

LAMPIRAN
PERATURAN DIREKTUR
NOMOR / PER-DIR/RSDN/IV/2023
TENTANG
HAK PASIEN DAN KELUARGA DI
RUMAH SAKIT DHARMA NUGRAHA

PANDUAN HAK PASIEN DAN KELUARGA (HPK)

BAB I
DEFINISI

1. **Perlindungan** adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk **melindungi** (menjaga/memelihara/merawat) seseorang atau sesuatu
2. **Pemberian Informasi** adalah usaha atau kegiatan yang dilakukan dalam rangka memberikan informasi
3. **Hak** adalah :
 - a. Tuntutan seseorang terhadap sesuatu yang merupakan kebutuhan pribadinya, sesuai dengan keadilan, moralitas dan legalitas.
 - b. Kekuasaan / kewenangan yang dimiliki oleh seseorang atau suatu badan hukum untuk mendapatkan atau memutuskan untuk berbuat sesuatu.
4. **Kewajiban** adalah :
 - a. Sesuatu yang harus diperbuat atau dilakukan oleh seseorang atau badan hukum
 - b. Sesuatu yang harus dilakukan dan tidak boleh tidak dilakukan.
5. **Pasien** adalah :
 - a. Setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung di rumah sakit
 - b. Penerima jasa pelayanan di rumah sakit, baik dalam keadaan sehat maupun sakit.
6. **Rumah Sakit** adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat
7. **Hak pasien dan keluarga** adalah hak setiap pasien dan keluarga untuk mendapatkan informasi, diagnosis, tindakan medis, resiko, dan komplikasi serta biaya pengobatan berkaitan dengan penyakit yang di deritanya yang diberikan oleh tenaga kesehatan.
8. **Perlindungan hak pasien dan keluarga** adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada pasien dan keluarga.

9. **Tanggung jawab rumah sakit untuk mendukung hak pasien dan keluarganya** adalah kewajiban pihak rumah sakit untuk memberikan informasi, konsultasi diagnosis, tindakan medis, resiko dan komplikasi serta biaya pengobatan pasien dan keluarganya
10. **Dokter dan dokter gigi** adalah dokter, dokter spesialis, dokter gigi dan dokter gigi spesialis lulusan pendidikan kedokteran atau kedokteran gigi baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui Pemerintah RI sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
11. **Tenaga kesehatan adalah** setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/ atau ketrampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.
12. **Keluarga** adalah unit terkecil dari masyarakat yang terdiri dari suami-istri atau suami-istri dan anaknya atau ayah dan anaknya atau ibu dan anaknya.
 - a. **Suami** adalah seorang laki-laki yang dalam ikatan perkawinan dengan seorang perempuan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Bila suami mempunyai lebih dari 1 (satu) istri, maka perlindungan hak keluarga dapat diberikan kepada salah satu dari istri.
 - b. **Istri** adalah seorang perempuan yang dalam ikatan perkawinan dengan seorang laki-laki berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - c. **Ayah** adalah :
 - i. **Ayah kandung** adalah orang tua laki-laki biologis
 - ii. **Ayah angkat** adalah ayah yang ditetapkan berdasarkan penetapan pengadilan atau berdasarkan hukum adat.
 - d. **Ibu** adalah :
 - i. **Ibu kandung** adalah orang tua perempuan biologis
 - ii. **Ibu angkat** adalah ibu yang telah ditetapkan berdasarkan penetapan pengadilan atau berdasarkan hukum adat.
 - e. **Anak**
 - i. **Anak kandung** adalah anak laki-laki atau perempuan dari orang tua (ayah dan ibu) kandung
 - ii. **Anak angkat** adalah anak yang telah ditetapkan berdasarkan penetapan pengadilan atau berdasarkan hukum adat

- f. **Wali** adalah orang yang menurut hukum menggantikan orang lain yang belum dewasa untuk mewakilinya dalam melakukan perbuatan hukum, atau orang yang menurut hukum menggantikan kedudukan orang tua kandung bisa terdiri dari anak kandung, saudara kandung atau pengampunya.
13. **General consent** atau persetujuan umum adalah pernyataan kesepakatan yang diberikan oleh pasien / keluarga terhadap peraturan rumah sakit yang bersifat umum.
14. **Informed consent** adalah pernyataan setuju (consent) atau ijin dari seseorang (pasien) yang diberikan secara bebas, rasional, tanpa paksaan (voluntary) terhadap tindakan kedokteran yang akan dilaksanakan terhadapnya sesudah mendapatkan informasi yang cukup tentang tindakan kedokteran yang dimaksud.

