



**PERATURAN DIREKTUR RSUD DR. MURJANI SAMPIT**  
**NOMOR : 001/PER/ DIR/ P03/ RSUD-DM/ I/ 2018**

**TENTANG**  
**KEBIJAKAN HAK PASIEN DAN KELUARGA**  
**RSUD dr.MURJANI SAMPIT**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**  
**DIREKTUR RSUD dr.MURJANI SAMPIT**

- Menimbang** : a. Bahwa setiap pasien rumah sakit mempunyai kebutuhan, nilai-nilai dan kepercayaan yang berbeda sehingga rumah sakit harus membangun kepercayaan dan komunikasi dengan pasien;
- b. Bahwa dalam rangka membangun kepercayaan dan komunikasi pasien, hak pasien dan keluarga harus diperhatikan untuk melindungi hak pasien dan dalam upaya memberikan penjelasan yang lebih baik;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Kebijakan Hak Pasien dan Keluarga di RSUD dr.Murjani Sampit
- Mengingat** : 1. Undang-Undang R.I. No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.
2. Undang-Undang R.I. No. 14 Tahun 2008 tentang Informasi Publik.
3. Undang-Undang R.I. No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
4. Undang-Undang R.I. No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
5. Undang-Undang R.I. No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Kesehatan R.I. No. 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis.
7. Peraturan Menteri Kesehatan R.I. No. 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran.
8. Peraturan Menteri Kesehatan R.I. No. 1171/MENKES/PER/VIII/2011 tentang Sistem Informasi Rumah Sakit.
9. Peraturan Menteri Kesehatan R.I. No. 1691/MENKES/PER/VIII/2011 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit.

10. Komunikaasi Efektif Dokter-Dokter, Konsil Kedokteran Indoneisa  
(KKI) tahun 2006

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR RSUD DR. MURJANI SAMPIT TENTANG  
KEBIJAKAN HAK PASIEN DAN KELUARGA DI RSUD DR. MURJANI  
SAMPIT.**

**PASAL 1  
HAK PASIEN**

Setiap pasien mempunyai hak :

1. Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di rumah sakit.
2. Memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien.
3. Memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi.
4. Memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional.
5. Memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi.
6. Mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan.
7. Memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginan dan peraturan yang berlaku di rumah sakit.
8. Meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain (*second opinion*) yang mempunyai Surat Ijin Praktik (SIP).
9. Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang dideritanya termasuk data-data medisnya.
10. Memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya.
11. 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.
12. Didampingi keluarganya dalam keadaan kritis.
13. Menjalankan ibadah sesuai agama dan kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya.
14. Memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di rumah sakit.
15. Mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan rumah sakit terhadap dirinya.
16. Menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya.

17. Mengadukan rumah sakit apabila rumah sakit memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar.
18. Mengeluhkan pelayanan rumah sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **PASAL 2**

### **KEWAJIBAN PASIEN SESUAI DENGAN UU RI NO 29 PASAL 53 TAHUN 2009 TENTANG PRAKTIK KEDOKTERAN**

1. Memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya.
2. Mematuhi nasehat dan petunjuk dokter atau dokter gigi.
3. Mematuhi ketentuan yang berlaku di sarana pelayanan kesehatan
4. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diberikan
5. Memenuhi hal-hal yang telah disepakati/perjanjian yang telah dibuat.

## **PASAL 3**

### **PERLINDUNGAN HAK PASIEN DAN KELUARGA**

1. Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di rumah sakit dan memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien.
  - a. Pemberian informasi hak dan kewajiban pasien
    - 1) Pemberian informasi hak dan kewajiban pasien diberikan kepada pasien pada saat masuk rawat inap atau rawat jalan dan tersedia pada setiap kunjungan atau selama dirawat.
    - 2) Rumah sakit memberikan informasi tentang hak dan kewajiban pasien dengan cara dan bahasa yang dapat dipahami oleh pasien yaitu dapat berupa leaflet atau banner yang di letakkan di area pelayanan rumah sakit.
  - b. Penjelasan hak pasien dalam pelayanan
    - 1) Untuk mendapatkan persetujuan, pasien harus diberikan penjelasan tentang hal yang berhubungan dengan pelayanan yang telah direncanakan, terkait dengan keputusan persetujuan tersebut.
    - 2) Pasien dapat memutuskan untuk tidak melanjutkan pelayanan/pengobatan yang direncanakan atau meneruskan pelayanan/pengobatan setelah kegiatan dimulai.
    - 3) Pasien mendapat hak istimewa pada pasien yang di rawat di ruang VIP dan VVIP yaitu :
      - a) Diperbolehkan dijaga oleh lebih dari satu orang
      - b) Diperbolehkan besuk diluar jam besuk
2. Memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur dan tanpa diskriminasi, dan memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di rumah sakit.

