

Efektivitas Portal Pasien Dalam Menunjang Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit

Intan Dwi Susanti¹, Wahyu Sulistiadi¹

¹ Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
Email: intandsusanti94@gmail.com

ABSTRAK

Portal pasien sebagai pengembangan teknologi informasi sudah mulai banyak diterapkan di rumah sakit. Pasien sudah mulai dibiasakan untuk menggunakan portal pasien ini untuk berbagai tujuan medis. Tujuan artikel ini adalah untuk mengetahui apa saja manfaat yang mempengaruhi efektivitas portal pasien sebagai penunjang pelayanan kesehatan di rumah sakit. Penyusunan artikel dilakukan dengan mengidentifikasi berbagai artikel dari beberapa *database*. Pemanfaatan portal pasien juga dapat memangkas waktu administrasi kepada tim klinis untuk dapat mengakses riwayat pasien serta memudahkan pasien atau pendamping pasien untuk berkomunikasi dengan tenaga medis serta memonitor keputusan medis yang akan dijalani.

Kata Kunci: portal pasien, rumah sakit, manfaat, akses

ABSTRACT

Patient portal as the development of information technology have begun to be widely applied in hospital. Patient has started to get used to using this patient portal for various medical purposes. The purpose of this article is to find out what are the benefits that affect the effectiveness of the patient portal as a support for health services in hospital. Articles compilation is done by identifying various articles from several databases. Utilization of the patient portal can also reduce administrative time for the clinical team to be able to access patient history and make it easier for patient or patient companion to communicate with medical personnel and monitor medical decision that will be undertaken.

Keywords: patient portal, hospital, benefit, access

PENDAHULUAN

Perkembangan yang cepat akan Teknologi Informasi Kesehatan (TIK) yang sering dikenal dengan sebutan *Health Information Technology* (HIT), saat ini makin sering digunakan di lingkungan rumah sakit. Dengan makin berkembangnya TIK ini, membuat perubahan dalam model interaksi sosial yang ikut mempengaruhi cara komunikasi dan interaksi baik internal maupun eksternal rumah sakit. Sehingga diperlukan pengembangan interaksi dan komunikasi dengan memanfaatkan sarana digital untuk mengelola pelayanan di rumah sakit [1]. Beberapa pengguna TIK tersebut di antaranya adalah dokter, pasien dan keluarga pasien, serta staf manajemen rumah sakit.

Jumlah pengguna internet dalam rentang waktu 2019 sampai dengan kuartal kedua tahun 2020 di Indonesia adalah sebanyak 196,7 juta dari total jumlah 266,9 juta penduduk [2]. Dengan banyaknya jumlah pengguna aktif dunia maya di Indonesia membuat portal berbasis web menjadi platform yang dapat digunakan untuk memudahkan pelayanan masyarakat terutama di sektor kesehatan. Portal pasien yang ada saat ini telah muncul sebagai teknologi yang membantu rumah sakit memberikan perawatan yang berpusat pada pasien dengan meningkatkan aksesibilitas terhadap informasi kesehatan dan mendukung komunikasi antara pasien dan rumah sakit [3,4].

Dengan menggunakan perangkat dan portal informasi yang disediakan, pasien dapat dengan mudah memonitor kesehatannya dengan lebih

baik, meningkatkan partisipasi dengan penyedia layanan dan proses pemberian perawatan yang dibutuhkan [5]. Tujuan artikel ini adalah untuk mengetahui apa saja manfaat yang mempengaruhi efektivitas portal pasien sebagai penunjang pelayanan kesehatan di rumah sakit.

