OBAT TIDAK TERSEDIA, PASIEN BPJS BERHAK AJUKAN PENGGANTIAN BIAYA

Rabu, 07 Juni 2023 - Imanda Kartika Sari

AMBON - Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng didampingi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku, Hasan Slamat mengunjungi Rumah Sakit Umum Pusat Leimena pada Rabu (7/6/2023). Kunjungan tersebut bertujuan untuk memantau pelayanan BPJS pada salah satu Rumah Sakit Tipe B di Kota Ambon. Kehadiran Robert disambut langsung oleh Direktur Utama Rumah Sakit Umum Pusat Leimena, dr. Saraswati, Ketua IDI Maluku, dr. Saleh beserta jajaran.

Mengawali diskusi, Robert bertanya langsung dengan pasien terkait dengan kepuasan pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Pusat Leimena. Salah satu pasien, Samuel Moses menjelaskan bahwa untuk mendapat rujukan dirasa tidak sulit. Namun demikian, saat ingin menebus obat terdapat beberapa kendala yang dihadapi.

"Obat yang telah diresepkan oleh dokter untuk penyakit pilepsi seperti Depakote dan Bamgetol tidak tersedia di Rumah Sakit Umum Pusat Leimena. Oleh karena itu, saya harus menebus di luar selama ini dan sudah berjalan selama 2 minggu," jelas Samuel.

Menanggapi hal tersebut, dr. Saraswati menjelaskan bahwa apabila obat tidak tersedia di Rumah Sakit, maka terdapat dua opsi, yaitu Rumah Sakit melakukan pengadaan atau pasien dapat membeli di luar dan nanti akan diberikan penggantian biaya atau reimburse oleh pihak Rumah Sakit.

"Jika tidak ada stok obat yang tersedia, maka pihak Rumah Sakit akan melakukan pengadaan dari farmasi. Namun demikian, jika masih juga tidak tersedia, maka pasien bisa membeli obat di luar dan pihak Rumah Sakit akan memberikan reimburse sesuai dengan bukti pembayaran yang ada," terang dr. Saraswati.

dr. Saraswati juga menjelaskan bahwa saat ini, pelayanan rujukan BPJS Rumah Sakit Umum Pusat Leimena didominasi oleh tiga penyakit. "Umumnya pasien yang dirujuk mengidap penyakit jantung, penyakit dalam, dan stroke. Untuk penyakit stroke yang paling mendominasi," jelas dr. Saraswati.

Robert melanjutkan diskusi dengan Unit Hubungan Masyarakat (Humas) Rumah Sakit Umum Pusat Leimena. Diskusi fokus membahas terkait mekanisme pelayanan pengaduan.

Petugas Humas yang sedang bertugas di konter menjelaskan bahwa pada dasarnya penanganan pengaduan tergantung pada jenisnya, yakni pengaduan ringan dan pengaduan berat.

Salah satu petugas humas RS menjelaskan untuk pengaduan ringan biasanya selesai dalam satu hari. Namun demikian, untuk jenis pengaduan berat akan dilaporkan terlebih dahulu kepada pimpinan untuk diminta arahan lebih lanjut. Salah satu contoh pengaduan berat adalah ketidakcocokan identitas kartu BPJS dengan pasien yang meninggal, sehingga menjadi penyalahgunaan kartu BPJS.

dr. Saraswati menjelaskan bahwa hal ini kerap terjadi karena minimnya alat yang dimiliki Rumah Sakit Umum Pusat Leimena dalam mengidentifikasi pasien BPJS dengan kartu BPJS yang digunakan. "Salah satu kendala yang kami hadapi adalah sulitnya memastikan bahwa pasien BPJS memang sesuai dengan kartu BPJS yang digunakan. Disini kami hanya mencocokkan dari fisik (muka) saja, namun terkadang memang mirip. Selain itu, tidak tersedia juga fingerprint untuk memastikan kecocokkan," jelas dr. Saraswati.

Lebih jauh, dr. Saraswati juga menyebutkan bahwa kesejahteraan para pegawai Rumah Sakit Umum Pusat Leimena belum tercapai sepenuhnya. "Rumah Sakit Umum Pusat Leimena belum menjadi Badan Layanan Umum (BLU), sehingga pendapatan Rumah Sakit langsung disetor ke kas negara. Hal ini menyebabkan kesejahteraan pegawai yang belum tercapai," jelas dr. Saraswati.

Menanggapi hal tersebut, Robert mengatakan bahwa dari diskusi hari ini dapat menjadi dasar untuk pemberian saran maupun rekomendasi dari Ombudsman RI kepada BPJS Kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat. "Dengan melakukan diskusi secara langsung, maka semakin jelas masalah pelayanan kesehatan yang dihadapi di lapangan. Terutama kendala yang dihadapi oleh RS yang menyediakan pelayanan BPJS Kesehatan. Dari diskusi ini, akan menjadi materi bahasan dari Ombudsman RI ke BPJS Kesehatan untuk peningkatan pelayanan akses kesehatan kepada masyarakat. Saya memberi apresiasi kepada Rumah Sakit Umum Pusat Leimena yang telah bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan masyarakat Kota Ambon dan sekitarnya," tutup Robert.