



100
1919-2019
SOCIAL JUSTICE
DECENT WORK

Kisah Mereka:

KINI MUDAH MENGAKSES PERLINDUNGAN SOSIAL



Daftar Isi

1.	Tidak ada lagi antrian panjang dengan sistem antrian BPJS daring	2
2.	Layanan kesehatan yang ramah ODHA	5
3.	Alur rujukan yang dipersingkat memudahkan akses ARV	8
4.	Mudahnya program pengobatan Hepatitis C dengan BPJS Kesehatan	12

Tidak ada lagi antrian panjang dengan sistem antrian BPJS daring

Rangga (nama telah diubah), seorang pegawai swasta berusia 45 tahun, kini tidak perlu lagi menghabiskan lima hingga enam jam hanya untuk mengambil nomor antrian layanan kesehatan BPJS di sebuah rumah sakit pemerintah tipe A di bilangan Jakarta Selatan. Sejak diterapkannya sistem antrian daring, hanya diperlukan kurang dari lima menit untuk mendapatkan nomor antrian.

“Dulu saya harus sudah tiba di rumah sakit sebelum loket antrian buka jam 5 pagi. Terlambat sedikit saja antrian sudah mengular panjang,” ujar Rangga yang rutin mempergunakan BPJS Kesehatan untuk layanan kesehatan sejak tahun 2014. “Sekarang saya tinggal datang, menempelkan kartu BPJS ke mesin dan langsung mendapatkan nomor antrian untuk bertemu dokter,” lanjutnya.

Sebagai orang yang hidup dengan HIV, Rangga rutin memeriksakan diri ke rumah sakit rujukan setiap bulan. Ia menyadari pentingnya perawatan kesehatan dan keteraturan pengobatan demi mempertahankan kondisi dan kebugaran tubuhnya. Karenanya, ia menyambut gembira diberlakukannya sistem daring ini sejak pertengahan tahun 2018.

“*Dulu saya harus sudah tiba di rumah sakit sebelum loket antrian buka jam 5 pagi. Terlambat sedikit saja antrian sudah mengular panjang. Sekarang saya tinggal datang, menempelkan kartu BPJS ke mesin dan langsung mendapatkan nomor antrian untuk bertemu dokter.*”




Sistem ini memudahkan dan membawa perubahan signifikan bagi banyak pasien BPJS di rumah sakit tersebut, terutama bagi para pasien yang masih bekerja penuh waktu dan harus melakukan pengecekan kesehatan secara teratur seperti Rangga.

“Untuk saya yang bekerja dan belum membuka status HIV, antrian secara daring ini sangat membantu. Saya tidak perlu lagi mengambil cuti sehari penuh. Cukup setengah hari saja. Ini penting bagi saya karena seringkali muncul pertanyaan dari kantor mengapa setiap bulan saya harus mengambil cuti satu hari penuh,” kisahnya.

“*Sangat menghemat waktu dan tenaga. Kini saya hanya menghabiskan waktu 30 menit untuk melakukan perawatan bulanan. Saya juga tidak perlu terburu-buru lagi pergi ke rumah sakit pagi-pagi buta. Saya masih bisa melakukan kegiatan lain di rumah sebelum berangkat ke rumah sakit.*”

Rumah sakit rujukan ini memang dikenal atas pelayanan terhadap HIV melalui BPJS dan juga dikenal dengan antrian panjang yang memakan waktu berjam-jam. Antrian panjang ini kerap kali membuat para pasien merasa kelelahan dan mengakibatkan mereka harus meninggalkan kegiatan dan kewajiban lainnya baik di kantor maupun di rumah

Sekarang tidak terlihat lagi antrian panjang yang dulu menjadi pemandangan biasa setiap harinya. Para pasien cukup mendatangi mesin antrian, menempelkan kartu BPJS untuk mendapatkan nomor antrian. Setelah itu mereka hanya perlu menunggu sekitar 10 menit untuk dipanggil menemui dokter.

“Sangat menghemat waktu dan tenaga. Kini saya hanya menghabiskan waktu 30 menit untuk melakukan perawatan bulanan. Saya juga tidak perlu terburu-buru lagi pergi ke rumah sakit pagi-pagi buta. Saya masih bisa melakukan kegiatan lain di rumah sebelum berangkat ke rumah sakit,” ujar Rangga. 



