1. **Tujuan**

Untuk memperoleh kepastian bahwa:

1. Produk yang dikirim sesuai dengan yang dipesan oleh pelanggan berdasarkan surat pesanan.
2. Pemesanan produk psikotropik disertai dengan Surat Pesanan khusus Psikotropika yang ditandatangani oleh penanggung jawab pelanggan.
3. Produk yang dikirim ke pelanggan dilengkapi dengan informasi nomor bets dan *expired date* pada dokumen pengiriman.
4. **Ruang Lingkup**

Proses penerimaan surat pesanan dari pelanggan, penyiapan dan pengiriman obat dan/atau bahan obat ke pelanggan.

1. **Tanggung Jawab**
2. Apoteker Penanggung Jawab (APJ)
3. Kepala Gudang/Logistik
4. Staf Gudang
5. **Prosedur**
6. **Penerimaan Pesanan**
   * 1. Surat Pesanan yang diterima dari pelanggan baik secara elektronik maupun manual diskrining oleh APJ untuk memastikan:
7. Pemesan terdaftar sebagai pelanggan yang sudah terverifikasi melalui prosedur kualifikasi pelanggan
8. Keaslian surat pesanan, tidak dalam bentuk faksimili, fotokopi, scan dokumen yang di print atau email
9. Kebenaran surat pesanan, meliputi:
10. nama dan alamat penanggung jawab sarana pemesan;
11. nama, bentuk dan kekuatan sediaan, jumlah (dalam bentuk angka dan huruf) dan isi kemasan dari Obat/Bahan Obat yang dipesan;
12. nomor surat pesanan;
13. tanggal surat pesanan;
14. nama, alamat, dan izin sarana pemesan;
15. Keabsahan surat pesanan, meliputi:
16. tanda tangan dan nama jelas penanggung jawab;
17. nomor SIPA/SIPTTK Penanggung Jawab sarana pemesan;
18. stempel pelanggan.
19. kewajaran pesanan dengan mempertimbangkan:
20. jumlah dan frekuensi pesanan termasuk kapasitas tempat penyimpanan sarana pemesan
21. jenis Obat yang dipesan mencakup pertimbangan terhadap Obat-Obat yang sering disalahgunakan;
22. lokasi sarana dan kondisi pelayanan mencakup lokasi sarana di wilayah keramaian atau dekat dengan fasilitas pelayanan kesehatan dan pertimbangan jumlah pelayanan resep atau tersedianya praktik dokter di sarana pemesan

Dalam hal terdapat kecurigaan terhadap keabsahan dan kewajaran pesanan harus dilakukan konfirmasi kepada penanggungjawab sarana pemesan baik secara langsung maupun tidak langsung.

* + 1. Surat Pesanan yang telah diskrining dan diverifikasi diberipenandaan oleh APJ baik secara sistem atau manual kemudian diserahkan kepada Kepala Gudang
    2. Kepala Gudang melakukan pengecekan terhadap ketersediaan stok di gudang dan ketentuan perusahaan, misalnya berkoordinasi dengan Kepala Bagian Finance terkait status piutang pelanggan.
    3. Apabila stok tersedia dan secara ketentuan perusahaan, pesanan dapat dilayani dan admin gudang memproses surat jalan/ faktur penjualan/*picklist.*
    4. Jika pesanan ditolak, maka Kepala gudang menyampaikan kepada APJ dan APJ harus menerbitkan surat penolakan kepada pelanggan paling lama 7 (tujuh) hari kerja. (dihitung sejak kapan?)

