

ASPEK KESEJAHTERAAN APOTEKER DALAM TATA KELOLA APOTEK



Sahat Saragi

PIT HISFARMA 2018
Manado, 14 Juli 2018

Kompetensi:

- Apoteker FMIPA USU Medan
- *Magister* Farmasi Praktis Unair, Surabaya
- Prodi S3 Ilmu Farmasi Unair, Surabaya

Akademisi:

- Staf pengajar (UP):
- Profesi apoteker
 - Magister Bisnis Farmasi
-



Sahat Saragi

Kimia Farma Apotek (1994 – 2018):

1994 – 2009 (Praktisi):

- Apoteker Pendamping di KF 42 Blok–M Jakarta
- Pj Ka. Apotek KF No. 65 Mojokerto
- Ka. Apotek KF No. 73 Dili Timor Timur
- Ka. Apotek KF No. 57 Annex PBF Dili Timor Timur
- Ka. Apotek KF No. 52 Tunjungan Surabaya
- Ka. Apotek KF No. 52 Dukuh Kupang Surabaya
- Ka. Apotek KF No. 45 Raya Darmo Surabaya
- Asisten Manager Pelayanan dan Logistik PT. Kimia Farma Apotek
- Manager KF *Health Store* Menteng Huis Jakarta

2009 – 2018 (Kantor Pusat):

- Manager Unit Pengembangan Klinik & Apotek RS
- Manager Unit Klinik
- Manager Unit Quality Assurance
- Manager Unit Quality Improvement
- Manager Unit Risk Management, Audit & Compliance
- Manager Unit Performance Management System & Quality Assurance

AGENDA

Market Opportunity

**Peran & Tanggung
jawab Apoteker**

Penutup

Market Opportunity



Indonesia Health Expenditure

- Total pengeluaran untuk Healthcare di Indonesia baru mencapai 3.1% dari PDB
- Melihat tren yang ada, industri healthcare di Indonesia masih sangat prospektif untuk dikembangkan

Tahun 2019 GDP masyarakat di Indonesia mendekati 6.000 USD...

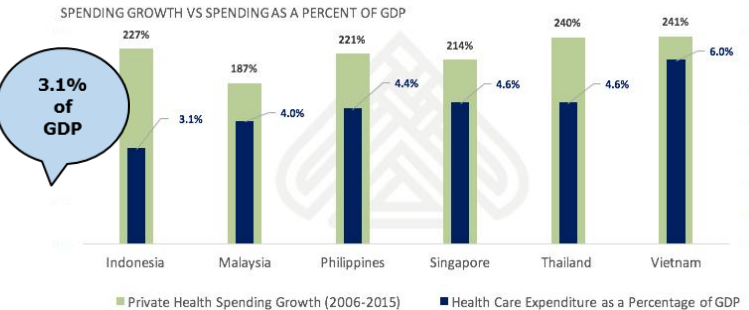
Indonesia's GDP per capita, 2009-2019 (US\$; 2015-2019 are forecasts)



Indonesia Health Expenditure (% of GDP, 2013)

berdampak pada meningkatnya belanja obat dan biaya kesehatan

ASEAN HEALTH EXPENDITURE
SPENDING GROWTH VS SPENDING AS A PERCENT OF GDP



US\$ 182

Projected Health Expenditure per Person / year (2019)



HARI INI	Prediksi Ke-depan
Kekuatan Ekonomi Dunia ke- 16 ¹⁾	...Ke- 7 pada tahun 2030 ¹⁾
Jumlah Penduduk: 251 juta ¹⁾	...di atas 300 juta pada tahun 2050 ³⁾
Kelas Konsumen: 45 juta ¹⁾	... 135 juta pada tahun 2050 ¹⁾
Penduduk Usia Produktif: sekitar 65% atau sekitar 163 juta ¹⁾	...sekitar 70% pada tahun 2025 ²⁾
Peluang Pasar dalam bidang Jasa, Pertanian, Perikanan, Sumber Daya Alam, Pendidikan: USD 0,7 Triliun ²⁾	... diperkirakan USD 5,7 Triliun pada tahun 2025 ²⁾

Indonesia diperhitungkan menjadi Kekuatan Ekonomi ke-7 Dunia

Sumber: 1) Mc Kinsey; 2) MP3EI; 3) Price Waterhouse Cooper



Indonesians Consuming Class Tahun 2010, 2020, 2030 masyarakat

Indonesia's population by income level (millions of people) **Consuming class 170 juta jiwa**

(GDP 3.600 USD) ... berdampak

pada daya beli, daya tawar dan

memilih jenis pelayanan



kesehatan berkualitas & komprehensif

¹Figures are rounded to nearest 5 million; 2020 and 2030 data are projected.

²"Other" is defined as people with annual net incomes ≤\$3,600; members of consuming class are those with annual net incomes >\$3,600; incomes measured at 2005 purchasing power parity.

