



**KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA
PROGRAM KESIHATAN PERGIGIAN**

**TATACARA BEKALAN PERKHIDMATAN
OLEH PEMBEKAL SWASTA
DI FASILITI KESIHATAN PERGIGIAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**



**KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA
PROGRAM KESIHATAN PERGIGIAN**

**TATACARA BEKALAN PERKHIDMATAN
OLEH PEMBEKAL SWASTA DI
FASILITI KESIHATAN PERGIGIAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Penasihat
Dr. Noormi binti Othman

Pengerusi
Dr. Fauziah binti Ahmad

Editor
Dr. Rapeah binti Mohd Yassin
Datin Dr. Nazita binti Yaacob

Edisi Pertama 2022

Program Kesihatan Pergigian KKM
Hak cipta terpelihara, tiada bahagian dari terbitan ini boleh diterbitkan semula, disimpan dalam apa jua bentuk mekanikal atau elektronik kecuali setelah mendapat kebenaran penerbit

Perpustakaan Negara Malaysia
Penerbitan

Data Pengkatalogan-dalam-

**TATACARA BEKALAN PERKHIDMATAN OLEH PEMBEKAL SWASTA DI
FASILITI KESIHATAN PERGIGIAN KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA /**

Editor Dr. Rapeah binti Mohd Yassin, Datin Dr. Nazita binti Yaacob

ISBN 978-967-19520-6-1

1. Dental practice acquisitions--Malaysia.
 2. Dentistry--Practice--Malaysia.
 3. Dental instruments and apparatus.
 4. Government publications--Malaysia.
- I. Rapeah Mohd Yassin, Dr. II. Nazita Yaacob, Datin, Dr.
617.609595

Diterbitkan oleh,
Program Kesihatan Pergigian
Kementerian Kesihatan Malaysia
Aras 5, Blok E10, Kompleks E, Presint 1,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62590 Putrajaya

Tel: 603 - 88834215
Faxes: 603 - 88886133
Email: ohd@moh.gov.my
Website: <http://ohd.moh.gov.my>
Facebook: www.facebook.com/pergigiankkm



PRAKATA

Pengarah Kanan (Kesihatan Pergigian)

Kementerian Kesihatan Malaysia

Assalamualaikum dan Salam Sejahtera.

Perkhidmatan kesihatan pergigian Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) sejak dahulu sehingga kini banyak melibatkan bekalan perkhidmatan oleh pembekal swasta. Ini adalah supaya perkhidmatan yang selari dengan perkembangan teknologi terkini dapat diberikan kepada pesakit, terutamanya jika makmal pergigian KKM tidak dapat menyediakan perkhidmatan yang diperlukan. Antara bekalan perkhidmatan yang biasanya memerlukan perkhidmatan pembekal swasta adalah seperti pembuatan dentur kobalt-kromium, korona, jambatan, inlai/onlai, venir, implan pergigian, implan maksilofasial, plat dan skru dan sebagainya.

Dokumen ini dibangunkan bertujuan untuk menyeragamkan prosedur dan borang-borang yang digunakan semasa mendapatkan bekalan perkhidmatan tersebut daripada pembekal swasta. Selain daripada tatacara pelaksanaan yang digariskan, skop perkhidmatan bagi setiap kepakaran pergigian dan kesihatan pergigian primer, serta justifikasi yang kukuh untuk menggunakan perkhidmatan pembekal swasta juga disertakan di dalam dokumen ini.

Akhir kata, semoga dokumen ini dijadikan rujukan dan panduan bagi pelaksanaan bekalan perkhidmatan oleh pembekal swasta di semua fasiliti kesihatan pergigian KKM. Adalah diharapkan juga isu-isu integriti anggota pergigian semasa menjadi perantara di antara pesakit dan pembekal swasta dapat dielakkan. Syabas dan terima kasih diucapkan kepada ahli jawatankuasa pembangunan dan semua yang terlibat dalam menyediakan dokumen ini.

DR. NOORMI BINTI OTHMAN

Pengarah Kanan (Kesihatan Pergigian)

Kementerian Kesihatan Malaysia

KANDUNGAN

Mukasurat

KANDUNGAN	i
JAWATANKUASA KERJA	ii
GLOSARI	iii
1.0 PENGENALAN	1
2.0 OBJEKTIF	2
2.1 Objektif Umum.....	2
2.2 Objektif Khusus	2
3.0 SKOP PERKHIDMATAN DAN KEPERLUAN BEKALAN DARIPADA PEMBEKAL SWASTA	3
3.1 Perkhidmatan Kepakaran Bedah Mulut dan Maksilofasial	3
3.2 Perkhidmatan Kepakaran Pergigian Pediatrik	3
3.3 Perkhidmatan Kepakaran Pergigian Penjagaan Khas.....	4
3.4 Perkhidmatan Kepakaran Ortodontik.....	4
3.5 Perkhidmatan Kepakaran Pergigian Restoratif.....	4
3.6 Perkhidmatan Kepakaran Periodontik	5
3.7 Perkhidmatan Kesihatan Pergigian Primer	5
4.0 JUSTIFIKASI PENYERAGAMAN TATACARA BEKALAN PERKHIDMATAN OLEH PEMBEKAL SWASTA.....	6
4.1 Jumlah Kes Bekalan Perkhidmatan Oleh Pembekal Swasta yang Tinggi.....	6
4.2 Manfaat Kepada Rakyat.....	6
4.3 Manfaat Kepada Program Kesihatan Pergigian KKM.....	6
5.0 PROSES KERJA	8
5.1 Pengurusan Pendaftaran Pesakit	8
5.2 Tatacara Bekalan Perkhidmatan Oleh Pembekal Swasta	8
6.0 KESIMPULAN.....	10
LAMPIRAN A Spesifikasi Perkhidmatan/Jenis Apliance Pergigian yang Melibatkan Pembekal Swasta.....	11
LAMPIRAN B Carta Alir Pendaftaran Pesakit Di Klinik Pergigian Sehingga Dikenalpasti Memerlukan Perkhidmatan Pembekal Swasta	14
LAMPIRAN C Carta Alir Tatacara Bekalan Perkhidmatan Oleh Pembekal Swasta.....	16
LAMPIRAN D Borang Persetujuan Pesakit/Penjaga Bagi Bekalan Perkhidmatan Oleh Pembekal Swasta.....	17
LAMPIRAN E Borang Penilaian Prestasi Bekalan Perkhidmatan Oleh Pembekal Swasta.....	19
LAMPIRAN F Borang Persetujuan Pesakit/Penjaga Bagi Kes Ulangan/Penghantaran Semula Bekalan Perkhidmatan Oleh Pembekal Swasta	21

PENASIHAT

Dr. Noormi binti Othman

Pengarah Kanan (Kesihatan Pergigian)
Kementerian Kesihatan Malaysia

PENGERUSI

Dr. Fauziah binti Ahmad

Pengarah
Bahagian Penjagaan Kesihatan Pergigian
Pakar Pergigian Kesihatan Awam
Program Kesihatan Pergigian KKM

AHLI JAWATANKUASA KERJA

Dr. Sharifah Munirah Al Idrus binti Syed Jaafar

Pakar Bedah Mulut dan Maksilofasial
Jabatan Bedah Mulut dan Maksilofasial, Hospital Serdang, Selangor

Dr. Mimi Syazleen binti Abdul Rahman

Pakar Pergigian Pediatrik
Jabatan Pergigian Pediatrik, Hospital Melaka, Melaka

Dr. Dasera Raj A/L Vedha Raj

Pakar Pergigian Penjagaan Khas
Unit Pakar Pergigian Penjagaan Khas, Hospital Seberang Jaya, Pulau Pinang

Dr. Rathmawati binti Ahmad

Pakar Pergigian Kesihatan Awam
Pejabat Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri (Pergigian) Sabah

Dr. Rozaimah binti Mat Shafiei

Pakar Ortodontik
Unit Pakar Ortodontik, Klinik Pergigian Seri Manjung, Perak

Dr. Yuhaniz binti Ahmad Yaziz

Pakar Periodontik
Unit Pakar Periodontik, Klinik Pergigian Mak Mandin, Pulau Pinang

Dr. Rosenani binti Mohd. Noordin

Pakar Pergigian Restoratif
Unit Pakar Pergigian Restoratif, Klinik Pergigian Kg. Simee, Ipoh, Perak

EDITOR

Dr. Rapeah binti Mohd Yassin

Pakar Pergigian Kesihatan Awam
Timbalan Pengarah
Cawangan Penjagaan Kesihatan Pergigian Kepakaran
Program Kesihatan Pergigian KKM

Datin Dr. Nazita binti Yaacob

Pakar Pergigian Kesihatan Awam
Timbalan Pengarah
Cawangan Penjagaan Kesihatan Pergigian Masyarakat
Program Kesihatan Pergigian KKM

Dr. Fasya Rima binti Mohd Nabori

Ketua Penolong Pengarah
Cawangan Penjagaan Kesihatan Pergigian Kepakaran
Program Kesihatan Pergigian KKM

Dr. Harathi A/P Dorairaja

Ketua Penolong Pengarah
Cawangan Penjagaan Kesihatan Pergigian Kepakaran
Program Kesihatan Pergigian KKM

GLOSARI

Alat distraksi pembedahan (*surgical distraction device*): Set peralatan pembedahan yang digunakan dalam pembedahan bagi memanjangkan tulang.

