

PANDANGAN LSM MANAJEMEN MUTU INTERNAL

MARIUS WIDJAJARTA

YAYASAN PEMBERDAYAAN KONSUMEN KESEHATAN INDONESIA

Disampaikan dalam Pertemuan
Forum Mutu Pelayanan Kesehatan 2005

PELAYANAN KESEHATAN

CIRI KHAS PELAYANAN KESEHATAN

- *Consumer ignorance* / ketidaktahuan konsumen
- *Supply induced demand* / pengaruh penyedia jasa kesehatan terhadap konsumen (konsumen tidak memiliki daya tawar dan daya pilih)
- Produk pelayanan kesehatan bukan konsep homogen
- Pembatasan terhadap kompetisi
- Ketidakpastian tentang sakit
- Sehat sebagai hak asasi

KATEGORI KONSUMEN PELAYANAN JASA KESEHATAN

- *Dumb* / segmen pasar menengah ke bawah
- *Snob* / segmen pasar menengah ke atas
- *Smart* / segmen pasar kelas atas

POSISI BIDANG KESEHATAN MENURUT WTO

SEKTOR KESEHATAN

- *HOSPITAL SERVICES*
- *OTHER HUMAN HEALTH SERVICES*
- *SOCIAL SERVICES*
- *OTHER*

SEKTOR JASA BISNIS

- *PROFESIONAL SERVICES:*
 - A MEDICAL AND DENTAL SERVICES*
 - B PHYSIOTHERAPIST*
 - C NURSE AND MIDWIFE*

PASIEN MERUPAKAN KONSUMEN

Pengertian Konsumen dalam UU No.8 / 1999 tentang Perlindungan Konsumen :

Setiap orang pemakai **barang dan atau jasa** yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan **tidak untuk diperdagangkan** (Pasal 1 ayat 2UUPK).

- Produk yang berupa barang, mis : obat-obatan, suplemen makanan, alat kesehatan
- Produk yang berupa jasa, mis.: jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter, dokter gigi, jasa asuransi kesehatan

PENJELASAN :

Pengertian konsumen dalam UU ini adalah konsumen akhir

HAK KONSUMEN SEBAGAI PASIEN

UU NO.8/1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

- Kenyamanan, keamanan, dan keselamatan
- Memilih
- Informasi yang benar, jelas, dan jujur
- Didengar pendapat dan keluhannya
- Mendapatkan advokasi, pendidikan & perlindungan konsumen
- Dilayani secara benar, jujur, tidak diskriminatif
- Memperoleh kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian
- Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lain

UU NO.23/1992 TENTANG KESEHATAN

- Informasi
- Memberikan persetujuan
- Rahasia kedokteran
- Pendapat kedua (*second opinion*)

KEWAJIBAN KONSUMEN SEBAGAI PASIEN

- Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur
- Beritikad baik
- Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- Mengikuti upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut

PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP JASA PELAYANAN KESEHATAN

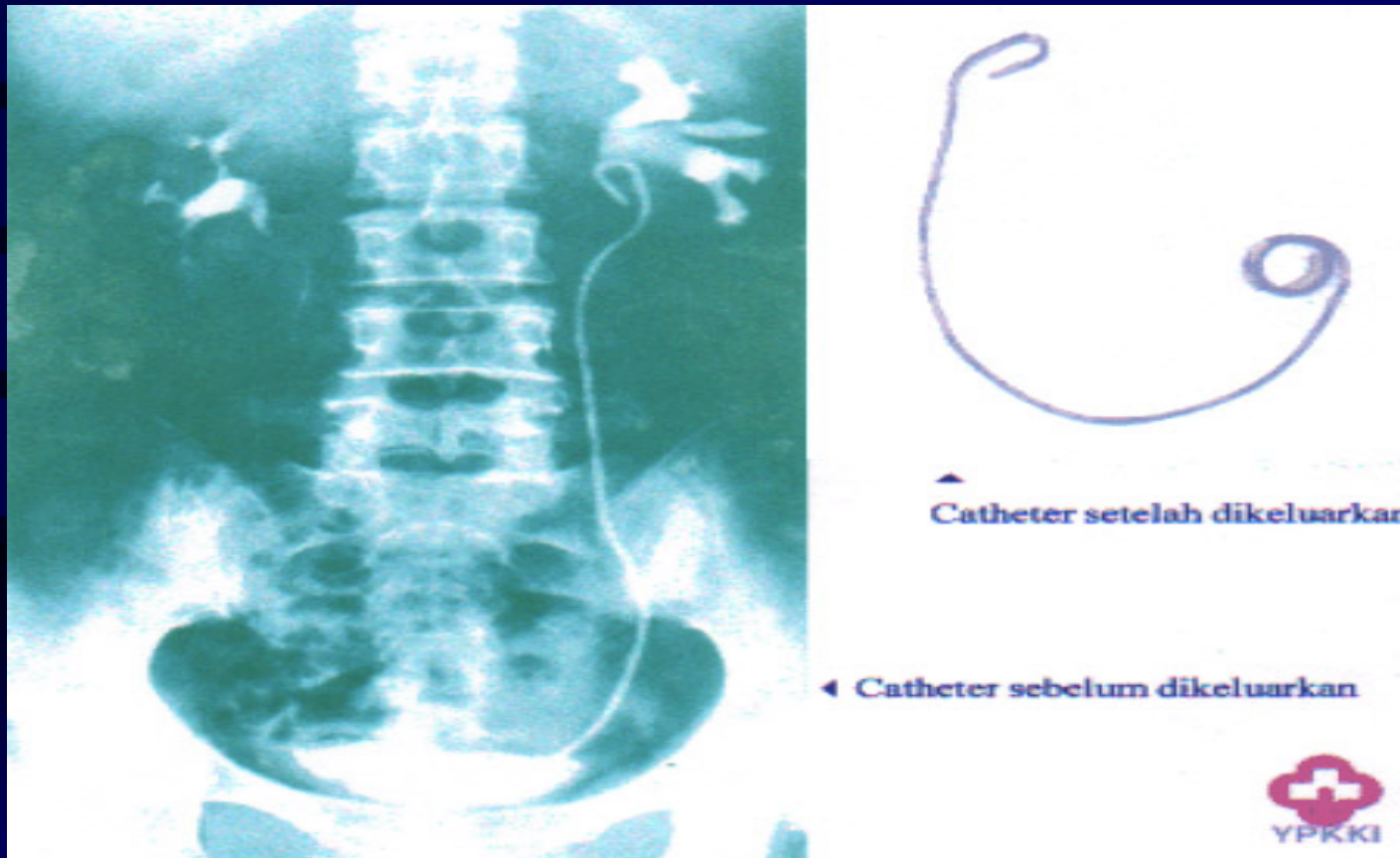
- *Tangibles* (bukti langsung dan nyata) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kesehatan, dan sarana komunikasi
- *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan
- *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan tenaga kesehatan untuk membantu pasien / konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki tenaga kesehatan, dan bebas dari resiko bahaya atau keragu-raguan
- *Empathy* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pasien / konsumen

CONTOH KASUS PENGADUAN TERHADAP TENAGA KESEHATAN MELALUI YPKKI

- Pengangkatan ginjal pasien berumur 17 tahun tanpa informasi kepada keluarganya
- Catheter tertinggal dalam tubuh pasien bedah ESWL selama 2,5 tahun
- Kain Kassa Tertinggal saat Operasi Caesar
- Pasca Operasi usus buntu tanpa pengawasan dokter, pasien mengalami komplikasi *Pioderma Gangrenosa* sehingga harus dilakukan operasi *Skin Graft* / penanaman kulit
- Komplikasi Jantung akibat Suntik Lemak oleh dokter umum bersertifikat perawatan kulit tingkat dasar dan lanjut
- Pemberian obat untuk obesitas yang menimbulkan ketagihan / adiksi pada pasien
- Operasi Payudara hingga 4 kali tanpa persetujuan medis
- Wajah menjadi Keloid akibat proses pelaseran
- Dokter khilaf, vaksin BCG pada bayi dilakukan sebanyak 2 kali
- Apoteker mengganti resep obat generik menjadi obat paten tanpa sepengetahuan dokter

