seterusnya mengikut keperluan pelanggan atau pun proses tamat sekiranya pelanggan telah selesai menggunakan perkhidmatan PKU. Rujuk Panduan Perkhidmatan Perubatan PKU Bab 8.	Panduan Perkhidmatan Perubatan PKU Bab 2 Panduan Perkhidmatan Perubatan PKU Bab 8
PPF/JTMP/PSc/JX/JT/KJ/AMO/DR		5.5 Laksanakan tindakan mengikut keperluan pelanggan.	Panduan Perkhidmatan Perubatan PKU Bab 3
		i. Farmasi. Rujuk Panduan Perkhidmatan Perubatan Bab 3. ii. Ujikaji Makmal. Rujuk Panduan Perkhidmatan Perubatan Bab 4. iii. Pengimejan. Rujuk Panduan Perkhidmatan Perubatan Bab 5. iv. Rawatan. Rujuk Panduan Perkhidmatan Perubatan Bab 6. v. Rujukan. Rujuk Panduan Perkhidmatan Perubatan Bab 2 bilangan 11.	Panduan Perkhidmatan Perubatan PKU Bab 4 Panduan Perkhidmatan Perubatan PKU Bab 5 Panduan Perkhidmatan Perubatan PKU Bab 6 Panduan Perkhidmatan Perubatan PKU Bab 2 Bilangan 11

	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI	Halaman : 5/12
		No. Semakan : 00 -01
	Kod Dokumen : UPM/OPR/PKU/P001	No. Isu : 03
	PROSEDUR PERKHIDMATAN PERUBATAN	Tarikh : 28/02/2025 14/05/2025

6.0 REKOD

Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
PENDAFTARAN					
1.	Pangkalan Data "Patient's Demographic" (Elektronik)	PTM/PPTM	PTM/PPTM	Server di iDEC, UPM Kekal	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
2.	Buku Rekod Pendaftaran (Sistem Tergendala)	PJR/KJ/JT/JM/ PJ/PPK /PO	PRJ(PTJ)/ PT(P/O)	Unit Pendaftaran 5 tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
KONSULTASI					
1.	Pangkalan Data "Medical Consultation Screen" (Elektronik)	PTM/PPTM	PTM/PPTM	Server di iDEC, UPM Kekal	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
2.	Buku Salinan Sijil Cuti Sakit	PJR/KJ/JT/JM/ PJ/PPK	PRJ(PTJ)/ PT(P/O)	BRP 3 Tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
3.	Buku Pengeluaran Sijil Cuti Sakit	PJR/KJ/JT/JM/ PJ/PPK	KJ/PJR/PRJ(PTJ)	BRP 3 Tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
4.	Salinan Surat Akuan Pelajar/Guarantee Letter(GL)	PPK /JT	PRJ(PTJ)/ PT(P/O)	BRP 5 tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
5.	Buku Rekod Perubatan (manual) Sistem Tergendala	KJ/JT/JM	PRJ(PTJ)/ PT(P/O)	Unit Pendaftaran 3 Tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia

		OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI Kod Dokumen : UPM/OPR/PKU/P001			Halaman : 6/12
					No. Semakan : 00 -01
		PROSEDUR PERKHIDMATAN PERUBATAN			No. Isu : 03
					Tarikh : 28/02/2025 14/05/2025
Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
6.	Senarai Semak Alat Diagnostik dan Am □ Senarai Semak Peralatan Diagnostik dan Am di Bilik Konsultasi Perubatan (PKU/SS03/ Diagnostik)	JT/PPK	PRJ(PTJ)/PT(P/O)	Bilik Konsultasi/BRP 3 Tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
7.	Buku Rekod Temujanji Konsultasi Perubatan	KJ/JT/JM	PRJ(PTJ)/PT(P/O)	Bilik Konsultasi/BRP 3 Tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
FARMASI					
1.	Pangkalan Data "LIMS" Screen (Elektronik)	PTM/PPTM	PTM/PPTM	Server di iDEC, UPM	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
2.	Buku Log Ubatan Psikotropik	KJ/PPF/JT	PRJ(PTJ)/PT(P/O)	Unit Farmasi 3 tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
3.	UPM.PKU.300-2/2/7 Rekod Penggunaan Ubat - Surat Permohonan Ubat Anti Malaria - Surat Permohonan Peti Pertolongan Cemas - Surat Ubatan Non-Conformance Borang Permohonan Ubat Anti Malaria(OPR/PKU/BR04/MAL) - Salinan Borang Pengeluaran Bekalan (PKU/BR05/PB) - Borang Pengeluaran Ubat Dari Unit Farmasi (OPR/PKU/BR04/Ubat)	PPF/PT(P/O)	PRJ(PTJ)/PT(P/O)	Unit Farmasi 3 tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia

	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI	Halaman : 7/12
		No. Semakan : 00 -01
	Kod Dokumen : UPM/OPR/PKU/P001	No. Isu : 03
		PROSEDUR PERKHIDMATAN PERUBATAN

Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
4.	Rekod Suhu ☐ Borang Rekod Suhu (OPR/PKU/BR13/Suhu)	PPF/JT/PT(P/O)	PRJ(PTJ)/PT(P/O)	Unit Farmasi/BDR 3 tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
5.	Buku Penyerahan Ubat/Bekalan Rawatan Yang Telah Tamat Tempoh	PPF/JT/PT(P/O)	PRJ(PTJ)/PT(P/O)	Unit Farmasi/BDR 3 tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
UJIKAJI MAKMAL					
1.	Pangkalan Data "LIMS" Screen dan "LIS" Lab Information System (Elektronik)	PTM/PPTM	PTM/PPTM	Server di iDEC, UPM	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
2.	Buku Pendaftaran Ujikaji Makmal	PPK/PO	PRJ(PTJ)/PT(P/O)	Unit Makmal 5 tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
3.	Rekod Suhu ☐ Borang Rekod Suhu (OPR/PKU/BR13/Suhu)	JTMP/PPSc	PRJ(PTJ)/PT(P/O)	Unit Makmal 3 tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
4.	UPM.PKU.300-2/11/1 Penyelenggaraan Alatan Makmal Perubatan Mesin Biokimia ☐ Dokumen Berkaitan Mesin Hematologi • Rekod Kawalan Kualiti ESR (OPR/PKU/BR06/Lab16) • Dokumen Berkaitan Kawalan Kualiti Urine • Keputusan Kawalan Kualiti Kawalan Kualiti Mesin HbA1c • Keputusan kawalan kualiti	JTMP/PPSc	PRJ(PTJ)/PT(P/O)	Unit Makmal 3 tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia

	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI	Halaman : 8/12
		No. Semakan : 00 -01
	Kod Dokumen : UPM/OPR/PKU/P001	No. Isu : 03
	PROSEDUR PERKHIDMATAN PERUBATAN	Tarikh : 28/02/2025 14/05/2025

Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
5.	Salinan Permohonan Ujikaji Makmal Luar	JTMP/ PPSc	PRJ(PTJ)/ PT(P/O)	Unit Makmal 1 tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
6..	UPM.PKU.200-8/4/2 Penyelenggaraan Tanpa Kontrak □ Borang Penyelenggaraan (SOK/PYG/BR017) • Butiran Aset • Jadual Perancangan & Pemantauan Penyelenggaraan Berkala (SOK/PYG/DF09) • Surat dan dokumen berkaitan	JTMP/ PPSc	PRJ(PTJ)/ PT(P/O)	Unit Makmal 3 tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
RADIOLOGI					
1.	Pangkalan Data "RIMS Screen" (Elektronik)	PTM/PPTM	PTM/PPTM	Server di iDEC, UPM Kekal	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia

	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI Kod Dokumen : UPM/OPR/PKU/P001				Halaman : 9/12
					No. Semakan : 00 -01
					No. Isu : 03
	PROSEDUR PERKHIDMATAN PERUBATAN				Tarikh : 28/02/2025 14/05/2025
2.	UPM.PKU.300-2/7/1 Penyelenggaraan Peralatan Perubatan (Radiologi) - Laporan Dosimetri OSL - Lesen dan Sijil Tahunan - Dokumen laporan yang berkaitan - Borang Ujian Peralatan Perlindungan Sinaran (Lead Protection Test) (OPR/PKU/BR07/LPT)	JX/PO	PRJ(PTJ)/PT(P/O)	Unit Radiologi 3 tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia

Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
1.	Pangkalan Data "Treatment Room Screen"(Elektronik)	PTM/PPTM	PTM/PPTM	Server di iDEC, UPM Kekal	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
2.	Senarai Semak Peralatan Bilik Rawatan - Senarai Semak Mingguan Troli Kecemasan (PKU/SS08/Troli) - Senarai semak mingguan peralatan dan ubat dalam beg kecemasan (PKU/SS08/Beg) - Borang Rekod Suhu (OPR/PKU/BR13/Suhu) - Borang Penilaian Sucihamas (OPR/PKU/BR08/Sucihamas)	JT/AMO/JTP/PPK	PRJ(PTJ)/PT(P/O)	Unit Rawatan 3 tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia

		OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI Kod Dokumen : UPM/OPR/PKU/P001			Halaman : 10/12
					No. Semakan : 00 -01
		PROSEDUR PERKHIDMATAN PERUBATAN			No. Isu : 03
					Tarikh : 28/02/2025 14/05/2025
3.	Senarai Semak Bekalan Bilik Rawatan - Senarai Semak Mingguan Bekalan Ubat (Peti Sejuk) (OPR/PKU/SS08/Ubat Peti Sejuk) - Senarai Semak Mingguan Bekalan Ubat Di Bilik Rawatan (PKU/SS08/Ubat) - Senarai Semak Mingguan Bekalan Rawatan Di Bilik Rawatan (PKU/SS08/Bekalan Rawatan)	JT/AMO	PRJ(PTJ)/PT(P/O)	Unit Rawatan 3 tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
4.	Rekod Bekalan Ubat Bilik Rawatan - Salinan Borang Pengeluaran Bekalan - Salinan Borang Pengeluaran Ubat dari Unit Farmasi (PKU/BR04/Ubat)	JT/AMO	PRJ(PTJ)/PT(P/O)	Unit Rawatan 3 tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
5.	Buku On-Call Pegawai Perubatan	DR/JT/AMO	PRJ(PTJ)/PT(P/O)	Unit Rawatan 5 tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia

	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI Kod Dokumen : UPM/OPR/PKU/P001	Halaman : 11/12
		No. Semakan : 00 01
		No. Isu : 03
	PROSEDUR PERKHIDMATAN PERUBATAN	Tarikh : 28/02/2025 14/05/2025

6.	Buku Rekod Pengambilan Sampel Darah	JT/AMO/PPK	PRJ(PTJ)/PT(P/O)	Unit Rawatan 1 tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
7.	Buku Rekod Pengambilan Ubat <i>Stat dose</i> Dari Farmasi Ke Bilik Rawatan	JT/AMO	PRJ(PTJ)/PT(P/O)	Unit Rawatan 3 tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia

Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
PERKHIDMATAN AMBULANS / KENDERAAN					
1.	Buku Log (No. Kenderaan) (Am 362-Pin 3/82)	PAV/KPAV	PRJ(PTJ)/PT(P/O)	Dalam Kenderaan/ Bilik Pemandu 5 tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
2.	Ambulans - Borang Laporan Panggilan Kecemasan (OPR/PKU/BR09/PKC) - Senarai Semak Peralatan Ambulan (PKU/SS09/AMB)	AMO	PRJ(PTJ)/PT(P/O)	Bilik MECC 3 tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia

	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI	Halaman : 12/12
		No. Semakan : 00 -01
	Kod Dokumen : UPM/OPR/PKU/P001	No. Isu : 03
	PROSEDUR PERKHIDMATAN PERUBATAN	Tarikh : 28/02/2025 14/05/2025

Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
KAUNTER BAYARAN					
1.	Pangkalan Data " <i>Billing Screen</i> " (Elektronik)	PTM/PPTM	PTM/PPTM	Server di iDEC, UPM Kekal	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
2.	Penyata Harian Terimaan Wang Tunai Bayaran Perubatan & Pergigian - Bank Deposit Slip Report - Imbangan kutipan Harian - Salinan Simpanan Wang Tunai - Salinan Resit Rasmi (Bendahari) <i>hijau</i>	PT(KEW)/PT(P/O)	PRJ(PTJ)/ PT(P/O)	Kaunter Bayaran/PA 7 tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia