



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1860, 2015

KEMENKES. Wisata Medis. Pelayanan.

**PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 76 TAHUN 2015
TENTANG
PELAYANAN WISATA MEDIS**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang** : a. bahwa saat ini jumlah wisatawan medis yang melakukan perjalanan Wisata Medis baik dari dalam maupun luar negeri cenderung mengalami peningkatan;
- b. bahwa dalam rangka mendukung wisata medis dapat dikembangkan pelayanan wisata medis yang berkualitas di rumah sakit dengan didukung sumber daya memadai;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Kesehatan tentang Pelayanan Wisata Medis;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 29 tahun 2004 Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3441);
2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);

3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Undang-Undang No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1438/MENKES/PER/X/2010 tentang Standar Pelayanan Kedokteran (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 464);
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 413);
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1221);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KESEHATAN TENTANG PELAYANAN WISATA MEDIS.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

- 1. Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.**
- 2. Wisata Medis adalah perjalanan ke luar kota atau dari luar negeri untuk memperoleh pemeriksaan, tindakan medis, dan/atau pemeriksaan kesehatan lainnya di rumah sakit.**
- 3. Wisatawan Medis adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan Wisata Medis.**
- 4. Layanan Unggulan adalah program pemberian layanan kesehatan dengan karakteristik utama tersedianya layanan dengan kualitas tinggi dengan mengandalkan pada mutu layanan yang berasal dari perpaduan antara kompetensi sumber daya manusia, teknologi, dan komitmen untuk menjadikannya sebagai layanan yang terbaik.**
- 5. Pemandu Wisata Medik adalah orang yang bekerja di dalam BPW sebagai pemandu wisata kesehatan bagi wisatawan medis.**
- 6. Biro Perjalanan Wisata, yang selanjutnya disingkat BPW adalah salah satu bentuk usaha perjalanan wisata yang menyediakan jasa perencanaan perjalanan dan jasa pelayanan dan penyelenggaraan pariwisata termasuk perjalanan ibadah.**
- 7. Pemerintah Pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara**

Republik Indonesia yang dibantu oleh Wakil Presiden dan menteri sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

8. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
9. Direktur Jenderal adalah direktur jenderal yang membidangi upaya kesehatan.
10. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan.

Pasal 2

Peraturan Pelayanan Wisata Medis bertujuan memberikan acuan bagi kepala/direktur rumah sakit dalam mengelola pelayanan Wisata Medis dan pemangku kepentingan lain di bidang pariwisata.

BAB II

PENYELENGGARAAN

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 3

- (1) Pelayanan Wisata Medis dilaksanakan untuk wisatawan lokal dan/atau mancanegara secara terpadu dan paripurna.
- (2) Pelayanan Wisata Medis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diintegrasikan dengan kegiatan wisata lain.

Pasal 4

Pelayanan Wisata Medis mencakup pelayanan:

- a. prarumah sakit;
- b. selama di rumah sakit; dan
- c. pascarumah sakit.

Bagian Kedua

Penetapan

Paragraf 1

umum

Pasal 5

- (1) Rumah sakit yang akan menyelenggarakan pelayanan Wisata Medis harus mendapat penetapan dari Menteri.
- (2) Menteri mendelegasikan penetapan rumah sakit dengan pelayanan Wisata Medis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Direktur Jenderal.

Paragraf 2

Persyaratan

Pasal 6

Untuk mendapatkan penetapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 kepala/direktur rumah sakit harus melakukan permohonan penetapan kepada Menteri melalui Direktur Jenderal dengan memenuhi:

- a. persyaratan administratif; dan
- b. persyaratan teknis.

Pasal 7

Persyaratan administratif sebagaimana dalam Pasal 6 huruf a meliputi:

- a. izin operasional sebagai rumah sakit kelas A atau rumah sakit kelas B yang masih berlaku;
- b. sertifikat akreditasi nasional tingkat paripurna
- c. surat keputusan kepala/direktur rumah sakit tentang layanan unggulan di rumah sakit;
- d. surat keputusan kepala/direktur rumah sakit tentang pembentukan tim kerja Wisata Medis di rumah sakit;
- e. dokumen rencana strategis pengembangan pelayanan Wisata Medis;

- f. standar prosedur operasional pelayanan Wisata Medis;
- g. dokumen kerjasama dengan BPW yang memiliki pemandu wisata medik; dan
- h. dokumen bukti kerjasama dengan asuransi kesehatan komersial.

Pasal 8

- (1) Layanan unggulan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c harus didukung oleh tenaga kesehatan yang berkompeten serta pelayanan administrasi dan teknologi informasi dan komunikasi yang handal.
- (2) Layanan unggulan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki kriteria:
 - a. merupakan layanan spesialisik dan/atau subspecialistik;
 - b. merupakan layanan yang berbasis bukti (*evidence based medicine*);
 - c. tersedia layanan dengan kualitas tertinggi dalam dimensi keterjaminan mutu, keandalan, pelayanan yang responsif dan empati; dan
 - d. mampu berkompetisi dengan layanan serupa di negara lain

Pasal 9

- (1) Tim Kerja Wisata Medis di rumah sakit sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf d terdiri atas unsur:
 - a. komite medik;
 - b. komite keperawatan;
 - c. komite keselamatan pasien;
 - d. tenaga kesehatan yang mendukung layanan unggulan; dan
 - e. perencana dan pelaksana bisnis rumah sakit.
- (2) Tim kerja Wisata Medis di rumah sakit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. menyusun rencana strategi bisnis untuk pelayanan wisata medis di rumah sakit;

- b. menyusun rencana anggaran untuk pelayanan wisata medis rumah sakit;
 - c. menyusun besaran tarif pelayanan;
 - d. menyusun standar prosedur operasional untuk pelayanan wisata medis rumah sakit meliputi prosedur pelayanan pendaftaran, prosedur pembayaran, prosedur tindakan dan tim yang memberikan pelayanan, dan manajemen risiko; dan
 - e. melakukan pemantauan dan evaluasi kegiatan pelayanan wisata medis.
- (3) Tim kerja Wisata Medis di rumah sakit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memberikan laporan pelayanan Wisata Medis secara berkala setiap 6 (enam) bulan kepada kepala/direktur rumah sakit

Pasal 10

Kerjasama dengan BPW yang memiliki pemandu wisata medik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf g dilakukan dalam rangka mengintegrasikan pelayanan kesehatan dengan fasilitas penginapan dan perencanaan perjalanan Wisata Medis

Pasal 11

Persyaratan teknis sebagaimana dalam Pasal 6 huruf b meliputi:

- a. sumber daya manusia;
- b. sarana pelayanan; dan
- c. peralatan

Pasal 12

- (1) Persyaratan teknis sumber daya manusia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf a meliputi tenaga kesehatan dan tenaga nonkesehatan yang kompeten dibidangnya sesuai dengan layanan unggulan yang dimiliki oleh rumah sakit.
- (2) Sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus mampu berkomunikasi dalam Bahasa Inggris dengan lancar.

- (3) Tenaga nonkesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi tenaga administrasi, pemasaran, hubungan masyarakat (*public relation*), penerjemah, bantuan hukum, dan layanan pelanggan (*customer service*).

Pasal 13

Persyaratan teknis sarana pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf b paling sedikit meliputi:

- a. ruang tunggu khusus;
- b. ruang pendaftaran administrasi khusus;
- c. ruang perawatan;
- d. sarana yang mendukung layanan unggulan;
- e. ambulans kegawatdaruratan; dan
- f. teknologi informasi dan komunikasi.

Pasal 14

Persyaratan teknis peralatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf c disesuaikan dengan layanan unggulannya

Paragraf 3

Tata Cara Penetapan

Pasal 15

- (1) Dalam melakukan penetapan, Direktur Jenderal membentuk tim verifikasi Wisata Medis.
- (2) Tim verifikasi Wisata Medis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas melakukan penilaian terhadap pemenuhan persyaratan penyelenggaraan pelayanan Wisata Medis di rumah sakit.
- (3) Hasil penilaian tim verifikasi Wisata Medis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi kepada Direktur Jenderal untuk memberikan penetapan atau penolakan.
- (4) Direktur Jenderal atas nama Menteri harus memberikan penetapan atau menolak permohonan yang diajukan.

- (5) Dalam hal Direktur Jenderal atas nama Menteri menolak permohonan penetapan, penolakan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) harus disertai dengan alasan yang jelas.

Pasal 16

- (1) Penetapan rumah sakit dengan pelayanan Wisata Medis berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang selama memenuhi persyaratan sebagai rumah sakit wisata medis.
- (2) Perpanjangan penetapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilakukan kepala/direktur rumah sakit paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum masa berlaku penetapan berakhir.
- (3) Dalam melakukan perpanjangan penetapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepala/direktur rumah sakit harus melampirkan :
 - a. persyaratan administratif dan persyaratan teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 sampai dengan Pasal 14;
 - b. fotokopi surat keputusan penetapan yang lama; dan
 - c. laporan penyelenggaraan pelayanan wisata medis yang telah dilakukan

Bagian Ketiga

Pembiayaan

Pasal 17

- (1) Pembiayaan pelayanan Wisata Medis meliputi biaya pelayanan prarumah sakit, selama di rumah sakit, dan pascarumah sakit yang dapat dibayarkan melalui sistem paket.
- (2) Pembiayaan pelayanan Wisata Medis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diinformasikan kepada Wisatawan Medis secara transparan.

Bagian Keempat
Alur Pelayanan

Pasal 18

- (1) Pelayanan Wisata Medis dilaksanakan setelah wisatawan medis melakukan pendaftaran secara langsung/online melalui:
 - a. rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan Wisata Medis; atau
 - b. BPW yang memiliki pemandu wisata medik.
- (2) Setelah menerima pendaftaran secara langsung/online sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan wisata medis harus menjelaskan prosedur dan mengidentifikasi pelayanan yang dibutuhkan.
- (3) Setelah menerima pendaftaran secara langsung/online sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, BPW yang memiliki pemandu wisata medik harus menjelaskan prosedur Pelayanan wisata medis setelah berkoordinasi dengan rumah sakit yang menyelenggarakan Wisata Medis

Pasal 19

- (1) Pelayanan Wisata Medis dilakukan sesuai dengan alur pelayanan khusus untuk Wisatawan Medis.
- (2) Alur pelayanan khusus untuk Wisatawan Medis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat dan ramah.
- (3) Alur pelayanan khusus untuk Wisatawan Medis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus tertulis dan ditetapkan oleh kepala/direktur rumah sakit

Bagian Kelima
Pengembangan Pelayanan

Pasal 20

- (1) Rumah sakit yang telah ditetapkan sebagai rumah sakit dengan pelayanan Wisata Medis harus melakukan pengembangan pelayanan Wisata Medis.
- (2) Pengembangan pelayanan Wisata Medis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara berkesinambungan dengan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terkini di bidang kesehatan.
- (3) Pengembangan pelayanan Wisata Medis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pengembangan:
 - a. sumber daya manusia;
 - b. sarana, prasarana dan peralatan;
 - c. jenis layanan unggulan; dan
 - d. rencana bisnis

Bagian Keenam

Promosi

Pasal 21

- (1) Promosi pelayanan Wisata Medis dapat dilakukan secara internal maupun eksternal.
- (2) Promosi pelayanan Wisata Medis secara internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan promosi layanan unggulan di rumah sakit untuk Wisata Medis yang dilakukan oleh pihak rumah sakit di dalam maupun di luar lingkungan rumah sakit di dalam negeri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Promosi pelayanan Wisata Medis secara eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan promosi layanan unggulan dengan pelayanan Wisata Medis yang dilakukan oleh pihak rumah sakit, BPW yang memiliki pemandu wisata medik dan kementerian yang bertanggungjawab di bidang pariwisata ke luar negeri.

- (4) Promosi wisata medis secara eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan setelah rumah sakit mendapat penetapan sebagai rumah sakit dengan pelayanan Wisata Medis dari Direktur Jenderal atas nama Menteri

Bagian Ketujuh Pemantauan Dan Evaluasi Mutu

Pasal 22

- (1) Pemantauan dan evaluasi mutu pelayanan Wisata Medis wajib dilakukan secara komprehensif dan berkesinambungan.
- (2) Pemantauan dan evaluasi mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Wisata Medis.
- (3) Pemantauan dan evaluasi mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Kelompok Kerja Pengembangan Wisata Kesehatan yang ditetapkan oleh Menteri bersama Menteri yang bertanggung jawab di bidang pariwisata.
- (4) Pemantauan dan evaluasi mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit di fokuskan pada:
 - a. waktu tunggu pelayanan (rawat jalan, laboratorium, radiologi dan *medical check up*);
 - b. laporan kepuasan Wisatawan Medis; dan
 - c. jumlah kunjungan Wisatawan Medis per tahun

Pasal 23

Hasil pemantauan dan evaluasi mutu pelayanan Wisata Medis dilaporkan secara berkala setiap 6 (enam) bulan kepada Menteri melalui Direktur Jenderal dengan tembusan kepala/direktur rumah sakit.

Pasal 24

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelayanan Wisata Medis sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini

BAB III

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 25

- (1) Pembinaan dan pengawasan pelayanan Wisata Medis dilakukan oleh Menteri, Badan Pengawas Rumah Sakit Provinsi, Kepala Dinas Kesehatan Provinsi, Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, instansi yang bertanggungjawab di bidang pariwisata, dan/atau menteri yang bertanggungjawab di bidang pariwisata sesuai tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing.**
- (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melibatkan Perhimpunan/Asosiasi perumahsakit dan organisasi profesi terkait.**

Pasal 26

- (1) Pembinaan dan pengawasan pelayanan Wisata Medis diarahkan untuk meningkatkan mutu pelayanan Wisata Medis.**
- (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui:**
 - a. advokasi, sosialisasi, dan bimbingan teknis;**
 - b. pelatihan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia; dan**
 - c. monitoring dan evaluasi.**
- (3) Badan Pengawas Rumah Sakit, Pemerintah Daerah Provinsi dan/atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam melaksanakan pembinaan dan pengawasan dapat merekomendasikan kepada Menteri untuk mengenakan tindakan administratif terhadap rumah sakit yang tidak menaati ketentuan dalam Peraturan Menteri ini.**

- (4) Tindakan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat berupa teguran lisan, teguran tertulis, atau pencabutan penetapan sebagai rumah sakit Wisata Medis

**BAB IV
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 27

Peraturan Menteri ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 13 November 2015

**MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA,**

ttd.

NILA FARID MOELOEK

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 15 Desember 2015

**DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,**

ttd.

WIDODO EKATJAHJANA

LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 76 Tahun 2015
TENTANG
PELAYANAN WISATA MEDIS

PEDOMAN WISATA MEDIS

A. PENDAHULUAN

I. LATAR BELAKANG

Saat ini, tren wisata medis atau yang lebih dikenal dengan *medical tourism* di dunia semakin berkembang. Salah satunya ditandai dengan meningkatnya jumlah penduduk negara maju yang memilih untuk tidak menjalani perawatan kesehatan yang ditawarkan di negaranya dan melakukan perjalanan ke negara-negara berkembang di seluruh dunia untuk menerima berbagai pelayanan medis sekaligus untuk melakukan perjalanan wisata.