METODE

Kriteria Inklusi:

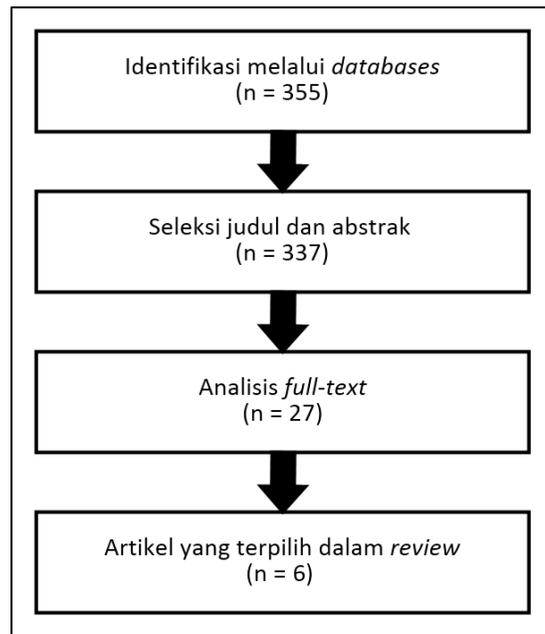
Penetapan dilakukan dengan melihat rumah sakit di berbagai negara yang mempunyai fasilitas portal pasien. Intervensi yang diperhatikan adalah penggunaan portal pasien. Hasil yang ingin diperoleh berupa manfaat apa saja yang dapat mempengaruhi efektivitas portal pasien dalam pelayanan kesehatan. Pencarian artikel berbahasa Inggris dilakukan untuk artikel yang dipublikasikan tahun 2019 hingga Oktober 2021, berbentuk *full-text* dan cakupan penelitian. Artikel dengan keterbatasan akses tidak akan disertakan dalam *review* ini.

Sumber Data:

Pencarian artikel melalui beberapa *database*, yaitu *PubMed*, *Scopus*, dan *ProQuest*. Penggunaan kata kunci untuk mencari artikel di antaranya *patient portal AND hospital AND benefit AND access*.

Pengumpulan Data dan Analisis:

Setelah identifikasi artikel via *database* dilakukan, artikel tersebut diadministrasikan menggunakan perangkat lunak *Mendeley*. Selanjutnya seleksi artikel berdasarkan kriteria inklusi. Jika terdapat duplikasi artikel, maka otomatis akan dikeluarkan. Kemudian ekstraksi data penulis pertama dan judul artikel, negara tempat penelitian, serta manfaat yang mempengaruhi efektivitas portal pasien. Setelah itu, *input* data yang telah diekstraksi ke dalam tabel *Microsoft Word 2019*. Berdasarkan skrining awal, 355 artikel didapatkan dari *database* dengan rincian 27 artikel via *PubMed*, 18 artikel via *Scopus*, dan 310 artikel via *ProQuest*. Dari jumlah tersebut, 18 artikel duplikat dikeluarkan. Tahap selanjutnya adalah menilai judul dan abstrak sebanyak 337 artikel, kemudian 310 artikel dikeluarkan dan 27 artikel masuk ke dalam analisis teks lengkap. Terdapat 21 artikel yang dieksklusi karena tidak berhubungan dengan pertanyaan *review* ini. Oleh karena itu, terdapat 6 artikel penelitian yang masuk ke dalam rujukan untuk dapat menjawab tujuan penulisan artikel ini. Tahapan penyusunan artikel digambarkan pada Gambar 1.



Gambar 1 Tahapan identifikasi artikel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan HIT di rumah sakit yang berkembang pesat sejalan dengan perkembangan penggunaan internet ataupun intranet di rumah sakit. Perkembangan jumlah pengguna internet dan gawai juga meningkat di seluruh dunia. Portal pasien terbukti sangat memudahkan bagi pasien dengan banyaknya pasien yang mengakses melalui perangkat masing-masing. Portal pasien memungkinkan pasien untuk melakukan *assessment* pribadi yang akan memangkas bentuk hambatan administrasi dari tim klinis serta membentuk kebiasaan baru untuk melaporkan *Patient-Reported Outcomes* (PRO) secara pribadi [1,6].