Source: 2010 population census (Indonesian Central Bureau of Statistics); Cambridge Global Income Distribution Database (C-GIDD); McKinsey Global Institute analysis

ANNUAL CONSUMER SPENDING IN INDONESIA 2010-2030

Tahun 2020-2030 sektor

kesehatan tumbuh paling pesat

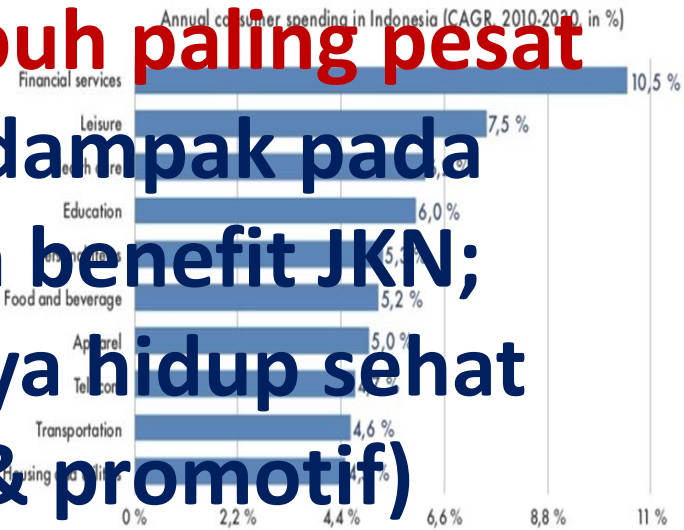
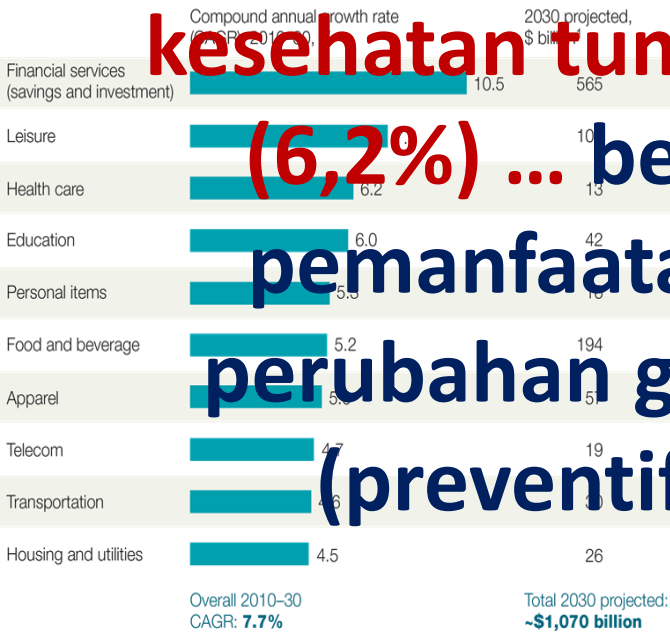
(6,2%) ... berdampak pada

pemanfaatan benefit JKN;

perubahan gaya hidup sehat

(preventif & promotif)

Annual consumer spending in Indonesia



RAPID URBANIZATION, RISING INCOME LEVELS, FAVORABLE DEMOGRAPHIC PATTERNS AND CHANGING LIFESTYLE TRENDS ARE JUST SOME OF THE FACTORS THAT ARE BOOSTING CONSUMER SPENDING IN INDONESIA

¹In 2010 prices.

Source: Canback Global Income Distribution Database (C-GIDD); Indonesia's Central Bureau of Statistics; 2011 McKinsey survey of 5,500 Indonesian consumers; McKinsey Global Institute analysis

INDONESIA HEALTHCARE & PHARMACEUTICAL Sectors by Number 2016/2017

Diselenggarakan tahun 2014, komposisi R/ masih 43%

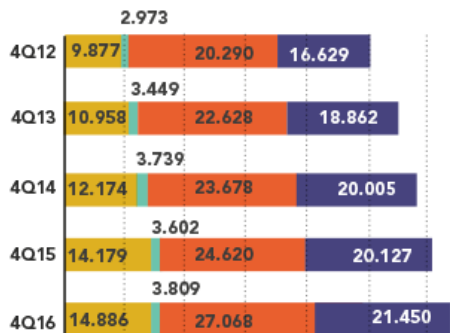


2014, komposisi R/ masih 43%
 (peny. kronis yg dicover BPJS) ...
 berdampak pada perubahan dari *R/ service ke longterm health services*

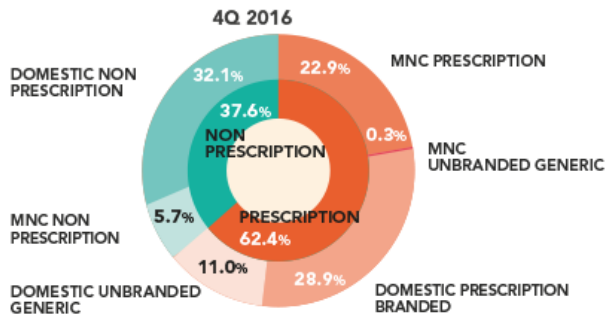


TOTAL MARKET MOVING ANNUAL TOTAL (MAT) VALUES (BILLIONS INDONESIA RUPIEES)

THE INDONESIAN PHARMACEUTICAL MARKET HAS GROWN AT 7.49% IN MAT Q4 2016



GROWTH(%)



IN %	TOTAL	CAGR 5 Y	
		MNC	DOMESTIC
TOTAL	7.80	9.83	7.07
PRESCRIPTION	8.59	10.80	7.47
PRESCRIPTION BRANDED	7.77	10.71	5.76
UNBRANDED GENERIC	12.51	19.40	12.37
NON PRESCRIPTION	6.54	6.39	6.57