Data statistik di Indonesia yang menunjukkan besaran pasti dari wisata medis belum tersedia, namun informasi yang tersedia menunjukkan bahwa terdapat jumlah yang bermakna dari pasien yang melakukan perjalanan wisata ke negara berkembang untuk mendapatkan pelayanan medis. Pada tahun 2004, 1,2 juta pasien melakukan perjalanan ke India untuk pelayanan medis dan diperkirakan jumlahnya terus meningkat sebesar 30% setiap tahunnya. Pada tahun yang sama, Thailand menerima wisatawan medis sebanyak 1,1 juta orang. Wisatawan asing yang menerima perawatan medis di Malaysia sebanyak 130.000 orang pada tahun 2004, meningkat 25% dari jumlah wisatawan sebelumnya. Diperkirakan wisata medis di Asia akan menghasilkan keuntungan sebesar 4,4 milyar dollar di tahun 2012, dengan setengah keuntungan tersebut didapatkan oleh India. Kesehatan yang buruk merupakan salah satu masalah terbesar yang dihadapi di negara-negara berkembang. Tetapi dengan adanya wisata medis

diharapkan dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi sehingga dapat menjadi salah satu solusi dalam memecahkan berbagai permasalahan kesehatan di negara berkembang.

Indonesia saat ini mengalami perkembangan wisata yang pesat seiring dengan perkembangan industri global. Sektor wisata Indonesia memiliki berbagai potensi yang dapat dikembangkan, di antaranya adalah warisan budaya dan religi serta daya tarik alam yang beragam. Menurut data Badan Pusat Statistik tahun 2015, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara per bulan Desember 2014 mencapai 915.334 orang atau naik 6% dibanding tahun sebelumnya.

Pengembangan wisata medis diharapkan dapat turut serta berperan sebagai alat pertumbuhan ekonomi dan integrasi sosial. Wisata medis akan membuka kesempatan kerja dan memberikan keuntungan sosial-ekonomi bagi komunitas, dan meningkatkan angka kunjungan wisatawan asing ke Indonesia. Untuk itu perlu dikembangkan kebijakan-kebijakan dalam hal informasi, fasilitas, keamanan, kerja sama, pengembangan infrastruktur sektor wisata.

II. TUJUAN

Tujuan Umum :

memberikan acuan bagi kepala/direktur rumah sakit dalam mengelola pelayanan wisata medis dan pemangku kepentingan lain di bidang pariwisata.

Tujuan Khusus :

1. Meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan wisata medis di rumah sakit.
2. Tersedianya standar penyelenggaraan pelayanan wisata medis di rumah sakit.
3. Mengembangkan kerjasama sektor kesehatan dan pariwisata dalam pelayanan wisata medis.
4. Mendorong rumah sakit untuk mampu bersaing dalam pelayanan wisata medis sehingga dapat berperan

meningkatkan jumlah wisatawan baik lokal maupun mancanegara.

B. WISATA MEDIS

I. KONSEP DASAR WISATA MEDIS

Berdasarkan nota kesepahaman antara Kementerian Kesehatan dan Kementerian Pariwisata Nomor 412/Menkes/SKI/XI/2012 dan Nomor NK/30/PW.202/MPK/2012 tentang Wisata Kesehatan dilanjutkan dengan Perjanjian kerjasama antara Kementerian Kesehatan dan Kementerian Pariwisata Nomor HK.05.01/IV/2495/2013 dan PK 11/KS.001/Sekjen/KPEK/2013 tentang Pengembangan Wisata Kesehatan, menetapkan bahwa *Medical Tourism* merupakan bagian dari Wisata Kesehatan (*Health Tourism*).

Wisata medis secara sederhana mengandung pengertian perjalanan dengan tujuan meningkatkan kesehatan perorangan. Wisata medis setidaknya melibatkan dua sektor yaitu sektor wisata dan kesehatan.

Penduduk negara maju memilih untuk tidak menjalani perawatan kesehatan yang ditawarkan di negaranya dan melakukan perjalanan ke negara-negara berkembang di dunia untuk menerima berbagai pelayanan medik. Fenomena ini berkembang didorong oleh keinginan pasar dan terjadi di luar kontrol sistem kesehatan. Wisata medis kemudian menjadi keprihatinan dan tantangan penting, namun disisi lain juga merupakan kesempatan potensial

II. HUBUNGAN WISATA MEDIS DENGAN FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN

Saat ini Pemerintah sedang mengembangkan *World Class Health Care* dengan mengembangkan beberapa rumah sakit agar dapat terakreditasi nasional tingkat paripurna. Rumah sakit berstandar internasional ini diharapkan dapat menunjang upaya pengembangan wisata medis. Kegiatan pariwisata diintegrasikan dengan akses pelayanan kesehatan baik untuk berobat maupun untuk *medical check-up*.

Wisata medis dipandang sebagai sebuah proses penyediaan pelayanan kesehatan medis dengan biaya efektif bagi wisatawan

medis melalui kerja sama dengan industri pariwisata. Sehingga para wisatawan yang menggunakan perjalanan dengan wisata medis mendapat keuntungan yaitu tidak hanya menjalani perawatan medis namun dapat sambil menikmati perjalanan dan tinggal di salah satu tujuan wisata populer di dunia (Gupta, 2008), meski demikian sering juga para wisatawan hanya melakukan perjalanan semata untuk pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan di luar negeri yang dicari oleh para wisatawan medis umumnya adalah mulai dari sekedar *medical check-up* hingga sebuah operasi bedah yang rumit seperti bedah jantung, gigi, atau bedah plastik (*cosmetic surgeries*), termasuk juga layanan kejiwaan, metode penyembuhan alternatif dan bahkan hingga layanan penuakaman.