Layanan kesehatan yang ramah ODHA



Sikap kurang ramah dan perlakuan yang diskriminatif dari para penyedia layanan kesehatan masih menjadi keluhan yang disampaikan komunitas orang dengan HIV dan AIDS (ODHA) dalam mengakses layanan kesehatan. Padahal layaknya pasien-pasien lain, mereka berhak mendapatkan layanan terbaik dari pihak pemberi layanan kesehatan.

Namun kondisi yang berbeda ditemukan di Denpasar. Sebuah klinik swasta bernama Klinik Interna Udaya menjadi tempat pilihan komunitas ODHA untuk mendapatkan perawatan kesehatan. Kenyamanan menjadi kata kunci bagi banyak ODHA dan populasi kunci lainnya yang datang dan mendapatkan layanan kesehatan dari klinik tersebut.

“*... pelayanan yang ramah dan tidak diskriminatif mendorong komunitas ODHA untuk rajin mengakses layanan kesehatan secara rutin...la pun berharap semakin banyak layanan kesehatan yang tidak membedakan pasien ODHA dengan pasien-pasien lainnya.*”

Narno (nama telah diubah), seorang ODHA berusia 51 tahun, merupakan salah seorang pasien tetap Klinik Interna Udaya. Ia merasakan pelayanan yang ramah dan penuh perhatian dari para dokter dan staf klinik. “Saya memilih merawat kesehatan saya di Klinik Interna karena di sana ada Prof. Tuti, yang memang berpengalaman dalam pengobatan HIV dan sangat ramah kepada para pasiennya, termasuk ODHA dan populasi kunci,” ujar Narno.

Keramahan ini juga ditunjukkan, lanjut Narno, oleh seluruh staf klinik. Mereka sangat memahami ODHA dan populasi kunci lainnya. “Nilai tambah lainnya adalah bagi komunitas ODHA dibebaskan dari biaya ketika melakukan konsultasi untuk mengambil ARV,” kata dia.

Klinik ini buka setiap hari Senin-Sabtu dari pukul 19.00 hingga 22.00 malam, bahkan dapat diperpanjang hingga pukul 23.00 malam tergantung dari banyaknya pasien. Jam operasional klinik ini dinilai membantu ODHA yang masih bekerja sehingga dapat melakukan konsultasi dan mengambil obat setelah jam kerja tanpa harus mengambil cuti.

Selain di Denpasar, klinik swasta dengan pelayanan serupa juga ada di Jakarta: Klinik Globalindo yang berlokasi di Jalan Guntur. Selain pelayanan yang ramah dan penuh perhatian, klinik juga memiliki *One Stop Service*. Layanan ini didukung para tenaga medis yang berpengalaman dan terlatih dalam menyediakan pelayanan yang menyeluruh dari konseling, konsultasi dokter hingga pemeriksaan fisik dan laboratorium serta pengobatan.


Layanan menyeluruh ini berkomitmen untuk memenuhi semua kebutuhan para pasien dari pendaftaran, konsultasi hingga pengobatan dalam satu hari. Klinik ini pun sangat memperhatikan masalah kerahasiaan dan bahkan menyediakan layanan *Pick-up*



Service di mana hasil pemeriksaan laboratorium dapat dikirimkan melalui surat elektronik.

Amira (nama telah diubah), seorang transpuan berusia 23 tahun, memilih melakukan tes di klinik tersebut untuk mengetahui statusnya. Klinik membebaskan biaya pemeriksaan HIV dan sifilis, sementara biaya-biaya pemeriksaan lainnya sangat terjangkau.

“Saya merasa nyaman memeriksakan kesehatan di klinik ini, apalagi saya harus rutin mengecek tingkat *viral load* saya. Untuk tes *viral load* saya hanya membayar Rp 700 ribu saja, sementara biaya di laboratorium swasta lain hampir dua kali lipat antara Rp 1,2 hingga Rp 1,4 juta. Sisa uang bisa saya gunakan untuk kebutuhan lain,” kisah Amira.