## **PASAL 4**

### **PERLIDUNGAN TERHADAP KEKERASAN FISIK**

- 1) Semua pasien bayi, anak, cacat, lanjut usia dan yang tidak mampu melindungi dirinya/koma atau memberi tanda untuk minta bantuan diidentifikasi rumah sakit untuk dilindungi.
- 2) Selain dari kekerasan fisik, perlindungan juga terhadap keselamatan pasien seperti melindungi dari penyalahgunaan. Kelalaian asuhan, tidak dilaksanakannya pelayanan atau bantuan dalam kejadian kebakaran dan bencana lainnya.
- 3) Lokasi yang terpencil dilakukan pemantauan dengan menggunakan CCTV dan pemantauan oleh petugas keamanan/security, pengunjung diluar jam berkunjung menggunakan kartu tamu serta individu yang tidak menggunakan identitas diperiksa.
- 4) Khusus perlindungan anak setiap anak berhak untuk dapat hidup, tumbuh, berkembang dan berpartisipasi secara wajar sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan.

## **PASAL 5**

### **HAK MEMPEROLEH PELAYANAN BERMUTU**

Memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional.

- 1) Pemberian layanan kesehatan oleh rumah sakit secara aman anti diskriminatif dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan RS yang bermutu sebagai bagian dari tata kelola klinis yang baik.
- 2) Memperoleh layanan kesehatan dalam asesmen kesehatan dan **manajemen nyeri untuk mengatasi nyeri pada pasien** :
  - a. Manajemen Rumah Sakit menyelenggarakan pelayanan manajemen nyeri pasien secara komprehensif dan menetapkan proses untuk asesmen dan pengolahan rasa nyeri sesuai dengan hak dan kebutuhan setiap pasien.
  - b. Semua pasien rawat jalan dan rawat inap dilakukan skrining awal untuk rasa nyeri dan dilakukan asesmen awal apabila ada rasa nyeri dengan menggunakan deskripsi P Q R S T (Penyebab nyeri, Kualitas nyeri, Lokasi dan Penyebaran, Tingkat nyeri dan Waktu nyeri).
  - c. Pasien mengalami nyeri dilakukan asesmen lanjutan dan pengelolaan rasa nyeri secara teratur dan efektif.
  - d. Penilaian dan pengelolaan derajat nyeri disesuaikan dengan usia dan kondisi pasien seperti pasien neonatus, bayi, anak, dewasa, geriatrik, pasien bersalin, dan pasien dengan penurunan kesadaran. Skala yang digunakan adalah FLACCSS ( *Face, Legs, Activity, Cry, Consolability Scale*), Wong Baker Faces, VAS/NRS (*Visual Analogue Scale/Numeric Rating Scale*), dan BPS (*Behaviour Pain Scale*).

- e. Pemantauan derajat nyeri dilakukan selama diberikan tatalaksana nyeri.
- f. Rumah sakit melakukan proses untuk berkomunikasi dan mendidik pasien dan keluarga tentang pengelolaan nyeri dan gejala dalam konteks pribadi, budaya dan kepercayaan antara agama masing-masing.
- g. Rumah sakit mendidik dan melatih tenaga kesehatan rumah sakit mengenai rasa nyeri dan pengelolaannya.

## **PASAL 6**

### **HAK MEMPEROLEH PERLINDUNGAN HARTA MILIK PASIEN**

Memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari **kerugian materi (Upaya perlindungan harta milik pasien)**.

- 1) Menyediakan petugas keamanan untuk meminimalisir resiko kehilangan barang-barang milik pribadi serta aksesibilitas pengunjung yang tidak memiliki kepentingan dengan pasien atau pelayanan rumah sakit.
- 2) Memelihara kondisi gedung, halaman dan peralatan Rumah Sakit untuk menghilangkan resiko bahaya kehilangan bagi pasien, tenaga kesehatan dan pengunjung rumah sakit.
- 3) Semua pasien yang dirawat dilarang membawa harta berharga yang berlebihan.
- 4) Pasien yang tidak mampu mengamankan barang miliknya atau tidak mampu membuat keputusan mengenai barang pribadi dirinya rumah sakit akan melindungi harta milik pasien yang telah diserahkan.
- 5) Rumah Sakit mengambil tanggung jawab untuk beberapa atau semua barang milik pribadi pasien yang telah dibawa ke rumah sakit, ada proses mencatat nilai barang tersebut, memastikan barang tersebut tidak akan hilang atau dicuri.
- 6) Proses ini berlaku pada pasien Emergensi, pasien beda rawat sehari tidak memiliki keluarga, dan pasien yang meminta untuk menitipkan harta miliknya kepada rumah sakit.

