LAYANAN LAMBAT, TUMBUH KEMBANG ANAK TERHAMBAT

Sabtu, 22 Januari 2022 - Maulana Achmadi

Marah, begitulah perasaan Bu Annur. Sudah seharian ia menunggu di salah satu RSUD milik Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Tetapi, apa yang terjadi, pengobatan anaknya bernama Akbar tidak dapat dilakukan.

Dia telah mendaftarkan anaknya sebagai salah seorang pasien yang berobat menggunakan kartu BPJS di RSUD.

Pada awalnya Akbar, anak Bu Annur berobat di RSUD Balangan. Setelah berobat di RSUD Balangan, Bu Annur diminta untuk membawa Akbar berobat lanjutan ke RSUD Kandangan. Hal ini dikarenakan RSUD Balangan memiliki fasilitas dan ketersediaan Poli yang terbatas.

Sementara Akbar harus melakukan terapi ke Poliklinik Fisioterapi Tumbuh Kembang Anak dengan diagnosa *Specific developmented disorders of speech and language* (*Speech Delay*).

Dari Balangan dengan menempuh jarak puluhan kilometer bermodal surat rujukan, Bu Annur melakukan pendaftaran ke bagian loket BPJS RSUD Kandangan sebagai Pasien Rujukan yang akan melanjutkan terapi di Poliklinik Rehabilitasi Medik/ Fisioterapi.

Namun apa yang terjadi, oleh Bagian Loket BPJS Kesehatan RSUD setelah melakukan registrasi, diberitahukan bahwa surat pengobatan lanjutan tersebut berlaku selama 3 (tiga) bulan dan untuk tanggal berobat berikutnya menunggu informasi dari Pihak Rumah Sakit. Atau tidak mendapat kejelasan/kepastian pelayanan. Bahkan menurut Pihak Rumah Sakit, daftar antrian masih penuh dan selama penanganan Covid-19 ini jam layanan dibatasi dan informasi tanggal berobat berikutnya akan diinformasikan melalui telepon.

Mendapat jawaban ini, Bu Annur hanya bisa diam sambil menahan emosinya. Baginya pelayanan tumbuh kembang bagi Akbar adalah yang paling dibutuhkan. Tetapi apabila dengan situasi ini maka tumbuh kembang Akbar hanya akan makin terhambat.

Tak terima dengan perlakuan ini, Bu Annur pun menyampaikan keluhan ke Ombudsman Kalsel. Ia berharap ada solusi atas problem yang ia hadapi.

Menerima keluhan tersebut Ombudsman segera menindaklanjuti dengan menghubungi pengelola pengaduan RSUD. Ombudsman menanyakan kebenaran informasi dan keluhan tersebut kepada rumah sakit. Pihak rumah sakit langsung merespons dan akan menindaklanjuti keluhan yang disampaikan ke Ombudsman. Dan meminta waktu untuk melakukan cek kondisi kemudian hasilnya akan dilaporkan ke Ombudsman.

Tak berselang lama Bu Annur menghubungi tim pemeriksaan Ombudsman Kalsel dengan suara terdengar lega. Bu Annur menyampaikan bahwa anaknya akan dirujuk kembali di Rumah Sakit Balangan dengan mendapatkan perawatan yang lebih intensif. Bu Annur menyampaikan terima kasih sebab baru saja melaporkan ke Ombudsman Kalsel, keluhannya sudah mendapatkan tindak lanjut.

Pihak BPJS RSUD pun menyampaikan ke Ombudsman bahwa keluhan sudah ditindaklanjuti dan sudah dikoordinasikan

dengan Rumah sakit asal yakni RSUD balangan. Hal ini agar proses layanan bisa lebih maksimal dan pasien dapat ditangani dengan baik dan profesional.

Bagi rumah sakit, adanya keluhan peserta BPJS Kesehatan akhir akhir ini memang terjadi, sebab pelayanan rumah sakit dalam suasana covid 19 mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Tetapi pihaknya juga menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan komunikasi dengan pelapor dan meminta Ombudsman untuk selalu bekerja sama, memberikan pengawasan yang obyektif, dan terus memberi saran perbaikan agar layanan kesehatan semakin baik ke depan. (MF)