

LAMPIRAN PERATURAN DIREKTUR RSUD dr. MURJANI SAMPIT

NOMOR : 001 /PER/DIR/P03/ RSUD-DM/II/2018

TENTANG : HAK PASIEN DAN KELUARGA RSUD dr.MURJANI SAMPIT

**PANDUAN
HAK PASIEN DAN KELUARGA
RSUD dr. MURJANI SAMPIT**

**BAB I
DEFINISI**

1. Hak :
Kekuasaan / kewenangan yang dimiliki oleh seseorang atau suatu badan hukum untuk mendapatkan atau memutuskan untuk berbuat sesuatu.
2. Kewajiban :
Sesuatu yang harus diperbuat atau yang harus dilakukan oleh seseorang atau suatu badan hukum.
3. *General Consent* atau persetujuan Umum :
adalah pernyataan kesepakatan yang diberikan oleh pasien terhadap peraturan rumah sakit yang bersifat umum.
4. *Informed Consent*:
adalah pernyataan setuju (*consent*) atau ijin dari seseorang (pasien) yang diberikan secara bebas, rasional, tanpa paksaan (*voluntary*) terhadap tindakan kedokteran yang akan dilakukan terhadapnya sesudah mendapatkan informasi yang cukup tentang tindakan kedokteran yang dimaksud.
5. Pasien :
Penerima jasa pelayanan kesehatan di RSUD dr. Murjani Sampit, baik dalam keadaan sehat maupun sakit.
6. Dokter dan Dokter Gigi
adalah dokter, dokter spesialis, dokter gigi dan dokter gigi spesialis lulusan pendidikan kedokteran dan kedokteran gigi baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui Pemerintah Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan
7. Keluarga
adalah suami atau istri, ayah atau ibu kandung, anak-anak kandung, saudara-saudara kandung atau pengampunya.
8. Ayah:
Ayah kandung - Termasuk ayah adalah ayah angkat yang ditetapkan berdasarkan penetapan pengadilan atau berdasarkan hukum adat
9. Ibu:

Ibu kandung - Termasuk ibu adalah ibu angkat yang ditetapkan berdasarkan penetapan pengadilan atau berdasarkan hukum adat.

10. Suami:

Seorang laki-laki yang dalam ikatan perkawinan dengan seorang perempuan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku

11. Istri:

Seorang perempuan yang dalam ikatan perkawinan dengan seorang laki-laki berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

12. Rumah Sakit :

RSUD dr. Murjani Sampit yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga dan penelitian.

BAB II

RUANG LINGKUP

Hak pasien selalu dihubungkan dengan pemeliharaan kesehatan yang bertujuan agar pasien mendapatkan upaya kesehatan, sarana kesehatan, dan bantuan dari tenaga kesehatan yang memenuhi standar pelayanan kesehatan yang optimal sesuai dengan UU No 44 tahun 2009 tentang Rumah sakit.

1. Prinsip Dalam Pelayanan Kesehatan

- 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.
- 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 essensial dalam kehidupan karena merupakan sifat yang melekat pada setiap hak yang dimiliki.
- g) Bahwa seseorang dapat menuntut haknya apabila telah memenuhi kewajibannya, 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 pedoman sebagai acuan bagi seluruh personil rumah sakit

2. Hak Pasien

Hak pasien adalah hak – hak pribadi yang dimiliki manusia sebagai pasien, yaitu :

- a. Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di RSUD dr. Murjani Sampit,
- 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 diberikan,
- g. Memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di RSUD dr. Murjani Sampit,
- h. Meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Ijin Praktek (SIP) baik di dalam maupun di luar RSUD dr. Murjani Sampit,
- i. Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data medisnya,
- j. Mendapat informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan,
- k. Memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya,
- 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 RSUD dr. Murjani Sampit,
- o. Mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan RSUD dr. Murjani Sampit terhadap dirinya,
- p. Menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya,
- q. Menggugat dan atau menuntut RSUD dr. Murjani Sampit apabila RSUD dr. Murjani Sampit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata ataupun pidana, dan
- r. Mengeluhkan pelayanan RSUD dr. Murjani Sampit yang tidak Sesuai dengan Standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kewajiban Rumah Sakit

Setiap Rumah Sakit mempunyai kewajiban :

- a. Berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada Bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- b. Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin;
- c. Melaksanakan fungsi sosial;