Penduduk Indonesia Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin (2017)

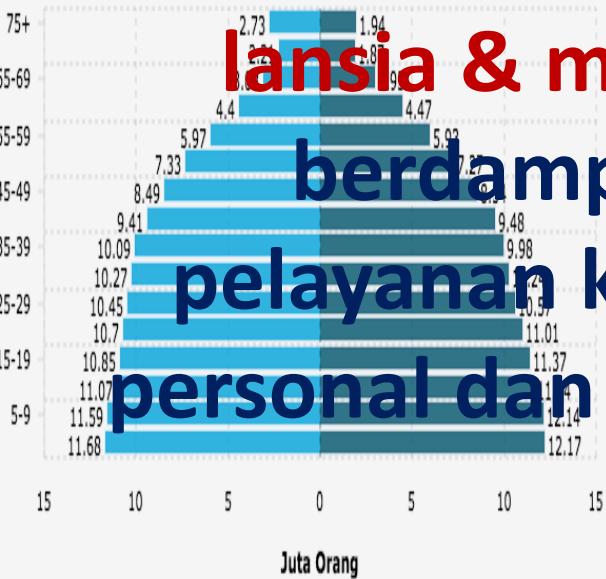
Piramida komposisi penduduk

lansia & menengah atas ...

berdampak perubahan

pelayanan kesehatan bersifat

personal dan berkesinambungan



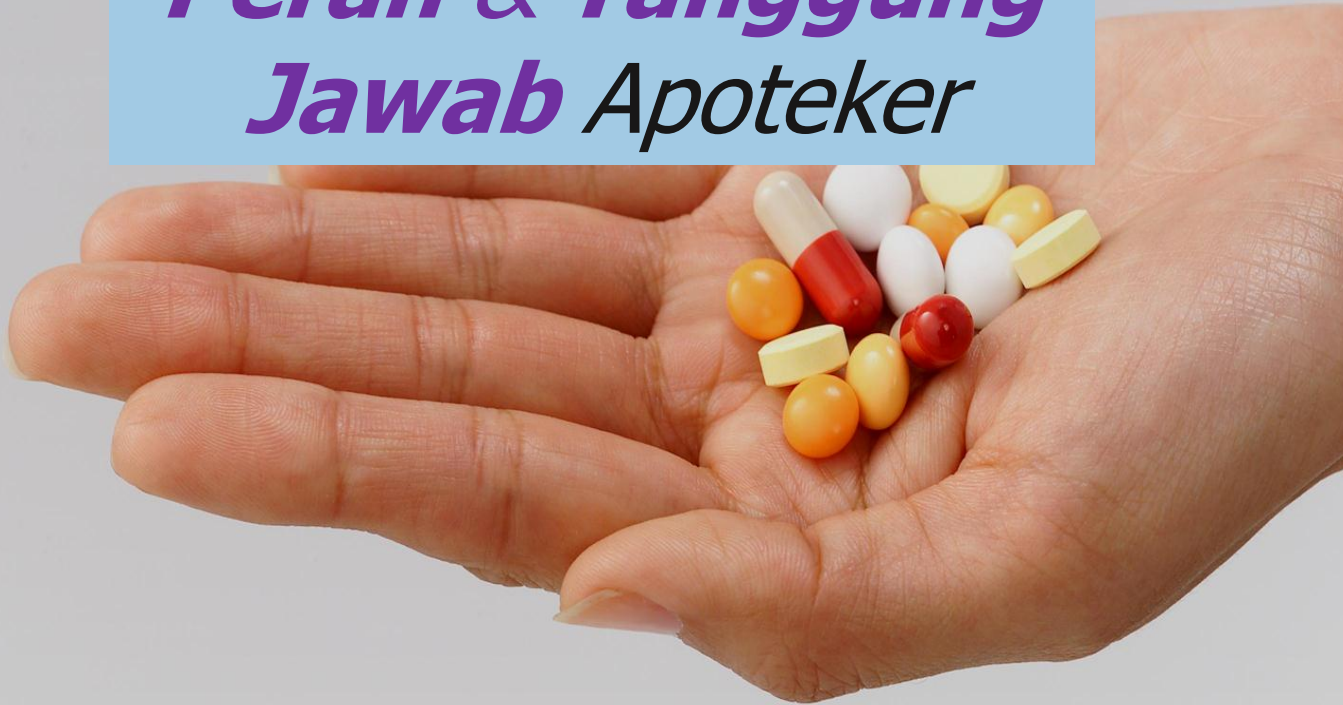
Pharmaceutical market growth is being driven by expanding middle class



- Upper class continues to offer growth opportunity for pharma
- 87m more people will enter the middle class; income levels mandate their opting mainly for branded Gx



