

# Partisipasi Masyarakat dalam Perlindungan Pasien

Saktya Rini Hastuti

Lembaga Konsumen Yogyakarta

# Sistem Perlindungan Konsumen

- Informasi Konsumen
- Tanggung jawab dan keamanan produk
- Kredit Konsumen
- Asuransi
- Perniagaan Elektronik

Kebijakan, Aturan Hukum, Lembaga dan Struktur yang membentuk kerangka untuk suatu sistem perlindungan konsumen

## 3 KATEGORI PERLINDUNGAN KONSUMEN

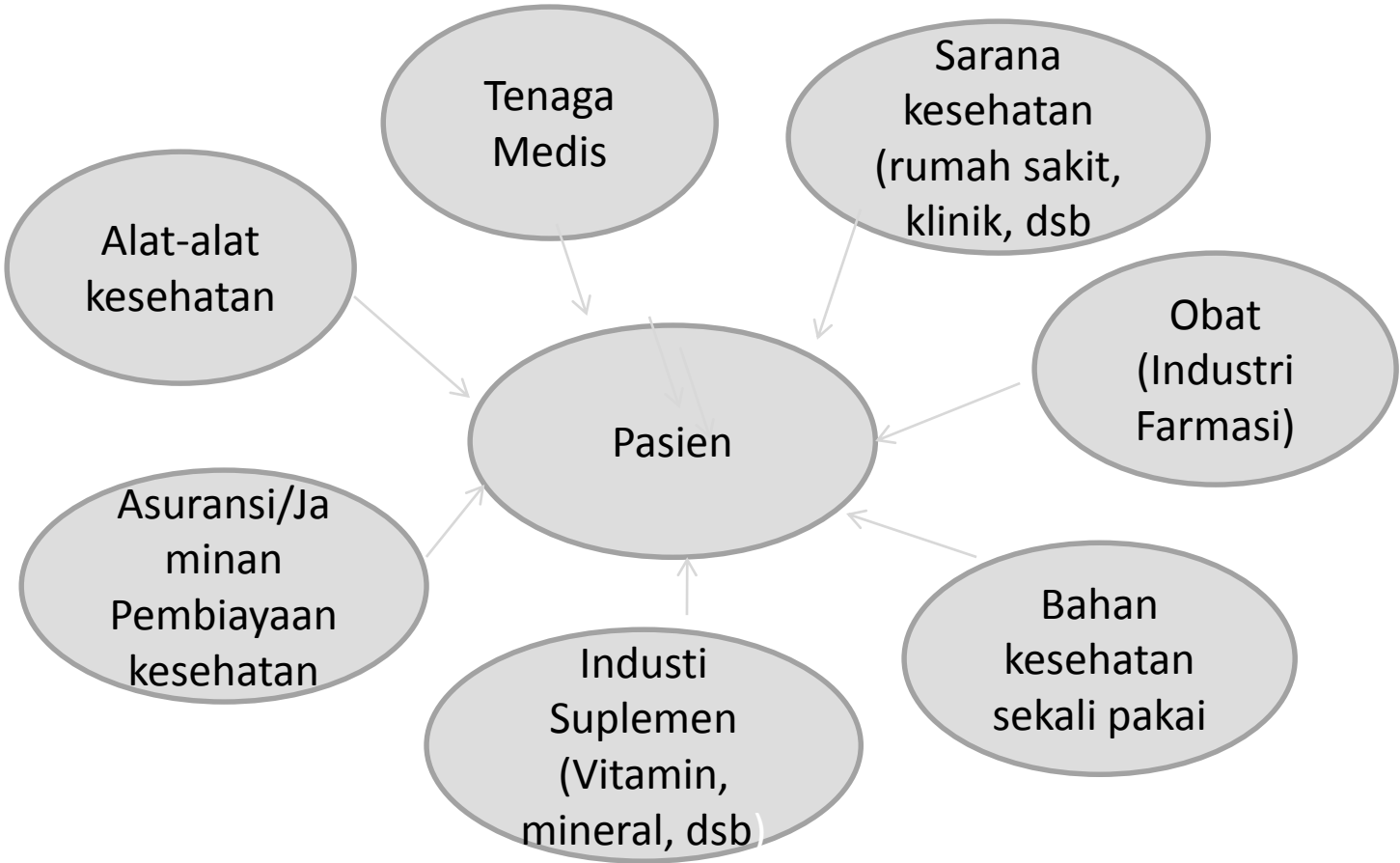
Berbagai Transaksi dimana Konsumen ada dalam ekonomi pasar

