

SOALAN NO: 160

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

**PERTANYAAN : BUKAN LISAN
DARIPADA : YB TUAN M. KULASEGARAN [IPOH BARAT]
TARIKH :
SOALAN : 160**

YB Tuan M. Kulasegaran [Ipoh Barat] minta Menteri Kesihatan menyatakan:-

(a) adakah Kementerian Kesihatan mengambil tindakan untuk mengatasi isu-isu tentang masa penungguan pesakit ketika berjumpa dengan doktor di hospital Kerajaan dan klinik-klinik terutamanya di hospital umum dan masa pengumpulan perubatan; dan

(b) apakah langkah-langkah yang diambil untuk memudahkan pesakit dan pelawat untuk memperoleh akses ke Hospital Besar dalam Negara kita seperti penyediaan tempat letak kereta dan pengangkutan awam.

Tuan Yang di-Pertua,

Masa menunggu lebih lama di klinik kesihatan bandar berbanding dengan klinik kesihatan luar bandar. Ini adalah kerana beban kerja di klinik kesihatan yang tinggi berbanding dengan bilangan anggota yang

ada. Perkara ini akan berlarutan disebabkan klinik kesihatan hanya mengenakan caj satu ringgit kerana diberi subsidi oleh kerajaan.

KKM akan terus berusaha memperbaiki sistem penyampaian kesihatan dan menambah kemudahan tertakluk kepada keupayaan kerajaan. Sementara menunggu penambahan fasiliti tersebut, berikut adalah antara strategi-strategi yang digunapakai bagi memastikan pesakit luar boleh mendapatkan rawatan pegawai perubatan dengan kadar lebih cepat.

1. 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.
2. Melaksanakan *Business Process Reengineering (BPR)* bagi menambahbaik proses kerja di klinik kesihatan dalam mengurangkan masa menunggu. Pada masa ini dua projek rintis telah dilaksanakan Hasil daripada projek rintis ini telah digunakan dalam perluasan proses BPR ini ke lain-lain klinik kesihatan.
3. Melaksanakan pemantauan masa menunggu berjumpa pegawai perubatan menggunakan sistem pemantauan masa menunggu eMASA.

Lain-lain strategi yang dilaksanakan dalam mengurangkan masa menunggu di klinik kesihatan adalah:-

1. Pengisian jawatan pegawai perubatan di klinik kesihatan mengikut keperluan dari masa ke semasa.

2. Menyediakan kemudahan *fast lane* kepada golongan yang memerlukan seperti warga mas, OKU, kanak-kanak dan kes kecemasan.
3. Menambahbaik sistem pendispensan ubat dengan melaksanakan *drive through pharmacy*, perkhidmatan SMS dan perkhidmatan kiriman ubat secara pos laju.
4. Menyediakan perkhidmatan selepas waktu pejabat di 71 buah klinik kesihatan yang dikenalpasti dan perkhidmatan semasa waktu rehat tengahari di 799 buah klinik kesihatan yang mempunyai pegawai perubatan.
5. Pendaftaran dan pengurusan maklumat pesakit di klinik kesihatan secara online melalui Sistem Teleprimarycare (TPC) di 85 klinik kesihatan dan klinik ibu dan anak.

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

- i. Meningkatkan kapasiti hospital-hospital KKM dengan membina fasiliti baru dan menaiktaraf hospital sedia ada. Pada tahun 2016, terdapat sebanyak 145 buah hospital KKM. Jumlah hospital berpakar juga telah bertambah daripada 66 kepada 70 buah hospital sejak 2010. Di bawah Rancangan RMK-11 (2016-2020), terdapat 12 buah hospital baru yang dirancang untuk dibina bagi memenuhi keperluan rakyat
- ii. Penambahbaikan Perkhidmatan Rawatan Harian yang memberikan perkhidmatan pembedahan dan perubatan di hospital-hospital KKM bagi mengurangkan kesesakan di wad.

- iii. Mewujudkan kolaborasi bersama pakar perubatan daripada universiti-universiti tempatan bagi menyediakan perkhidmatan kepakaran kepada penduduk luar Bandar seperti di antara Hospital Tapah dengan Tuanku Abdul Rahman University dan Hospital Tanjung Karang dengan MAHSA *University College*.
- iv. Memperkenalkan sistem temujanji berjumpa doktor secara berperingkat.
- v. Kerjasama *networking* di antara hospital berpakar dengan hospital tanpa pakar di mana pakar-pakar memberi perkhidmatan pesakit dalam setiap hari di hospital tanpa pakar bagi meningkatkan akses perkhidmatan kepakaran kepada penduduk di luar bandar.
- vi. Inisiatif *Lean Healthcare* diperkenalkan untuk meningkatkan kecekapan proses kerja. Ini terbukti dapat mengurangkan masa menunggu pesakit, antara contoh inisiatif di Hospital Sultan Ismail, dapat mengurangkan masa menunggu pesakit di Klinik Pakar Ortopedik dari 125 minit kepada 90 minit. Sehingga kini, terdapat 52 buah hospital yang telah melaksanakan inisiatif *Lean Healthcare*, terutamanya di Jabatan Kecemasan dan Jabatan Perubatan.

Program-program tambah nilai untuk perkhidmatan farmasi yang disediakan di kebanyakan klinik-klinik kesihatan dan hospital kerajaan adalah seperti berikut:

- i. Sistem Pendispensan Ubat Bersepadu (SPUB) yang membolehkan pesakit mengambil bekalan ubat susulan di farmasi klinik-klinik kesihatan atau hospital yang berdekatan dengan kediaman mereka. Pesakit perlu memastikan borang SPUB telah diisi oleh farmasi dan preskripsi ubat telah dicop sebelum mereka pulang. Ubat-ubatan pesakit akan dibungkus dan dihantar ke

fasiliti yang berdekatan dengan kediaman pesakit untuk bekalan susulan seterusnya.

- ii. Perkhidmatan farmasi pandu lalu di mana terdapat kaunter luar yang akan mempunyai laluan kenderaan khas pesakit bagi mengambil ubat-ubatan susulan mereka
- iii. Sistem temujanji bagi pengambilan ubat menggunakan medium pesanan ringkas (SMS) dan panggilan telefon membolehkan pihak farmasi menyediakan ubat pesakit beberapa hari sebelum tarikh temujanji. Oleh yang demikian, pesakit tidak perlu lagi beratur untuk mendapatkan nombor giliran dan menunggu lama. Pesakit hanya perlu menunjukkan kad temujanji yang diberikan untuk terus mendapatkan ubat-ubatan mereka.
- iv. Ubat Melalui Pos 1 Malaysia (UMP 1Malaysia) membolehkan penghantaran terus ubat pesakit ke lokasi yang menjadi pilihan pesakit. Ia mampu mengurangkan lambakan pesakit yang hadir di kaunter farmasi dan sekaligus mengurangkan bilangan masa menunggu di kaunter farmasi.
- v. Perkhidmatan *Locker4U* merupakan inovasi oleh Jabatan Farmasi Hospital Raja Perempuan Zainab II, Kota Bharu di mana terdapat sebanyak 80 buah loker yang menyediakan perkhidmatan kepada 320 pesakit sebulan. Ia bertujuan untuk memudahkan proses pengambilan ubat di kalangan pesakit yang memerlukan bekalan ubat berkala di mana pesakit ini akan dibekalkan dengan kunci loker tersebut dan satu pesanan ringkas akan dihantar kepada pesakit untuk pemberitahuan mengenai kesediaan ubat mereka. Buat masa sekarang, inovasi ini telah dikembangkan kepada beberapa klinik dan hospital kerajaan.