Peran & Tanggung Jawab Apoteker



3 Roles of the Community Pharmacist

Community Pharmacist

Retailer

- ***Identify***
- ***Stimulate***
- ***Satisfy demand***

Manager

- ***Efficient***
- ***Effective***

Professional

Caring
Competent
Committed

The Pharm Journal, 1998

3 Roles of the Community Pharmacist ... con't

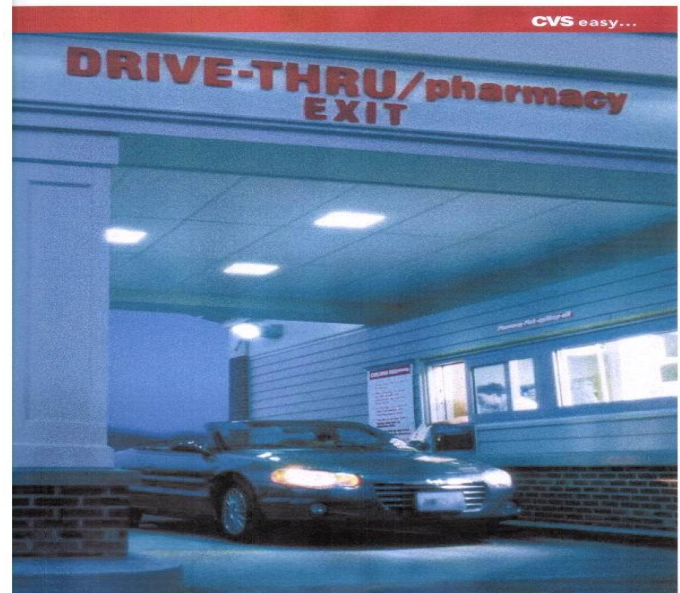
Retailers: make goods and services available to consumers by *identifying, stimulating and satisfying demand.*

Managers: use limited resources, *efficiently and effectively,* to achieve business, staff and client goals.

Professional: provide valued services through *trust, commitment and competence.*

Retailers

Make goods and services available to consumers by identifying, stimulating and satisfying demand



Keunggulan bersaing Ritel
Akses, Brand Image, Services, HR

Role of the pharmacist in self-care and self-medication (WHO, 1998)



As a communicator

- Dialogue with patient (ask-answer)
- Provide relevant information
- Screening specific conditions and diseases
- Interpret source of information
- Deliver appropriate and responsible self-medication or refer for medical advice
- Ensure confidentiality



As a quality drug supplier

- Ensure reputation and quality of the source of goods
- Ensure proper storage



As a trainer and supervisor

- train and supervise the work of non-pharmacist staff



As a collaborator

- develop collaborative relationship with other health professional



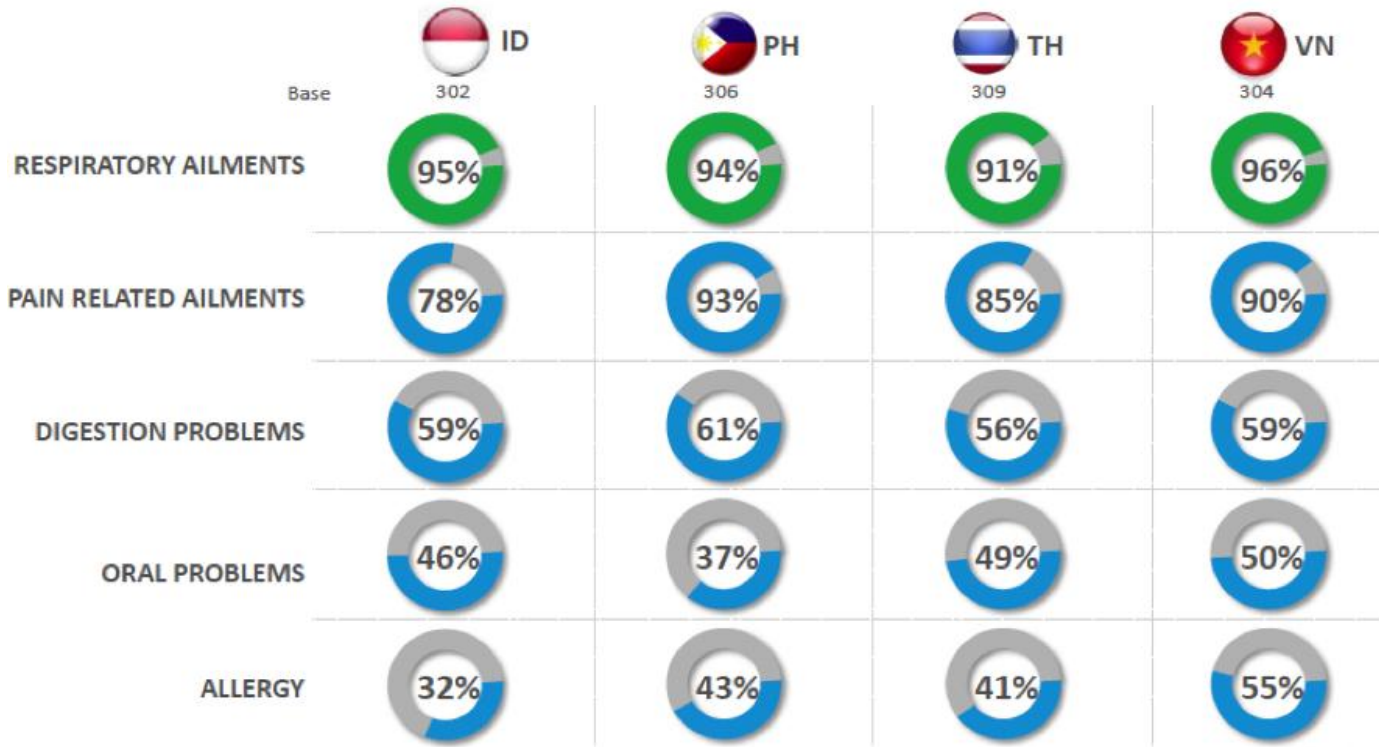
As a health promoter

- Participate in health promotion (health issues and disease prevention)