BAB II

RUANG LINGKUP

Hak pasien dalam pelayanan kesehatan dilindungi oleh undang-undang. Dalam memberikan pelayanan, rumah sakit menjamin hak pasien yang dilindungi oleh peraturan perundangan tersebut dengan mengupayakan agar pasien mendapatkan haknya di rumah sakit. Dalam memberikan hak pasien, rumah sakit harus memahami bahwa pasien dan keluarganya memiliki sikap, perilaku, kebutuhan pribadi, agama, keyakinan, budaya dan nilai-nilai yang dianut. Hasil pelayanan pada pasien akan meningkat bila pasien dan keluarga atau mereka yang berhak mengambil keputusan diikutsertakan dalam pengambilan keputusan pelayanan dan proses yang sesuai dengan harapan, nilai, serta budaya yang dimiliki. Pendidikan pasien dan keluarga membantu pasien lebih memahami dan berpartisipasi dalam perawatan mereka untuk membuat keputusan perawatan yang lebih baik.

Standar ini akan membahas proses-proses untuk:

- a. Mengidentifikasi, melindungi, dan mempromosikan hak-hak pasien;
- b. Menginformasikan pasien tentang hak-hak mereka;
- c. Melibatkan keluarga pasien, bila perlu, dalam keputusan tentang perawatan pasien;
- d. Mendapatkan persetujuan (*informed consent*); dan
- e. Mendidik staf tentang hak pasien.

Hak Pasien dan Keterlibatan Keluarga akan berfokus pada:

1. Hak pasien dan keluarga; dan
2. Proses permintaan persetujuan.

Hak dan kewajiban pasien selalu dihubungkan dengan pemeliharaan kesehatan yang bertujuan agar pasien mendapatkan upaya kesehatan, sarana kesehatan dan bantuan dari tenaga kesehatan yang memenuhi standard pelayanan kesehatan yang optimal sesuai dengan Undang-Undang RI No 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Permenkes No 4 tahun 2018

Bahwa dalam Perlindungan dan Pemberian Informasi Hak Pasien dan Keluarga, tidak terlepas dari kewajiban rumah sakit menjamin kepastian hukum upaya melindungi pasien dan kegiatan pemberian informasi serta penjelasan tentang hak pasien dan keluarga, sejak masuk dan selama dalam asuhan / pelayanan di rumah sakit, perlu disusun Panduan Hak Pasien dan Keluarga di RS Dharma Nugraha, dengan ruang lingkup sebagai berikut :

1. Definisi
2. Ruang Lingkup
3. Kebijakan
4. Tata Laksana
 - a. Prinsip Pelayanan Kesehatan
 - b. Hak Pasien dan Keluarga
 - c. Kewajiban Pasien
 - d. Kewajiban Rumah Sakit
 - e. Hak Rumah Sakit
 - f. Pelaksanaan Perlindungan Hak Pasien dan Keluarga
 - g. Pelaksanaan Pemberian Informasi Hak Pasien dan Keluarga
 - h. Upaya Lain dalam Perlindungan Hak Pasien dan Keluarga
5. Dokumentasi

BAB III

TATA-LAKSANA

A. PRINSIP PELAYANAN KESEHATAN

Pemberian asuhan/ pelayanan di rumah sakit harus berprinsip pada :

- a. Bahwa upaya kesehatan yang semula dititik beratkan pada upaya penyembuhan penderita, secara berangsur-angsur berkembang kearah keterpaduan upaya kesehatan yang menyeluruh.
- b. Bahwa dalam rangka mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat perlu adanya perlindungan hak pasien dan keluarga.
- c. Bahwa keberhasilan pembangunan di berbagai bidang dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat dan kesadaran akan hidup sehat.
- d. Bahwa meningkatnya kebutuhan pelayanan dan pemerataan yang mencakup tenaga, sarana prasarana baik jumlah maupun mutu/kualitas.
- e. Bahwa pelayanan kesehatan amat penting apabila dihadapkan pada pasien yang sangat membutuhkan pelayanan kesehatan dengan baik dan dapat memuaskan para pasien.
- f. Perlindungan merupakan hal yang sangat essensial dalam kehidupan karena merupakan sifat yang melekat pada setiap hak yang dimiliki.
- g. Bahwa seseorang dapat menuntut haknya apabila telah memenuhi kewajiban, oleh karena itu kewajiban menjadi hak yang paling utama dilakukan.
- h. Bahwa perlindungan bagi tenaga kesehatan maupun pasien merupakan hal yang bersifat timbal balik artinya pihak-pihak tersebut dapat terlindungi atas hak-haknya bila melakukan kewajibannya.
- i. Bahwa dalam kondisi tertentu pasien tidak memiliki kemampuan untuk mendapatkan informasi atau penjelasan mengenai haknya sehingga akan disampaikan melalui keluarga.
- j. Bahwa untuk mengatur pemenuhan perlindungan hak pasien dan keluarga harus ada acuan bagi seluruh personil rumah sakit.

