OMBUDSMAN NTT: JANUARI HINGGA AGUSTUS 2022 BARU EMPAT RUMAH SAKIT YANG MELAPOR

Selasa, 30 Agustus 2022 - Veronica Rofiana Edon

Kupang,mwartapedia.comÂ -Â Â Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) mencatat sejak bulan Januari hingga Agustus 2022 ada 10 laporan pelayanan Kesehatan dari empat rumah sakit yang ada di NTT, laporan itu dipotret berdasarkan hasil pengawasan Ombudsman terhadap rumah sakit milik pemerintah (RSUD) dan rumah sakit milik swasta yang ada di NTT.

Hal ini disampaikan oleh Kepala Ombudsman RI PerwakilanÂ Provinsi NTT, Darius Beda Daton, S.H sebagai pemateri pada rapat koordinasi pelayanan kesehatan rujukan program JKN melalui Fokus Group Discussion antara BPJS Kesehatan, FKRTL, Badan Usaha, FERSI, Ombudsman NTT, Dinas Kesehatan dan media se-Kota Kupang digelar oleh BPJS NTT yang berlangsung di Tilong Oenesu Room, Hotel Kristal Kupang pada Selasa, 30 Agustus 2022.

Dalam pemaparan materinya, Darius mengungkapkan bahwaÂ pada bulan Januari sampai dengan Agustus 2022 ada 548 laporan di wilayah NTT untuk seluruh instansi termasuk 10 laporan dari empat rumah sakit sedangkan rumah sakitÂ yang lain belum dilaporkan bahkan tidak pernah dilaporkan sama sekali.

"Statistik laporan rumah sakit tahun 2022 ada 10 laporan dari empat rumah sakit diantaranya RSUD WZ Yohannes Kupang sebanyak 5 laporan, RSUD Naibonat 2 laporan, RSUD Atambua 2 laporan dan RSJ Naimata 1 laporan dan ini menurut saya sangat sedikit,"ungkapnya.

Darius menjelaskan tugas Ombudsman adalah menghimpun laporan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik diseluruh instansi pemerintah dan swasta yang melakukan tugas pelayanan umum salah satunya adalah rumah sakit.

"Kalau tidak ada pengaduan oleh masyarakat maka ada beberapa sebab yaitu karena pelayanan rumah sakit sudah memuaskan sehingga tidak perlu komplain, karena takut melapor sebab akan berhubungan dengan dokter dan tenaga kesehatan lainnya pada suatu waktu, tidak tahu kemana harus melapor dan pasrah saja,"jelasnya.

Ia menjelaskan,Â rumah sakit yang sering dilaporkan oleh pasien dan keluarganya ditujukan ke Unit Rawat Jalan, Unit Rawat Inap, Unit Gawat Darurat dan lain-lain seperti kepegawaian dan parkir.

"Keluhan layanan rawat jalan rumah sakit terdiri dari antrian loket pendaftaran BPJS cukup lama karena dilakukan secara manual, waktu praktek dokter di poli tidak pasti dan rujukan FKTP sistem khusus persediaan bed belum update, disini saya juga memberikan apresiasi kepada RSUD SK. Lerik Kota Kupang yang sudah berlakukan pendaftaran secara online sehingga tidak menimbulkan antrian yang lama,"terangnya.Â

Darius menambahkan, untuk pengeluhan masyarakat terhadap layanan rawat inap sering ditemui yakni pasien harus turun kelas perawatan karena ruangan hak kelasnya penuh, standar kamar kelas 1 berbeda-beda untuk RS dengan kelas sama dan waktu visit Dokter ke ruangan tidak pasti.

"Keluhan layanan rawat inap rumah sakit khususnya pasien dengan diagnosa berat di RS Swasta sering dipulangkan dalam kurun waktu tertentu dengan indikasi medis pasien stabil, tidak berfungsinya fasilitas ruangan (TV, AC) dan rusaknya peralatan RS dalam waktu yang lama,"ucap Darius.

Untuk pengaduan masyarakat terhadapÂ RSUD WZ. Yohannes Kupang, Darius mengatakan, masyarakat melaporkan bahwa tidak ada informasi terkait rusaknya CTscan peralatan pendukung lainnya sehingga dalam ketidakpastian, keharusan pendaftaran di loket pendaftaran bagi pasien Hemodialisa pagi hari untuk jadwal shift II siang/sore, sistem BPJS sering eror dan AC di ruang rawat inap tidak berfungsi.

"Berbeda denganÂ RSUD Atambua, laporan dari masyarakat adalah ketiadaan obat bagi pasien Hemodialisa dalam waktu yang lama dan dokter specialis fisioterapi cuti tampa dokter pengganti sedangkan untuk RSUDÂ Naibonat masyarakat melapor petugasnya tidak ramah, petugas terlambat rujuk menimbulkan pasien meninggal dunia dan obat racun ular tidak tersedia,"bebernya.

Selain menerima pengaduan, Darius juga menuturkan pengawasan Ombudsman dilakukan dengan monitiring layanan, survey indeks kepuasan masyarakat, penilaian pelayanan publik setiap tahun dan kunjungan mendadak (Sidak).

"Sebagai informasi ketika mendapat obat BPJS yang sudah ditanggung dalam Fornas BPJS tetapi obatnya kosong maka rumah sakit wajib mengganti biaya membeli obat, disini ada beberapa rumah sakit yang sudah melakukan mekanismenya yaitu RSUD WZ. Yohannes tetapi ada rumah sakit kalau diminta kembalikan mereka suruh kita ke BPJS dan saya mohon rumah sakit untuk memperhatikan itu,"pintanya.

Untuk pengaduan masyarakat, Ombudsman RI Perwakilan NTT juga memberikan inovasi dengan nama 'Kriiing Ombudsman NTT' dengan nomor telpon yang bisa dihubungiÂ untukÂ layanan pelaporan warga selama 24 jam setiap hari yaitu 08123788320, 081337190903, 085239018829 dan 085239092872. (MI)