## **PASAL 7**

### **HAK MENGAJUKAN PENGADUAN PELAYANAN**

Mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan, mengajukan usul, saran perbaikan atas perlakuan rumah sakit terhadap dirinya, Mengajukan rumah sakit apabila rumah sakit diduga memberikan pelayanan tidak sesuai dengan standar, mengeluhkan pelayanan rumah sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Penyelesaian komplain/keluhan/konflik atau perbedaan pendapat pasien dan keluarga**

- 1) Pasien mempunyai hak untuk menyampaikan tentang keluhan terhadap pelayanan, konflik atau dilemma lain bagi rumah sakit dan pasien.

- 2) Rumah sakit telah mengidentifikasi dan menetapkan cara–cara mencari solusi terhadap dilema atau keluhan tersebut.
- 3) Petugas yang bertanggung jawab adalah penanggung jawab unit kerja, customer service, dan kepala jaga bila diluar jam kerja.

## **PASAL 8**

### **HAK MEMILIH DOKTER YANG MERAWAT**

Memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di rumah sakit.

#### **Penetapan Dokter Penanggung jawab Pelayanan (DPJP)**

- 1) Pasien mempunyai hak memilih dokter, dan staf rumah sakit menjelaskan tentang dokter, dan kompetensi masing-masing dokter yang praktik di rumah sakit.
- 2) Rumah sakit mengatur tentang uraian tugas DPJP
- 3) DPJP yang bertanggung jawab atas pelayanan pasien tersebut, harus menentukan kesiapan pasien untuk pemulangan
- 4) Keluarga pasien dilibatkan dalam perencanaan proses pemulangan yang terbaik atau sesuai kebutuhan pasien
- 5) DPJP harus melakukan visite setiap hari kepada pasiennya
- 6) Pasien IGD, DPJP adalah dokter jaga IGD, setelah dilakukan konsul via telepon dan dokter spesialis telah memberikan instruksi terapi, maka DPJP telah beralih ke dokter spesialis

## **PASAL 9**

### **HAK MEMINTA INFORMASI DAN KONSULTASI**

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.

#### **Second Opinion**

- 1) Pasien berhak untuk meminta *second opinion* dalam pelayanan medis terhadap dirinya.
- 2) Pasien dibantu untuk mencari *second opinion* pada pelayanan medis baik di dalam maupun di luar rumah sakit, apabila pasien/keluarga membutuhkan informasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain, masih ragu-ragu terhadap DPJP, apabila diagnosis meragukan.
- 3) DPJP harus mendukung setiap permintaan pasien untuk *second opinion* di dalam atau di luar rumah sakit.

## **PASAL 10**

### **HAK MENDAPATKAN PRIVASI**

Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data medisnya

**a. Pelayanan sesuai kebutuhan privasi pasien**

- 1) Setiap pelayanan yang diberikan di RS.PB. Charitas Belitang harus menghormati kebutuhan privasi pasien
- 2) Semua staf memahami semua kebijakan dan prosedur yang berkaitan dengan hak privasi pasien dan dapat menjelaskan tanggung jawab mereka dalam melindungi hak privasi pasien (saat wawancara klinis, pemeriksaan klinis, diagnosa medis, pemeriksaan penunjang, prosedur/pengobatan dan transportasi)
- 3) Permintaan pasien akan privasi harus dipatuhi oleh petugas RS

**b. Perlindungan terhadap kerahasiaan informasi pasien**

- 1) RS menghormati informasi sebagai hal yang bersifat rahasia dan telah menetapkan kebijakan dan prosedur untuk melindungi informasi tertulis, lisan, elektronik maupun kombinasi tersebut dari kehilangan dan penyalahgunaan
- 2) RS mengatur untuk tidak memasang informasi rahasia pasien di pintu kamar pasien, nurse station, dan tidak membicarakan di tempat umum
- 3) RS menetapkan proses membuka rahasia pasien seijin pasien dan keluarga

**PASAL 11**

**HAK MENYETUJUI DAN MENOLAK TINDAKAN MEDIS**

Memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya.