B. HAK PASIEN DAN KELUARGA

1. Dengan adanya pemberian informasi perlindungan hak pasien dan keluarga, akan membantu:
 - a. Meningkatkan kepercayaan pasien dengan memastikan bahwa pelayanan di rumah sakit bersifat cukup adil dan mekanisme untuk memenuhi keinginan mereka
 - b. Mendorong pasien untuk mengambil peran aktif serta kritis dalam meningkatkan kesehatan mereka.
 - c. Untuk menegaskan pola hubungan yang kuat antara pasien dan dokter
2. **Undang-Undang RI No. 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, pasal 52:**
Pasien, dalam menerima pelayanan pada praktik kedokteran, mempunyai hak :
 - a. Mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medis, mencakup diagnosis dan tatacara tindakan medis, tujuan tindakan medis yang dilakukan, alternatif tindakan lain dan resikonya, resiko dan komplikasi yang mungkin terjadi dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan.
 - b. Meminta pendapat dokter atau dokter gigi lain.
 - c. Mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis
 - d. Menolak tindakan medis
 - e. Mendapatkan isi rekam medis
3. **Undang-Undang RI No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, pasal 32 dan PMK NO 4 tahun 2018:**
Setiap pasien mempunyai hak:
 - a. Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di RS.
 - b. Memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien.
 - c. Memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur dan tanpa diskriminasi.
 - d. Memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional.
 - e. Memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi.
 - f. Mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan.
 - g. Memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit.

- h. Meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain (second opinion) yang mempunyai Surat Ijin Praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar rumah sakit.
- i. Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data – data medisnya.
- j. Memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya.
- k. Mendapat informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternative tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi dan prognosis tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan.
- l. Didampingi keluarganya dalam keadaan kritis.
- m. Menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya.
- n. Memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di Rumah Sakit.
- o. Mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan Rumah Sakit terhadap dirinya.
- p. Menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya.
- q. Menggugat dan atau menuntut rumah sakit apabila rumah sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar.
- r. Mengeluhkan pelayanan rumah sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

C. KEWAJIBAN PASIEN

Pasien yang menjalani perawatan di rumah sakit memiliki kewajiban yang harus dipenuhi, agar proses asuhan dapat berjalan dengan baik. Kewajiban pasien tersebut telah diatur dalam undang – undang dan permenkesyaitu :

1. Undang-Undang RI No. 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, pasal 53 :

Pasien dalam menerima pelayanan pada praktik kedokteran, mempunyai kewajiban :

- i. Memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya
- ii. Mematuhi nasihat dan petunjuk dokter atau dokter gigi
- iii. Mematuhi ketentuan yang berlaku disarana pelayanan kesehatan
- iv. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima

2. Undang-Undang RI No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit pasal 31, ayat 1 :

“Setiap pasien mempunyai kewajiban terhadap rumah sakit atas pelayanan yang diterimanya”

3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 4 Tahun 2018, Pasal 17 :

Kewajiban rumah sakit untuk menghormati dan melindungi hak pasien sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 1 huruf M dilaksanakan dengan pemberlakuan peraturan dan standard rumah sakit melakukan pelayanan yang berorientasi pada hak dan kepentingan pasien serta melakukan monitoring dan evaluasi penerapannya.

