

# BANYAK PASIEN BPJS MENGELUH, OMBUDSMAN NTT GELAR RAKOR

Selasa, 17 Desember 2024 - ntt

Kupang - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Timur (NTT) menggelar rapat koordinasi (rakor) bersama Dinas Kesehatan, BPJS serta perwakilan rumah sakit di NTT. Ombudsman menggelar rapat tersebut lantaran banyak keluhan dari masyarakat perihal pembatasan jam rawat inap bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

"Terdapat keluhan pasien JKN terkait pembatasan hari rawat inap pada pelayanan rumah sakit. Keluhan tersebut menjadi permasalahan berulang yang diinformasikan kepada Ombudsman pada tahun 2024," ujar Kepala Ombudsman NTT, Darius Beda Daton, Senin (16/12/2024).

Keluhan lain dari masyarakat, Darius melanjutkan, banyak pasien rawat inap JKN justru dipulangkan dalam kondisi masih terpasang alat bantu pernapasan. Bahkan, dipulangkan saat masih mengalami pendarahan pascaoperasi.

Dari hasil koordinasi dengan rumah sakit dan BPJS Kesehatan, menurut Darius, pemulangan pasien merupakan pertimbangan dokter penanggung jawab. Dia menyarankan pasien untuk terlebih dahulu menyampaikan keluhan kepada internal rumah sakit atau petugas BPJS Kesehatan di rumah sakit.

Darius menjelaskan rakor ini penting sebagai bahan evaluasi perbaikan kualitas layanan rumah sakit dan mencegah potensi maladministrasi dalam pelayanan rawat inap pasien JKN. "Kami ingin memperoleh komitmen Dinas Kesehatan, BPJS Kesehatan, dan rumah sakit untuk melakukan perbaikan layanan rawat inap," tegas Darius.

Rakor tersebut menghasilkan beberapa kesimpulan. Yakni, setiap rumah sakit wajib memastikan pemenuhan hak komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE).

Kedua, BPJS Kesehatan Cabang Kupang harus 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 komplain atau pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan rumah sakit, baik itu rumah sakit pemerintah maupun swasta kepada Ombudsman RI Provinsi NTT, maka koordinasi akan dilakukan ke PIC pelayanan pengaduan masing-masing RS," papar Darius.

"Adapun jika dalam kurun waktu tertentu koordinasi tersebut tidak ditanggapi maka Ombudsman Provinsi NTT akan meneruskan pengaduan dimaksud ke direktur rumah sakit masing-masing," sambungnya.

Selain itu, Ombudsman meminta dinas kesehatan dapat melaksanakan peran pembinaan dan pengawasan pelaksanaan JKN di daerah berupa melakukan monitoring dan evaluasi serta pencegahan penanganan 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," imbuhs Darius.

Salah satu bentuk komitmen fasilitas kesehatan yaitu melalui implementasi janji layanan JKN kepada peserta. "Perubahan ini diharapkan menjadi solusi atas keluhan/pengaduan yang dirasakan oleh peserta JKN," tandasnya.