**a. *Informed Consent***

- 1) Pernyataan persetujuan dari pasien didapat melalui proses yang ditetapkan rumah sakit yang dilaksanakan oleh staf yang terlatih dalam bahasa yang dapat dipahami pasien
- 2) Persetujuan tindakan kedokteran (informed consent) diperoleh sebelum operasi, anestesi, penggunaan darah/produk darah dan tindakan serta pengobatan lain yang beresiko tinggi
- 3) Untuk mendapatkan persetujuan, pasien harus diberikan penjelasan tentang hal yang berhubungan dengan pelayanan yang telah direncanakan, terkait dengan keputusan persetujuan tersebut
- 4) Batas waktu perberlakuan persetujuan tindakan kedokteran selama tidak ada perubahan masih dapat berlaku, jika ada perubahan/ada kemungkinan timbul komplikasi/penyulit harus dijelaskan ulang dan menandatangani persetujuan tindakan kedokteran/melakukan verifikasi.

**b. Penolakan resusitasi atau Do Not Resuscitate (DNR)**

- 1) Rumah sakit telah menetapkan posisinya pada saat pasien menolak pelayanan resusitasi dan membatalkan atau mundur dari pengobatan bantuan hidup dasar

- 2) RS memberitahukan pasien dan keluarganya tentang menghormati keinginan atau pilihan pasien untuk menolak pelayanan resusitasi atau memberhentikan pengobatan bantuan hidup dasar Do Not Resuscitate

## **PASAL 12**

### **HAK MENDAPATKAN INFORMASI MEDIS**

Mendapat informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternative tindakan, resiko dan komplikasi yang mungkin terjadi dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan

Pemberian informasi termasuk rencana pengobatan

- 1) Staf RS menerangkan dengan jelas tentang tindakan kepada pasien yang meliputi:
  - a. Kondisi pasien usulan pengobatan
  - b. Nama individu yang memberikan pengobatan
  - c. Potensi manfaat dan kekurangannya
  - d. Kemungkinan alternative tindakan
  - e. Kemungkinan keberhasilan
  - f. Kemungkinan timbulnya masalah selama masa pemulihan
  - g. Kemungkinan yang terjadi apabila tidak diobati
  - h. Biaya pengobatan
- 2) RS memberikan informasi mengenai identitas pemberi pelayanan kepada pasien baik tenaga keperawatan maupun tenaga medis

## **PASAL 13**

### **HAK MENDAMPINGI KELUARGA DALAM KEADAAN KRITIS.**

#### **Pelayanan pasien tahap terminal**

- 1) Pasien dalam tahap terminal (akhir hidup) diberikan asuhan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien dan keluarga
- 2) RS memberikan perhatian terhadap kenyamanan dan martabat pasien mengarahkan semua aspek pelayanan pada tahap akhir kehidupan
- 3) Semua staf harus menyadari kebutuhan unik pasien pada akhir kehidupannya yaitu meliputi pengobatan terhadap gejala primer dan sekunder, manajemen nyeri, respon terhadap aspek psikologi, sosial, emosional, agama dan budaya pasien dan keluarganya serta keterlibatannya dalam keputusan pelayanan



**PASAL 14**  
**HAK MENJALANKAN IBADAH**

Menjalankan ibadah sesuai agama dan kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya dan menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya.

**a. Identifikasi nilai-nilai dan kepercayaan pasien dalam pelayanan**

Bahwa RS PB Charitas Belitang memfasilitasi pasien dalam menjalankan nilai-nilai kepercayaan atau budaya yang berkaitan dalam kehidupan sehari-hari selama di rawat di rumah sakit.

**b. Pelayanan kerohanian pasien**

- 1) Setiap praktisi pelayanan di rumah sakit harus berusaha memahami asuhan dan pelayanan yang diberikan dalam konteks nilai-nilai dan kepercayaan pasien.
- 2) RS merespon permintaan untuk keperluan dukungan agama dan spiritual pasien
- 3) Mendukung hak pasien untuk mendapatkan pelayanan yang penuh hormat dan kasih sayang pada akhir kehidupan
- 4) Petugas kesehatan harus dapat mengantarkan doa dengan cara yang disesuaikan dengan kepercayaan dan agama pasien sebelum pemuka agama datang

Ditetap di : Sampit

Pada Tanggal : 2 Januari 2018

DIREKTUR RSUD dr. MURJANI



dr. DENNY MUDA PERDANA, Sp. Rad

**Pembina Utama Muda**

**NIP. 19621121 199610 1 001**