D. KEWAJIBAN RUMAH SAKIT

1. Undang-Undang RI No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, pasal 29 :

Setiap RS mempunyai kewajiban :

- a. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan RS kepada masyarakat
- b. Memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit
- c. Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanan
- d. Berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanan
- e. Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin
- f. Melaksanakan fungsi sosial antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu/ miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulance gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa, atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan
- g. Membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien
- h. Menyelenggarakan rekam medis
- i. Menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak ; sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana orang cacat, wanita menyusui, anak-anak, lanjut usia
- j. Melaksanakan sistem rujukan
- k. Menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta perundang-undangan

- l. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien
- m. Menghormati dan melindungi hak-hak pasien
- n. Melaksanakan etika rumah sakit dengan membentuk komite medik, menyusun kebijakan dan melakukan monitoring serta evaluasi pelaksanaan dan pemberian sanksi karena pelanggaran etik.
- o. Memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan bencana
- p. Melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan baik secara regional maupun nasional
- q. Membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktik kedokteran atau kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya
- r. Menyusun dan melaksanakan peraturan internal rumah sakit (hospital by laws)
- s. Melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas rumah sakit dalam melaksanakan tugas dan
- t. Memberlakukan seluruh lingkungan rumah sakit sebagai kawasan tanpa rokok

2. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 4 tahun 2018, pasal 26 :

Dalam menerima pelayanan dari rumah sakit pasien mempunyai kewajiban :

- a. Mematuhi peraturan yang berlaku di rumah sakit;
- b. Menggunakan fasilitas rumah sakit secara bertanggung jawab;
- c. Menghormati hak pasien lain, pengunjung, dan hak tenaga kesehatan serta petugas lainnya yang bekerja di rumah sakit;
- d. Memberikan informasi yang jujur, lengkap, dan akurat sesuai dengan kemampuan dan pengetahuannya tentang masalah kesehatannya;
- e. Memberikan informasi mengenai kemampuan financial dan jaminan kesehatan yang dimilikinya;
- f. Mematuhi rencana terapi yang direkomendasikan oleh tenaga kesehatan di rumah sakit dan disetujui oleh pasien yang bersangkutan setelah mendapatkan penjelasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan;
- g. Menerima segala konsekuensi atas keputusan pribadinya untuk menolak rencana terapi yang direkomendasikan oleh tenaga kesehatan dan atau tidak mematuhi petunjuk yang diberikan oleh tenaga kesehatan untuk penyembuhan penyakit atau masalah kesehatannya dan ;
- h. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

3. Kewajiban Rumah Sakit dalam menghormati hak pasien dan keluarga.

- a. Memberikan hak khusus dalam menentukan informasi apa saja yang berhubungan dengan pelayanan yang boleh disampaikan kepada keluarga atau pihak lain.
- b. Pasien diinformasikan tentang kerahasiaan informasi dalam rekam medik pasien dan pembukaan atas kerahasiaan informasi mengenai pasien dalam rekam medik dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan.
- c. Meminta persetujuan pasien untuk membuka informasi yang tidak tercakup dalam peraturan perundang-undangan .
- d. Rumah sakit menghormati kerahasiaan informasi kesehatan pasien.
- e. Rumah sakit merespon terhadap permintaan pasien dan keluarganya untuk pelayanan rohani
- f. Menyediakan penyekat / partisi / sekat pemisah untuk menghormati privasi pasien di ruang perawatan.
- g. Menyediakan loker / lemari / safety box untuk menyimpan harta benda pasien.
- h. Memasang monitor pemantau/ CCTV untuk pengawasan pada area publik dan area yang beresiko terhadap keamanan pasien, misalnya ruang bayi, ruangan yang jauh dari keramaian/terpencil dll
- i. Memasang kunci dengan nomor PIN tertentu untuk membuka pintu pada ruang bayi baru lahir, ruang rekam medik, ruang penyimpanan / gudang farmasi / penyimpanan obat narkotika.
- j. Melindungi pasien dari kekerasan fisik dengan memantau ketat pengunjung yang masuk ruang perawatan dan mewajibkan pengunjung diluar jam berkunjung menggunakan kartu identitas pengunjung /tamu.
- k. Menyediakan tenaga sekuriti / petugas keamanan untuk memantau area lingkungan rumah sakit.
- l. Menyediakan Penanda Pin berwarna ungu dalam menghormati hak pasien dan keluarga terhadap pilihan keputusan DNR.
- m. Menyediakan tenaga penerjemah atau dapat melibatkan keluarga bagi pasien yang tidak bisa memahami bahasa yang digunakan oleh pasien maupun bagi pasien tuna rungu.
- n. Menangani manajemen nyeri untuk mengatasi nyeri pada pasien.
- o. Memberikan informasi bila terjadi penundaan pelayanan

- p. Menyediakan formulir permintaan rohaniawan, formulir permintaan menyimpan harta benda, formulir pelepasan informasi dan formulir permintaan privasi

E. HAK RUMAH SAKIT

Dalam melaksanakan kewajiban rumah sakit dalam memberikan hak pasien, rumah sakit juga mempunyai hak.