Aplians pergigian (*dental appliance*): Radas untuk memenuhi satu-satu fungsi atau sebagai alat perawatan dalam bidang pergigian.

Aplians splin (*splint appliance*): Prostesis yang dibuat bagi melindungi gigi atau menstabilkan kedudukan susunan gigi dan tulang rahang.

Bioserasi (*biocompatible*): Bioserasi atau biokompatibel merujuk kepada kemampuan sesuatu alat perubatan atau prostesis yang diperbuat daripada bahan biomaterial untuk serasi dengan tisu-tisu tubuh dan tidak mendatangkan kemudaratan.

Dentur boleh lentur (*flexible denture*): Prostesis pergigian yang menggantikan satu atau beberapa batang gigi dan struktur berkaitan menggunakan bahan yang boleh lentur.

Dentur penuh (*complete denture*): Prostesis pergigian yang menggantikan semua gigi dan struktur berkaitan.

Dentur sebahagian (*partial denture*): Prostesis pergigian yang menggantikan satu atau beberapa batang gigi dan struktur berkaitan. Terbahagi kepada boleh tanggal dan tetap.

Estetik (*aesthetic*): Berkenaan dengan keindahan/kecantikan atau penghargaan terhadap keindahan/kecantikan.

Fasiliti kesihatan pergigian KKM (*KKM oral health facility*): Fasiliti kesihatan pergigian yang disediakan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) seperti Klinik Pergigian Utama, Klinik Pergigian di Klinik Kesihatan, Klinik Pergigian Pakar, Klinik Pergigian Sekolah, Pusat Pergigian Sekolah, Klinik Pergigian Bergerak, Pasukan Pergigian Bergerak dan juga fasiliti pergigian di lokasi lain seperti Pusat Latihan Polis, penjara dan institusi pergigian.

Fisiologi (*physiology*): Cabang ilmu sains berkenaan fungsi organisma dan bahagian-bahagiannya.

Fraktur (*fracture*): Retak, rekahan, kekar, sesaran, patah atau pecah, sama ada lengkap atau tidak pada sesuatu struktur atau benda.

Gigi tupang (*abutment teeth*): Gigi sokongan yang menampung jambatan atau prostesis boleh tanggal untuk menggantikan gigi yang hilang.

Implan (*implant*): Sesuatu bahan, tisu dan sebagainya yang dimasukkan, ditanam atau ditempelkan ke dalam tubuh melalui pembedahan. Implan pergigian adalah rangka yang terdiri daripada logam yang dimasukkan ke dalam tulang secara pembedahan dan berfungsi sebagai pemegang, penyokong dan penstabil bahagian dentur, korona atau jambatan.

Implan mini/skru mini (*mini implant/mini screw*): Rangka logam kecil yang dimasukkan ke dalam tulang dan berfungsi sebagai tambatan sementara untuk menstabilkan dan mengelakkan pergerakan gigi yang tidak diingini semasa rawatan ortodontik.

Impresi pergigian (*dental impression*): Acuan gigi serta struktur-struktur keliling gigi seperti gusi dan tulang rahang untuk membina replika bagi mengkaji kegigian, dan untuk proses rawatan menggantikan gigi serta rawatan ortodontik.

Inlai (*inlay*): Sejenis restorasi intrakorona yang dibuat di luar mulut, kemudiannya disimenkan di dalam kaviti gigi yang telah disediakan. Bahan yang biasanya digunakan adalah porselin, komposit, logam tidak bernilai, logam separa bernilai dan emas.

Jambatan (*bridge*): Terdiri daripada korona gigi tiruan (*pontik*) dan korona gigi tupang yang merupakan prostesis untuk menggantikan gigi yang tiada.

Jambatan disokong implan (*implant-supported bridge*): Jambatan yang disokong oleh implan yang terbenam di dalam tulang rahang.

Karies (*caries*): Kerosakan pada gigi akibat asid yang terhasil daripada tindakan mikroorganisma terhadap bahan makanan pada permukaan gigi.

Ketakupayaan (*disability*): Keadaan yang tidak mempunyai kebolehan, kemampuan dan tidak menerima bantuan untuk melakukan sesuatu aktiviti.

Koping implan (*implant coping*): Alat yang digunakan untuk memindahkan kedudukan posisi implan pergigian dari mulut pesakit ke impresi pergigian.

Korona (*crown*): Kepala gigi yang diperbuat daripada porselin, logam, komposit atau akrilik.

Korona disokong implan (*implant-supported crown*): Korona yang disokong oleh implan yang terbenam di dalam tulang rahang.

Lekapan implan (*implant fixture*): 'Akar' implan yang terbenam di dalam tulang rahang.

Medikolegal (*medicolegal*): Berkaitan dengan kedua-dua perubatan/pergigian dan undang-undang, apabila ujian perubatan atau pemeriksaan dijalankan bagi tujuan undang-undang.

Membran graf tulang (*bone graft membrane*): Satu atau beberapa keping tulang yang dipindahkan ke kawasan lain sebagai percubaan untuk memulihkan kecacatan tulang.

Model stereolitografi (*stereolithography model*): Model tiga dimensi tulang rahang dan muka yang dibina menggunakan lapisan polimer plastik berdasarkan imbasan tomografi berkomputer (CT) atau pengimejan resonans magnet (MRI).

Ortodontik (*orthodontic*): Cabang pergigian yang merangkumi penyeliaan, panduan, dan pembetulan struktur muka dan kegigian.

Pembedahan navigasi (*navigation surgery*): Prosedur pembedahan yang menggunakan teknologi navigasi yang dibantu oleh imbasan tomografi untuk memberikan ketepatan kedudukan bahagian yang dibedah pada masa yang nyata melalui penggunaan pemancar dan penerima isyarat.

Pembekal swasta (*private supplier*): Perkhidmatan sumber luar atau pembekal luar atau makmal swasta yang digunakan untuk sebarang perkhidmatan yang melibatkan rawatan pergigian, serta pembelian atau pembuatan aplians pergigian.

Pembinaan semula/rekonstruksi (*reconstruction*): Berkenaan pembinaan semula atau pembaikpulihan bentuk atau fungsi bahagian yang tidak normal akibat daripada kecederaan, penyakit atau kecacatan kongenital.

Pengembang maksila (*maxillary expander*): Aplians boleh tanggal atau tetap yang digunakan untuk melebarkan langit semasa rawatan otodontik.

Pergigian restoratif (*restorative dentistry*): Cabang pergigian yang berkenaan dengan pengajian, diagnosa dan perawatan penyakit gigi dan struktur-struktur sokongan gigi dengan merehabilitasikan kegigian untuk memulihkan fungsi dan estetik pesakit.

Periodontik (*periodontic*): Cabang bidang pergigian yang mengkaji perawatan penyakit tisu-tisu yang menyokong gigi.

Perkhidmatan pembekal swasta (*private supplier service*): Khidmat kutipan/pengambilan kes, pemprosesan dan penghantaran semula aplians pergigian.

Plat pembinaan semula/plat rekonstruksi (*reconstruction plate*): Rangka logam yang digunakan dalam prosedur pembedahan pembinaan semula tulang rahang.

Preskripsi (*prescription*): Arahan bertulis yang dikeluarkan oleh pengamal perubatan atau pergigian untuk sesuatu persediaan dan pemberian ubatan kepada pesakit.

Prosedur (*procedure*): Cara yang lazim untuk membuat sesuatu urusan, aturan, cara bekerja atau melakukan sesuatu.

Prosedur berbantu endoskopi (*endoscopically assisted procedure*): Prosedur rawatan yang dilakukan di dalam rongga organ badan dengan bantuan endoskop.

Prostesis (*prosthesis*): Aplians untuk menggantikan bahagian yang telah tiada dan boleh berfungsi dari segi fungsi atau estetik.

Prostesis maksilofasial (*maxillofacial prosthesis*): Aplians untuk menggantikan bahagian muka dan rahang yang tiada untuk membolehkan seseorang berfungsi dari segi fungsi dan estetik.

Prostodontik (*prosthodontic*): Cabang pergigian yang berkenaan dengan restorasi dan penjagaan fungsi mulut dengan menggantikan gigi yang tiada atau struktur yang tiada dengan prostesis.

Rantai emas (pergigian) [*gold chain (dentistry)*]: Aksesori rawatan yang digunakan untuk menggerakkan gigi yang terbenam.

Rawatan definitif (*definitive treatment*): Rawatan yang telah ditentukan dan dipastikan.

Reduksi terbuka dan fiksasi dalaman [*open reduction and internal fixation (ORIF)*]: Prosedur rawatan tulang patah dengan reduksi dan penstabilan tulang dilakukan secara pembedahan.

Resin akrilik (*acrylic resin*): Bahan termoplastik, polimer atau kopolimer asid akrilik atau metakrilik yang digunakan sebagai bahan binaan dentur dan aplians ortodontik, tampalan dan korona sementara.