Perlindungan  
Konsumen di  
Pasar

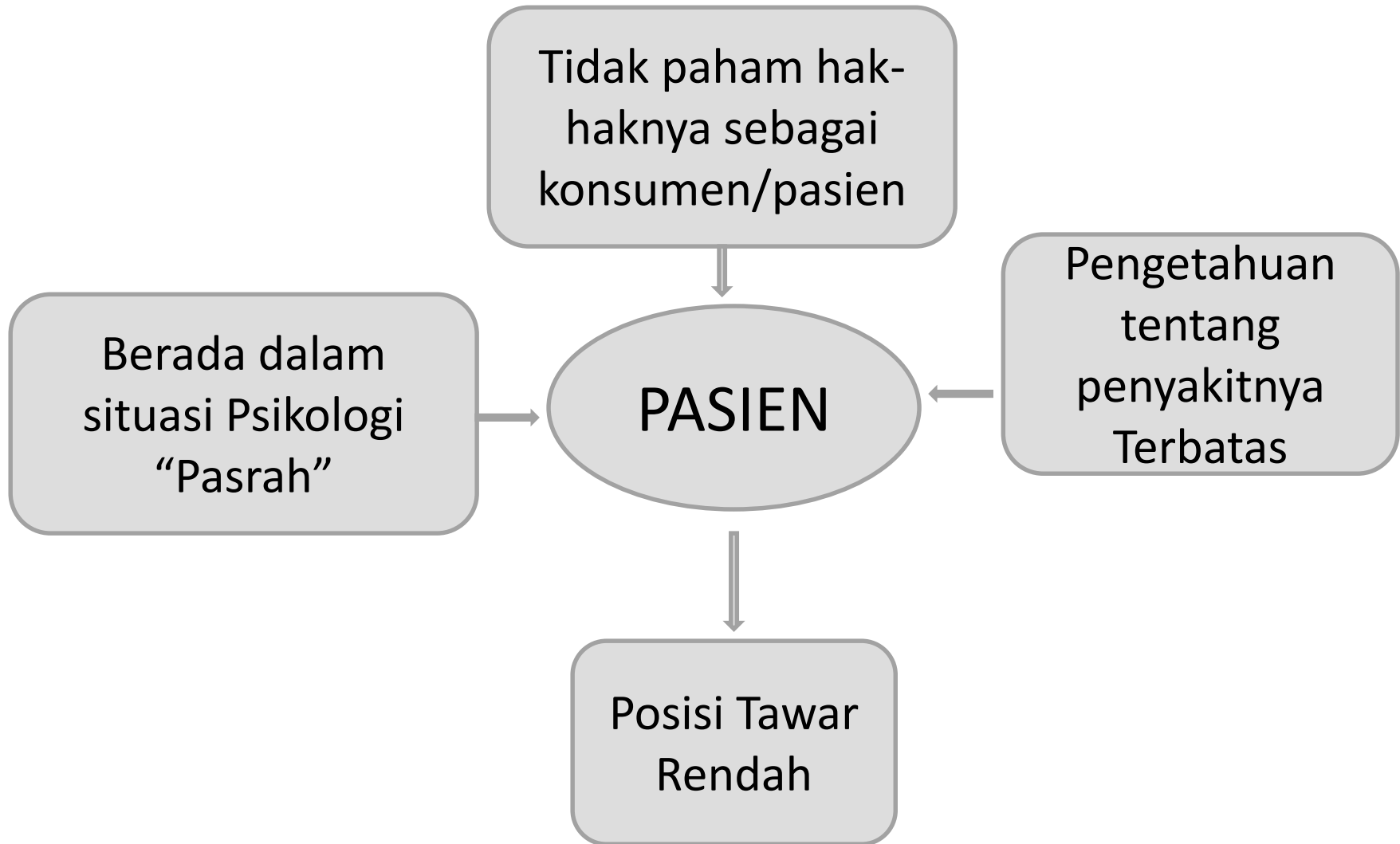
Perlindungan  
Konsumen dan  
Kebutuhan  
Dasar