C. PENYELENGGARAAN PELAYANAN WISATA MEDIS

Beberapa keunggulan yang dapat diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan wisata medis antara lain :

1. Biaya yang relatif murah
2. Transparan

Segala tindakan disampaikan kepada keluarga wisatawan medis secara transparan. Pada setiap jam berkunjung wisatawan medis dan keluarga wisatawan medis dapat bertanya kepada tenaga kesehatan yang bertugas di bangsal.

3. Pelayanan terintegrasi

Segala tindakan medis yang berlaku dalam lingkungan rumah sakit bersifat satu atap dan jaringan kerjasamanya bersifat *online* sehingga segala sesuatunya menjadi cepat dan mudah.

Contoh Jika terjadi perdarahan dan memerlukan darah maka tidak perlu menunggu darah karena akan diurus oleh pihak rumah sakit beserta obat-obatan yang dipakai oleh wisatawan medis sehingga nanti wisatawan medis hanya akan mendapatkan *payment claim* dan *grand total* yang harus dilunasi wisatawan medis.

4. Canggih

Misalnya pemerintah selalu me *release* informasi/berita mengenai seluruh fasilitas pelayanan kesehatan dan sarana prasarana yang ada.

5. Nyaman dan tenang
Kondisi wisatawan medis yang sangat memerlukan perasaan tenang dan nyaman ketika mendapatkan perawatan. Rumah sakit hendaknya menyediakan sarana seperti *hall/function* yang dikhususkan untuk keluarga wisatawan medis yang jauh tempat tinggalnya dan tidak dapat pulang ke rumah.
6. Kualitas
Salah satu faktor kesembuhan adalah sugesti dan ketika yakin kualitas suatu rumah sakit maka akan semakin mempercepat proses kesembuhan wisatawan medis.
7. Rekreasi dan wisata
Dengan rekreasi dan wisata bagi wisatawan medis akan lebih mempercepat masa penyembuhan, begitu juga untuk keluarga wisatawan medis rekreasi dan wisata akan menjadi momen yang berharga dengan mengunjungi objek wisata yang tertentu sehingga kondisi psikologis yang berat karena harus menjaga wisatawan medis menjadi berkurang.
8. Jejaring/ *Link/ Networking*
Di era globalisasi seperti saat ini, jejaring adalah sarana komunikasi, pengembangan ilmu dan memperluas pasar target layanan.
9. Promosi aset negara
Kemampuan rumah sakit Indonesia dengan layanan unggulannya akan dikenal lebih luas dan menyetarakan dengan negara lain.
Dalam penyelenggaraan pelayanan wisata medis perlu diperhatikan sumber daya manusia (SDM), sarana prasarana dan peralatan, layanan unggulan, pembiayaan, kriteria pelayanan promosi, serta pengembangan pelayanan.

1. PELAYANAN WISATA MEDIS

Pelayanan wisata medis dilakukan melalui kerjasama antara rumah sakit dan BPW yang memiliki pemandu wisata medik dalam rangka mengintegrasikan pelayanan kesehatan dengan fasilitas penginapan dan perencanaan perjalanan Wisata Medis. Melalui kerjasama antara rumah sakit dan BPW yang memiliki pemandu wisata medik diharapkan koordinasi pemberangkatan dan penitipan, mengidentifikasi kondisi wisatawan medis

sebelum dievakuasi (bila diperlukan), komunikasi dengan rumah sakit untuk penjelasan medis, persetujuan legal, biaya, *follow up* pasca tindakan dan kontrol dapat dilakukan secara baik.

Pelayanan wisata medis merupakan pelayanan yang mengedepankan kepuasan bagi wisatawan medis (*tourist friendly*). Untuk mendapatkan pelayanan wisata medis, wisatawan medis/keluarga dapat menghubungi:

- a. Rumah sakit yang memberikan pelayanan wisata medis; atau
- b. BPW yang memiliki pemandu wisata medik.

Pelayanan Wisata Medis yang menghubungi rumah sakit

Pelayanan *tourist friendly* yang diberikan rumah sakit kepada wisatawan medis/ keluarga yang langsung menghubungi rumah sakit antara lain:

- 1) Pendaftaran dan konsultasi langsung atau tidak langsung dilakukan melalui web/telepon/email rumah sakit dengan sumber daya kesehatan yang handal, dan komunikatif.
- 2) Apabila diperlukan, rumah sakit dapat menyiapkan Ambulans untuk antar jemput wisatawan medis di dan ke bandara, stasiun kereta api, terminal bus antar propinsi atau pelabuhan.
- 3) Bantuan penerjemah bahasa wisatawan medis selama wisatawan medis di rumah sakit.
- 4) Memberikan surat keterangan untuk percepatan evakuasi wisatawan medis, apabila dibutuhkan.

Pelayanan Wisata Medis yang menghubungi BPW yang memiliki pemandu wisata medik

BPW yang memiliki pemandu wisata medik setelah dihubungi wisatawan medis, melakukan pengurusan keperluan wisata medis secara komprehensif (mulai dari prarumah sakit, selama di rumah sakit dan pascarumah sakit),

Pelayanan *tourist friendly* yang diberikan oleh BPW yang memiliki pemandu wisata medik antara lain:

- 1) Pendaftaran dan konsultasi secara langsung atau tidak langsung melalui web/telepon/email BPW dengan sumber daya manusia yang handal, dan komunikatif.
- 2) Sarana transportasi untuk kemudahan akses wisatawan medis dan keluarga/pendamping wisatawan medis menuju rumah sakit dan kembali ke daerah/negara asal.
- 3) Bantuan akomodasi keluarga/pendamping wisatawan medis.
- 5) Promosi mengunjung objek wisata lokal kepada wisatawan medis dan atau keluarga/pendampingnya.
- 6) Bantuan penjuruaan bahasa wisatawan medis selama wisatawan medis diluar rumah sakit.
- 7) Bantuan layanan imigrasi.
- 8) Berkoordinasi dengan pihak rumah sakit apabila wisatawan medis memerlukan ambulans.