Perkembangan portal pasien, meningkatkan *awareness* pasien terkait informasi kesehatan. Informasi kesehatan yang didapatkan pasien mampu menurunkan tingkat rawat inap kembali selama 30 hari. Portal pasien memiliki keuntungan terhadap rumah sakit dengan menyediakan pasien berupa akses yang *real time* dan transparan pada

rekaman data kesehatan pasien melalui *electronic health record* (EHR) selama di rumah sakit. Transparansi data kesehatan memiliki potensi untuk dapat ditranslasikan menjadi informasi yang lebih rinci sehingga memiliki dampak positif terhadap pengambilan keputusan medis yang lebih baik [7].

Pada pasien pediatri dan geriatri, peran pendamping pasien sangat penting, sehingga portal pasien menjadi salah satu penghubung dan jalur komunikasi yang cepat dan efektif untuk memantau pasien yang melakukan rawat inap atau rawat jalan [8,9]. Dengan EHR yang dapat diakses dengan transparan, para pasien dan para pendamping pasien (orang tua atau keluarga) dapat memutuskan persetujuan tindakan medis yang akan dilakukan oleh dokter dengan lebih cepat sehingga penanganan pasien lebih cepat untuk tujuan kebaikan pasien itu sendiri [10]. Komunikasi antara dokter-pasien juga lebih cepat sehingga interaksi dan keterlibatan pasien lebih tinggi [11]. Ringkasan hasil penelusuran artikel ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil *review*

No.	Penulis	Judul (Negara)	Hasil
1.	Lehmann et al., 2021 [6]	<i>Using the Computer-based Health Evaluation System (CHES) to Support Self-management of Symptoms and Functional Health: Evaluation of Hematological Patient Use of a Web-Based Patient Portal</i> (Austria)	Portal pasien bermanfaat terhadap pemberdayaan pasien jarak jauh dengan menawarkan informasi yang dicari dan saran manajemen diri, sehingga mempengaruhi efektivitas portal pasien.
2.	Creber et al., 2019 [7]	<i>Engaging hospitalized patients with personalized health information: a randomized trial of an inpatient portal</i> (Amerika Serikat)	Portal pasien bermanfaat dalam meningkatkan akses pasien ke informasi kesehatannya selama dirawat inap dan menurunkan tingkat rawat inap kembali ke rumah sakit selama 30 hari, sehingga mempengaruhi efektivitas portal pasien.
3.	Kelly et al., 2019 [8]	<i>Parent Perceptions of Real-time Access to Their Hospitalized Child's Medical Records Using an Inpatient Portal: A Qualitative Study</i> (Amerika Serikat)	Portal pasien bermanfaat dalam memantau kemajuan pengobatan anak yang dirawat inap, adanya pemberdayaan orang tua, memfasilitasi komunikasi dalam pengambilan keputusan, memastikan keakuratan informasi, serta sebagai pengingat, sehingga mempengaruhi efektivitas portal pasien.

4.	Lockhart et al., 2019 [10]	<i>A Survey of Patient's Perceptions and Proposed Provision of a 'Patient Portal' in Endocrine Outpatients</i> (Inggris)	Portal pasien bermanfaat untuk meningkatkan komunikasi dokter-pasien, mengoptimalkan alur kerja, meningkatkan keterlibatan pasien, sehingga mempengaruhi efektivitas portal pasien.
5.	McAlearney et al., 2019 [11]	<i>Empowering Patients during Hospitalization: Perspectives on Inpatient Portal Use</i> (Amerika Serikat)	Portal pasien bermanfaat dalam meningkatkan <i>patient-centered care</i> dan meningkatkan pengalaman pasien di lingkungan rumah sakit.
6.	McAlearney et al., 2018 [9]	<i>Patients' Perceptions of Portal Use Across Care Settings: Opportunities for Improved Convenience, Information Access, and Engagement</i> (Amerika Serikat)	Portal pasien bermanfaat memberikan kenyamanan dalam akses ke informasi perawatan pasien rawat inap dan rawat jalan, meningkatkan keterlibatan pasien dalam perawatan di rumah sakit, dan mendukung <i>patient-centered care</i> di seluruh <i>setting</i> perawatan, sehingga mempengaruhi efektivitas portal pasien.

