

BAHAS JKN, OMBUDSMAN NTT RAPAT KOORDINASI BERSAMA PIHAK TERKAIT

Rabu, 18 Desember 2024 - ntt

KUPANG- Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur Darius Beda Daton menyelenggarakan Rapat Koordinasi pelayanan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) khusus terkait pembatasan hari rawat pasien bertempat di ruang rapat Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT, Senin (16/12/2024).

Hadir dalam rapat tersebut, Dinas Kesehatan Provinsi NTT, Dinas Kesehatan Kota Kupang, Dinas Kesehatan Kabupaten Kupang, BPJS Kesehatan Cabang Kupang, Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) Provinsi NTT dan seluruh rumah sakit di Kota Kupang.

Darius yang dimintai keterangan sehubungan kegiatan menyampaikan bahwa rapat ini dilakukan karena beberapa alasan. Pertama, terdapat keluhan Pasien JKN terkait pembatasan hari rawat inap pada pelayanan rumah sakit. Keluhan tersebut menjadi permasalahan berulang yang diinformasikan kepada Ombudsman NTT pada Tahun 2024. Kedua, persetujuan pemulangan pasien rawat inap dari Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP) diterbitkan terhadap Pasien JKN dalam kondisi terpasang alat bantu pernapasan dan pendarahan pasca operasi. Ketiga, terdapat upaya keberatan dari pasien/keluarga saat menerima pemberitahuan pemulangan/persetujuan DPJP, namun pasien tetap dipulangkan.

Terhadap keluhan tersebut Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT melakukan beberapa langkah tindak lanjut berupa koordinasi dengan rumah sakit dan BPJS Kesehatan, menjelaskan kepada pasien/keluarga pasien bahwa pemulangan pasien merupakan pertimbangan dokter penanggungjawab berdasarkan indikasi medis dan menyarankan pasien untuk terlebih dahulu menyampaikan keluhan kepada internal rumah sakit/ petugas BPJS Kesehatan di Rumah Sakit. Meski demikian keluhan dengan substansi yang sama terus berulang sehingga Rapat Koordinasi ini kami pandang perlu dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh informasi dan penjelasan atas keluhan Pasien JKN terkait hak rawat inap, memperoleh input dari pihak rumah sakit terkait pelayanan rawat inap pasien peserta JKN sebagai bahan evaluasi perbaikan kualitas layanan, mencegah potensi maladministrasi dalam pelayanan rawat inap pasien JKN dan memperoleh Komitmen Dinas Kesehatan, BPJS Kesehatan dan Rumah Sakit untuk melakukan perbaikan layanan rawat inap.

Pasien berharap memperoleh pemenuhan hak komunikasi informasi edukasi secara memadai dari DPJP saat dilakukannya visit dokter terkait indikasi medis yang mengharuskan pasien dipulangkan serta berharap agar rumah sakit menempatkan complain pasien sebagai pintu masuk perbaikan layanan rumah sakit secara terus menerus.

Rapat Koordinasi bersama ini menghasilkan beberapa kesimpulan antara lain, pertama bahwa setiap rumah sakit agar memastikan pemenuhan hak Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) kepada pasien secara memadai dari DPJP terkait jika pembatasan waktu rawat berdasarkan indikasi medis yang mengharuskan pasien pulang. Kedua, agar BPJS Kesehatan Cabang Kupang melakukan monitor terhadap poin-poin kesepakatan dalam Perjanjian Kerja Sama antara BPJS dan Faskes sehingga memastikan agar seluruh poin-poin perjanjian tersebut dilaksanakan. Ketiga, dalam hal terjadi complain/Pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan RS baik RS Pemerintah maupun RS Swasta kepada Ombudsman RI Provinsi NTT, maka koordinasi akan dilakukan ke PIC pelayanan pengaduan masing-masing RS. Adapun jika dalam kurun waktu tertentu koordinasi tersebut tidak ditanggapi maka Ombudsman RI Provinsi NTT akan meneruskan pengaduan dimaksud ke Direktur Rumah Sakit Masing-masing. Keempat; Dinas Kesehatan agar melaksanakan peran pembinaan dan pengawasan pelaksanaan JKN di daerah berupa melakukan monitoring dan evaluasi serta pencegahan penangan kecurangan pelaksanaan JKN di daerah.

"Kami berharap agar transformasi layanan di fasilitas kesehatan dapat diwujudkan melalui komitmen fasilitas kesehatan untuk melakukan perubahan layanan menjadi lebih baik. Perubahan ini diharapkan menjadi solusi atas keluhan/pengaduan yang dirasakan oleh peserta JKN. Salah satu bentuk komitmen fasilitas kesehatan yaitu melalui implementasi janji layanan JKN kepada peserta," tutup Darius.