

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

**PERTANYAAN : BUKAN JAWAB LISAN
DARIPADA : YB TUAN OSCAR LING CHAI YEW [SIBU]
TARIKH :
SOALAN :**

YB Tuan Oscar Ling Chai Yew [Sibu] minta MENTERI KESIHATAN menyatakan tindakan yang akan diambil terhadap Poliklinik dan Hospital Kerajaan yang tidak memenuhi masa menunggu yang ditetapkan oleh Kementerian. Masalah masa menunggu yang panjang masih berleluasa, masa temujanji selalunya tidak dipatuhi juga, apakah pendirian Kementerian.

Tuan Yang di-Pertua,

Klinik Kesihatan kerajaan sememangnya menjadi tumpuan rakyat kerana hanya mengenakan caj satu ringgit (RM1) sahaja di mana kerajaan memberi subsidi sebanyak 98% dari kos rawatan.

Pada tahun 2015 secara purata sebanyak 82.45% pesakit di Klinik Kesihatan kerajaan menerima konsultasi daripada Pegawai Perubatan dalam tempoh 90 minit selepas pendaftaran. Di Klinik

Kesihatan Kerajaan di kawasan bandar, masa menunggu lebih lama iaitu hanya 77.66% pesakit menerima konsultasi dalam tempoh 90 minit berikutan kedatangan pesakit melebihi keupayaan anggota kesihatan yang ada.

Oleh yang demikian kerajaan telah memberi tumpuan untuk menyediakan tambahan fasiliti kesihatan dimana sehingga akhir sebanyak 334 Klinik 1 Malaysia (K1M) telah dibina. Di dalam Rancangan Malaysia Ke-11 (RMK11) sebanyak 165 buah K1M lagi dirancang untuk dibina.

Sementara menunggu penambahan fasiliti tersebut, berikut adalah antara strategi-strategi yang digunapakai bagi memastikan pesakit luar boleh mendapatkan rawatan dengan kadar lebih cepat.

1. Melaksanakan *Business Process Reengineering (BPR)* bagi menambahbaik proses kerja di klinik kesihatan dalam mengurangkan masa menunggu. Projek rintis telah dilaksanakan. Hasil daripada projek rintis ini telah digunakan dalam perluasan proses BPR ini ke lain-lain klinik kesihatan.
2. Melaksanakan sistem temujanji secara berperingkat (*staggered appointment system*). Melalui pelaksanaan sistem temujanji berperingkat ini, setiap pesakit akan diberikan temujanji mengikut masa yang ditetapkan. Kami berharap setiap pesakit memberikan kerjasama dalam mematuhi temujanji yang diberikan bagi memastikan pelaksanaan sistem temujanji ini berjaya dilaksanakan.

Tuan Yang di-Pertua,

KKM menyedari bahawa kemudahan hospital dan bilangan serta kemahiran kakitangan sedia ada sentiasa perlu dipertingkatkan dari semasa ke semasa bagi memenuhi keperluan dan mempertingkatkan akses rakyat kepada perkhidmatan rawatan kuratif berkualiti di hospital KKM di seluruh negara.

Pihak KKM telah menetapkan sasaran masa menunggu bermula dari pesakit mendaftar sehingga berjumpa doktor di Klinik Pakar adalah dalam masa 90 minit dan sasaran masa ini dipantau oleh pihak KKM pada setiap enam (6) bulan. Pada enam (6) bulan pertama tahun 2015, pencapaian ini adalah sebanyak 93.61%.

Antara tindakan-tindakan yang telah diambil untuk memastikan tempoh masa menunggu pesakit di klinik-klinik pakar di hospital di seluruh Malaysia dapat dicapai adalah seperti berikut:-

- i. Memperkenalkan sistem temujanji secara berperingkat di mana pesakit dikehendaki datang pada masa-masa tertentu, bukan pada masa yang sama bagi semua pesakit.
- ii. Memberi temujanji berasingan untuk ujian darah di mana tarikh darah diberikan 1-2 minggu sebelum tarikh temujanji berjumpa doktor.
- iii. *Step down care* bagi pesakit-pesakit yang telah stabil dan tidak lagi memerlukan pemantauan pakar perubatan di hospital iaitu

pesakit akan dirujuk kepada Pakar Perubatan Keluarga di klinik-klinik berhampiran untuk rawatan selanjutnya.

- iv. Bagi pesakit warga emas dan pesakit kurang upaya diberikan keutamaan melalui penyediaan laluan khas atau *special lane*.
- v. *Hospital Cluster* iaitu kerjasama di antara hospital berpakar dengan hospital tanpa pakar untuk membolehkan hospital tanpa pakar terutamanya di luar bandar untuk mendapatkan perkhidmatan kepakaran dengan lebih cepat.
- vi. Inisiatif *Lean Healthcare* iaitu penambahbaikan aliran pesakit dalam proses perkhidmatan perubatan kepada pesakit-pesakit dengan mengenal pasti pembaziran dan meningkatkan kecekapan proses kerja. Ini terbukti dapat mengurangkan proses masa menunggu pesakit, antara contoh projek di Hospital Sultan Ismail Johor Bahru, dapat mengurangkan masa menunggu pesakit di Klinik Pakar Ortopedik dari 125 minit kepada 90 minit.

KKM juga akan terus berusaha dari masa ke semasa untuk meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan kesihatan kepada rakyat.