Skru mini swagerudi (*self-drilling mini screw*): Rangka logam kecil yang berfungsi sebagai tambatan sementara semasa rawatan ortodontik yang dimasukkan ke dalam tulang rahang secara pembedahan tanpa menggunakan hanpis pergigian.

Skru mini swaulir (*self-tapping mini screw*): Rangka logam kecil yang berfungsi sebagai tambatan sementara semasa rawatan ortodontik yang dimasukkan ke dalam tulang rahang secara pembedahan dengan menggunakan hanpis pergigian.

Tiang dan teras (*post and core*): Tiang dan teras korona digunakan dalam restorasi gigi yang tidak mempunyai permukaan gigi yang mencukupi setelah selesai rawatan endodontik.

Tupang penyembuhan (*healing abutment*): Sejenis prostesis yang digunakan untuk membantu proses penyembuhan tisu gusi di sekitar kawasan implan pergigian. Prostesis ini memerlukan empat hingga enam minggu untuk memulihkan gusi setelah pembedahan untuk menanam implan. Setelah tempoh ini, prostesis ini digantikan dengan gigi tupang prostetik.

Venir (*veneer*): Restorasi gigi berbentuk lapisan yang diperbuat daripada resin komposit atau porselin dan disimenkan pada permukaan fasial atau labial gigi. Ia bertujuan untuk memberikan permukaan baharu yang lebih estetik pada gigi.

TATACARA BEKALAN PERKHIDMATAN OLEH PEMBEKAL SWASTA DI FASILITI KESIHATAN PERGIGIAN KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

1.0 PENGENALAN

Pada masa kini, perkhidmatan makmal pergigian Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) dihadkan kepada penghasilan aplians pergigian yang berasaskan resin akrilik sahaja seperti dentur sebahagian dan dentur penuh. Ini adalah kerana kos untuk melengkapkan makmal pergigian KKM dengan aset serta Juruteknologi Pergigian terlatih untuk penghasilan aplians selain daripada yang tersebut di atas adalah tinggi dan tidak kos efektif.¹ Bagi memenuhi keperluan pesakit dalam mendapatkan perkhidmatan kesihatan pergigian selaras dengan teknologi terkini, perkhidmatan tertentu perlu diperolehi daripada pembekal swasta di mana pesakit perlu menanggung sendiri kos yang berkaitan. Kos yang dimaksudkan adalah kos perkhidmatan dan pembelian aplians pergigian.

Sehingga kini, terdapat pelbagai aplians pergigian yang telah dibekalkan oleh pembekal swasta kepada KKM seperti dentur kobalt-kromium, dentur boleh lentur, venir, korona, jambatan, inlai/onlai, pengembang maksila, implan pergigian, plat dan skru, implan mini/skru mini, rantai emas (pergigian), aplians splin, serta tiang dan teras. Antara spesifikasi yang diperlukan bagi aplians pergigian adalah seperti bioserasi, tidak menghasilkan kesan toksik kepada perawat dan pesakit, boleh menanggung beban fungsi dan kesan persekitaran mulut, tidak mudah fraktur dan haus, mencapai tahap estetik yang diperlukan, prosedur pemasangan yang jelas dan mesra pengguna, serta mudah digilap untuk mengelakkan pengumpulan plak gigi (**Lampiran A**).

Tahun 2018 dan 2019 merekodkan jumlah perkhidmatan dan pembelian aplians pergigian daripada pembekal swasta yang sangat tinggi, iaitu 15,734 kes dan 16,381 kes, masing-masing. Walaupun pandemik COVID-19 melanda negara dan seluruh dunia, jumlah kes bagi perkhidmatan dan pembelian aplians pergigian daripada pembekal swasta pada tahun 2020 (11,460 kes) dan 2021 (11,326 kes) masih tinggi (**Jadual 1**).

¹ Mascarenhas AK, Okunseri C and Dye BA. Burt and Eklund's Dentistry, Dental Practice, and the Community. Available from: <https://www.sciencedirect.com/book/9780323554848/burt-and-eklunds-dentistry-dental-practice-and-the-community>.

Secara amnya, terdapat pelbagai kaedah serta borang pesanan bagi perkhidmatan dan pembelian aplians pergigian daripada pembekal swasta yang dipraktikkan di setiap negeri. Kepelbagaian kaedah dan jenis borang menyebabkan urusan ini menjadi tidak efisien dan sukar dipantau. Dokumen ini dibangunkan bertujuan untuk menyeragamkan prosedur dan borang-borang yang digunakan semasa mendapatkan bekalan perkhidmatan daripada pembekal swasta. Penyeragaman prosedur tersebut juga akan dapat mengelakkan isu-isu integriti anggota pergigian semasa menjadi perantara di antara pesakit dan pembekal swasta di semua klinik pergigian KKM, di samping memudahkan proses pemantauan. Anggota pergigian juga adalah tertakluk kepada Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan Dan Tatatertib) 1993 [P.U.(A) 395/1993], dasar dan arahan berkaitan yang sedang berkuatkuasa.

2.0 OBJEKTIF

2.1 Objektif Umum

Untuk memastikan bekalan perkhidmatan oleh pembekal swasta di fasiliti kesihatan pergigian KKM dilaksanakan dengan seragam dan teratur.

2.2 Objektif Khusus

- i. Menyeragamkan tatacara bekalan perkhidmatan oleh pembekal swasta.
- ii. Menyeragamkan borang pesanan bekalan perkhidmatan oleh pembekal swasta.
- iii. Menyeragamkan dokumentasi penilaian bekalan perkhidmatan oleh pembekal swasta.

3.0 SKOP PERKHIDMATAN DAN KEPERLUAN BEKALAN DARIPADA PEMBEKAL SWASTA

3.1 Perkhidmatan Kepakaran Bedah Mulut dan Maksilofasial

Perkhidmatan yang diberikan oleh Pakar Bedah Mulut dan Maksilofasial melibatkan pembedahan ke atas tisu lembut mulut dan muka serta tulang rahang. Kes-kes yang kerap dirawat melibatkan trauma, ketumbuhan atau kesakitan di bahagian muka dan tulang rahang. Rawatan reduksi terbuka dan fiksasi dalaman (ORIF) serta pembedahan ortognatik melibatkan pemasangan plat dan skru yang diperolehi daripada pembekal swasta. Jenis kes pembedahan lain yang kerap dilakukan adalah rawatan klef bibir/lelangit dan implan pergigian/maksilofasial. Kebelakangan ini implan pergigian juga menjadi popular dalam menggantikan gigi yang dicabut.

Bagi peralatan gantian seperti plat dan skru, implan pergigian dan maksilofasial, tisu tulang/membran gantian dan peralatan-peralatan lain yang perlu digunakan semasa rawatan, pesakit perlu membayar terus kepada pembekal swasta. Perkhidmatan pembekal swasta juga kerap diperlukan untuk memperolehi peralatan seperti alat distraksi pembedahan dan plat pembinaan semula/plat rekonstruksi. Selain itu, perkhidmatan untuk menggunakan peralatan seperti endoskop dan pembedahan navigasi juga diperlukan bergantung kepada kes. Beberapa jenis kes yang rumit juga memerlukan tempahan untuk model stereolitografi yang dicetak menggunakan pencetak 3D dalam merancang pembedahan. Kebanyakan hospital KKM tidak dilengkapi dengan peralatan-peralatan tersebut kerana kosnya yang sangat tinggi.

3.2 Perkhidmatan Kepakaran Pergigian Pediatrik

Pergigian Pediatrik adalah merupakan bidang kepakaran berkaitan dengan penjagaan kesihatan pergigian kanak-kanak bermula dari umur bayi sehingga peringkat remaja (0 hingga 16 tahun).² Keperluan rawatan yang menggunakan aplians pergigian dan prostesis maksilofasial bagi Kepakaran Pergigian Pediatrik majoritinya diuruskan oleh makmal pergigian KKM. Walau bagaimanapun, sebilangan kecil aplians pergigian seperti dentur boleh lentur, korona dan jambatan perlu dihantar kepada pembekal swasta.

² Portal Rasmi Program Kesihatan Pergigian, Kementerian Kesihatan Malaysia. Pakar Pergigian. Available from: <http://ohd.moh.gov.my/index.php/ms/allcategories-ms-my/2-uncategorised/31-pakar-pergigian>.

3.3 Perkhidmatan Kepakaran Pergigian Penjagaan Khas

Kepakaran Pergigian Penjagaan Khas menyediakan perkhidmatan pergigian kepada individu berkeperluan khas yang berumur 16 tahun dan ke atas. Perkhidmatan ini melibatkan pengendalian kesihatan mulut bagi golongan yang mempunyai keperluan khas di peringkat sederhana sehinggalah yang teruk, termasuk pesakit warga emas yang bergantung sepenuhnya kepada orang lain dalam menjalankan aktiviti harian.³ Bekalan perkhidmatan oleh pembekal swasta adalah merangkumi pembuatan dentur kobalt-kromium, korona dan jambatan.