Sesuai **Undang-Undang RI no. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit pasal 30**, setiap rumah sakit mempunyai hak :

1. Menentukan jumlah, jenis dan kualifikasi sumber daya manusia sesuai dengan klasifikasi rumah sakit.
2. Menerima imbalan jasa pelayanan serta menentukan remunerasi, insentif dan penghargaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Melakukan kerjasama dengan pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
4. Menggugat pihak yang mengakibatkan kerugian
5. Mendapatkan perlindungan hukum dalam melaksanakan pelayanan kesehatan
6. Mempromosikan layanan kesehatan yang ada di rumah sakit sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
7. Mendapatkan insentif pajak bagi rumah sakit publik dan rumah sakit yang ditetapkan sebagai rumah sakit pendidikan

F. PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HAK PASIEN DAN KELUARGA

1. Ketentuan dalam pelaksanaan perlindungan hak pasien dan keluarga
 - a. Petugas admission di front office mengidentifikasi pasien yang akan mendapatkan pelayanan baik rawat jalan di admission rawat jalan dan pelayanan rawat inap di admission rawat inap.
 - b. Petugas memberikan informasi tentang hak dan kewajiban pasien serta keluarga
 - 1) Pada pasien Rawat Jalan, pemberian informasi disamping secara lisan oleh petugas admission front office juga dapat dalam bentuk brosur, Poster, flyer, acrylic dan X Banner.
 - 2) Pada pasien Rawat inap, pemberian informasi pertama kali oleh petugas admission front office, setelah pasien masuk ruang perawatan petugas keperawatan menginformasikan kembali mengenai hak dan kewajiban pasien.

- c. Dalam pemberian informasi hak dan kewajiban pasien petugas wajib melibatkan pasien serta keluarga sehingga dapat berperan serta dalam memutuskan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.
- d. Selama dalam perawatan, pasien berhak :
- 1) Mendapatkan privasi baik saat wawancara klinis, saat melakukan tindakan ataupun menentukan siapa yang boleh mengunjungi, diagnosis dan pengobatan dan juga transportasi.
 - 2) Pasien dan keluarga berhak mendapatkan pelayanan kerohanian baik secara rutin maupun secara insidental jika dibutuhkan
 - 3) Rumah sakit juga berkewajiban mengamankan barang milik pasien jika pasien tidak dapat mengamankan, tidak ada keluarga atau tidak sadar.
 - 4) Mendapat perlindungan terhadap kekerasan fisik yang berisiko.
 - 5) Mengajukan komplain atau bila ada konflik harus ditangani dengan tepat
 - 6) Petugas wajib melibatkan pasien serta keluarga dalam memutuskan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.
 - 7) Jika pasien belum memahami atau masih ada yang dipertanyakan tentang hak pasien dan keluarga dapat ditanyakan kembali dan menghubungi front office untuk penjelasan ulang
 - 8) Diberi pemahaman bahwa pasien sesungguhnya adalah **penentu** keputusan tindakan medis bagi dirinya sendiri/ keluarganya, seperti yang tertera pada Undang-Undang RI No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, dengan tujuan:
 - a. memberikan perlindungan kepada pasien
 - b. mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan medis
 - c. memberikan kepastian hukum bagi pasien maupun dokter
 - 9) Jika ada permasalahan dengan pihak RS dapat diinformasikan / disampaikan kepada manajemen / pihak RS agar dapat diselesaikan sesuai dengan kebutuhan pasien dan keluarga

G. PELAKSANAAN PEMBERIAN INFORMASI HAK PASIEN DAN KELUARGA

Pemberian Informasi tentang hak dan kewajiban pasien dan keluarga sangat di butuhkan untuk mendorong pasien mengambil peran aktif serta kritis dalam meningkatkan kesehatan mereka dan menjamin perlindungan terhadap hak pasien dan keluarga. Dengan adanya pemberian informasi hak pasien dan keluarga, akan membantu meningkatkan

kepercayaan pasien dengan memastikan bahwa pelayanan di rumah sakit bersifat cukup adil dan mekanisme untuk memenuhi keinginan mereka.