Trend Penggunaan Obat Swamedikasi

ASEAN

Penggunaan **Obat OTC** pada indikasi medis



OTC Area



Audit Apoteker (*Retailer*)

(memenuhi kebutuhan & memuaskan pelanggan)

- **Lakukan Efisiensi Internal:**

- Rasio **Perputaran Barang** → Cepat atau Lambat
- **Marjin** Keuntungan → Tinggi atau Rendah
- **Produktivitas** → Penekanan Biaya & Hindari Pemborosan
- Monitoring & Evaluasi **Ratio Keuangan**

- **Lakukan Efektifitas memenuhi permintaan konsumen:**

- **Rentang Produk** → Luas atau Sempit
- **Lokasi & Akses** → Mudah & Cepat
- **Pelayanan** → Sedikit atau Beragam
- **Harga** → Kompetitif
- **Promosi** → kemudahan dalam pelayanan
- **Kualitas** Produk & Jasa → Jaminan dan Konsistensi

Managers

*Use limited resources, **efficiently and effectively**, to achieve business, staff and client goals*



People management and development

- **Macro: Pharmacists contribution to consumers better health**
 - **Management of prescribed medicines**
 - **Management of chronic ailments**
 - **Development of advisory role in health care**
 - **Management of common ailments**
 - **Promoting and supporting healthy lifestyle**
- **Micro: Pharmacists professional dimension**
 - **Personal professional development**
 - **Professional audit and guidelines for practice**
 - **Risk Management**
 - **Decision Making and professional judgment**
 - **Dispensing Process**
 - **Prescription errors**
 - **Non prescription medicines**

Audit Apoteker (Manajer)

(Optimalisasi Sumber Daya untuk meningkatkan produktivitas & memastikan pelanggan puas)

- **Lakukan Efisiensi** → **Optimalisasi sumber daya secara ekonomis dan efektif** dengan membandingkan input dan output:
 - **Staf:** Jumlah resep yang dilayani per-setiap pegawai
 - **Waktu:** Jumlah Penjualan per-setiap pegawai/shift
 - **Ruangan:** Jumlah Penjualan per-meter *space*
- **Lakukan Efektivitas** → lakukan evaluasi terhadap:
 - **pelatihan, motivasi, hubungan dengan tenaga kesehatan lainnya, kinerja analisa keuangan, tanggung jawab sosial**
 - **kepuasan, kepercayaan konsumen, loyalitas**

Professional

Provide valued services through trust, commitment and competence.



Audit Apoteker (Tenaga Profesional)

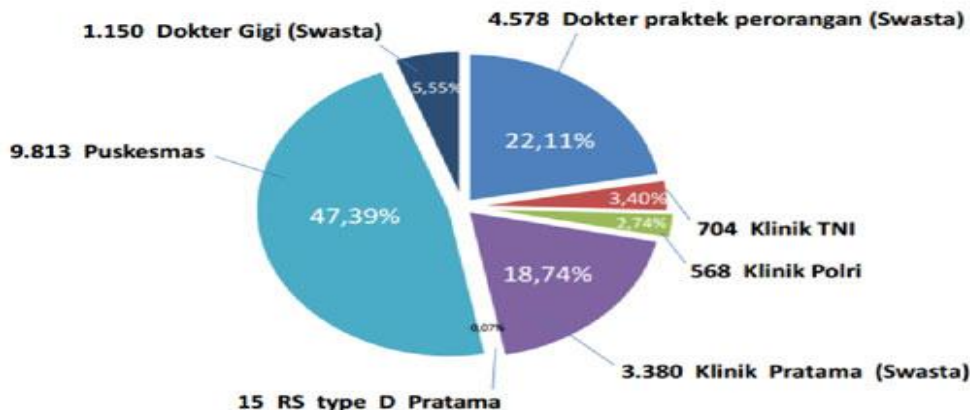
(kepercayaan pasien atas caring, bertanggung jawab & kompetensi yang tinggi)

- **Ada Kompetensi yang telah teruji (kemampuan meng-up date)**
- **Pelayanan yang diberikan spesifik, dinilai, diakui (otoritas) dan diterima masyarakat (*altruist*)**
- **Mempunyai siklus kehidupan profesional**
- **Ada organisasi, diakui, dinamis sebagai tempat pembelajaran (mengembangkan kurikulum, mendefenisikan peran, memperoleh dukungan hukum, membangun kode etik)**

| *Current issues*

- Peningkatan **jumlah masyarakat menengah atas** (87 juta jiwa), berkemampuan **daya beli**, **gaya hidup lebih praktis & bergaya marketing 4.0** (*experience minded*)
- **Menjelang UHC 2019:**
 - Jumlah peserta BPJS Kesehatan (**190 juta jiwa/Juli 2018**)
 - Peserta **PRB (2 juta jiwa)**, **aktif berobat** masih **800 ribu jiwa**
 - Lemahnya **kepatuhan pasien** BPJS **minum obat** (studi lapangan puskesmas DKI, 2016)
- Peningkatan **jumlah masyarakat usia lanjut**, berdampak pada **peningkatan jumlah penderita peny. Kronis**

Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Mitra BPJS Kesehatan

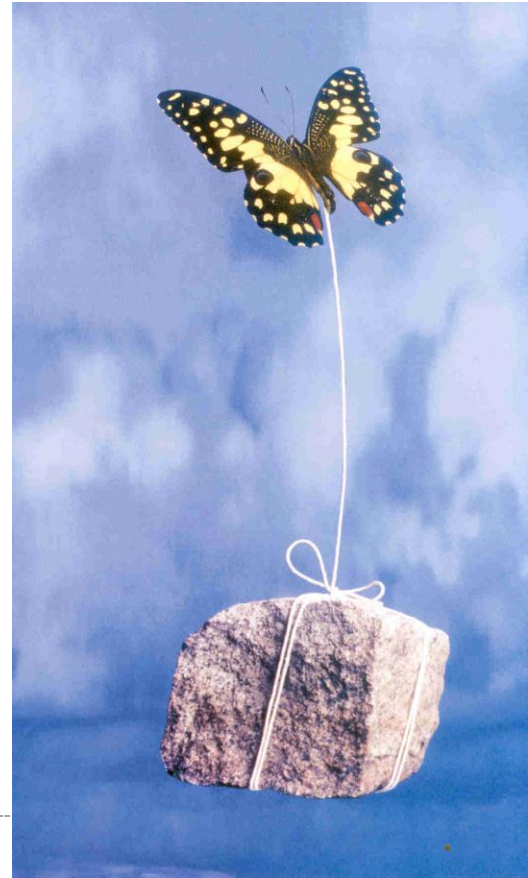
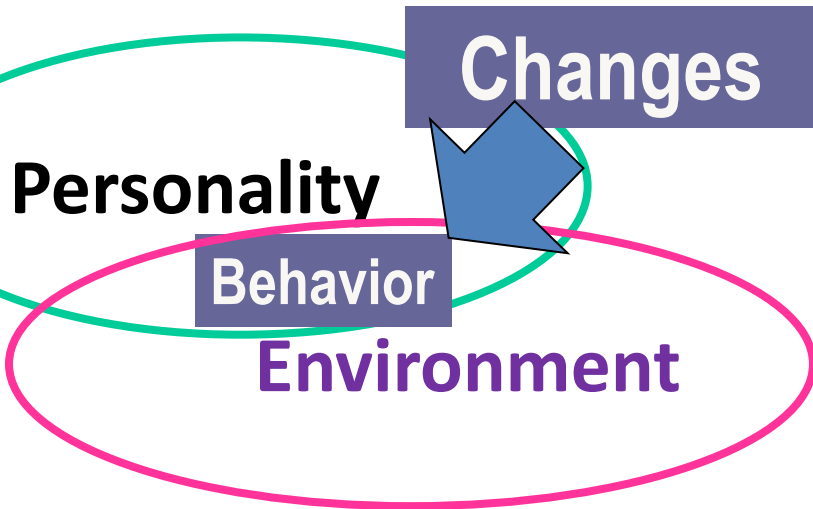


Jumlah Peserta BPJS Kesehatan Per 13 Januari 2017

● Penerima Bantuan Iuran APBN	91.151.594
● Penerima Bantuan Iuran APBD	15.804.931
● Pekerja Penerima Upah (PPU) - PNS	13.282.624
● PPU - TNI	1.559.808
● PPU - Polri	1.222.583
● PPU - BUMN	1.226.835
● PPU - BUMD	160.182
● PPU - Swasta	23.594.328
● Pekerja Bukan Penerima Upah	19.569.848
● Bukan Pekerja	5.063.886
Total jumlah peserta	172.620.269



Apa yang harus kita lakukan?



Our Business Fact

Business



Profession

Regulasi Pelayanan Kefarmasian

1. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek (PMK 73/2016, Pasal 3)



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 73 TAHUN 2016
TENTANG
STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK



(2) Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:

- a. perencanaan;
- b. pengadaan;
- c. penerimaan;
- d. penyimpanan;
- e. pemusnahan;
- f. pengendalian; dan
- g. pencatatan dan pelaporan.

(3) Pelayanan farmasi klinik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:

- a. pengkajian Resep;
- b. dispensing;
- c. Pelayanan Informasi Obat (PIO);
- d. konseling;
- e. Pelayanan Kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*);
- f. Pemantauan Terapi Obat (PTO); dan
- g. Monitoring Efek Samping Obat (MESO).



4. PMK No. 9/2017 ttg Apotek

Pasal 17

(1) Apotek hanya dapat menyerahkan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai kepada:

- a. Apotek lainnya;
- b. Puskesmas;
- c. Instalasi Farmasi Rumah Sakit;
- d. Instalasi Farmasi Klinik;
- e. dokter;
- f. bidan praktik mandiri;
- g. pasien; dan
- h. masyarakat.

- (2) Penyerahan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a sampai dengan huruf d hanya dapat dilakukan untuk memenuhi kekurangan jumlah sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dalam hal:
- a. terjadi kelangkaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai di fasilitas distribusi; dan
 - b. terjadi kekosongan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai di fasilitas pelayanan kesehatan.