Setelah wisatawan medis menerima penjelasan dari rumah sakit atau BPW yang memiliki pemandu wisata medik, Pelayanan wisata medis dilakukan dengan alur pelayanan khusus yang meliputi pelayanan:

(1) Prarumah sakit

- a) Pendaftaran dan konsultasi langsung atau melalui web/telepon/email rumah sakit atau BPW dengan SDM yang handal, dan komunikatif.
- b) Layanan penjemputan wisatawan medis dan keluarga/pendamping di bandara/pelabuhan/stasiun/terminal. Sedangkan penjemputan bagi wisatawan medis yang memerlukan evakuasi medis dengan ambulans dilaksanakan oleh pihak rumah sakit.

(2) Di rumah sakit

Pelayanan *medical tourism* bagi wisatawan medis selama di rumah sakit mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *medical tourism* yang ditetapkan oleh Pimpinan rumah sakit.

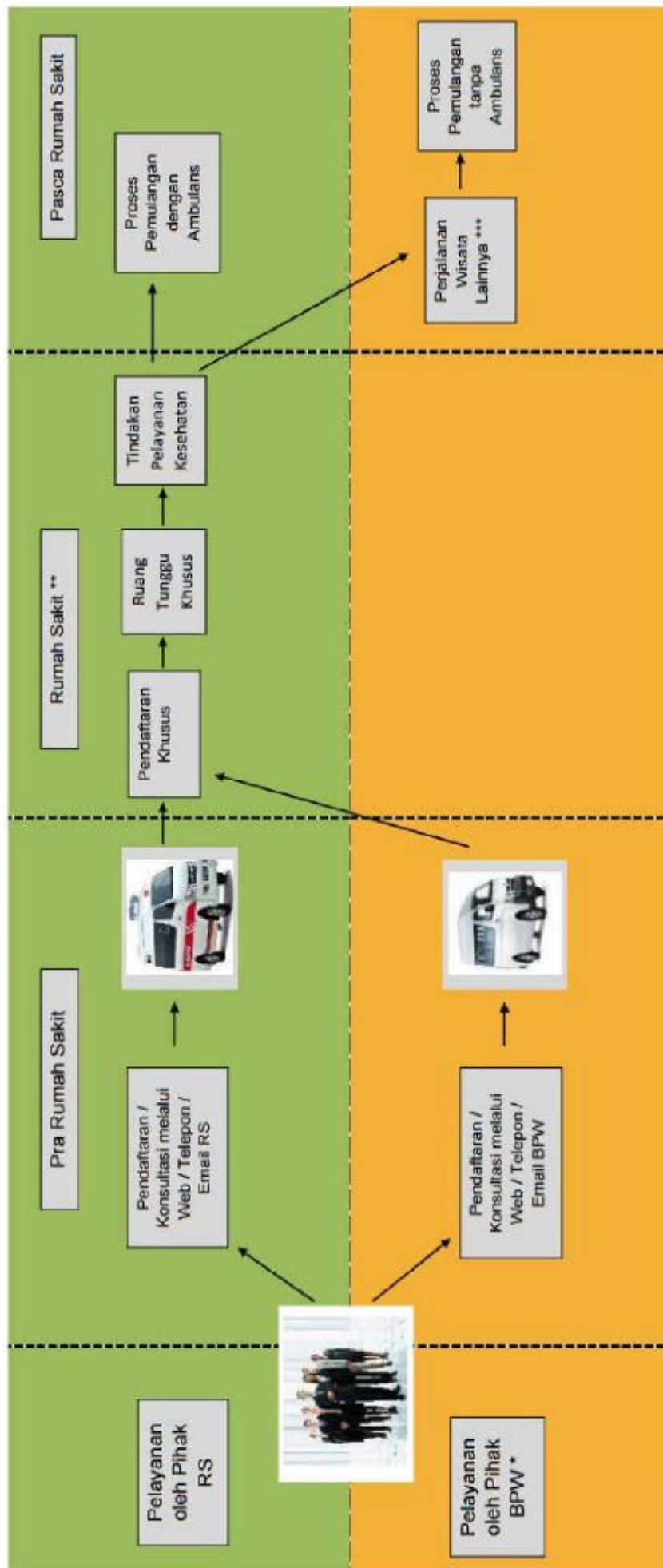
(3) Pascarumah sakit:

Bagi wisatawan medis yang ingin mendapatkan pelayanan wisata lainnya pascarumah sakit, maka pihak rumah sakit dapat berkoordinasi dengan BPW untuk memfasilitasi

perjalanan wisata lainnya hingga proses pemulangan wisatawan medis dan keluarga/pendamping.

