BANYAK TERIMA KELUHAN PASIEN BPJS, OMBUDSMAN GELAR FGD LAYANAN RAWAT JALAN RS

Rabu, 09 Mei 2018 - A. N. Gading Harahap

Medan : Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara menggelar Focus Group Discussion Rapid Assessment (kajian cepat) tentang "Layanan Rawat Jalan Rumah Sakit yang Bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, di Medan, Rabu (9/5/2018).

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Utara Abyadi Siregar mengatakan, diangkatnya topik tersebut karena selama ini banyak laporan ke Ombudsman dari pasien BPJS terutama pasien rawat jalan.

Berdasarkan laporan tersebut, ditemukan beberapa faktor pendorong terjadinya maladministrasi di rumah sakit, khususnya layanan rawat jalan. Antara lain waktu tunggu pasien rawat jalan yang tidak sesuai standar minimal pelayanan rumah sakit, tenaga medis yang tidak kompeten dalam memberikan informasi kepada pasien, dan tidak adanya pemampangan komponen standar layanan sehingga pasien tidak mengetahui hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan.

"Kadang-kadang kita mengangap informasi itu hal sepele padahal dampaknya sangat besar. Saya pernah mengurus kacamata anak saya dari faskes pertama dirujuk ke rumah sakit. Ternyata sampai di rumah sakit kami baru tahu harus membawa KK (kartu keluarga), sementara rumah saya jauh. Kenapa di faskes pertama tidak diinformasikan harus membawa KK saat masih dekat dengan rumah. Ini kan informasi penting yang dianggap sepele tapi berdampak besar bagi pasien," ujarnya.

Kemudian masalah rujukan berjenjang yang sangat menyulitkan pasien serta masa berlaku surat rujukan yang terbatas.

"Masa berlaku surat rujukan terbatas, sementara rumah pasien di Riau dan dia di sini belum dilayani. Ini bagaimana," ujarnya.

Abyadi membandingkan dengan pelayanan SBMPTN yang begitu mudah tidak berbellit-belit seperti di sektor kesehatan.

"Saya sangat puas ketika mendaftarkan anak saya ke perguruan tinggi. Dia mendaftar sendiri secara online dan saya tinggal membayar, begitu mudah. Tanpa harus tatap muka sudah beres semua. Kenapa layanan kesehatan tidak begini. Kenapa orang sakit malah dibuat sakit," tegasnya.

Oleh karena itu, ia berharap ada output yang diperoleh dari FGD ini yang akan menjadi masukan bagi pemerintah, baik pemerintah kabupaten/kota, pemerintah provinsi maupun pemerintah pusat.

"Kita berharap ada masukan untuk perbaikan pelayanan kesehatan di Sumatera Utara khususnya bagi pasien BPJS," pungkasnya.

FGD tersebut dihadiri unsur dari Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara, BPJS Kesehatan Cabang Medan, RSUD dr Pirngadi Medan, dan Dinas Kesehatan Kota Medan, serta LSM kesehatan dan jurnalis. (Widya)