3.4 Perkhidmatan Kepakaran Ortodontik

Bagi Kepakaran Ortodontik, terdapat sebahagian aplians pergigian yang dibekalkan oleh pembekal swasta seperti rantai emas (pergigian) yang digunakan untuk menggerakkan gigi terimpak, dan implan mini/skru mini yang digunakan sebagai *anchorage* sementara dalam rawatan ortodontik. Ini adalah kerana harga untuk membeli aplians tersebut yang agak mahal. Selain daripada itu, terdapat juga kes pembuatan aplians ortodontik yang kompleks atau *advanced* dihantar kepada pembekal swasta kerana tiada kemahiran dan kepakaran untuk membuat aplians tersebut oleh Juruteknologi Pergigian KKM, contohnya *skeletal maxillary expander* (SME) dan *rapid maxillary expander* (RME).

3.5 Perkhidmatan Kepakaran Pergigian Restoratif

Kepakaran Pergigian Restoratif adalah kepakaran pergigian yang menjalankan rawatan penggantian dan rehabilitasi tisu pergigian yang rosak atau hilang akibat penyakit pergigian, gangguan perkembangan atau trauma dengan matlamat untuk mengembalikan fungsi fisiologi dan estetik pesakit. Pembekal swasta adalah terlibat dalam pembuatan aplians pergigian seperti dentur kobalt-kromium, venir, korona, jambatan, inlai/onlai dan implant pergigian. Pada tahun 2019 (4,730 kes), terdapat pertambahan yang ketara kepada jumlah kes prostodontik yang dikendalikan oleh Kepakaran Pergigian Restoratif KKM berbanding pada tahun 2017 (4,000 kes).⁴

³ Hamzah SZ. Special Needs Dentistry (SND) In Malaysia: A Way Forward. *Malaysian Dental Journal* 2012; 34(1): 33-36.

⁴ Program Kesihatan Pergigian, Kementerian Kesihatan Malaysia. Health Information Management System (HIMS) – Reten Kepakaran Pergigian Restoratif 2017-2019.

3.6 Perkhidmatan Kepakaran Periodontik

Rehabilitasi bagi pesakit periodontik yang mengalami kehilangan gigi adalah merangkumi rawatan prostesis penggantian gigi seperti dentur, implan pergigian, korona dan jambatan. Jenis-jenis dentur yang biasanya dibekalkan oleh pembekal swasta adalah merangkumi dentur kobalt-kromium dan dentur boleh lentur. Bagi rawatan implan pergigian, pembekal swasta terlibat dalam membekalkan komponen seperti lekapan implan, koping implan, tupang penyembuhan dan komponen-komponen lain mengikut keperluan kes. Prostesis akhir implan pergigian yang merangkumi korona/jambatan disokong implan juga perlu dilaksanakan oleh pihak pembekal swasta mengikut jenis sistem implan pergigian yang digunakan oleh Pakar Periodontik.

3.7 Perkhidmatan Kesihatan Pergigian Primer

Perkhidmatan Kesihatan Pergigian Primer KKM menjalankan perkhidmatan pergigian berdasarkan kumpulan sasaran seperti toddler, kanak-kanak prasekolah, murid sekolah rendah dan menengah, kanak-kanak istimewa, ibu mengandung, dewasa muda, orang dewasa dan warga emas. Apliance pergigian seperti dentur penuh dan denture sebahagian adalah di antara perkhidmatan yang banyak dijalankan di Klinik Pergigian Primer KKM. Perkhidmatan yang biasanya melibatkan pembekal swasta adalah seperti pembuatan korona, jambatan, inlai/onlai, dentur kobalt-kromium, dentur boleh lentur, appliance splin tiang dan teras.

4.0 JUSTIFIKASI PENYERAGAMAN TATACARA BEKALAN PERKHIDMATAN OLEH PEMBEKAL SWASTA

4.1 Jumlah Kes Bekalan Perkhidmatan Oleh Pembekal Swasta yang Tinggi

Pada tahun 2018 hingga 2021, terdapat pelbagai jenis kes bekalan perkhidmatan oleh pembekal swasta bagi setiap kepakaran pergigian dan perkhidmatan pergigian primer. Selain itu, terdapat peningkatan sebanyak 4.1% bagi jumlah kes yang melibatkan bekalan perkhidmatan oleh pembekal swasta pada tahun 2019 (16,381 kes) berbanding pada tahun 2018 (15,734 kes). Penurunan jumlah kes sebanyak 30% pada tahun 2020 (11,460 kes) dan 2021 (11,326 kes) berbanding tahun 2019 adalah disebabkan oleh pandemik COVID-19 dan perintah kawalan pergerakan di seluruh negara (**Jadual 1**).

Oleh yang demikian, cadangan untuk mewujudkan penyeragaman dari segi prosedur dan dokumentasi bagi bekalan perkhidmatan oleh pembekal swasta adalah perlu berdasarkan jumlah kes yang sangat tinggi dan peningkatan kes yang memerlukan perkhidmatan ini. Dengan pertambahan bilangan fasiliti pergigian kepakaran serta penglibatan secara langsung anggota pergigian yang bertindak sebagai perantara di antara pesakit dan pembekal swasta, satu prosedur kerja yang jelas dan seragam perlu diwujudkan untuk memastikan ketelusan perkhidmatan dan kepuasan pelanggan.

4.2 Manfaat Kepada Rakyat

- (i) Memastikan hak dan kepuasan pelanggan terjamin hasil daripada proses kerja yang jelas dan telus.
- (ii) Meningkatkan akses pesakit kepada perkhidmatan yang selaras dengan teknologi terkini.
- (iii) Meningkatkan akses pesakit untuk mendapatkan rawatan yang lebih kompleks.

4.3 Manfaat Kepada Program Kesihatan Pergigian KKM

- (i) Pengurusan kes-kes dan rawatan yang berkaitan adalah lebih efisien sekiranya proses kerja dan dokumentasi bagi tatacara atau prosedur bekalan perkhidmatan oleh pembekal swasta diseragamkan.
- (ii) Memastikan anggota pergigian berintegriti semasa bertindak sebagai perantara di antara pesakit dan pembekal swasta.
- (iii) Meningkatkan kualiti perkhidmatan di fasiliti kesihatan pergigian KKM.

Jadual 1: Jumlah kes bekalan perkhidmatan oleh pembekal swasta bagi setiap kepakaran pergigian dan pergigian primer

KEPAKARAN / PRIMER	KATEGORI KES	JUMLAH KES (SETAHUN)			
		2018	2019	2020	2021
Bedah Mulut dan Maksilofasial	Implan Pergigian	1,672	2,046	1,627	1,811
	Plat dan Skru, Set Rekonstruksi, Sistem Navigasi dan Endoskop (<i>Deformity Surgery</i>)	2,491	2,923	2,371	223
	Plat dan Skru, Sistem Navigasi dan Endoskop (ORIF)	4,185	3,958	3,312	2,773
Pergigian Restoratif	Inlai/Onlai	114	268	231	233
	Venir Porselin	299	232	180	312
	Korona Seramik Penuh	1,257	1,171	741	1,370
	Korona Logam Terikat Porselin	1,283	1,225	368	766
	Korona Logam Penuh/Tiga Suku	202	200	124	197
	Jambatan Konvensional	878	793	400	597
	Jambatan Terikat Resin	243	313	230	334
	Implan	117	130	113	156
	Implan Prostesis	106	133	78	147
	Dentur Kobalt-Kromium	268	265	202	219
	Tiang dan Teras	1,268	1,205	742	1,099
Pergigian Pediatrik	Korona	4	6	3	0
	Jambatan	4	4	0	0
	Dentur Boleh Lentur	2	2	1	4
Pergigian Penjagaan Khas	Dentur Kobalt-Kromium	3	1	1	2
	Korona/Jambatan	1	3	0	0
Ortodontik	Implan Mini/Skru Mini	97	89	86	128
	Rantai Emas (Pergigian)	23	17	36	55
	SME dan RME (perkhidmatan makmal sahaja)	0	8	6	6
Periodontik	Inlai/Korona/Jambatan	509	565	281	337
	Implan Pergigian	242	355	153	281
	Dentur Kobalt-Kromium	74	56	24	20
	Dentur Boleh Lentur	48	33	62	109
Pergigian Primer	Korona/Jambatan/Inlai	290	312	64	103
	Dentur Kobalt-Kromium	37	36	6	4
	Dentur Boleh Lentur	17	29	18	36
	Aplians Splin	0	1	0	0
	Tiang dan Teras	0	2	0	0
	Venir Porselin	0	0	0	4
JUMLAH		15,734	16,381	11,460	11,326

ORIF: *open reduction and internal fixation*; SME: *skeletal maxillary expander*, RME: *rapid maxillary expander*.
 Sumber: Program Kesihatan Pergigian KKM.

5.0 PROSES KERJA

5.1 Pengurusan Pendaftaran Pesakit

Pengendalian perkhidmatan dan pendaftaran pesakit di Klinik Pergigian Primer dan Klinik/Unit Pakar Pergigian adalah mengikut prosedur kualiti yang ditetapkan. Pesakit yang memerlukan rawatan yang melibatkan pembekal swasta (seperti korona, jambatan, implan dan sebagainya) dikenalpasti untuk pengurusan selanjutnya (**Lampiran B**).