2. Pelayanan Kesehatan pada JKN (PMK 71/2016, Pasal 13: Hak Peserta Memeroleh Pelayanan Kesehatan)



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 71 TAHUN 2013

TENTANG

PELAYANAN KESEHATAN PADA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL

Pasal 13

- (1) Setiap Peserta berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan.
- (2) Pelayanan kesehatan bagi Peserta yang dijamin oleh BPJS Kesehatan terdiri atas:
 - a. Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama;
 - b. Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan, yang terdiri atas:
 1. pelayanan kesehatan tingkat kedua (spesialistik); dan
 2. pelayanan kesehatan tingkat ketiga (subspesialistik);
 - c. pelayanan kesehatan lain yang ditetapkan oleh Menteri.



3. Pedoman Pelaksanaan **Program JKN** (**PMK No. 28/2014, Bab IV Ketentuan Umum**)



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA


PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 28 Tahun 2014

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN

PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL

- 
7. Program Rujuk Balik (PRB) pada penyakit-penyakit kronis (*diabetes mellitus*, hipertensi, jantung, asma, Penyakit Paru Obstruktif Kronis (PPOK), *epilepsy*, *skizofren*, *stroke*, dan *Sindroma Lupus Eritematosus*) wajib dilakukan bila kondisi pasien sudah dalam keadaan stabil, disertai dengan surat keterangan rujuk balik yang dibuat dokter spesialis/sub spesialis.

**What motivates people as pharmacy customers?
Why do some customers remain loyal for years while others disappear?**

Which Customers return to pharmacy?

They who Feel **CONNECTION** to a pharmacy, based on **ACCOUNTABILITY** and **TRUST**

“Pharmacist who takes a moment to ask the customer how a drug is working for them and whether they have any questions about their medications”

“Important Step in building customer loyalty”

Tabita Burcham, Ph.D., a behavioral scientist - Change Healthcare co.

Analysis of 15 Million Consumer prescription records in US Health care System

“A data-approach to customer retention: Leveraging the power of behavioral science to improve loyalty and outcomes”

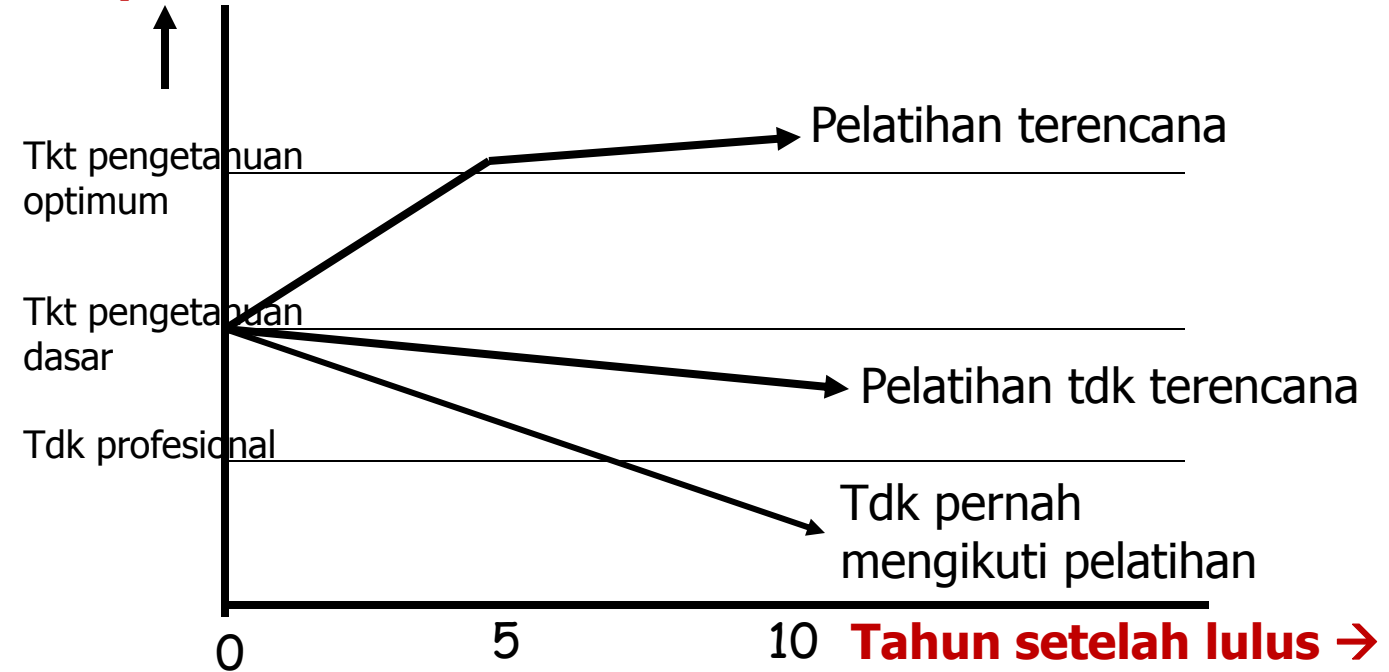
CHANGE
HEALTHCARE™

KEY WORD:

INTERPERSONAL

Nilai Kompetensi Apoteker

Kompetensi



Sumber: PharmJ 2000, 264;416-417

Global Competency Framework (FIP, 2012)

