

# **IMPLIKASI PENGARUH CASE MANAGER DAN INTEGRATED CLINICAL PATHWAY DI RS**

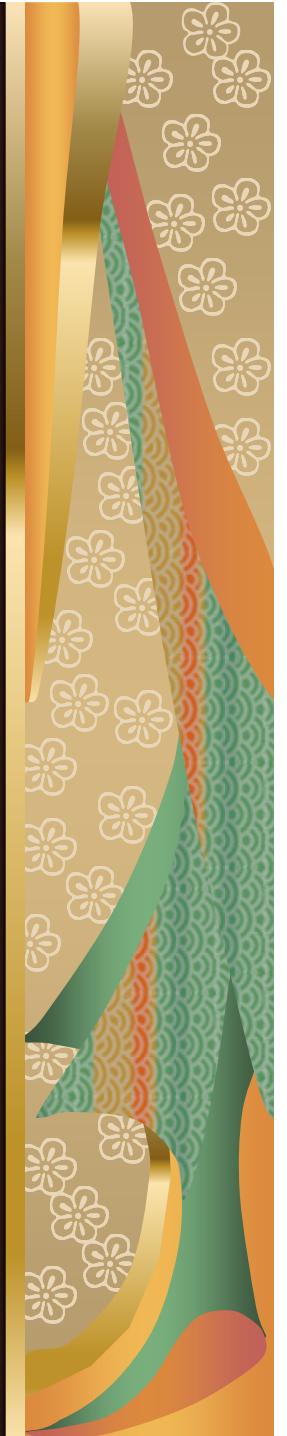
**FORUM MUTU PELAYANAN  
KESEHATAN INDONESIA 2005**

**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 sistem 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*.