Amira menambahkan pelayanan yang ramah dan tidak diskriminatif mendorong komunitas ODHA untuk rajin mengakses layanan kesehatan secara rutin. “Kami merasa nyaman dan tidak takut ditolak,” katanya. Ia pun berharap semakin banyak layanan kesehatan yang tidak membedakan pasien ODHA dengan pasien-pasien lainnya. 

Alur rujukan yang dipersingkat memudahkan akses ARV

Hingga saat ini terdapat sebanyak 974 Layanan Perawatan, Dukungan dan Pengobatan (PDP) HIV yang tersebar di 34 provinsi di Indonesia dalam bentuk rumah sakit rujukan ARV, puskesmas rujukan mandiri, balai negara, klinik dan layanan satelit ARV. Sementara untuk wilayah DKI Jakarta terdapat 93 layanan PDP HIV yang dapat diakses oleh komunitas orang dengan HIV dan AIDS (ODHA) dan populasi kunci dalam bentuk rumah sakit rujukan dan puskesmas dengan layanan satelit ARV.

Kendati kebijakan BPJS kesehatan memiliki kebijakan bertingkat untuk rujukan, kini ada rumah sakit yang menerapkan kebijakan rujukan langsung untuk mendapatkan obat ARV. Cukup melalui fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas, ODHA dapat langsung memperoleh rujukan ARV ke rumah sakit tersebut tanpa harus melalui fasilitas kesehatan tingkat kedua. Bahkan sejumlah puskesmas di wilayah Jakarta Selatan yang sudah ditingkatkan menjadi layanan rujukan satelit ARV dapat langsung memberikan layanan kesehatan kepada para ODHA yang berdomisili di wilayah tersebut.

Sebelumnya Arianto (nama telah diubah), 40 tahun, harus menghabiskan waktu setidaknya tiga hari untuk mengurus surat rujukan sebelum dapat mengambil obat ARV. “Dulu saya harus mengurus surat rujukan pertama dari puskesmas ke rumah sakit umum daerah. Keesokan harinya, saya mengurus surat rujukan dari rumah sakit umum daerah untuk rumah sakit rujukan yang ditunjuk. Baru dihari ketiga saya bisa mengambil obat ARV di rumah sakit rujukan. Ini sangat melelahkan,” ujarnya.

1 <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/7c6f09ad0f0c398a171ac4a6678a8f06.pdf>




“Dulu saya harus mengurus surat rujukan pertama dari puskesmas ke rumah sakit umum daerah. Kesokan harinya, saya mengurus surat rujukan dari rumah sakit umum daerah untuk rumah sakit rujukan yang ditunjuk. Baru dihari ketiga saya bisa mengambil obat ARV di rumah sakit rujukan. Ini sangat melelahkan.”

Kini dengan alur rujukan yang dipersingkat, Arianto cukup mendatangi puskesmas untuk mendapatkan surat rujukan ke rumah sakit rujukan guna mendapatkan obat. “Sekarang saya cukup ke puskesmas dan besoknya saya bisa mengambil obat di rumah sakit rujukan ARV. Ini mempermudah pasien,” lanjutnya.

BPJS Kesehatan memang memberlakukan alur rujukan bagi para anggotanya jika ingin mendapatkan layanan kesehatan, terutama bagi pasien bukan gawat darurat seperti tertuang di dalam petunjuk praktis Sistem Rujukan Berjenjang BPJS Kesehatan.¹ Sistem rujukan ini merupakan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan secara berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis.

Alur rujukan tersebut juga berlaku bagi ODHA yang ingin mendapatkan obat ARV di rumah sakit rujukan pemerintah. Ia harus lebih dulu mendatangi fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk mendapatkan rujukan ke rumah sakit umum daerah dan kemudian dari rumah sakit umum daerah untuk mendapatkan rujukan ke rumah sakit tipe A sebagai rujukan pemerintah untuk ARV. Banyak ODHA mengeluhkan waktu yang panjang selama tiga hingga tujuh hari untuk mendapatkan rujukan ARV. Ini menyulitkan para ODHA yang wajib meminum obat ARV setiap hari tanpa terputus sepanjang hidup.

