

**PEMBERITAHUAN PERTANYAAN DEWAN RAKYAT  
JAWAPAN OLEH YB DATUK SERI DR. S. SUBRAMANIAM  
MENTERI KESIHATAN MALAYSIA**

**PERTANYAAN : LISAN**  
**DARIPADA : YB TUAN FONG KUI LUN [ BUKIT BINTANG ]**  
**TARIKH : 26 MAC 2015**  
**SOALAN :**

**YB Tuan Fong Kui Lun [ Bukit Bintang ]** minta **MENTERI KESIHATAN** menyatakan usaha untuk meningkatkan mutu perkhidmatan di hospital dan klinik Kerajaan kepada pesakit-pesakit kerana pada masa ini mereka terpaksa menunggu giliran yang lama sebelum diberikan rawatan.

**Tuan Yang di-Pertua,**

Isu waktu menunggu yang lama sering menjadi aduan utama di kalangan masyarakat khususnya pesakit dan waris yang mendapatkan perkhidmatan di fasiliti kesihatan awam. Sememangnya KKM memandang berat isu tersebut dan buktinya KKM telah menetapkan sasaran masa menunggu bermula dari pesakit mendaftar sehingga berjumpa doktor di klinik-klinik dalam hospital adalah dalam masa 90 minit. Dengan sasaran demikian, tempoh waktu menunggu untuk mendapatkan rawatan sentiasa dipantau dan pelbagai usaha turut dilaksanakan bagi memastikan sasaran tersebut tercapai sekaligus mengatasi mengurangkan masalah waktu menunggu yang lama di kalangan pesakit.

Fasiliti Kesihatan Kerajaan dikunjungi oleh ramai pesakit kerana perkhidmatan yang komprehensif dan berkualiti disediakan dengan caj rawatan yang murah untuk pesakit kerana kos perkhidmatan disubsidi oleh Kerajaan. Masa menunggu yang lama disebabkan kemudahan sedia ada tidak dapat menampung keperluan yang amat tinggi, terutamanya di kawasan bandar dengan kepadatan penduduk yang tinggi.

Antara langkah-langkah yang telah diambil untuk mengurangkan tempoh menunggu di klinik-klinik pakar di hospital serta klinik-klinik dan hospital yang lain di seluruh Malaysia adalah seperti berikut:-

1. Memperkenalkan sistem temujanji secara berperingkat (block scheduling system) di mana pesakit dikehendaki datang pada masa-masa tertentu, bukan pada masa yang sama bagi semua pesakit agar dapat mengurangkan kesesakan klinik;
2. Bagi pesakit warga emas dan pesakit kurang upaya, pihak hospital telah menyediakan laluan khas atau fast lane agar dapat diberikan keutamaan;
3. Memberi temujanji berasingan untuk ujian darah di mana tarikh darah diberikan 1-2 minggu sebelum tarikh temujanji berjumpa pegawai perubatan;
4. Kerjasama secara networking di antara hospital berpakar dengan hospital tanpa pakar di mana pakar-pakar memberi perkhidmatan pesakit dalam (in patient) tertentu setiap hari di hospital tanpa

pakar bagi meningkatkan akses perkhidmatan kepakaran kepada penduduk di kawasan luar bandar dan seterusnya mengurangkan masa menunggu pesakit di hospital berpakar. Contohnya kerjasama di antara Hospital Melaka dengan Hospital Jasin;

5. Melaksanakan Inisiatif Lean Healthcare di enam (6) buah hospital Kerajaan bermula dari tahun 2013. Pada tahun ini, KKM mensasarkan sekurang-kurangnya sepuluh (10) buah lagi hospital negeri akan melaksanakan Lean Healthcare melibatkan perkhidmatan di Zon Hijau Jabatan Kecemasan dan di Wad Perubatan. Perluasan inisiatif Lean Healthcare akan dilaksanakan dalam perkhidmatan-perkhidmatan lain di hospital Kerajaan secara berperingkat dalam tempoh Rancangan Malaysia Ke-11 (RMK-11). Di Hospital Sultan Ismail Johor Bahru, pelaksanaan Lean Healthcare berjaya mengurangkan masa menunggu pesakit di Klinik Pakar Ortopedik dari 125 minit kepada 90 minit. Inisiatif Lean Healthcare di Zon Hijau Jabatan Kecemasan Hospital Tengku Ampuan Rahimah Klang telah berjaya mengurangkan tempoh perawatan bagi kes tidak kritikal dari masa pesakit mendaftar sehingga tamat rawatan yang mana sebelum ini hanya 18% daripada pesakit selesai mendapatkan rawatan dalam tempoh dua jam, tetapi kini 70.72% pesakit boleh pulang (yang tidak memerlukan rawatan lanjut di wad) dalam tempoh tersebut.
6. Memanjangkan waktu operasi klinik kesihatan melangkaui waktu Pejabat untuk memudahkan rakyat. 68 buah klinik kesihatan dengan beban kerja yang tinggi telah dikenalpasti untuk menyediakan perkhidmatan sehingga pukul 9.30 malam setiap hari dan juga beroperasi pada hari Sabtu dari pukul 8 pagi hingga 12

tengahari. Sebanyak 639 buah klinik kesihatan juga memanjangkan waktu operasi semasa waktu rehat tengahari dan petugas kami bergilir menyediakan perkhidmatan *extended* ini;

7. Pengisian jawatan pegawai perubatan dan paramedik di klinik kesihatan mengikut keperluan dari masa ke semasa;
8. Menambahbaik sistem pendispensan ubat dengan melaksanakan perkhidmatan tambah nilai (VAS) seperti *drive through pharmacy*, perkhidmatan SMS dan perkhidmatan kiriman ubat secara pos laju secara berperingkat;
9. Pendaftaran dan pengurusan maklumat pesakit di klinik kesihatan secara online melalui Sistem Teleprimarycare (TPC) di 85 buah klinik kesihatan dan klinik ibu dan anak; dan
10. Melaksanakan sistem pemantauan masa menunggu eMASA.

KKM mengambil berat tentang kepuasan pelanggan dan memantau waktu menunggu. Pencapaian masa menunggu setakat ini ialah 83% daripada pesakit menunggu kurang dari 90 minit untuk berjumpa dengan doktor di klinik kesihatan. KKM akan terus komited dalam melakukan usaha-usaha, mencari idea baru serta melaksanakan inovasi sejajar dengan perkembangan semasa dalam meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan demi memenuhi keperluan pelanggan dan pesakit.