Pangan; sandang; **layanan kesehatan**; air bersih dan sanitasi; papan; pendidikan; energi; dan transportasi

# Posisi Konsumen Kesehatan (Pasien)



# Kondisi Konsumen Kesehatan (pasien)



# Perlindungan Konsumen

Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 : segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

(Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha pada dasarnya adalah hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban secara timbal balik antara kedua belah pihak)

# **Hak Konsumen (UU Perlindungan Konsumen/UU No 8 Tahun 1999)**

- **Hak atas keamanan, keselamatan, dan kenyamanan**
- **Hak atas informasi**
- **Hak untuk memilih**
- **Hak untuk didengar**
- **Hak atas ganti kerugian**
- **Hak atas pendidikan konsumen**
- **Hak atas penyelesaian sengketa secara patut**
- **Hak untuk mendapatkan advokasi**

**Tambahan Hak Konsumen secara Internasional (Consumers International) :**

- **Hak atas kebutuhan dasar**
- **Hak atas lingkungan hidup yang sehat**

## Hak Konsumen berdasarkan UU Kesehatan (UU No 23 Tahun 1992)

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

# Kewajiban Konsumen (UUPK)

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut



# Contoh Kasus Pelanggaran Hak Konsumen Kesehatan yang pernah ditangani LKY

Kasus keterlambatan penanganan dan pemberian rujukan Ibu Hamil yang mengalami kesakitan, berakibat kematian Ibu dan bayi dalam kandungan ketika perjalanan dari faskel pertama ke faskel rujukan → sangat sulit diselesaikan, akhirnya kita advokasikan ke dinas kesehatan ybs

Kasus salah diagnosis, si pasien kemudian dipindah paksakan keluarga korban ke rumah sakit lain, tapi sudah terlambat penanganan, sehingga pasien meninggal (kasus DB) → sangat sulit diselesaikan

## Lanjutan Pelanggaran Hak Konsumen

Kasus kesalahan penghitungan biaya pengobatan (operasi kecil, tapi dikenai biaya besar), akhirnya biaya dikembalikan pihak rumah sakit

Kasus yang terkait dengan sharing biaya pada operasi kanker serviks melalui JKN (peserta mandiri JKN) → kita kesulitan meminta rincian biaya ke rumah sakit.

Kasus salah melakukan tindakan operasi (harusnya kaki kanan yang dioperasi, malah kaki kiri yang kena tindakan medis)

# Peran Lembaga Konsumen Yogyakarta

NGO Perlindungan Konsumen (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat/LPKSM, UUPK Bab IX Pasal 44)

Berhak melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat (pasal 30 ayat (3) dan pasal 44 ayat (3) butir e), dan juga melakukan pembinaan dan penanganan pengaduan konsumen (pasal 44 ayat (3))

## Tugas LPKSM (UUPK pasal 44 ayat 3)

- Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- Memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukannya;
- Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atas pengaduan konsumen;
- Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen

Dalam Implementasinya Aktifitas LKY adalah sebagai berikut

- Pendidikan kritis bagi masyarakat/Konsumen
- Pengorganisasian komunitas membentuk Kelompok Konsumen Sadar
- Melakukan survey/penelitian
- Melakukan Advokasi Kebijakan
- Melakukan penyelesaian kasus konsumen pelaku usaha