- d. Menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak antara lain sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita menyusui, anak-anak, lanjut usia;
- e. Melaksanakan etika Rumah Sakit;
- f. Memiliki system pencegahan kecelakaan dan penanggulangan Bencana;
- g. melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan baik secara regional maupun nasional;
- h. membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktik kedokteran atau kedokteran gigi dan Tenaga Kesehatan lainnya;
- i. menyusun dan melaksanakan peraturan internal Rumah Sakit (hospital by laws);
- j. mengupayakan keamanan pasien, pengunjung dan petugas di Rumah Sakit;
- k. memberlakukan seluruh lingkungan Rumah Sakit sebagai kawasan tanpa rokok;
- l. memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat;
- m. member pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit;
- n. memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- o. membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien;
- p. menyelenggarakan rekam medis;
- q. melaksanakan system rujukan;
- r. menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan;
- s. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien;
- t. menghormati dan melindungi hak-hak pasien;
- u. melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas Rumah Sakit dalam melaksanakan tugas;
- v. menjamin hak petugas yang bekerja di Rumah Sakit.

3. Kewajiban Pasien

Kewajiban pasien tertuang dalam persetujuan umum atau disebut juga general consent adalah persetujuan yang bersifat umum yang diberikan pasien pada saat masuk ruang rawat inap atau didaftar pertama kali sebagai pasien rawat jalan, yaitu :

- a. Mematuhi peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;
- b. Menggunakan fasilitas rumah sakit secara bertanggung jawab;
- c. Menghormati hak-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 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 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 dalam rangka penyembuhan penyakit atau masalah kesehatannya; dan
- h. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima

Hal – hal yang perlu diperhatikan :

1. Memberikan hak istimewa dalam menentukan informasi apa saja yang berhubungan dengan pelayanan yang boleh disampaikan kepada keluarga atau pihak lain.
2. Pasien diinformasikan tentang kerahasiaan informasi dalam rekam medik pasien
Pembukaan atas kerahasiaan informasi mengenai pasien dalam rekam medik diperbolehkan dalam UU No 29 tahun 2004, yaitu sebagai berikut:
 - a. Diminta oleh aparat penegak hukum dalam rangka penegakan hukum misalnya, visum et repertum
 - b. Atas permintaan pasien sendiri
 - c. Untuk kepentingan kesehatan pasien itu sendiri
 - d. Berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, misalnya;
 - undang undang wabah,
 - undang undang karantina, dsb.
 - e. Pasien diminta persetujuannya untuk membuka informasi yang tidak tercakup dalam undang-undang dan peraturan.
3. Rumah sakit menghormati kerahasiaan informasi kesehatan pasien dengan membatasi akses ke ruang penyimpanan rekam medik, tidak meletakkan rekam medis pasien ditempat umum, dan sebagainya.
4. Rumah sakit merespon terhadap permintaan pasien dan keluarganya untuk pelayanan rohani atau sejenisnya berkenaan dengan agama dan kepercayaan pasien.
5. Menyediakan partisi / sekat pemisah untuk menghormati privasi pasien di ruang perawatan
6. Menyediakan locker / lemari untuk menyimpan harta benda pasien
7. Memasang CCTV pada area yang perlu pengawasan ketat seperti di ICU, ICCU, NICU, ruang bayi, Irna Jiwa serta area rumah sakit yang jauh dari keramaian.
8. Melindungi pasien dari kekerasan fisik dengan memantau ketat pengunjung yang masuk ruang perawatan.
9. Menyediakan tenaga satpam untuk memantau area di lingkungan rumah sakit

10. Menyediakan gelang berwarna ungu dalam menghormati hak pasien dan keluarga terhadap pilihan keputusan DNR
11. Membentuk Tim Manajemen nyeri untuk mengatasi nyeri pada pasien
12. Membentuk Tim Code Blue untuk memberikan pelayanan resusitasi bagi pasien yang membutuhkan
13. Memberikan Informasi bila terjadi penundaan pelayanan
14. Menyediakan formulir permintaan rohaniawan
15. Menyediakan formulir permintaan menyimpan harta benda
16. Menyediakan formulir pelepasan informasi
17. Menyediakan formulir permintaan privasi

BAB III

TATA LAKSANA

1. Pada Saat Pendaftaran.

Pada saat pendaftaran, baik di rawat jalan maupun rawat inap, Petugas pendaftaran memberi penjelasan kepada pasien dengan bahasa yang mudah dimengerti mengenai 18 butir hak pasien berdasarkan Undang-Undang no 44 tentang Rumah Sakit selama pasien dirawat di RSUD dr. Murjani Sampit. Pasien diberi pemahaman bahwa pasien sesungguhnya adalah “PENENTU” keputusan tindakan medis bagi dirinya sendiri. Seperti yang tertera pada Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, dimana Undang-Undang ini bertujuan untuk “memberikan perlindungan kepada pasien”, “mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan medis, dan memberikan kepastian hukum bagi pasien maupun dokter.”