5.2 Tatacara Bekalan Perkhidmatan Oleh Pembekal Swasta

Tatacara bagi pesakit yang memerlukan rawatan yang melibatkan pembekal swasta adalah seperti berikut (**Lampiran C**):

- a) Pembekal swasta (sedia ada/baharu) dikenalpasti dan disenarai pendek berdasarkan kriteria am (**Lampiran A**) dan kriteria khusus berdasarkan penilaian prestasi pembekal sebelum ini (jika ada). Sebut harga daripada pembekal swasta perlu diperbaharui tidak lebih daripada dua (2) tahun bagi memudahkan pengurusan.
- b) Sebut harga daripada pembekal swasta dimaklumkan dan diberi penerangan kepada pesakit/penjaga sebelum mereka membuat pilihan. Setelah pesakit/penjaga bersetuju dan membuat pemilihan pembekal, borang persetujuan pesakit (**Lampiran D**) diisi.
- c) Sekiranya pesakit tidak bersetuju, perkhidmatan oleh pembekal swasta tidak diteruskan dan pesakit diberikan pilihan rawatan yang lain (rawatan alternatif) sekiranya ada. Rawatan alternatif tersebut adalah pilihan rawatan yang kedua dan seterusnya yang telah dibincang dan diterangkan kepada pesakit semasa perancangan rawatan.
- d) Seterusnya, pesakit yang telah bersetuju perlu membuat pembayaran terus kepada pembekal swasta dan memberikan salinan bukti bayaran kepada fasiliti kesihatan pergigian KKM sebelum proses pembuatan appliances pergigian oleh pembekal swasta dimulakan. Untuk situasi di mana harga secara tepat tidak boleh diberikan, kes perlu dihantar terlebih dahulu kepada pembekal swasta untuk penilaian harga yang lebih tepat sebelum pembayaran dilakukan oleh pesakit.
- e) Impresi yang telah diambil dibungkus bersama *working model (opposing)*, *wax-up* (sekiranya ada), borang arahan makmal dan salinan bukti bayaran. Bungkus tersebut perlu dipastikan kemas, tidak mudah pecah dan dilabel dengan jelas supaya selamat untuk dihantar secara pos atau diambil oleh pembekal swasta.

- f) Bungkusan impresi tersebut perlu dihantar atau diambil oleh wakil daripada pembekal swasta yang telah dipilih dengan kadar segera. Kos penghantaran/pengambilan impresi adalah ditanggung oleh pesakit.
- g) Bagi pesakit yang tidak boleh membuat penghantaran impresi sendiri kepada pembekal swasta disebabkan oleh masalah ketidakupayaan, terutamanya pesakit berkeperluan khas, penghantaran boleh dibantu oleh penjaga/waris pesakit. Ini adalah kerana tatacara ini hanya melibatkan kontrak di antara pesakit dan pembekal (sebarang pembayaran adalah di antara pesakit dan pembekal sahaja). Anggota pergigian tidak menerima atau menjadi perantara untuk bayaran kepada pembekal swasta.
- h) Jika terdapat sebarang masalah berkaitan impresi yang dihantar, pihak pembekal swasta perlu menghubungi pihak klinik untuk berbincang tentang kaedah penyelesaian dan menguruskan pengambilan/penghantaran semula impresi.
- i) Apliers pergigian yang telah siap akan dihantar ke fasiliti kesihatan pergigian KKM.
- j) Setelah apliers pergigian diterima, pemeriksaan klinikal dibuat oleh perawat dengan menggunakan borang penilaian perkhidmatan dan pembelian apliers pergigian yang melibatkan pembekal swasta (**Lampiran E**). Pesakit juga perlu membuat penilaian ke atas apliers pergigian yang diterima dengan menggunakan borang penilaian yang sama (**Lampiran E**).
- k) Sekiranya pembuatan apliers pergigian perlu diulang, **Lampiran F** perlu diisi dan dihantar semula kepada pembekal swasta. Sebarang pertambahan kos, sebagai contoh kos pembuatan semula dan kos penghantaran semula, perlu ditanggung oleh pesakit melainkan pembekal swasta memberikan waranti atau bersetuju untuk menanggung kos pembuatan semula dan/atau penghantaran semula. Jika pembuatan apliers pergigian perlu diulang disebabkan oleh perawat/pembekal/pesakit, pertambahan kos adalah ditanggung oleh perawat/pembekal/pesakit.
- l) Sekiranya apliers pergigian menepati penilaian, apliers pergigian diisi dan resit daripada pembekal swasta diberikan kepada pesakit.
- m) Borang-borang (**Lampiran D, E dan F**) yang telah lengkap diisi (jika berkaitan) tidak perlu dikepilkan pada kad rawatan pesakit, tetapi perlu disimpan di tempat yang selamat, mudah dikesan dan mudah diperolehi.

Pemakaian tatacara ini juga adalah tertakluk kepada dasar, peraturan dan arahan berkaitan yang sedang berkuatkuasa. Adalah dicadangkan supaya setiap negeri mendokumenkan tatacara ini di dalam borang kualiti MS ISO di negeri masing-masing untuk dilaksanakan secara menyeluruh.

6.0 KESIMPULAN

Secara kesimpulannya, penyeragaman tatacara bekalan perkhidmatan oleh pembekal swasta ini akan menjadi rujukan kepada anggota pergigian dalam pelaksanaan prosedur tersebut di semua fasiliti kesihatan pergigian KKM. Ini seterusnya akan dapat mengelakkan isu-isu integriti anggota pergigian semasa menjadi perantara di antara pesakit dan pembekal swasta, di samping memudahkan proses pemantauan. Pembangunan tatacara ini juga adalah demi kepentingan pesakit, yang mana hak dan kepuasan pesakit terjamin hasil daripada proses kerja yang jelas dan telus, serta pesakit akan mendapat akses kepada rawatan yang selaras dengan teknologi terkini dan kompleks.

SPESIFIKASI PERKHIDMATAN/JENIS APLIANS PERGIGIAN YANG MELIBATKAN PEMBEKAL SWASTA

i. Kriteria Pembekal Swasta

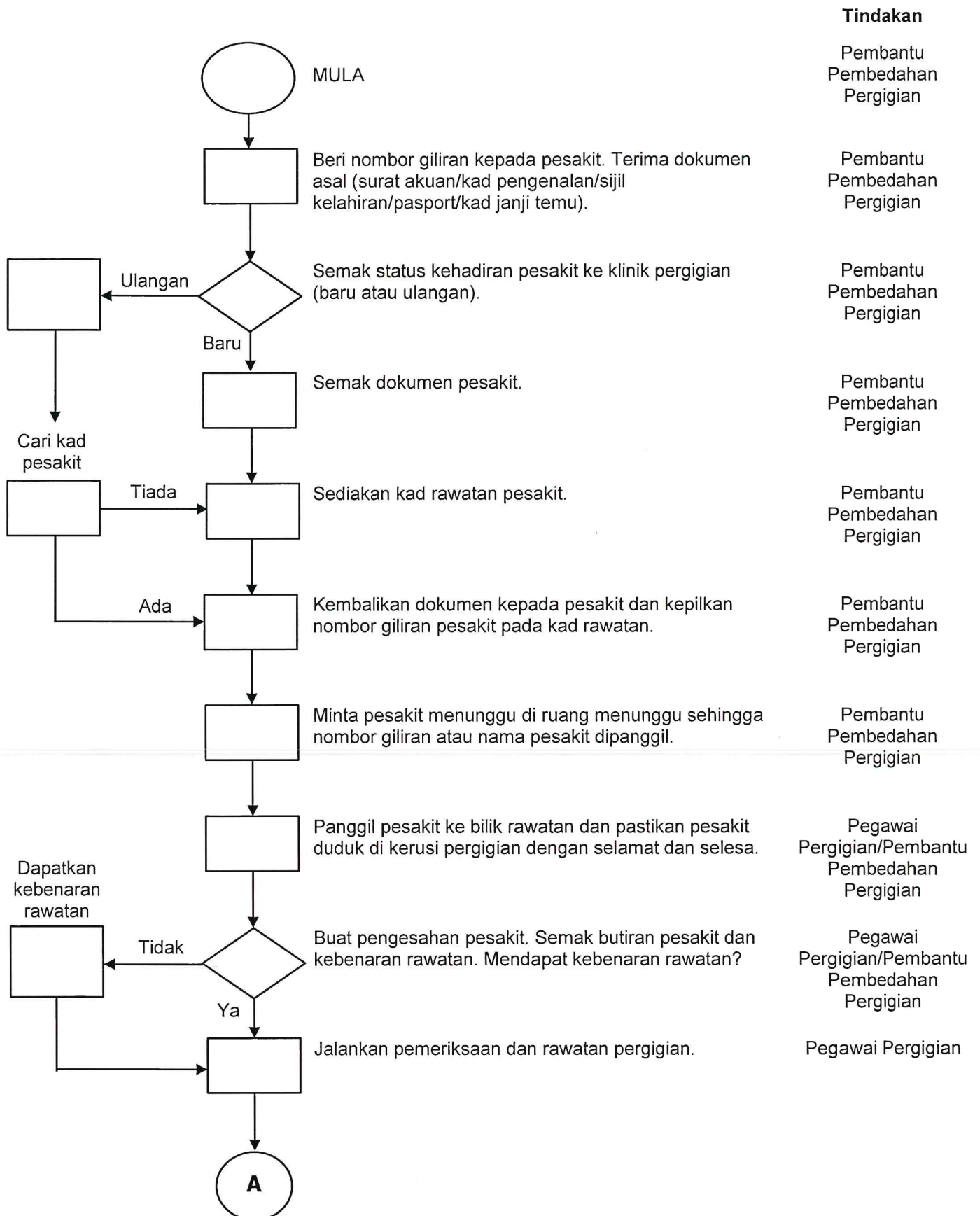
1. Syarikat berkaitan perlu berupaya membekalkan dan memenuhi pesanan apliance pergigian berkaitan mengikut:
 - Preskripsi dan keperluan Pakar/Pegawai Pergigian
 - Masa yang telah ditetapkan mengikut janji temu pesakit
2. Syarikat berkaitan mempunyai ketersediaan stok aksesori dan alat ganti bagi apliance pergigian yang dibekalkan.
3. Syarikat berkaitan perlu berurusan terus dengan pesakit bagi urusan invoice, pembayaran dan resit bayaran.
4. Syarikat berkaitan bertanggungjawab memastikan apliance pergigian memenuhi spesifikasi yang telah ditentukan mengikut preskripsi yang diterima daripada Pakar/Pegawai Pergigian.
5. Terdapat tempoh waranti yang bersesuaian, iaitu dari tempoh apliance pergigian tersebut diterima oleh pesakit, perlu diberikan oleh syarikat berkaitan untuk kerja-kerja pembaikan/penggantian apliance pergigian sekiranya diperlukan.
6. Personel/pekerja di syarikat yang dipilih tidak mempunyai sebarang hubungan keluarga dengan Pakar/Pegawai Pergigian dan anggota pergigian yang terlibat.

