

IMPLIKASI PENGARUH CASE MANAGER DAN INTEGRATED CLINICAL PATHWAY DI RS

**FORUM MUTU PELAYANAN
KESEHATAN INDONESIA 2005**

Jakarta 29 Juni, 2005

Felix Kasim, dr,M.Kes.



PENAHULUAN

- **Visi RS untuk memuaskan pelanggan**
- **Pelanggan semakin tahu dan menyadari apa yang menjadi hak-haknya.**
- **Peningkatan kualitas pelayanan didasarkan kepada *evidence based medicine*.**



Case manager dan perannya

- Kolaborasi antar pemberi pelayanan di RS
- Informasi proses
- Menjaga mutu layanan
- Memenuhi harapan pasien di bidang medis teknis, informasi yang diberikan oleh dokter dan mengkoordinir pemberi layanan, sejak *pre admission* sampai *home care*.



Permasalahan dilapangan

■ Ketidakpuasan terhadap dokter utama dalam sisi ketrampilan dan komunikasi.

■ Ketidakpuasan terhadap penyediaan fasilitas fisik dan penunjang medis pada pelayanan rawat inap di RS

sisi ketrampilan dan komunikasi.

■ Ketidakpuasan pada paramedis.



Permasalahan di lapangan

■ Hughes 1991, pelanggan memberikan penilaian lebih tinggi pada dokter umum daripada spesialis dalam hal hubungan komunikasi interpersonal.

■ Kasim 2000, kepuasan dan ketidakpuasan pasien berhubungan dengan aspek hubungan antar manusia, kebersihan, kenyamanan, kemudahan fasilitas, peralatan dan perlengkapan, biaya pengobatan.

■ Allerd dkk, 1995, *nursing case management*, membedakan peran *nurse case manager* dan *registered nurse*.



Case manager di masa datang


Konsep *cost containment* dan *managed care* menyebabkan peran case manager menjadi penting di masa datang.

Beberapa hal yang perlu dicermati di masa mendatang adalah :

- Konflik etiko legal dan sengketa medik cenderung meningkat
- Peraturan-peraturan yang mengatur hubungan hukum antara pasien, dokter, RS dan pemberi jasa pelayanan kesehatan
- pasien *post opname* – *home care*
- Peran case manager pada sisi pembayaran oleh pihak ketiga.
- Masuknya pesaing dan pemodal asing di bidang kesehatan.



CLINICAL INTEGRATED PATHWAY

 Adalah suatu kontinuitas pelayanan yang secara garis besar berkesinambungan dan disesuaikan dengan waktu serta menggunakan sumber-sumber dari sistim pelayanan secara efisien untuk mencapai kualitas pelayanan yang tinggi dengan mengurangi praktek-praktek yang terlalu bervariasi (Macro et al, 1998)



KARATERISTIK CLINICAL INTEGRATED PATHWAY

- Dikembangkan secara multi disiplin
- Secara pro aktif menggambarkan kejadian-kejadian setiap hari selama perawatan.
- Kolaborasi seluruh unsur pelayanan dalam suatu kesepakatan prosedural yang dibuat bersama.
- Berbasiskan bukti-bukti ilmiah terkini
- Adanya konsensus yang diikuti sebagai petunjuk.
- Terdapat waktu yang digunakan untuk intervensi pada pathways.



PENUTUP

Case manager dan berbagai perannya di masa mendatang akan memberikan banyak implikasi mencegah terjadinya konflik dokter-pasien maupun konflik dokter-rumah sakit.

Kehadiran *case manager* diharapkan dapat membantu menyelesaikan masalah ketimpangan pelayanan dan ketidakpuasan pasien pada pelayanan yang diterimanya

Pelayanan klinis yang diterima berbasiskan *evidence based medicine* yang diimplementasikan melalui *integrated clinical pathway*.