Adanya hak pasien membantu meningkatkan kepercayaan pasien dengan memastikan bahwa sistem pelayanan di RSUD dr. Murjani Sampit bersifat cukup adil dan responsive terhadap kebutuhan mereka, memberitahukan kepada pasien mekanisme untuk memenuhi keinginan mereka, dan mendorong pasien untuk mengambil peran aktif serta kritis dalam meningkatkan kesehatan mereka. Selain itu, hak dan kewajiban juga dibuat untuk menegaskan pola hubungan yang kuat antara pasien dengan dokter.

2. Pada Saat Pengobatan.

Pada saat pasien berkunjung ke poliklinik atau sedang dirawat di ruang perawatan, akan berlangsung tanya jawab antara pasien dan dokter (anamnesis), pasien harus bertanya (berusaha mendapatkan hak pasien sebagai konsumen). Bila berhadapan dengan dokter yang tidak mau membantu mendapatkan hak pasien, itu saatnya pasien mencari dokter lain atau mencari second opinion ditempat lain. Pasien menjadikan dirinya sebagai “partner” diskusi yang sejajar bagi dokter. Ketika pasien memperoleh penjelasan tentang apapun, dari pihak manapun, tentunya sedikit banyak harus mengetahui, apakah penjelasan tersebut benar atau tidak.

Semua profesi memiliki prosedur masing-masing, dan semua kebenaran tindakan dapat diukur dari kesesuaian tindakan tersebut dengan standar prosedur yang seharusnya. Begitu juga dengan dunia kedokteran. Ada yang disebut dengan *guideline* atau Panduan Praktek Klinis (PPK) dalam menangani penyakit. Lalu, dalam posisi sebagai pasien, setelah kita mengetahui peran penting kita dalam tindakan medis, apa yang dapat dilakukan ? Karena, tindakan medis apapun, harusnya disetujui oleh pasien (*informed consent*) sebelum dilakukan setelah dokter memberikan informasi yang cukup.

Bila pasien tidak menghendaki, maka tindakan medis seharusnya tidak dapat dilakukan. Pihak dokter atau RS seharusnya memberikan kesempatan kepada pasien

untuk menyatakan persetujuan atau sebaliknya menyatakan penolakan. Persetujuan itu dapat dinyatakan secara tulisan.

Selanjutnya, UU no. 29/2004 pada pasal 46 menyatakan dokter WAJIB mengisi rekam medis untuk mencatat tindakan medis yang dilakukan terhadap pasien secara clear, correct dan complete. Dalam pasal 47, dinyatakan rekam medis merupakan milik rumah sakit yang wajib dijaga kerahasiannya, tetapi ISI-nya merupakan milik pasien. Artinya, pasien BERHAK mendapatkan salinan rekam medis dan pasien BERHAK atas kerahasiaan dari isi rekam medis miliknya tersebut, sehingga rumah sakit tidak bisa memberi informasi terkait data – data medis pasien kepada orang pribadi/perusahaan asuransi atau ke media cetak / elektronik tanpa seizin dari pasiennya.

3. Pada Saat Perawatan.

Selama dalam perawatan, pasien berhak mendapatkan privasi baik saat wawancara klinis, saat dilakukan tindakan ataupun menentukan siapa yang boleh mengunjunginya. Begitu pula untuk pelayanan rohani, pasien berhak mendapatkan pelayanan rohani baik secara rutin maupun secara insidental manakala dibutuhkan.

BAB IV

DOKUMENTASI

Dokumentasi Perlindungan Hak Pasien dan keluarga adalah:

1. Formulir hak pasien dan keluarga
2. Formulir general consent
3. Formulir pemberian informasi bila terjadi penundaan pelayanan
4. Formulir penundaan pelayanan
5. Formulir permintaan rohaniawan
6. Formulir permintaan menyimpan harta benda
7. Formulir pelepasan informasi
8. Formulir permintaan privasi
9. Formulir pemberian informasi tindakan kedokteran
10. Formulir persetujuan / menolak tindakan kedokteran
11. Formulir Do Not Resucitation (DNR)

RUJUKAN

1. Undang-undang RI No 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
2. Undang – undang no. 29/2004 pada pasal 46 Tentang Praktik Kedokteran.
3. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 69 Tahun 2014
4. Kementerian Kesehatan RI. Standard Akreditasi Rumah Sakit. Tahun 2011



DIREKTUR RSUD dr. MURJANI SAMPIT

dr. DENNY MUDA PERDANA, Sp. Rad

Pembina Utama Muda

NIP.19621121 199610 1 001