SEBAGIAN BESAR KASUS TERSEBUT DAPAT DISELESAIKAN SECARA MEDIASI,
HANYA 2 KASUS YANG KE PENGADILAN

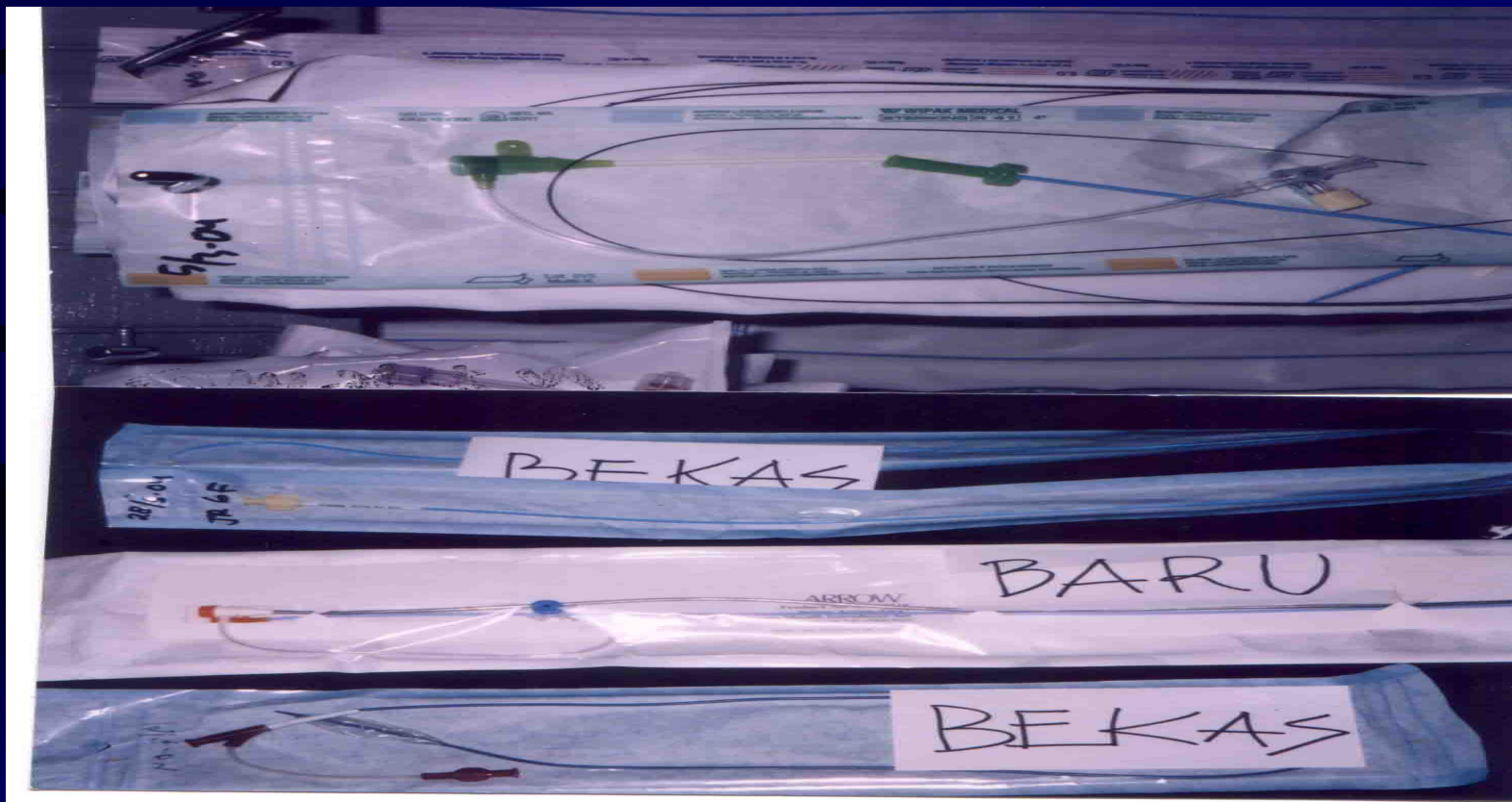
CATHETER TERTINGGAL DI TUBUH PASIEN OPERASI ESWL SELAMA 2,5 TAHUN



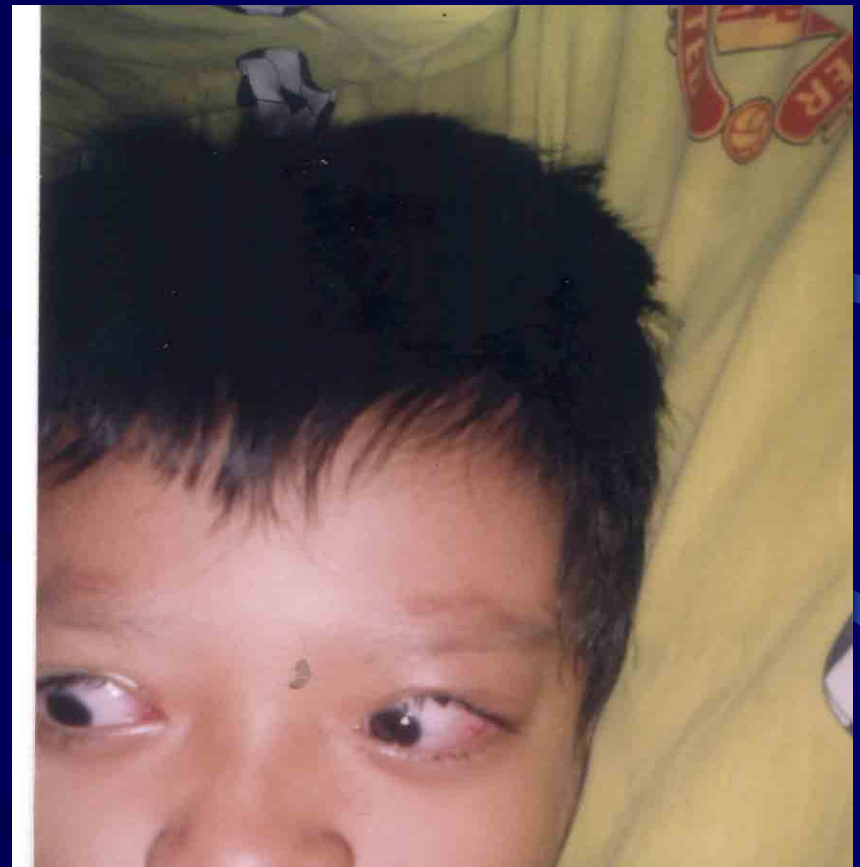
KOMPLIKASI PASCA OPERASI USUS BUNTU: DIAGNOSIS DOKTER MELALUI TELEPON



**PEMAKAIAN ALAT BEKAS PADA PELAYANAN
JANTUNG TERPADU DI RUMAH SAKIT
dr. CIPTO MANGUNKUSUMO**



PASCA OPERASI MATA TIDAK BISA BERKEDIP & BESAR SEBELAH



NASIB SIMISKIN LAHIR DENGAN USUSNYA DI LUAR PERUT DITOLAK RSCM DENGAN ALASAN TEMPAT PENUH DALAM KEADAAN EMERGENCY



**LAHIR TGL 2 JUNI 2005,
MENINGGAL TGL 5 JUNI
2005.**

**BAGAIMANA NASIB
SIMISKIN YANG LAIN...**



HARAPAN KONSUMEN DALAM MEMPEROLEH PELAYANAN KESEHATAN

- Kenyamanan, keamanan, dan keselamatan
- Memilih
- Informasi yang benar, jelas, dan jujur
- Memberikan persetujuan
- Rahasia kedokteran
- Pendapat kedua (*second opinion*)
- Didengar pendapat dan keluhannya
- Dilayani secara benar, jujur, tidak diskriminatif
- Memperoleh kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian dalam hal tenaga kesehatan terbukti melakukan kesalahan

SUDAHKAH RS ANDA MELAKUKAN KEWAJIBAN BERIKUT ???

- Memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan suku, ras, agama, seks, dan status sosial pasien
- Merawat pasien sebaik-baiknya, menjaga mutu perawatan dengan tidak membedakan kelas perawatan
- memberikan pertolongan pengobatan di UGD tanpa meminta jaminan materi terlebih dahulu
- Merujuk pasien kepada rumah sakit lain apabila tidak memiliki sarana, prasarana, peralatan, dan tenaga yang diperlukan
- Membuat rekam medis pasien rawat jalan dan inap

PROFESSIONAL READINESS

- **STANDAR PROFESI**
- **ETIKA PROFESI**
- **REGISTRASI**
- **SERTIFIKASI**
- **LISENSI / PERIJINAN**
- **UJI KOMPETENSI**
- **LEGISLASI (UU)**
- **PERATURAN LAINNYA**
- **QA & *CONTINUE EDUCATION***

**PROFESIONALISME ADALAH KINERJA SPESIFIK
YANG BERMUTU**

SEKIAN TERIMA KASIH