1. **Penyiapan Pesanan**
   * 1. Staf gudang menyiapkan obat/bahan obat berdasarkan surat jalan/faktur penjualan/*picklist* yang telah terbit
     2. Staf gudang mengambil Obat dan/atau bahan obat yang memiliki masa simpan yang cukup sebelum kedaluwarsa dan berdasarkan *FEFO* sesuai dengan picklist yang telah terbit.
     3. Staf gudang mencatat jumlah, nomor bets dan tanggal kedaluwarsa obat dan/atau bahan obat yang diambil di kartu stok atau sistem mutasi
     4. Kepala Gudang/*Checker* dan APJ melakukan pemeriksaan terhadap kesesuaian obat/bahan obat yang disiapkan oleh staf gudang dengan surat jalan, meliputi kondisi fisik produk, nama produk, jumlah produk, bentuk dan kekuatan sediaan, NIE, nomor bets dan tanggal kedaluwarsa produk.
     5. Apabila sudah sesuai, APJ menandatangani surat jalan/ faktur penjualan.
     6. Checker membubuhkan tandatangan pada *picklist.*
     7. Staf gudang mengemas obat/bahan obat sedemikian rupa sehingga kerusakan, kontaminasi dan pencurian dapat dihindari, serta dapat mempertahankan kondisi penyimpanan dan keamanan (kontainer obat tersegel) obat dan/atau bahan obat selama transportasi.
     8. Pesanan yang sudah dikemas diserahkan kepada petugas ekspedisi untuk selanjutnya dikirim ke alamat yang sesuai dengan surat jalan.
2. **Pengiriman Pesanan**
   * 1. Bagian ekspedisi mengatur pengiriman produk yang akan dilakukan oleh kurir untuk area dalam kota dan menggunakan ekspedisi pihak ketiga yang telah disetujui oleh Perusahaan untuk pengiriman ke luar kota.
     2. Pengiriman dengan Kurir Perusahaan
3. Kurir mengirim pesanan sesuai dengan alamat yang tercantum di surat jaan/faktur penjualan.
4. Surat Jalan/Faktur tersebut harus ditandatangani dan dicantumkan tanggal, jam terima barang dan distempel pelanggan sebagai konfirmasi penerimaan barang.
5. Khusus untuk pelanggan yang melakukan pemesanan melalui telpon, email, aplikasi pesan lainnya, maka Surat Pesanan harus diambil oleh Petugas ekspedisi/*delivery.*
6. Jika pihak pelanggan tidak dapat memberikan Surat Pesanan, maka barang dibawa kembali ke Gudang.
7. Dokumen pengiriman (surat jalan/faktu penjualan) yang sudah ditandatangani oleh penerima selanjutnya diarsipkan oleh admin
   * 1. Pengiriman menggunakan Jasa Pihak Ketiga
8. Petugas ekspedisi (Pihak Ketiga/Pengantar ekpedisi) menerima barang dari staf gudang berupa fisik produk yang sudah dikemas serta dokumen pengiriman. Petugas ekspedisi melakukan verifikasi dokumen dengan cara:
9. Pengecekan tanggal dan Nomor Surat Jalan/Faktur Penjualan;
10. Pengecekan kondisi, jumlah fisik barang (kemasan barang), nomor bets dan tanggal kedaluwarsa pada dokumen;
11. Pengecekan jenis pengiriman produk bersuhu dingin atau regular, pengemasan barang, kemasan;
12. Pengecekan tujuan pengiriman meliputi nama lengkap, alamat (tanpa akronim), nomor telepon dan status dari penerima (misalnya Apotek, Rumah Sakit, dll)
13. Jika barang vs dokumen tidak sesuai maka petugas ekspedisi (Pihak Ketiga/Pengantar ekpedisi) mengkonfirmasikan hal tersebut kepada petugas gudang agar dapat dilakukan koreksi fisik barang yang sesuai dengan dokumen.
14. Jika sudah sesuai, Bagian Ekspedisi menginput Dokumen melalui sistem untuk konfirmasi keberangkatan Armada dan menerbitkan resi pengiriman
15. Resi peniriman diserahkan kepada bagian gudang.
16. Petugas Pengantar Barang/Kurir melakukan proses pengiriman ke pelanggan sesuai dokumen pengiriman (Surat Jalan/Faktur Penyaluran.
17. Faktur tersebut harus ditandatangani dan dicantumkan tanggal, jam terima barang dan distempel pelanggan sebagai konfirmasi penerimaan barang.
18. Khusus untuk pelanggan Pharma non psikotropika yang pesan melalui telpon, maka Surat Pesanan harus diambil oleh Petugas ekspedisi/ Delivery.
19. Jika pihak pelanggan tidak dapat memberikan Surat Pesanan, maka barang dibawa kembali ke Gudang.
20. Dokumen pengiriman Surat Jalan/Faktur Penjualan yang sudah ditandantangani dan distempel penerima diserahkan kepada bagian gudang untuk diarsipkan.
    * 1. Pengirimandi luar jam kerja

Jika dalam keadaan darurat dibutuhkan pengiriman diluar jam kerja agar dilakukan sebagai berikut:

* 1. Pesanan harus ada persetujuan dari pimpinan
  2. Adanya petugas yang diberikan wewenang melakukan proses ini
  3. Membuat Surat Jalan Manual dilengkapi dengan nomor urut Surat Jalan
  4. Mencatat Unit, no batch dan ED produk yang dikirim
  5. Mengirim ke pelanggan dan meminta tanda tangan nama jelas serta no SIPA penanggung jawab di pelanggan
  6. Keesokan harinya segera menyerahkan Surat jalan Asli ke Kepala Gudang untuk proses difakturkan
  7. Ka Gudang, proses faktur dan mengirimkan faktur bersama surat jalan manual untuk dimintakan tanda tangan dan cap pelanggan.

1. **Dokumentasi**

Dokumen Pengiriman (Surat Jalan/Faktur Penjualan/Resi Pengiriman)

1. **Riwayat**

| Versi | Nomor | Tanggal | Alasan Perubahan |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Xxxxx | .......... | Baru |
| 2. | Yyyyy | .......... | Tambahan .............................. |

1. **Distribusi**

Asli : Penanggung Jawab

Kopi No.1: Pimpinan Fasilitas Distribusi

No.2: Kepala Bagian Departemen Terkait

No.3: Kepala Bagian Logistik/Gudang