



Optimalkan Pelayanan Informasi Obat Agar Apotek Semakin Dicintai Pelanggan!

Description

Pelayanan informasi obat (PIO) merupakan salah satu standar pelayanan farmasi klinik di apotek menurut Permenkes Nomor 73 Tahun 2016. Selain sebagai bisnis retail, apotek pada dasarnya merupakan fasilitas pelayanan kesehatan sehingga perlu melakukan pelayanan kefarmasian seperti PIO. Ternyata, memberikan pelayanan farmasi seperti PIO dapat [meningkatkan penjualan di apotek, lho. Bagaimana tidak?](#) ketika apotek mengoptimalkan pelayanan farmasinya, maka pelanggan akan merasa percaya kepada apotek, sehingga pelanggan menjadi puas. Bagi pelanggan/pasien akan lebih senang berkunjung ke apotek yang memberikan pelayanan farmasi seperti pemberian informasi obat daripada ke apotek hanya berjualan saja.

Pengertian Pelayanan Informasi Obat

Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan kegiatan yang dilakukan oleh apoteker dalam penyediaan dan pemberian informasi mengenai obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis, dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan obat. Sasarannya tidak hanya kepada pasien saja, tetapi juga kepada profesi kesehatan lain, pasien, keluarga pasien, dan masyarakat umum. Obat yang dimaksud merupakan sediaan farmasi termasuk obat keras, obat bebas terbatas, obat bebas, obat herbal, multivitamin dan suplemen.

Informasi yang diberikan meliputi dosis, bentuk sediaan, indikasi dan kontraindikasi, formulasi khusus, rute dan [metode/cara penggunaan obat](#), farmakokinetik, farmakologi, keamanan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui, interaksi, stabilitas, cara penyimpanan, harga, dan informasi lainnya terkait obat.

Mungkin Anda berpikiran bahwa pemberian informasi obat hanya ketika pasien datang membeli atau menebus obat? Ternyata tidak. Pelayanan Informasi Obat ini bersifat luas, contohnya :

- Dalam rangka promosi/peningkatan kesehatan (promotif), seperti melakukan penyuluhan
- Dalam rangka pencegahan penyakit (preventif), seperti melakukan penyuluhan imunisasi, penyuluhan terhadap bahaya merokok
- Dalam rangka penyembuhan penyakit (kuratif), seperti keterlibatan dalam program eliminasi

malaria dan TBC

- Dalam rangka pemulihan kesehatan (rehabilitatif), seperti memberi informasi untuk meningkatkan kepatuhan pada pasien pengobatan kronis seperti hipertensi dan kolesterol

Cara Memberikan Pelayanan Informasi Obat

Pemberian informasi obat dilakukan oleh Apoteker, dibantu tenaga teknis kefarmasian dan semua staf apotek. Sebelum memberikan informasi, tentu apoteker harus menyiapkan materi dan selalu memperbarui pengetahuannya. Berikut cara memberikan pelayanan informasi obat di apotek :

a. Melakukan Persiapan

Sebelum melakukan kegiatan PIO, apoteker atau petugas harus menyiapkan :

- Buku/e-book referensi terkait kefarmasian
- Formulir PIO

b. Pelaksanaan

Ada beberapa bentuk pelaksanaan kegiatan PIO yang bisa dilakukan di apotek, seperti :

- Menjawab pertanyaan baik lisan maupun tulisan
- Membuat dan menyebarkan brosur/buletin/leaflet kepada pengunjung apotek atau masyarakat dalam rangka melakukan penyuluhan. Atau bisa juga leaflet ditempelkan di mading apotek agar bisa dibaca oleh pengunjung apotek
- Memberikan informasi dan edukasi kepada pasien. Ini melekat ketika apoteker memberikan obat kepada pasien
- Memberikan [pelatihan](#) terkait pengetahuan tentang obat-obat yang dijual di apotek kepada karyawan di apotek. Contoh : pelatihan terkait cara menggunakan obat khusus yang benar, pelatihan tentang obat bebas dan bebas terbatas, dll
- Memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada siswa/mahasiswa farmasi yang sedang praktik kerja di apotek (PKL/PKPA)
- Melakukan program jaminan mutu

c. Evaluasi

Pelayanan informasi obat perlu dilakukan evaluasi, misal setiap akhir bulan dengan cara merekapitulasi jumlah pertanyaan, jenis pertanyaan, dan tujuan permintaan informasi obat. Termasuk evaluasi bagaimana respon atau *feedback* dari pemberian informasi yang telah dilakukan.

Menyadari padatnya kegiatan yang perlu Anda lakukan di apotek, seperti melakukan pelayanan farmasi klinik dan melakukan pengelolaan sediaan farmasi. Anda bisa memanfaatkan [software apotek](#) seperti [Apotek Digital](#) untuk memudahkan kegiatan pengelolaan di apotek. Dengan [Apotek Digital](#), Anda dapat melakukan semua aktivitas pengelolaan di apotek dengan mudah, dari [pengelolaan stok](#), pengelolaan karyawan, laporan dan analisis secara otomatis dan *real time*. Coba gratis, [di sini](#).

Pustaka : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019, Petunjuk Teknis Standar Pelayanan

Kefarmasian di Apotek

Category

1. Pelayanan Farmasi

Tags

1. pelayanan informasi obat
2. pio

Date Created

2023/01/16

Author

ayesyaturul

default watermark