Pemberian informasi perlindungan hak pasien dan keluarga di mulai sejak di informasi (front office) sampai pasien pulang.

H. PEMBERIAN INFORMASI HAK PASIEN DAN KELUARGA OLEH PETUGAS ADMISION/FRONT OFFICE

1. Pada pendaftaran pasien rawat jalan atau rawat inap, petugas admission/front office memberikan penjelasan kepada pasien dan keluarga dengan bahasa yang mudah dimengerti atau dipahami.
2. Penjelasan tentang hak pasien dan keluarga khusus untuk rawat jalan dilakukan saat pertama kali sebagai pasien rawat jalan
3. Pasien rawat dijelaskan hak pasien dan keluarga diberikan setiap pasien masuk rawat inap.
4. Petugas admission di front office mengidentifikasi pasien yang akan mendapatkan pelayanan baik rawat jalan maupun rawat inap di admission.
5. **Petugas admission di front office memberikan informasi tentang hak dan kewajiban pasien serta keluarga pada pasien rawat jalan :**
 - a. Pemberian informasi di samping secara lisan oleh petugas admission *front office* juga dapat dalam bentuk brosur, flyer dan X-Banner.
 - b. Pada pasien baru, dijelaskan tentang persetujuan umum/ general consent yang ditandatangani oleh pasien/ keluarga dan petugas admission, pasien pertama kali mendaftar ke rumah sakit.
 - c. Petugas front office juga memberikan leaflet tentang hak dan kewajiban pasien untuk setiap pasien rawat jalan yang baru pertama kali berobat ke RS Dharma Nugraha.
6. **Petugas admission di front office memberikan informasi tentang hak dan kewajiban pasien serta keluarga pada pasien rawat inap :**
 - a. Pada saat registrasi rawat inap, dijelaskan tentang persetujuan umum/ general consent yang ditandatangani oleh pasien/ keluarga
 - b. Petugas front office juga memberikan leaflet tentang hak dan kewajiban pasien setelah di berikan penjelasan tentang persetujuan umum/ general consent

- c. Jika pasien belum memahami atau masih ada yang dipertanyakan tentang hak pasien dan keluarga dapat ditanyakan kembali dan menghubungi front office untuk penjelasan ulang

I. PEMBERIAN INFORMASI HAK PASIEN DAN KELUARGA OLEH PPA

1. Pemberian informasi hak pasien dan keluarga oleh PPA di rawat jalan

- a. Perawat/ bidan memberikan informasi tentang DPJP yang dituju pasien dan memberikan informasi ke pasien bahwa pasien dapat mengganti dokter (bila adanya keterlambatan/ pembatalan praktek dokter)
- b. Saat melayani pasien di rawat jalan, dokter memberikan semua informasi terkait kesehatan yang sedang di konsulkannya dan menjawab seluruh pertanyaan yang diajukan pasien seputar kesehatannya.

2. Pemberian informasi hak pasien dan keluarga oleh PPA di rawat inap

- a. Saat masuk ruang perawatan, perawat/bidan menginformasikan kembali mengenai hak dan kewajiban pasien dan diberikan penjelasan tentang tata tertib rumah sakit setiap kali masuk rawat inap(greeting)
- b. Perawat/bidan memberikan informasi tentang PPA (Profesional Pemberi Asuhan khusus DPJP dan PN)
- c. Dokter/DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan) memberikan semua informasi terkait perkembangan penyakit dan menjawab seluruh pertanyaan yang diajukan pasien seputar penyakitnya.
- d. Bila pasien belum puas atau belum dapat menerima penjelasan atau dokter/DPJP tidak mau membantu memberikan hak pasien atau pasien belum dapat memahami jawaban/ pendapat, pasien berhak mencari atau second opinion dengan dokter lain baik didalam maupun diluar rumah sakit.
- e. Dokter/ DPJP bila akan melakukan pelayanan atau tindakan, pasien berhak mendapatkan pelayanan atau tindakan yang sesuai prosedur, standar profesi dan Panduan Praktek Klinik (PPK) dalam menangani suatu penyakit.
- f. Bila akan dilakukan tindakan medis, sebelumnya dokter/ DPJP harus melakukan informed consent, dimana pasien dan keluarga berhak untuk mengambil keputusan menyetujui atau menolak tindakan yang telah dijelaskan dengan persetujuan atau penolakan yang dinyatakan secara tertulis.