Sama seperti Arianto, Deden (nama telah diubah), 35 tahun, menyambut dengan gembira upaya mempersingkat alur rujukan di atas. Ia kini tidak perlu lagi menghabiskan waktu sehari-hari dan menguras tenaga untuk satu persatu mendatangi ketiga fasilitas kesehatan sebelum mendapatkan obat ARV yang diperlukannya.

“Saya mendapat informasi dari perawat rumah sakit rujukan bahwa di wilayah domisili saya sudah ada puskesmas yang ditingkatkan menjadi layanan satelit ARV. Mudah sekali prosesnya. Saya cukup datang langsung ke puskesmas dan hanya perlu menunggu beberapa menit sebelum mendapatkan obat ARV,” kisahnya. 



Mudahnya program pengobatan Hepatitis C dengan BPJS Kesehatan

“ Untuk pengobatan saja bisa menghabiskan antara Rp 9 hingga Rp 18 juta, belum lagi ditambah dengan biaya pemeriksaan laboratorium. Saya sempat bingung dan kehilangan harapan. ”



Pasien Hepatitis C di Indonesia yang membutuhkan pengobatan diperkirakan mencapai 2,5 juta orang. Hanya saja pemeriksaan laboratorium Hepatitis C terbilang mahal, kendati pemerintah telah menyediakan obat secara cuma-cuma di sejumlah rumah sakit besar di Indonesia. Bagi orang dengan HIV dan AIDS (ODHA) yang juga mengidap Hepatitis C, mahalnya biaya pemeriksaan laboratorium menjadi salah satu Kendala besar.

Untuk dapat mengakses pengobatan Hepatitis C, pasien harus memastikan kondisinya dengan melakukan tes diagnosis dengan biaya sekitar Rp 400 ribu. Kemudian ia harus memastikan jumlah virus dengan tes HCV RNA yang membutuhkan biaya Rp 1,4 juta. Selanjutnya dilanjutkan dengan pemeriksaan kondisi hari dengan melakukan USG dan fibroscan yang masing-masing menelan biaya kurang lebih Rp 1 juta. Belum lagi jika harus melakukan tes untuk mengetahui genotipe virus yang bisa menelan biaya Rp 3,8 juta. Dapat dibayangkan seberapa dalam seorang pasien harus merogoh kantongnya untuk melakukan semua tes dan pemeriksaan di atas.

Rido (nama telah diubah), 45 tahun, seorang ODHA dengan Hepatitis C, sempat kehilangan harapan saat menghitung mahalnya biaya pemeriksaan laboratorium dan pengobatan Hepatitis C jika tidak mendapatkan bantuan. Harga satu botol obat untuk Hepatitis C mencapai Rp 3 juta untuk satu bulan sementara masa pengobatan membutuhkan waktu tiga hingga enam bulan.

“Untuk pengobatan saja bisa menghabiskan antara Rp 9 hingga Rp 18 juta, belum lagi ditambah dengan biaya pemeriksaan laboratorium. Saya sempat bingung dan kehilangan harapan,” katanya.

“Selesai melakukan berbagai pemeriksaan tersebut, saya diberikan resep untuk mengambil obat Hepatitis C selama tiga bulan. Setelah tiga bulan saya menjalani tes kembali. Kini saya sudah sembuh berdasarkan hasil teks HCV RNA terakhir tanpa harus mengeluarkan biaya.”



Ia pun mencoba mencari tahu program pengobatan Hepatitis C di rumah sakit tempat ia mendapatkan obat ARV di wilayah Jakarta Selatan. Program ini memang hanya tersedia di wilayah prioritas dengan prevalensi Hepatitis C yang tinggi. Ternyata program ini tersedia di rumah sakit tersebut dan caranya cukup mudah. Ia hanya perlu memperlihatkan kartu BPJS yang dimilikinya untuk melakukan konsultasi dengan dokter spesialis hati yang kemudian memberikan rujukan terhadap berbagai pemeriksaan laboratorium yang diperlukan.

“Selesai melakukan berbagai pemeriksaan tersebut, saya diberikan resep untuk mengambil obat Hepatitis C selama tiga bulan. Setelah tiga bulan saya menjalani tes kembali. Kini saya sudah sembuh berdasarkan hasil teks HCV RNA terakhir tanpa harus mengeluarkan biaya,” ujarnya. 