AKSES LAYANAN KESEHATAN TERHAMBAT, BD MINTA BANTUAN OMBUDSMAN BABEL

Senin, 13 Maret 2023 - Agung Nugraha

Adalah Pelapor BD, anak bungsu dari JN yang merupakan pasien rawat jalan di salah satu rumah sakit daerah di wilayah Bangka Belitung. Untuk akses layanan kesehatannya, JN menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS Kesehatan.

JN sudah hampir 10 tahun menjadi pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut. Usianya yang sudah lanjut, ditambah kondisi sakitnya, membuat ibunda BD itu hanya bisa terbaring dan tidak bisa bergerak lagi tanpa dibantu. Ditambah lagi jarak rumah tinggal dengan rumah sakit yang jauh, sehingga sulit membawa JN untuk berobat secara langsung. Oleh karena itu, setiap kontrol rutin per 12 hari, BD selalu datang mewakili ke rumah sakit untuk bertemu dokter spesialis dan menyampaikan keluhan sang ibu, dan selanjutnya ia diberikan resep untuk menebus obat.

Namun, pada 2 Januari 2023 saat pelapor kembali datang mewakili ibunya kontrol rutin, petugas menginformasikan bahwa telah diberlakukan aturan baru dari BPJS Kesehatan untuk pelayanan kesehatan (berobat). Pasien yang bersangkutan wajib ikut karena harus dilakukan perekaman sidik jari (finger print). Pelapor pun bingung bagaimana harus memenuhi persyaratan tersebut karena kondisi sang ibu yang tidak bisa dibawa secara langsung. Kondisi ekonomi yang tidak mampu juga membuat pelapor tidak bisa menyewa mobil untuk membawa sang ibu ke rumah sakit. Pelapor sudah menjelaskan kendalanya ke pihak rumah sakit dan BPJS Kesehatan, tapi tidak ada solusi terbaik yang bisa diberikan. Dengan kebuntuan, akhirnya bersama saudaranya, pelapor dibantu membuat laporan ke Ombudsman Babel.

Setelah mendengar kronologis laporan, akhirnya Ombudsman Babel memutuskan untuk menindaklanjuti laporan dengan mekanisme Respons Cepat Ombudsman (RCO). Segera di hari yang sama, Ombudsman Babel melakukan koordinasi ke pihak rumah sakit dan BPJS Kesehatan. Ombudsman Babel mendorong harus ada solusi yang bijak atas kondisi ibunda pelapor, karena merujuk pada Pasal 29 UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan khusus kepada kelompok rentan, salah satunya lansia.

Pada akhirnya, setelah berdiskusi disepakati solusi, bahwa untuk layanan kesehatan pada pekan awal Januari 2023 JN akan diberikan obat sebagaimana rekam medis dari dokter spesialis terkait, dan untuk akses layanan kesehatan selanjutnya, berdasarkan kondisi nyata JN, maka akan diberlakukan Program Rujuk Balik (PRB), yaitu program yang dilakukan BPJS Kesehatan dalam menjamin kebutuhan obat bagi peserta yang memiliki penyakit kronis dengan kondisi stabil dan diagnosa tunggal tanpa komplikasi, sehingga JN tidak perlu datang langsung ke Rumah Sakit.

Terkait penyelesaian laporan BD tersebut, dalam testimoni yang dikirim melalui WA Center Ombudsman Babel, pelapor menyampaikan terima kasih kepada pihak Ombudsman Babel yang bergerak cepat dan tanggap dalam membantu masalahnya, sehingga mendapat penyelesaian yang baik, serta mendoakan tim Ombudsman Babel dilindungi oleh Allah SWT. (MA)

#RiksaBabel #SuccessStory #RiksaOmbudsmanBabel #Ombudsman

Oleh : Mariani (Asisten Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bangka Belitung)