- g. Informasi dan penjelasan yang di berikan oleh dokter/ DPJP harus dapat dimengerti dan dipahami oleh pasien dan keluarga.
- h. Pemberian informasi tentang hak dn kewajiban pasien didokumentasikan dala formulir informasi dan edukasi, harus di tanda tangani oleh pasien/ keluarga dan oleh pemberian informasi (PPA)

J. PERLINDUNGAN DAN PEMBERIAN INFORMASI HAK PASIEN DAN KELUARGA OLEH PETUGAS LAIN

Selain petugas admission/ front office, seluruh petugas yang bertugas di rumah sakit harus menghormati hak dan kewaiban pasien serta mendukung pasien mendapatkan haknya selama mendapatkan asuhan pelayanan di Rumah Sakit Dharma Nugraha Petugas yang ikut mendukung terjaminnya pasien mendapatkan hak nya adalah :

1. **Petugas security berperan melindungi pasien** dari keamanan dan memberikan informasi pelayanan sesuai kebutuhan pasien/ melakukan skrining awal tentang kebutuhan pasien/ keluarga, memberikan informasi seputar penunggu pasien/ pengunjung sesuai dengan jam berkunjung, menjalankan tata tertib rumah sakit, melakukan pengontrolan keamanan rumah sakit.
2. **Petugas gizi** akan memberikan informasi terkait asuhan gizi sesuai dengan kebutuhan pasien, memberikan pelayanan gizi sesuai kebutuhan pasien.
3. **Petugas penunjang (laboratorium/ radiologi/ farmasi)** memberikan informasi pelayanan, pemeriksaan penunjang sesuai dengan pemeriksaan yang akan dilakukan oleh pasien sesuai dengan pengantar pemeriksaan.

K. UPAYA LAIN DALAM PERLINDUNGAN HAK PASIEN DAN KELUARGA

1. Rumah Sakit melindungi dan memenuhi Hak Pasien dengan menyusun dan membuat panduan meliputi :
 - a. Panduan kerohanian
 - b. Panduan perlindungan terhadap kekerasan fisik
 - c. Panduan melindungi harta milik pasien
 - d. Panduan menjaga privasi pasien dan kerahasiaan informasi pasien
 - e. Panduan informed consent
 - f. Panduan penanganan keluhan dan komplain pasien
 - g. Panduan penolakan resusitasi atau Do Not Resuscitation (DNR)

- h. Panduan identifikasi nilai-nilai kepercayaan pasien
- i. Panduan manajemen nyeri
- j. Panduan pasien tahap terminal

Panduan-panduan tersebut dilaksanakan oleh seluruh petugas / staf rumah sakit untuk melindungi dan memenuhi kebutuhan hak pasien dan keluarga

2. Rumah sakit melakukan pendidikan kepada seluruh petugas agar mampu mengidentifikasi, melindungi dan memenuhi hak pasien dan keluarga

BAB IV

DOKUMENTASI

Rumah sakit menjamin pelaksanaan proses pemberian informasi hak dan kewajiban pasien dan keluarga dalam setiap pemberian asuhan/ pelayanan. Pemberian informasi tersebut diberikan secara lisan atau dengan brosur/Poster/flyer/banner. Proses pemberian informasi hak dan kewajiban pasien dan keluarga tersebut didokumentasikan ke dalam formulir – formulir sebagai berikut :

1. Formulir general consent
2. Formulir pemberian informasi dan edukasi
3. Formulir memilih DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan)
4. Formulir pulang atas permintaan sendiri
5. Formulir permintaan second opinion
6. Formulir penolakan tindakan
7. Formulir permintaan kerohanian
8. Formulir penitipan barang berharga milik pasien
9. Formulir permintaan privasi khusus
10. Formulir daftar pasien yang beresiko
11. Formulir pelepasan informasi medis
12. Formulir pemberian informasi tindakan kedokteran
13. Formulir persetujuan dan penolakan tindakan kedokteran
14. Formulir Do Not Resuscitation (DNR)

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 05, April 2023
DIREKTUR,



Logo of Darma Nugraha Hospital, established in 1998, featuring a stylized blue flower-like emblem to the left of the text.

dr. Agung Darmanto, Sp.A