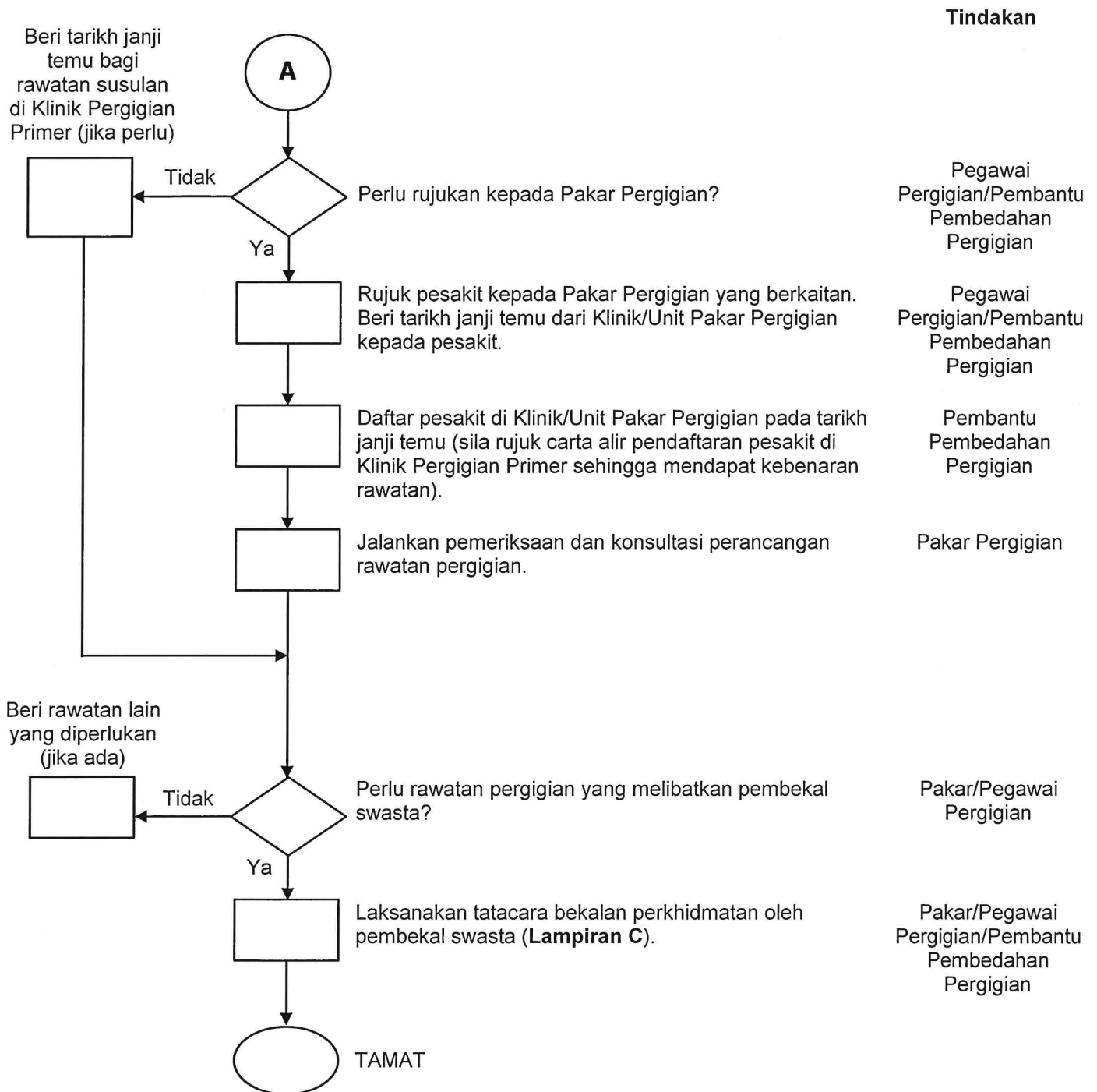
ii. Spesifikasi Jenis Aplants Pergigian

Bil.	Jenis Aplants Pergigian	Spesifikasi
1	Implan Pergigian	1. Bahan perlu bioerasi dan tidak menghasilkan kesan toksik atau alahan kepada pesakit dan perawat. 2. Ciri-ciri permukaan yang berupaya mencapai osseointegrasi yang optimum seperti tahap kekasaran permukaan, ketahanan terhadap korosi, kekerasan bahan dan jenis rawatan permukaan yang digunakan adalah berdasarkan kajian saintifik. 3. Ciri-ciri fizikal dan mekanikal boleh menanggung beban fungsi dan kesan persekitaran dalam mulut seperti ketahanan terhadap fraktur, tahap kekenyalan, tahap kelarutan dan konduksi haba. 4. Hubungan di antara prostesis-implan pergigian adalah secara pasif dan tidak mudah menyebabkan kehausan. 5. Protokol pemasangan implan pergigian yang jelas, sistematik dan mesra pengguna. 6. Ketersediaan stok aksesori dan alat ganti seperti tupang, skru, alat pengantara impresi dan komponen-komponen lain yang berkaitan implan pergigian.
2	Korona/Jambatan untuk Gigi/Implan Pergigian	1. Bahan perlu bioerasi dan tidak menghasilkan kesan toksik atau alahan kepada pesakit dan perawat. 2. Ciri-ciri fizikal dan mekanikal boleh menanggung beban fungsi dan kesan persekitaran dalam mulut seperti ketahanan terhadap fraktur, tahap kekenyalan, tahap kelarutan dan konduksi haba. 3. Bahan yang digunakan perlu mencapai tahap estetik dari segi warna dan padanan kontur seperti yang dipreskripsikan oleh perawat. 4. Bahan yang digunakan perlu memudahkan penjagaan kebersihan mulut oleh pesakit dan tidak menggalakkan pengumpulan plak gigi. 5. Kaedah memasang dan menanggal prostesis adalah bersesuaian dan memudahkan perawat menjalankan prosedur penyelenggaraan.

