MENINDAKLANJUTI LAPORAN MASYARAKAT, OMBUDSMAN KUNJUNGI RSUZA

Selasa, 13 Maret 2018 - Indra

Dailymailindonesia.net Banda Aceh - Rumah Sakit Umum Zainal Abidin (RSUZA) Banda Aceh diminta untuk terus memperbaiki pelayanan terhadap pemakai jasa dan pasien yang berobat ke RSUZA. Perbaikan pelayanan perlu dilakukan karena akan berefek langsung bagi meningkatnya standar kesehatan masyarakat yang berobat dan juga kenyamanan pasien serta keluarga. Hal tersebut disampaikan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh DR.Taqwaddin Husin saat mengunjungi RSUZA, Selasa (13/3/2018).

"Kunjungan ini kami lakukan sebagai upaya mengklarifikasi setiap laporan masyarakat terkait pelayanan di lembaga pelayanan publik termasuk RSUZA. Kalau disini laporan yang sering dikeluhkan adalah pola komunikasi dari dokter dan perawat yang memberikan pelayanan kepada pasien" ujar Taqwaddin kepada Media.

RSUZA merupakan salah satu lembaga layanan yang sering dilaporkan ke Ombudsman, untuk itu Ombudsman secara rutin melakukan pemantauan apakah laporan masyarakat atau pengguna jasa merupakan hal yang substansial dan benar - benar terjadi. Dalam pemantau ini pihak Ombudsman Aceh melihat sistem pelayanan di RSUZA mulai dari loket pendaftaran, poli rawat jalan, dan pelayan farmasi.

"Kami menemukan adanya penumpukan pasien yang ingin berobat di beberapa poli rawat jalan seperti poli Ortopedi dan Poli Syaraf, selain itu ada juga antrian yang sangat panjang saat akan mengambil obat, jadi ini harus menjadi perhatian serius dari rumah sakit," ujar Taqwaddin.

Dalam kunjungan ke RSUZA rombongan Ombudsman Aceh diterima langsung kepala RSUZA dr. Fachrul Jamal dan sejumlah pejabat terkait. Sementara itu Taqwaddin didampingi para asisten Ombudsman dan Dr Herlambang, Suraiya Kamaruzzaman dan Norma Manalu, yang merupakan peneliti untuk riset Base line ORI Aceh dan Maluku serta sejumlah Rakan Ombudsman RI Perwakilan Aceh.

Dalam pertemuan diruang rapat utama RSUZA tersebut, Fachrul Jamal mengatakan bahwa pihaknya berusaha memberikan yang terbaik bagi pasien dan keluarga, namun belum tentu semua orang bisa nyaman dan puas dengan apa yang mereka berikan. Ketidakpuasan ini menurut Fachrul lebih kepada miskomunikasi dengan penerima layanan baik dengan pasien dan keluarga termasuk dengan media.

"Kami sudah menyediakan tempat penerimaan komplain, yang tergabung di posko pengaduan BPJS, pada prinsipnya kami sangat siap dengan segala kritik. Kalau memang ada hal - hal yang masih kurang dengan pelayanan maka kami siap untuk memperbaikinya, termasuk pola komunikasi dengan wartawan sehingga mereka bisa mendapatkan informasi yang benar dan berimbang," ujar Fachrul Jamal didampingi WAKIL Direktur Pelayanan Medis Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin (RSUZA) Banda Aceh, Dr. dr. Azharuddin.

Selain mengunjungi RSUZA rombongan Ombudsman juga mengunjungi Rumah Sakit Tgk Fakinah. Selain itu, Ombudsman juga mengadakan kegiatan donor darah bersama PMI kota Banda Aceh dalam rangka memperingati Hari Ulang tahun Ombudsman RI yang ke 18 tahun 2018.