

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN DAMPAKNTA KEFADA PELAYANAN RUMAH SAKIT

dr. A.W.Budiarso - Persi Pusat

I. Pendahuluan

Pendirian sebuah rumah sakit antara lain bertujuan untuk melayani masyarakat akan kebutuhan pelayanan kesehatan. Untuk itu rumah sakit akan memproduksi jasa layanan kesehatan antara lain rawat jalan, rawat inap, penunjang diagnostik, farmasi dan berapa layanan yang lain.

Beberapa dekade tahun yang lalu hubungan antara rumah sakit selaku produsen jasa layanan kesehatan dan penderita selaku konsumen menurut kaca mata pengamat belumlah harmonis benar. Seorang pakar pemasaran rumah sakit menyatakan dalam bukunya sebagai berikut: "... pada waktu memerlukan layanan kesehatan pada sebuah rumah sakit, seorang calon penderita hanya mempunyai hak untuk menentukan ke rumah sakit mana dia akan pergi. Setelah itu dia harus menurut tentang semua hal kepada dokter dan rumah sakit yang merawatnya tentang sakitnya, pemeriksaan dan pengobatan apa saja yang harus dijalannya tanpa didengar pendapatnya"

Pada akhir-akhir ini sudah banyak dicapai kemajuan hubungan antara rumah sakit dan penderita, sudah merupakan kejadian yang biasa bahwa seorang penderita menuntut rumah sakit atas layanan yang dia terima dan sebuah rumah sakit. Akibat dari hal ini dokter dan rumah sakit sudah lebih hati-hati dalam melaksanakan kegiatan profesinya. Dalam hal ini rumah sakit berusaha benar untuk dapat diakreditasi disamping ini merupakan pengakuan atas kualitas produk jasa layanan kesehatan yang dihasilkan,

juga memang rumah sakit itu sendiri menginginkan adanya peningkatan dalam kinerja pelayanan kesehatan yang dilaksanakan. Kegiatan ini membutuhkan biaya yang tidak sedikit dan ditanggung rumah sakit, di lain pihak penderita akan menikmati layanan kesehatan yang lebih meningkat mutunya. Dalam kaitan ini masih dapat dirasakan bahwa antara biaya yang dikeluarkan rumah sakit dengan peningkatan mutu yang terjadi dan kemungkinan peningkatan mutu dimasa mendatang masih lebih memberikan harapan pada peningkatan mutu yang terjadi dan akan terjadi.

Disamping itu para pelaksana rumah sakit terutama para dokter juga berusaha untuk melaksanakan profesinya dengan baik. Tetapi dapat terjadi bahwa dokter walaupun telah berusaha dengan sungguh-sungguh, ada kemungkinan tetap akan ada kemungkinan melakukan kesalahan. Pada pengamatan di lapangan, sudah ada beberapa perusahaan asuransi yang menghubungi para dokter untuk bekerja sama dalam menghadapi kemungkinan menghadapi tuntutan atas kesalahan atau kemungkinan kesalahan yang dilakukan oleh para dokter, dan ini merupakan biaya tambahan bagi dokter tersebut. Sehingga perlu kita waspadai bahwa pada ujung-ujungnya semua biaya ini akan dibebankan pada seluruh penderita yang dilayani dokter tersebut. Jalan yang terbaik ialah diambil kebijakan yang terbaik agar dapat mengakomodasi kedua gejala diatas.

Pada makalah ini akan dibahas UU Penindungan konsumen khususnya yang berkaitan dengan hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha serta perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha serta dampaknya pada pelayanan rumah sakit.

II. Hak Dan Kewajiban Konsumen/Penderita

Semua hak dan kewajiban konsumen yang tercantum, pada UU No. 8 Tahun 1999 akan merupakan pula hak dan kewajiban penderita selaku konsumen pada sebuah rumah sakit. Ada 9 hak yang secara tegas tercantum dalam UU Perlindungan konsumen tersebut. Dan hak tersebut, maka banyak hal telah tercakup dalam beberapa ketentuan dan peraturan yang dikeluarkan oleh Dep. Kes. RI. Beberapa hal misalkan:

- a. Upaya akreditasi rumah sakit bertujuan agar mutu layanan rumah sakit lebih baik dan menunjang kenyamanan dan keselamatan penderita.
- b. Hak penderita untuk mendapatkan "*second opinion*", bila merasa bahwa pelayanan seorang dokter tidak/kurang meyakinkan kalau perlu pindah rumah sakit. Penderita berhak untuk mendapatkan catatan pengobatan di rumah sakit lama.
- c. Adanya "*informed consent*", penderita berhak mendapatkan penjelasan yang lengkap sebelum dilakukan tindakan tertentu. Penderitapun berhak menolak bila tidak menyetujui rencana tindakan yang akan dilaksanakan dokter dan rumah sakit terhadapnya. Bila ada penolakan tersebut, segala akibat tidak dilakukannya tindakan tersebut menjadi tanggung jawab penderita.
- d. Adanya MKEK (Majelis Kode Etik Kedokteran), bertujuan untuk melindungi penderita dari kemungkinan mal praktek seorang dokter di rumah sakit.
- e. Pencatuman hak penderita mengharuskan Rumah Sakit harus meningkatkan pelayanan sehingga penderita merasa diperlakukan dengan baik, tidak diskriminatif, jujur, adanya kenyamanan dalam memperoleh

layanan dan lain-lain. Dengan adanya UU Perlindungan Konsumen, rumah sakit akan meningkatkan faktor-faktor pelayanan tersebut, satu hal yang dirasakan sangat kurang bila dibandingkan rumah sakit diluar negeri.

- f. Dalam menghadapi tuntutan kompensasi, ganti rugi oleh penderita, dengan adanya UU ini perlu diwaspadai pemanfaatan oleh pihak ke 3. Walaupun tuntutan ganti rugi atas kesalahan atau kekurangan, pelayanan rumah sakit/dokter terhadap seorang penderita, dapat menyebabkan rumah sakit/dokter lebih berhati-hati dalam melaksanakan pelayanan kegiatan pelayanan, dan ini akan menyebabkan peningkatan biaya yang akhirnya akan dipikul penderita secara keseluruhan. Hal ini dapat terjadi karena baik rumah sakit maupun dokter akan bekerja sama dengan asuransi guna melindungi dirinya, karena tuntutan bisa sangat besar dan tak akan terpikul oleh dokter maupun rumah sakit.

III. Kewajiban konsumen/penderita

Mengenai kewajiban penderita dalam hubungan antara dokter rumah sakit dengan penderita, akan sangat mendukung pelaksanaan kegiatan rumah sakit maupun dokter.

- a. Kepatuhan penderita akan prosedur dan tatacara pengobatan akan mendukung kesembuhan.
- b. Disamping itu adanya pihutang yang tidak terbayar dan umumnya lebih banyak menimpa rumah sakit golongan IPSM yaitu rumah sakit yang biasanya melayani golongan menengah kebawah diharapkan akan berkurang sehubungan dengan adanya penekanan bahwa penderita akan membayar sesuai dengan tarif yang telah disepakati.

IV. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha/Rumah Sakit

A. Hak pelaku usaha/rumah sakit

- a. Hak menerima pembayaran atas tarif yang sudah disepakati akan sangat mengurangi pihutang yang tidak terbayar. Hal ini juga akan mencegah penderita menggunakan kelas perawatan yang diluar kesanggupan untuk membayar.
- b. Dalam menghadapi penderita yang kurang beritikad baik, rumah sakit akan melakukan kerja sama dengan asuransi. Ini perlu diwaspadai agar ujung-ujungnya tidak merugikan penderita.
- c. MKEK akan melindungi penderita sekaligus juga melindungi dokter/rumah sakit bila tidak bersalah. Adanya peradilan profesi yang sedang diprakasai oleh MKEK/IDI untuk mewujudkannya, akan sangat melindungi kedua belah pihak baik penderita maupun dokter/rumah sakit. Hanya perlu diwaspadai agar kegiatan ini tidak menjadi pos biaya baru bagi rumah sakit.

B. Kewajiban pelaku usaha

- a. Pada umumnya semua kewajiban telah diatur dalam ketentuan Menteri Kesehatan maupun Dir. Jan. Yanmed seperti adanya ketentuan hak dan kewajiban rumah sakit, penderita dan pemulik rumah sakit, "*informed Consent*", ketentuan akreditasi rumah sakit dan lain-lain.
- b. Kewajiban agar memberi kesempatan konsumen/penderita untuk menguji atau mencoba barang/jasa layanan rumah sakit sulit

untuk dilaksanakan. Hal ini mungkin sudah tercakup dalam ketentuan "informed Consent" dalam hal ini penderita menyatakan persetujuan atau menolak tindakan yang akan dilaksanakan kepadanya setelah penderita mendapat penjelasan yang lengkap tentang untung dan ruginya serta risiko tindakan yang akan dilaksanakan terhadapnya. Dengan adanya UU ini dokter/rumah sakit akan lebih ber-hati-hati dan ber-sungguh melaksanakan "informed Consent".

- c. Pemberian kompensasi dalam bidang perumah-sakitan sangat sulit untuk diukur besarnya. Hal ml, akan memaksa rumah sakit atau dokter untuk bekerja sama dengan asuransi sehingga akhirnya akan membebani penderita sendiri secara keseluruhan.
- d. Disamping itu tidaklah mungkin dokter/rumah sakit menjamin tentang hasil/upaya yang dilakukan terhadap seorang penderita walaupun secara teori kedokteran sesuatu tindakan itu walaupun tepat pelaksanaannya hasilnya tidak dapat diramalkan. Maka pelaksanaan "informed Consent" yang benar sudah merupakan cerminan hak penderita untuk menyoal layanan rumah sakit/dokter sebe lumnya.

V. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha/rumah sakit

- a. Dalam pelarangan terhadap pelaku usaha/rumah sakit yang tercantum pada BAB IV pasal 8 pada umumnya telah tercakup oleh KEP. Men. Kes dan 5K. Dir. Jen. Yanmed. Dengan berlakunya UU NO. 8 Th. 1999 tentang perlindungan konsumen, maka pelaksanaan ketentuan ini lebih diperkuat, sehingga terasa positif di lapangan.

b. Dalam masalahnya promosi rumah sakit/dokter, selalu akan terkait dengan etika rumah sakit maupun etika kedokteran. Dilain pihak konsumen/penderita memang sangat memerlukan informasi yang benar tentang produk jasa layanan kesehatan yang ditawarkan rumah sakit/dokter. PERSI merasakan bahwa sebagai institusi yang menghasilkan produk jasa layanan kesehatan dan akan dibutuhkan oleh konsumen/penderita, pada dasarnya kegiatan promosi wajib dilaksanakan. Sehingga mengacu kepada etika yang ada, kebutuhan konsumen dan keterbatasan biaya yang dimiliki rumah sakit, kegiatan promosi. iklan dan lain-lain oleh rumah sakit harus memperhatikan:

- 1) Promosi/iklan harus murni bersifat informatif.
- 2) Promosi/iklan tidak bersifat komparatif artinya membandingkan dengan institusi rumah sakit/ dokter lain dan mengisyaratkan bahwa dirinyalah yang terbaik dan yang lain jelek.
- 3) Promosi/iklan harus berpijak pada dasar kebenaran.
- 4) Promosi/iklan tidak berlebihan.

Dengan memperhatikan hal tersebut maka kegiatan promosi, iklan dan kegiatan lain dalam rangka memperkenalkan produk rumah sakit/dokter tidak dianggap melanggar etik.

c. Kegiatan promosi bentuk lain seperti "*sales promotion*", pelayanan obral, dan tawaran lain dalam bentuk hadiah sebaiknya dilarang untuk rumah sakit/dokter, karena untuk melanggar ketentuan yang 4 buah diatas sangat besar kemungkinannya.

Kesimpulan

Dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa:

- a. Pada dasarnya semua hak dan kewajiban baik untuk konsumen/penderita, maupun rumah sakit/dokter telah tercakup dalam ketentuan yang dikeluarkan Dep. Kes. RI. Dengan dikeluarkannya, UU No. 8 Th. 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka ketentuan-ketentuan tersebut diperkuat sehingga berpengaruh positif pada hubungan antara penderita, rumah sakit/dokter dan pemilik rumah sakit.
- b. Perlu diwaspadai tentang hak yang berkaitan dengan tuntutan kompensasi/ganti rugi terhadap layanan yang dirasakan tidak sesuai dan ketentuan yang ada. Perlu adanya pengawasan agar adanya upaya pihak ke 3 yang berlebihan, ujung-ujungnya akan merugikan konsumen/penderita sendiri karena akan meningkatkan biaya pelayanan kesehatan secara umum. Peran MKEK perlu ditingkatkan. Prakarsa adanya peradilan profesi merupakan langkah strategis dalam menangani perselisihan antara rumah sakit/dokter dengan penderita. Tetapi perlu pula diwaspadai adanya keterlibatan pihak ke 3 yang terlampaui dalam.
- c. Kegiatan promosi, iklan dan kegiatan lain yang bertujuan mengenalkan produk jasa rumah sakit/dokter maupun keahlian dokter itu sendiri pada dasarnya perlu dilaksanakan guna memenuhi kebutuhan konsumen. Perlu diperhatikan usul. FERSI tentang 4 hal berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan tersebut oleh rumah sakit/dokter.
- d. Dalam promosi/iklan oleh rumah sakit/dokter yang bersifat seperti "sales promotion", penjualan obral dan lain-lain sebaiknya dilarang karena mempunyai potensi melanggar usul PERSI tersebut diatas sehingga akan

melanggar etika kedokteran dan etika rumah sakit.

Penutup

Demikian telah diuraikan persepsi PERSI tentang UU NO. 8 Th. 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dengan kekurangan yang ada, semoga akan bermanfaat.

Jakarta 13 Nopember 1999

Seminar Sehari IDI tentang

Perlindungan Konsumen Pelayanan Kesehatan