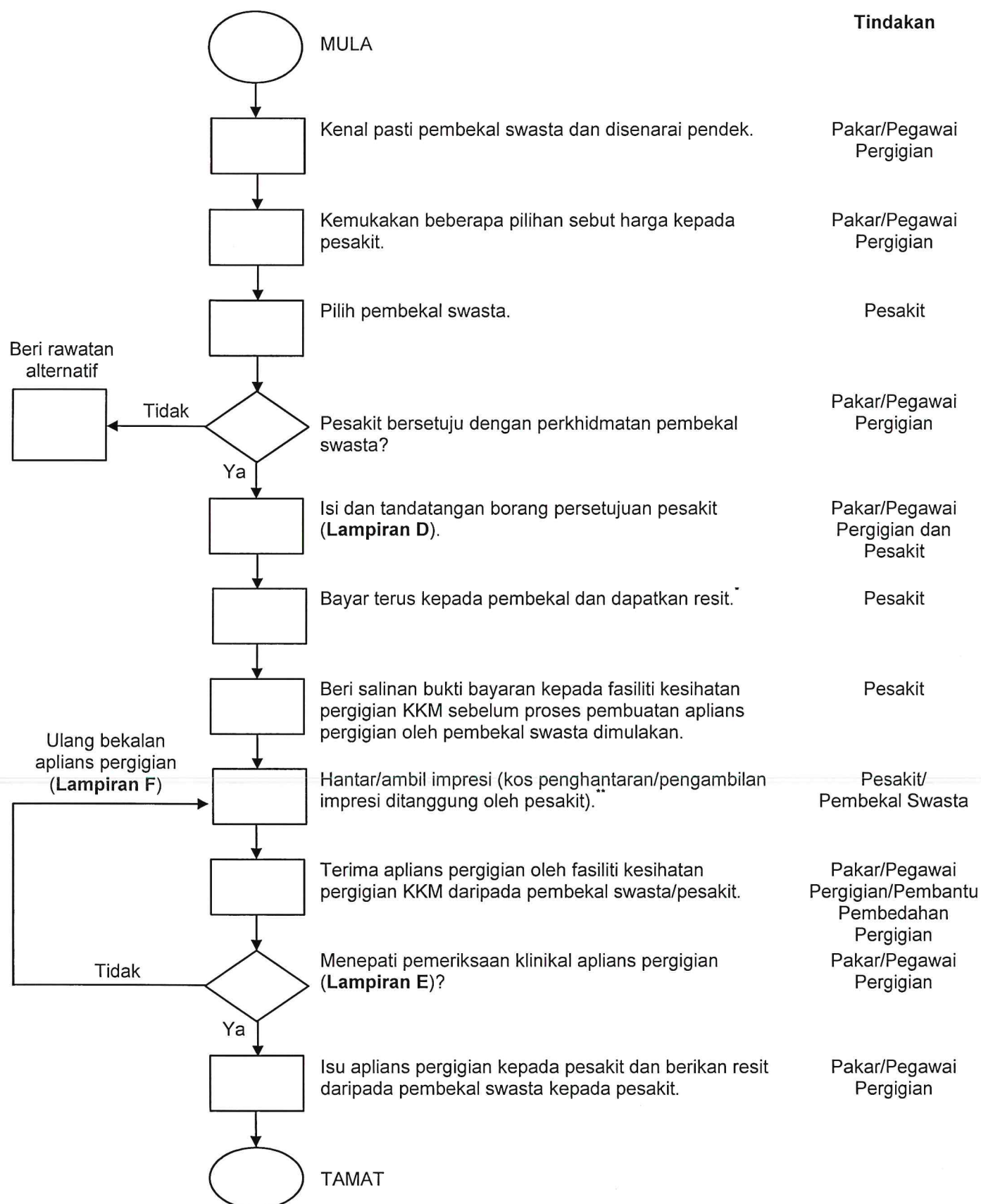
Bil.	Jenis Aplians Pergigian	Spesifikasi
3	Rantai Emas (Pergigian)	1. Bersifat boleh lekat (<i>bondable</i>) kepada permukaan gigi terimpak sama ada pada bahagian fasial/labial atau lingual. 2. Logam tidak karat untuk meminimakan potensi reaksi alahan (<i>allergic reaction</i>). 3. Selamat untuk pesakit yang mempunyai alahan kepada nikel.
4	Implan Mini/Skru Mini	1. Diperbuat daripada bahan titanium. 2. Mempunyai berbagai jenis <i>head type</i>. 3. Berbagai saiz mengikut kesesuaian bahagian tulang rahang. 4. Mempunyai rekabentuk <i>collar/neck</i> yang memberi keselesaan pada tisu lembut. 5. <i>Self-tapping</i> dan <i>self-drilling</i>.
5	Dentur Kobalt-Kromium	1. Ciri-ciri fizikal dan mekanikal logam boleh menanggung beban fungsi dan kesan persekitaran dalam mulut seperti ketahanan terhadap fraktur, tahap kekenyalan, tahap kelarutan dan konduksi haba. 2. Logam yang digunakan tidak menghasilkan kesan toksik atau alahan kepada pesakit dan perawat. 3. Logam yang digunakan boleh digilap bagi menghasilkan permukaan yang licin dan mengelakkan pengumpulan plak gigi.
6	Dentur Boleh Lentur (<i>Thermoplastic Nylon Resin</i>)	1. Ciri-ciri fizikal dan mekanikal bahan boleh menanggung beban fungsi dan kesan persekitaran dalam mulut seperti ketahanan terhadap fraktur, tahap kekenyalan, tahap kelarutan dan konduksi haba. 2. Bahan yang digunakan tidak menghasilkan kesan toksik atau alahan kepada pesakit dan perawat. 3. Bahan yang digunakan boleh digilap bagi menghasilkan permukaan yang licin dan mengelakkan pengumpulan plak gigi.

**CARTA ALIR PENDAFTARAN PESAKIT DI KLINIK PERGIGIAN SEHINGGA
DIKENALPASTI MEMERLUKAN PERKHIDMATAN PEMBEKAL SWASTA**





CARTA ALIR TATACARA BEKALAN PERKHIDMATAN OLEH PEMBEKAL SWASTA



Jika terdapat pertambahan kos, pembekal swasta akan memaklumkan kepada pesakit selepas penilaian tepat dibuat.

Pesakit dengan masalah ketidakupayaan: Penghantaran impresi kepada pembekal swasta perlu dibantu oleh penjaga/waris.

BORANG PERSETUJUAN PESAKIT/PENJAGA BAGI BEKALAN PERKHIDMATAN OLEH PEMBEKAL SWASTA

KLINIK PERGIGIAN :

Nama Pesakit :

No. Kad Pengenalan Pesakit :

Jenis Perkhidmatan/
Pembelian Aplans Pergigian : *Korona/Jambatan/Implan/Dentur/Splin/Lain-lain
(nyatakan).....

Nama & Alamat Pembekal Swasta :

No. Akaun Bank Pembekal Swasta :

Kos Bayaran Pembekal Swasta : RM.....

Dengan ini saya memahami bahawa:

1. SYARAT-SYARAT KOS PERKHIDMATAN DAN PEMBAYARAN

- 1.1 Bayaran seperti dinyatakan di atas perlu dijelaskan oleh saya sendiri mengikut harga yang disenaraikan atau setelah mendapat invoice daripada pihak pembekal swasta.
- 1.2 Saya bertanggungjawab untuk membuat penghantaran impresi kepada pembekal swasta dan kos penghantaran adalah di bawah tanggungan saya sendiri.
- 1.3 Sekiranya timbul sebarang masalah seperti berikut, iaitu:
 - a. Kerosakan semasa penghantaran; ATAU
 - b. Sebarang masalah lain yang menyebabkan prosedur terpaksa diulang, kos pembuatan semula dan penghantaran semula adalah di bawah tanggungan saya melainkan pembekal swasta memberikan waranti atau bersetuju untuk menanggung kos pembuatan semula dan/atau penghantaran semula.
- 1.4 Lain-lain bayaran perkhidmatan bagi klinik ini seperti caj pendaftaran dan rawatan perlu dibayar kepada pihak klinik sepertimana biasa bagi mana-mana klinik/hospital kerajaan mengikut caj yang telah ditetapkan. Resit pembayaran akan dikeluarkan dengan serta-merta.
- 1.5 Sekiranya terdapat masalah pada gigi yang dirawat seperti sakit, patah, perlu dicabut atau sebarang masalah lain yang timbul sebelum, semasa atau selepas aplans pergigian disimen atau dipasang, maka kos perkhidmatan/pembelian alat pergigian masih ditanggung oleh saya dan tiada pengembalian atau penggantian wang oleh pihak klinik atau pembekal swasta melainkan pembekal swasta memberikan waranti atau bersetuju untuk menanggung kos pembuatan semula dan/atau penghantaran semula.
- 1.6 Saya juga perlu menanggung kos tambahan jika berlaku kenaikan harga aplans pergigian disebabkan perkara-perkara yang tidak dapat dielakkan atau tidak dijangka.

[Peringatan: Pesakit perlu memberi perhatian kepada para 1.3, 1.4, 1.5 dan 1.6 kerana ia melibatkan keadaan di mana penambahan kos rawatan atau kerugian yang mungkin berlaku kepada pihak pesakit. Pihak klinik tidak bertanggungjawab ke atas sebarang kos tambahan atau kerugian yang mungkin berlaku].

2. RESIT BAYARAN

Resit pembayaran penuh akan dikeluarkan oleh pihak pembekal swasta kepada pesakit.

3. TANGGUNGJAWAB PESAKIT

Segala urusan bagi menyelesaikan caj pembekal swasta adalah di bawah tanggungjawab pesakit. Pihak klinik atau perawat tidak bertanggungjawab dalam urusan caj pembekal swasta dan hanya bertindak sebagai perantara bagi membantu pesakit mendapatkan rawatan yang optima.

4. PENGESAHAN PESAKIT/PENJAGA DAN PERAWAT

Saya mengesahkan bahawa saya telah membaca/dibacakan, diterangkan dan memahami syarat-syarat dan tanggungjawab pesakit seperti yang tersebut di atas.

- Saya *bersetuju/tidak bersetuju dengan prosedur dan syarat-syarat yang tersebut di atas untuk diri saya.
- Saya *bersetuju/tidak bersetuju dengan prosedur dan syarat-syarat yang tersebut di atas untuk *ibu bapa/orang di bawah jagaan saya bernama No..K/P:.....