Jika wisatawan medis ingin kembali ke daerah/Negara asalnya tanpa melakukan perjalanan wisata lainnya dan wisatawan medis membutuhkan bantuan ambulans untuk proses pemulangannya, maka pihak rumah sakit memfasilitasi transportasi dengan ambulans menuju bandara/pelabuhan/stasiun/terminal.

Alur Pelayanan Medical Tourism



Keterangan :
 (*) BPW : Biro Perjalanan Wisata yang memiliki pemandu medik
 (**) Sesuai dengan Kondisi Wisatawan Medis dan Standar Operasional Prosedur (SOP) RS
 (***) Dalam melakukan perjalanan wisata dapat dilakukan mandiri oleh wisatawan medis atau difasilitasi oleh BPW

II. SUMBER DAYA MANUSIA

Sumber daya manusia pelayanan wisata medis di rumah sakit merupakan tenaga yang berkualitas dan minimal mampu berkomunikasi dengan Bahasa Inggris. Sumber daya manusia tersebut terdiri dari tenaga kesehatan dan tenaga nonkesehatan.

Tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit harus sudah memiliki Surat Izin Praktik (SIP). Tenaga nonkesehatan wisata medis paling sedikit meliputi tenaga administrasi, pemasaran, hubungan masyarakat (*public relation*), penerjemah, bantuan hukum, dan layanan pelanggan (*customer service*).

Sumber daya manusia yang disediakan oleh pihak BPW yang memiliki pemandu wisata medik harus memiliki pengetahuan medis dasar dan minimal mampu berkomunikasi dengan Bahasa Inggris dan menjadi penghubung yang efisien.

Rumah sakit dalam menyelenggarakan wisata medis membentuk Tim Kerja Wisata Medis di Rumah Sakit yang ditetapkan oleh kepala/direktur rumah sakit. Tim kerja terdiri dari unsur unsur komite medik, komite keperawatan, komite mutu dan keselamatan pasien, tenaga kesehatan yang mendukung layanan unggulan serta perencana dan pelaksana bisnis pusat layanan unggulan, agar pelayanan terintegrasi dan menjamin penatalaksanaan wisatawan medis terpadu dari pra rumah sakit, di rumah sakit dan paska rumah sakit.

Tim Kerja Wisata Medis di Rumah Sakit mempunyai tugas dan kewajiban sebagai berikut:

1. Menyusun rencana bisnis strategi untuk pelayanan wisata medis di rumah sakit;
2. Menyusun rencana anggaran untuk pelayanan wisata medis rumah sakit; dan
3. Menyusun standar prosedur operasional untuk pelayanan wisata medis rumah sakit meliputi prosedur pelayanan pendaftaran, prosedur biaya, prosedur tindakan dan tim dokter yang memberikan pelayanan, serta manajemen risiko.
4. Menyusun dan menyampaikan laporan pelayanan wisata medis secara berkala setiap 6 (enam) bulan kepada kepala/direktur rumah sakit.

III. SARANA PRASARANA

Sarana prasarana harus dilengkapi dan disesuaikan dengan layanan unggulan rumah sakit yang akan dipromosikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan penyelenggara pelayanan wisata medis. Selain itu, rumah sakit harus menyediakan petunjuk/tanda dan sarana promosi serta edukasi berbahasa Inggris.

Rumah sakit sebagai pemberi pelayanan wisata medis diharapkan memiliki :

1. Ruang tunggu khusus

Ruang tunggu khusus dimaksud untuk memperpendek waktu antrian dan mempermudah layanan terintegrasi kepada wisatawan medis.

2. Ruang pendaftaran khusus

Merupakan tempat konfirmasi administrasi pendaftaran via web saat wisatawan medis datang di rumah sakit, mempunyai layanan web yang dapat diakses selama 24 jam.

3. Ruang pemeriksaan

Merupakan ruangan pemeriksaan tim medis terintegrasi dengan menyediakan tempat diskusi dengan sarana multimedia.

4. Ruang rawat inap

Ruang rawat inap dimaksud dipersiapkan untuk layanan universal dengan ada panduan layanan kamar berbahasa Inggris. Luas ruang rawat inap memungkinkan akomodasi minimal 1 orang keluarga/pendamping wisatawan medis.

5. Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Menyediakan ruangan observasi untuk memudahkan identifikasi wisatawan medis.

6. Laboratorium

Memiliki ruang pengambilan spesimen dan penyimpanan terpisah dari pasien lainnya.

7. Kamar rontgen

Memiliki jalur antrian khusus wisatawan medis.

8. Kamar operasi
Memiliki prioritas jadwal operasi.
9. Ambulans dan mobil dinas untuk antar jemput wisatawan medis dan/atau keluarga/pendamping wisatawan medis.
10. Sistem komputerisasi terintegrasi yang handal untuk melayani pendaftaran wisatawan medis dengan selisih waktu yang berbeda dari seluruh dunia.

Apabila ruangan-ruangan khusus untuk pelayanan wisata medis belum tersedia, maka rumah sakit dapat mengintegrasikan ruangan-ruangan tersebut dengan ruangan lainnya namun diperlukan perlakuan khusus.

IV. PUSAT LAYANAN UNGGULAN (*CENTER OF EXCELLENCE*)

Rumah sakit dalam penyelenggaraan pelayanan wisata medis dapat mengembangkan berbagai strategi guna berkembang dan meningkatkan mutu pelayanannya. Salah satu strategi yang populer adalah mengembangkan layanan unggulan yang dapat dipromosikan untuk menarik pasien dari luar negeri.