# Aktifitas di bidang kesehatan

Survey tingkat pengetahuan, kesadaran dan akses masyarakat terhadap JKN dalam Layanan Kesehatan Reproduksi :

-3 kali survey (tahun 2015 – 2017); 200 responden di tingkat masyarakat sebagai konsumen; 55 tenaga medis dan non medis di layanan kesehatan (puskesmas, Rumah sakit, dan RSIA)

# Kesimpulan dari Hasil Survey

1. Masyarakat selaku konsumen belum sepenuhnya memahami mekanisme JKN/BPJS
2. Dalam pelaksanaan program JKN oleh BPJS masih terdapat persoalan khususnya masyarakat yang merasa dirugikan namun hanya sedikit dari masyarakat yang memahami mekanisme komplain
3. Dari sedikit masyarakat yang mengetahui mekanisme komplain sangat sedikit yang mau untuk melaporkan
4. Apabila terjadi persoalan beberapa masyarakat cenderung mengesampingkan BPJS dan lebih memilih untuk membayar secara mandiri mengingat masih adanya perbedaan perlakuan dari penyedia jasa kesehatan

# Lanjutan hasil survey

1. Bagi petugas medis maupun petugas admin masih ada yang belum memahami mekanisme JKN secara *clear*, sehingga perlu untuk memberikan pemahaman secara mendalam
2. Petugas pemberi layanan kesehatanpun mengakui rumitnya untuk mengajukan klaim khususnya pada kasus – kasus tertentu, bahkan mengalami keterlambatan pembayaran klaim



# Advokasi Kesehatan Reproduksi dalam Skema Jaminan Kesehatan

Masih tingginya angka kematian ibu dan bayi di Indonesia

Semakin banyaknya perempuan penderita penyakit pada organ reproduksi (kanker/tumor payudara, serviks, kista, miom) dan semakin muda pula usia perempuan yang terkena penyakit tersebut

Kesadaran untuk pemeriksaan dini pada perempuan masih rendah

## Advokasi dilakukan melalui :

- Pembuatan forum pengawalan Implementasi JKN (pertemuan tiga bulanan)
- Audiensi dengan pihak terkait
- Pertemuan Lembaga Penanganan Sengketa Kasus Konsumen Kesehatan – Provider Kesehatan (LBH Yogya, LKY, BPSK DIY, Ombudsman DIY, Ombudsman ORI)

# Rekomendasi

- Pelayanan kesehatan berfokus pada pasien ( *patient cantered care/PCC*) perlu lebih ditingkatkan di sarana kesehatan
- Perlunya ada mekanisme komplain dan penanganan komplain di dalam sarana kesehatan
- Pendidikan konsumen kesehatan secara lebih masif untuk memberikan pemahaman kepada pasien akan hak-haknya sebagai pasien, sehingga posisi tawar konsumen menjadi meningkat
- Pengaktifan forum pelanggan di sarana kesehatan (puskesmas, Rumah Sakit, RSIA)
- Perlu adanya tenaga sosial yang akan membantu pasien di sarana kesehatan

# Lanjutan Rekomendasi

- Apabila Pihak lain yang menangani komplain dari pasien, mohon kerjasama yang baik dari sarana kesehatan yang bersangkutan
- Di era JKN ini, perlu diperhatikan pula kesiapan sarana kesehatan dan tarif layanan dari JKN, karena pada ujungnya adalah mutu layanan sarana kesehatan yang diberikan ke pasien dan ini menyangkut keselamatan pasien
- Perspektif pelayanan yang digunakan semestinya adalah kesehatan sebagai hak asasi warga negara di setiap sarana kesehatan, sehingga tidak dikalahkan oleh kepentingan bisnis kesehatan

TERIMA KASIH