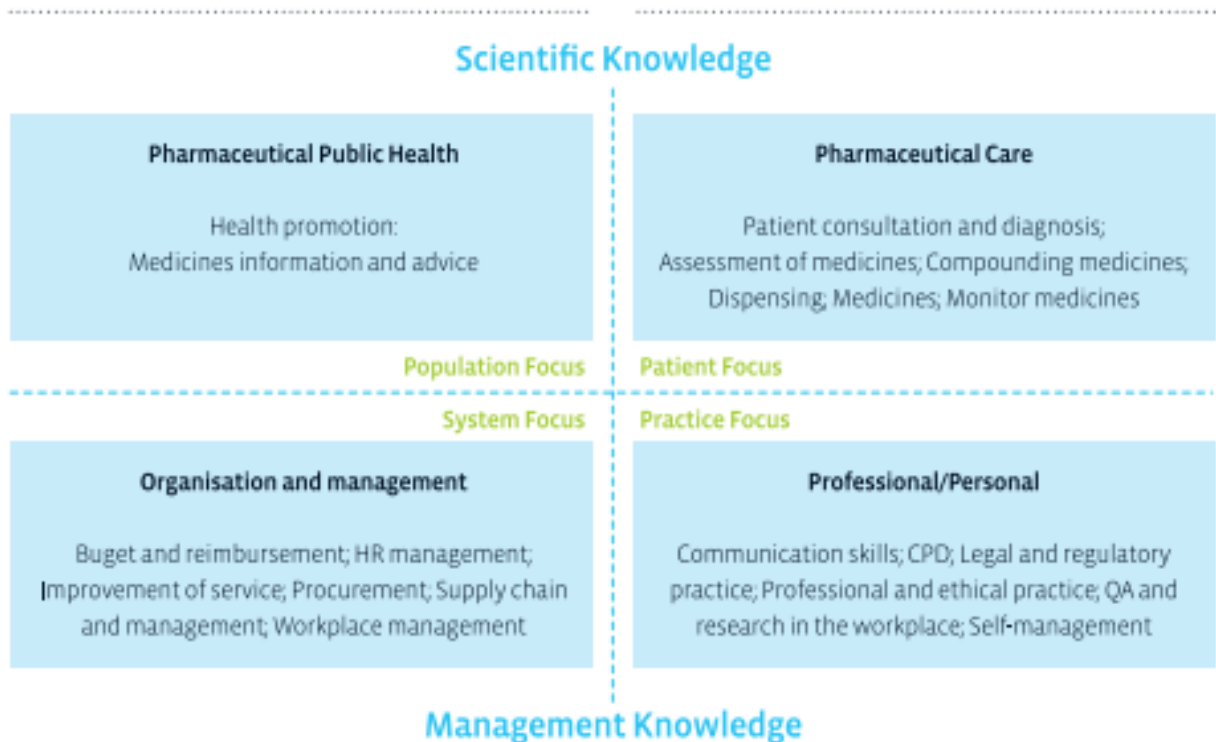


Figure 1 - Domains and illustrative competencies from the GbCF v1 for pharmaceutical services

Important factors in being a successful pharmacist

Knowledge of drugs and drug therapy



Caring

Communication skill

Drug Information skill

3 Roles

Community Pharmacist

Retailer

- *Identify*
- *Stimulate*
- *Satisfy demand*

Manager

- *Efficient*
- *Effective*

Professional

Caring
Competent
Committed

Retailer

- *Identify*
- *Stimulate*
- *Satisfy demand*

Varian Barang yg sesuai kebutuhan pe;anggan

Produktivitas SDM yg tinggi

Penataan barang & lay out yg atraktif,
memudahkan

Mutu Pelayanan yg memuaskan/ekselen

Kemudahan Akses & fleksibel

***Product knowledge* pegawai** yg komprehensif

Cara Pembayaran yg simplify & alternatif

Keunggulan/value yg unik & dibutuhkan

Komunikasi & interaksi yg membangun
engagement

Manager

- *Efficient*
- *Effective*

Pengelola Barang yg efisien & efektif

Pengelolaan Cash flow yg cermat

Produktivitas SDM yg tinggi

Adminstrasi yg mudah dan akurat

Pelatihan yg terencana & berkesinambungan

Berjiwa Leadership yg berpengaruh

Sebagai **Role Model** bagi tim (bukan superman tapi supertim)

Penuh kreativitas & adaptable thdp perubahan

Berjiwa entrepreneur

Professional

Caring

Competent

Committed

Memiliki *Passion* berinteraksi dengan pasien

Paham konsep *Caring* secara holistik

Selalu meng-***Up date*** kompetensi

Menjaga **trust pasien & provider kesehatan lain**

Mampu bekerjasama/berkolaborasi

dengan tenaga kesehatan lain

Sebagai Educator terhadap

pasien/masyarakat

Praktek **mengutamakan kepentingan**

pasien/org lain (*altruism*)

- Praktek bertanggung jawab sebagai **Karakter profesi**
 - Kompetensi yg Handal (**Manajerial & Farmasi klinis**)
- **Mampu bekerjasama/kolaborasi** dgn tenaga Kesehatan Lain
 - **Kualitas hidup pasien meningkat**
(*Engagement & Empowering*)
- **Adanya Recognition** atas aktivitas profesi

Terima kasih



The role of Pharmacist **has changed:**

With Interprofessional Collaboration
making drugs to making drugs
work better