Tandatangan:

Nama *Pesakit/Penjaga:

Nombor Kad Pengenalan *Pesakit/Penjaga:

Tarikh:

Saya mengesahkan bahawa saya telah memberi penerangan berkenaan perkara di atas kepada pesakit/penjaga.

Saya juga mengesahkan bahawa pada masa ini perkhidmatan/aplians pergigian (sila nyatakan).....tidak dijalankan/dibekalkan di makmal pergigian klinik ini.

Tandatangan:

Nama Pakar/Pegawai Pergigian:

Tarikh:

Tandatangan saksi:

Nama:

Nombor Kad Pengenalan:

Tarikh:

*Potong mana yang tidak berkenaan.

BORANG PENILAIAN PRESTASI BEKALAN PERKHIDMATAN OLEH PEMBEKAL SWASTA

KLINIK PERGIGIAN :

Nama Pesakit :

No. Kad Pengenalan :

Jenis : *Korona/Jambatan/Implan/Dentur/Splin/Lain-lain
 Perkhidmatan/Pembelian
 Aplians Pergigian (nyatakan).....

Nama & Alamat Pembekal Swasta :

Kos Bayaran Pembekal Swasta : RM.....

Tarikh Penghantaran :

Tarikh Penerimaan :

Kriteria	Skor Penilaian*	Catatan
Kualiti Bekalan		
Ketepatan Masa (Tempoh Penghantaran Perkhidmatan)		
Perkhidmatan Susulan (Khidmat Sokongan)		

*Skor Penilaian:

SKOR	KUALITI BEKALAN	KETEPATAN MASA (TEMPOH PENGHANTARAN PERKHIDMATAN)	PERKHIDMATAN SUSULAN (KHIDMAT SOKONGAN)
5	Sangat memuaskan	Sangat memuaskan	Sangat memuaskan
4	Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan
3	Agak memuaskan	Agak memuaskan	Agak memuaskan
2	Agak tidak memuaskan	Agak tidak memuaskan	Agak tidak memuaskan
1	Tidak memuaskan	Tidak memuaskan	Tidak memuaskan
TB	Tidak Berkenaan		

Catatan:

- Sila gunakan lampiran tambahan sekiranya ruangan tidak mencukupi untuk Penilaian Prestasi Bekalan Perkhidmatan. Senarai semak kualiti disediakan mengikut keperluan bekalan masing-masing.
- Jika penilaian adalah (1) atau (2), sila beri ulasan dalam ruangan catatan.

Tandatangan:

Nama Pakar/Pegawai Pergigian:

Tarikh:

Penilaian oleh pesakit:

Saya *berpuas hati / tidak berpuas hati dengan aplians pergigian yang diterima.

Catatan: Penilaian hanya bagi aplians pergigian yang boleh dilihat/disentuh oleh pesakit. Bagi aplians seperti plat dan skru, implan pergigian, rantai emas (pergigian) dan sebagainya, tidak perlu penilaian oleh pesakit.

Tandatangan:

Nama *Pesakit/Penjaga:

Nombor Kad Pengenalan *Pesakit/Penjaga:

Tarikh:

*Potong mana yang tidak berkenaan.

**BORANG PERSETUJUAN PESAKIT/PENJAGA BAGI KES ULANGAN/PENGHANTARAN
SEMULA BEKALAN PERKHIDMATAN OLEH PEMBEKAL SWASTA**

KLINIK PERGIGIAN:

Nama Pesakit :

No. Kad Pengenalan :

Jenis Perkhidmatan/
Pembelian Aplans Pergigian : *Korona/Jambatan/Implan/Dentur/Splin/Lain-lain
(nyatakan).....

Nama & Alamat Pembekal
Swasta :

Kos Bayaran Pembekal
Swasta (jika ada) : RM.....

Kes di atas perlu dibaiki atau
dibuat/diulang semula
disebabkan :

Dengan ini saya memahami bahawa:

1. SYARAT-SYARAT BAGI KES ULANGAN/PENGHANTARAN SEMULA

- 1.1 Bayaran tambahan seperti dinyatakan di atas (jika ada) perlu dijelaskan oleh saya dan saya bertanggungjawab untuk membawa sesalinan bukti pembayaran ke klinik ini sebelum proses pembuatan semula atau pembaikan aplans pergigian dimulakan.
- 1.2 Saya bertanggungjawab membuat penghantaran impresi kepada pembekal swasta dan kos penghantaran semula adalah di bawah tanggungan saya sendiri melainkan pembekal swasta memberikan waranti atau bersetuju untuk menanggung kos penghantaran semula.
- 1.3 Sebagai pesakit saya masih tertakluk kepada syarat-syarat (perkara 1.1-1.6) di dalam 'BORANG PERSETUJUAN PESAKIT BAGI BEKALAN PERKHIDMATAN YANG DIBUAT OLEH PEMBEKAL SWASTA' (**Lampiran D**) yang ditandatangani terdahulu.
- 1.4 Bayaran-bayaran perkhidmatan lain di klinik/hospital kerajaan seperti caj pendaftaran dan rawatan perlu dibayar mengikut caj yang telah ditetapkan. Resit pembayaran akan dikeluarkan dengan serta-merta.

2. RESIT BAYARAN

Resit pembayaran akan dikeluarkan oleh pihak pembekal swasta dan akan diserahkan kepada pesakit.

3. TANGGUNGJAWAB PESAKIT

Segala urusan bagi menyelesaikan caj pembekal swasta adalah di bawah tanggungjawab pesakit. Pihak klinik atau perawat tidak bertanggungjawab dalam urusan caj pembekal swasta dan hanya bertindak sebagai perantara bagi membantu pesakit mendapatkan rawatan yang optima.

4. PENGESAHAN PESAKIT/PENJAGA DAN PERAWAT

Saya mengesahkan bahawa saya telah membaca/dibacakan, diterangkan dan memahami syarat-syarat dan tanggungjawab pesakit seperti yang tersebut di atas.

- Saya *bersetuju/tidak bersetuju dengan prosedur dan syarat-syarat yang tersebut di atas untuk diri saya.
- Saya *bersetuju/tidak bersetuju dengan prosedur dan syarat-syarat yang tersebut di atas untuk *ibu bapa/orang di bawah jagaan saya bernama No..K/P:.....

Tandatangan:

Nama *Pesakit/Penjaga:

Nombor Kad Pengenalan *Pesakit/Penjaga:

Tarikh:

Saya mengesahkan bahawa saya telah memberi penerangan berkenaan perkara di atas kepada pesakit/penjaga.

Tandatangan:

Nama Pakar/Pegawai Pergigian:

Tarikh:

Tandatangan saksi:

Nama:

Nombor Kad Pengenalan:

Tarikh:

*Potong mana yang tidak berkenaan.

PENGHARGAAN

Program Kesihatan Pergigian, Kementerian Kesihatan Malaysia mengucapkan penghargaan dan terima kasih kepada

Dr. Chia Jit Chie

Pengarah

Bahagian Dasar dan Perancangan Strategik Kesihatan Pergigian
Program Kesihatan Pergigian KKM

Dr. Mazlina binti Mat Desa

Pengarah

Bahagian Amalan dan Perkembangan Kesihatan Pergigian
Program Kesihatan Pergigian KKM

Dr. Haznita binti Zainal Abidin

Timbalan Pengarah

Cawangan Perundangan dan Penguatkuasaan Kesihatan Pergigian
Program Kesihatan Pergigian KKM

Dr. Roshima binti Mohd. Sharif

Pakar Pergigian Restoratif

Unit Pakar Pergigian Restoratif, Klinik Pergigian Cahaya Suria, Kuala Lumpur

Dr. Norazia binti Majid

Pakar Pergigian Restoratif

Unit Pakar Pergigian Restoratif, Klinik Pergigian Tanjung Lalang

Dr. Rosdayana binti Ibrahim

Pakar Pergigian Restoratif

Unit Pakar Pergigian Restoratif, Klinik Pergigian Ayer Keroh, Melaka

Pejabat Penasihat Undang-Undang

Kementerian Kesihatan Malaysia

Bahagian Kewangan

Kementerian Kesihatan Malaysia

Bahagian Perolehan dan Penswastan

Kementerian Kesihatan Malaysia

Bahagian Peristilahan dan Leksikologi

Jabatan Pembinaan Bahasa dan Sastera

Dewan Bahasa dan Pustaka

Serta individu yang telah menyumbang secara langsung dan tidak langsung dalam membangunkan 'Tatacara Bekalan Perkhidmatan Oleh Pembekal Swasta di Fasiliti Kesihatan Pergigian Kementerian Kesihatan Malaysia' ini.



**KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA
PROGRAM KESIHATAN PERGIGIAN**

<http://ohd.moh.gov.my/>

**Aras 5, Blok E10, Kompleks E, Presint 1,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
52590 Putrajaya
Tel: 03-8883 4215
Faks: 03-8888 6133**

ISBN 978-967-18920-6-1



TATACARA BEKALAN
PERKHIDMATAN OLEH
PEMBEKAL SWASTA DI
FASILITI KESIHATAN
PERGIGIAN KEMENTERIAN
KESIHATAN MALAYSIA