Nomor

: 176/VI-10/0120

Lampiran

: 1 (Satu) Berkas

Perihal

: Tanggapan Pengaduan Masyarakat

29 Januari 2020 Kebumen,

Kepada Yth; Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen

Tempat

Sehubungan dengan surat dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen nomor: 337/25, tertanggal 24 Januari 2020 perihal Surat Pengaduan Masyarakat yang kami terima pada tangal 28 Januari 2020, maka bersama ini dapat kami sampaikan sebagai berikut:

- menyampaikan permohonan Kebumen Cabang Kesehatan kekurangnyamanan salah satu peserta yang berobat RS PKU Palang Biru Gombong, hal ini menjadi komitment kami dalam perbaikan layanan kepada peserta JKN KIS.
- 2. Terkait aduan tersebut diatas, Pada tanggal 28/02/2020 petugas kami langsung memohon informasi detail dengan mengirimkan email kepada pelapor melalui akun email ewidodo1987@gmail.com untuk memohon identitas pasien yang dirawat, namun tidak mendapatkan respon saat itu juga.
- 3. Sambil menunggu informasi detail terkait pasien, pada tanggal 29/02/2020, kami melakukan koordinasi dan konfirmasi langsung kepada RS PKU Muhammadiyah Gombong untuk klarifikasi dan menanyakan langsung tentang SOP Penanganan operasi (curatage) peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit.
- 4. Hasil koordinasi dan konfirmasi dengan RS PKU Muhammadiyah Gombong dalan hal ini dengan dr. Miftahudin selaku Manager Pelayanan Medik , dr. Nur Hidayani (Kepala Instalasi Rawat Inap), Eli Purwati (SIPP RS) dan Eko Budi Santoso (Humas), mendapat penjelasan dari dr Miftahudin sebagai berikut:
 - 1) Berdasarkan penelusuran bahwa pasien yang kurang nyaman tersebut bernama Ibu Sri Rahayu, beralamat di Kalitengah, Gombong.
 - 2) Pasien tersebut adalah pasien rawat inap melalui pemeriksaan Poliklinik pada tanggal 16 Januari 2020 yang berdasarkan pemeriksaan perlu dilakukan operasi curatage dan dijadwalkan pada jam 16.00 WIB,
 - 3) Sehubungan kondisi pasien kurang baik (HB kurang dari 7) maka dilakukan perbaikan dengan mendapatkan pelayanan transfusi darah untuk menaikan HB, sehingga pelaksanaan operasi mundur, dan dijadwalkan ulang untuk operasi pada tanggal 17 Januari 2020 pada jam 16.00 WIB.

KANTOR CABANG KEBUMEN

Jalan HM Sarbini No. 100 Kebumen 54316

Telp.: (0287) 381392 Fax.: (0287) 382602

Web: www.bpjs-kesehatan.go.id

- 4) Pada jam yang ditentukan ternyata di Ruang IBS banyak kasus operasi yang cito (harus segera ditangani), dengan pertimbangan bahwa operasi atas Ibu Sri Rahayu sifatnya elektif/tidak cito maka diundurkan jam 21.00 WIB. Setelah jam 21.00 WIB, keluarga pasien mendapat informasi dari Bidan dan Duty Manager bahwa pasien diminta batalkan puasanya karena dokter operator diminta untuk melakukan tindakan operasi cito di RS lain serta tidak memungkinkan operasi curettage dilakukan pada malam itu juga, sehingga dijadualkan ulang pada hari berikutnya (tanggal 18 Januari 2020) jam 07.00 WIB.
- 5) Tindakan Curetage dilakukan tanggal 18 Januari 2020, Dokter Obsgyn di RS PKU Muhammadiyah Gombong ada 2(dua) yaitu dr. Wiwik SpOG dan dr Maskasari Sp.OG
- RS PKU Muhammadiyah Gombong akan melakukan perbaikan sehingga permasalahan masyarakat tersebut tidak terulang lagi, perbaikan tersebut dilakukan dengan pemenuhan SDM dan penambahan Kamar Operasi (pertengahan februari terlaksana)

Demikian tindak lanjut pengaduan kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan banyak terimakasih

Kepala 1 Wahyu Giyanto

SK/yh/PS00