KESIMPULAN

Portal pasien memiliki banyak manfaat terlebih dalam hal partisipasi pasien dan pendamping pasien dalam mengakses EHR. Mayoritas pasien juga dapat dengan mudah mengakses portal pasien dari rumah atau dimana berada. Pemanfaatan portal pasien juga dapat memangkas waktu administrasi kepada tim klinis untuk dapat mengakses riwayat pasien. Untuk pasien pediatri, geriatri, pasien rawat inap dan rawat jalan, portal pasien sangat berguna bagi orang tua atau pendamping untuk memonitor riwayat kesehatan serta untuk memudahkan komunikasi antara dokter-pasien untuk penanganan yang memerlukan tindakan medis segera.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Susanti ID, Sulistiadi W. Efektivitas Website Rumah Sakit Sebagai Media Informasi Era Pandemi. *J Manaj Dan Adm Rumah Sakit Indones*. 2021;5(2):151–5.
- [2] APJII. Buletin APJII Edisi 94-September 2021. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia [Internet]. 2021. Available from: <https://apjii.or.id/content/read/104/554/BULETIN-APJII-EDISI-94---September-2021> (Diakses 12 November 2021).
- [3] Irizarry T, De Vito Dabbs A, Curran CR. Patient Portals and Patient Engagement: A State of the Science Review. *J Med Internet Res*. 2015;17(6):1–15.
- [4] Risling T, Martinez J, Young J, Thorp-Frosli N. Evaluating Patient Empowerment in Association With eHealth Technology: Scoping Review. *J Med Internet Res*. 2017;19(9):1–10.
- [5] Peacock S, Reddy A, Leveille SG, Walker J, Payne TH, Oster N V., et al. Patient portals and personal health information online: Perception, access, and use by US adults. *J Am Med Informatics Assoc*. 2017;24(e1):e173–7.
- [6] Lehmann J, Buhl P, Giesinger JM, Wintner LM, Sztankay M, Nepl L, et al. Using the Computer-based Health Evaluation System (CHES) to Support Self-management of Symptoms and Functional Health: Evaluation of Hematological Patient Use of a Web-Based Patient Portal. *J Med Internet Res*. 2021;23(6):1–14.
- [7] Creber RMM, Grossman L V, Ryan B, Qian M, Polubriaginof FCG, Restaino S, et al. Engaging hospitalized patients with personalized health information: a randomized trial of an inpatient portal. *J Am Med Informatics Assoc*. 2019;26(2):115–23.

- [8] Kelly MM, Thurber AS, Collier RJ, Khan A, Dean SM, Smith W, et al. Parent Perceptions of Real-time Access to Their Hospitalized Child's Medical Records Using an Inpatient Portal: A Qualitative Study. *Hosp Pediatr*. 2019;9(4):273–80.
- [9] McAlearney AS, Sieck CJ, Gaughan A, Fareed N, Volney J, Huerta TR. Patients' Perceptions of Portal Use Across Care Settings: Opportunities for Improved Convenience, Information Access, and Engagement. 2018.
- [10] Lockhart S, Wallace I, Nugent A, Black N, Quinn M, Johnston PC. A Survey of Patient's Perceptions and Proposed Provision of a "Patient Portal" in Endocrine Outpatients. *Ulster Med J*. 2019;88(3):157–61.
- [11] McAlearney AS, Fareed N, Gaughan A, MacEwan SR, Volney J, Sieck CJ. Empowering Patients during Hospitalization: Perspectives on Inpatient Portal Use. *Appl Clin Inform*. 2019;10(1):103–12.