Pusat layanan unggulan yang dimaksud merupakan program pemberian layanan kesehatan dengan karakteristik utama yaitu tersedianya layanan dengan kualitas tertinggi dengan mengandalkan pada mutu layanan yang berasal dari perpaduan antara kompetensi sumber daya manusia, teknologi dan komitmen untuk menjadikannya sebagai layanan yang terbaik.

Setiap pusat layanan unggulan harus dipimpin oleh dokter, berpartner dengan perawat (dengan kompetensi terpilih), serta didukung oleh administrasi dan teknologi informasi dan komunikasi yang handal.

Dalam penyelenggaraan wisata medis rumah sakit harus mempunyai standar prosedur operasional pelayanan untuk setiap tahapan pra rumah sakit, selama di rumah sakit dan paska rumah sakit. Pusat layanan unggulan mengeluarkan kepastian pelayanan, seperti biaya dan diagnosis pasti pasien serta berapa lama pelayanan dapat diberikan. Jadwal kontrol dan pemeriksaan lanjutan yang dapat dilakukan di jejaring rumah sakit di tempat asal wisatawan medis dengan merekomendasi rumah sakit.

rujukan dan BPW yang memiliki pemandu wisata medik yang baik.

V. PEMBIAYAAN

Pembiayaan dalam pelayanan wisata medis dapat dilakukan dengan cara sistem paket. Adapun pembiayaan sistem paket dapat dilakukan untuk penyakit-penyakit dengan tingkat keparahan *mild to moderate*, jika sudah *severe* tidak bisa dipaketkan karena varian di *clinical pathway* nya banyak.

Komponen yang termasuk dalam sistem paket pembiayaan tersebut adalah:

1. Pra Rumah Sakit, terdiri dari biaya:

Fee BPW yang memiliki pemandu wisata medik, konsultasi *web*, layanan penjemputan, akomodasi dan transportasi wisatawan medik dan/atau keluarga/pendamping dalam perjalanan wisata medis.

2. Di rumah sakit terdiri dari biaya:

Medical check up, tindakan layanan unggulan, rehabilitasi, dan obat untuk dibawa pulang.

3. Pasca rumah sakit terdiri dari biaya:

Karcis wisata lokal, dan servis pemulangan.

Dalam pembiayaan wisata medis, rumah sakit dapat bekerjasama dengan asuransi kesehatan baik lokal maupun internasional serta dapat juga bekerjasama dengan perusahaan dan yayasan sosial penyanggah dana kemamusiaan.

VI. PROMOSI

Promosi wisata medis dapat dilakukan rumah sakit secara eksternal maupun internal. Promosi wisata medis secara internal adalah promosi layanan unggulan di rumah sakit untuk wisata medis yang dilakukan oleh pihak rumah sakit di dalam maupun di luar lingkungan rumah sakit dengan mang lingkup dalam negeri. Sedangkan promosi wisata medis secara eksternal adalah promosi layanan unggulan di rumah sakit untuk wisata medis yang

dilakukan oleh pihak rumah sakit, BPW yang memiliki pemandu wisata medik dan Pemerintah ke luar negeri. Promosi wisata medis secara eksternal yang dilakukan oleh Pemerintah meliputi promosi wisata medis oleh Kementerian yang bertanggung jawab di bidang Kesehatan dan Kementerian yang bertanggung jawab di bidang pariwisata setelah mendapat penetapan sebagai Rumah Sakit Wisata Medis dari Direktur Jenderal atas nama Menteri.

Promosi wisata medis oleh rumah sakit dapat dilakukan antara lain:

1. Rumah sakit dapat bekerjasama dengan BPW yang memiliki pemandu wisata medik dan BPW lain untuk memasukkan layanan unggulan dalam paket promosinya.
2. Bekerjasama dengan Pusat Data dan Informasi dan Pusat Promosi Kesehatan Kementerian Kesehatan, untuk dimasukkan dalam situs Kementerian Kesehatan (www.depkes.go.id).
3. Bekerjasama dengan dinas pariwisata untuk mempromosikan layanan unggulan melalui pameran pariwisata nasional dan internasional, media cetak, maupun elektronik pariwisata (www.indonesia.go.id).
4. Bekerjasama dengan dinas kesehatan daerah lain untuk membuat jejaring layanan kesehatan.
5. Mengundang tenaga medis negara/daerah lain untuk berkunjung ke rumah sakit dan melihat, merasakan langsung servis dan fasilitas layanan unggulan rumah sakit.
6. Menjadi anggota perkumpulan *Medical Tourism Internasional*.
7. Menerbitkan laporan kajian kasus keberhasilan layanan unggulan (*evidence based medicine*) secara rutin dalam jurnal populer nasional maupun internasional.
8. Membuat web khusus dan sms *gateway*.

13. PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pembinaan dan pengawasan wisata medis adalah suatu proses penilaian, umpan balik serta perbaikan seluruh kegiatan wisata medis

(medical tourism) di fasilitas pelayanan kesehatan secara komprehensif dan berkesinambungan.

Pembinaan dan pengawasan diarahkan pada peningkatan pelayanan kesehatan dalam rangka menjamin mutu pelayanan kesehatan serta keselamatan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan.

MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

NILA FARID MOELOEK