



RUMAH SAKIT HATIVE PASSO

Jl. Laskdya Leo Wattimena Passo 97232

Telp / Fax ; 0911 -362199 ; **E-mail : hativers@ymail.Com**

PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT HATIVE PASSO

NOMOR: 08/PER-DIR.RSHTV.HPK/V/2018

TENTANG

PERLINDUNGAN HAK PASIEN DAN KELUARGA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR RUMAH SAKIT HATIVE PASSO,

- Menimbang :
- a. Bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang dan dijamin oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Rumah Sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan harus mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau sehingga dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya;
 - b. Bahwa pasien yang menerima pelayanan kesehatan di Rumah Sakit memiliki hak seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Rumah Sakit Nomor: 44 Tahun 2009 dan harus dipenuhi dan dilindungi;
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, maka perlu dibuat Kebijakan Perlindungan Hak Pasien dan Keluarga.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
 6. Konsil Kedokteran Indonesia Tahun 2006 tentang Manual Persetujuan Tindakan Medik.
 7. PMK Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;
 8. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktek Kedokteran
 9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 1691 menkes / PER / VIII / 2011 tentang keselamatan pasien Rumah Sakit

M E M U T U S K A N :

Menetapkan **PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT HATIVE PASSO TENTANG PERLINDUNGAN HAK PASIEN DAN KELUARGA**

Pasal 1

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

- (1) Hak adalah tuntutan seseorang terhadap sesuatu yang merupakan kebutuhan pribadinya, sesuai dengan keadilan, moralitas dan legalitas.
- (2) Kewajiban adalah sesuatu yang harus dilakukan dan tidak boleh bila tidak dilaksanakan
- (3) Pasien adalah penerima jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit baik dalam keadaan sehat maupun sakit.
- (4) Keluarga adalah suami atau istri, ayah atau ibu kandung, anak-anak kandung, saudara-saudara kandung atau pengampunya.

Pasal 2

Hak Pasien:

- (1) Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit.
- (2) Memperoleh informasi mengenai hak dan kewajiban pasien.
- (3) Mendapatkan pelayanan yang manusiawi, adil, jujur dan tanpa diskriminasi.
- (4) Memperoleh pelayanan medis yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standart prosedur operasional.
- (5) Memperoleh pelayanan 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 keinginannya dan sesuai dengan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit.
- (8) Meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai SIP baik didalam maupun diluar Rumah Sakit
- (9) Mendapatkan *privacy* dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya.
- (10) Mendapatkan informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, resiko dan komplikasi yang memungkinkan terjadi dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan.
- (11) Memberuikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya.
- (12) Didampingi keluarganya dalam keadaan kritis.
- (13) Menjalankan ibadah menurut agama dan kepercayaannya yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu ketenangan pasien lainnya.
- (14) Memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di rumah sakit.
- (15) Mengajukan usul, saran dan perbaikan atas perlakuan rumah sakit terhadap dirinya.
- (16) Menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya.

- (17) Menggugat dan atau menuntut Rumah Sakit apabila rumah sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standart baik secara perdata ataupun pidana.
- (18) Mengeluhkan pelayanan Rumah Sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan-ketentuan perundang-undangan.

Pasal 3

Kewajiban pasien:

1. Mematuhi peraturan yang berlaku di Rumah Sakit
2. Menggunakan fasilitas Rumah Sakit secara bertanggungjawab
3. Menghormati hak-hak pasien lain, pengunjung dan Hak Tenaga Kesehatan serta petugas lainnya yang bekerja di Rumah Sakit
4. Memberikan informasi yang jujur, lengkap dan akurat sesuai kemampuan dan pengetahuannya tentang masalah kesehatan
5. Memberikan informasi mengenai kemampuan finansial dan jaminan kesehatan yang dimilikinya
6. Mematuhi rencana terapi yang direkomendasikan oleh Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit dan disetujui oleh Pasien yang bersangkutan setelah mendapatkan penjelasan sesuai ketentuan perundang-undangan
7. 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
8. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diberikan

Pasal 4

Perlindungan terhadap 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) Rumah Sakit 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) Perhatian terhadap kenyamanan dan martabat pasien mengarah semua aspek pelayanan pada tahap akhir kehidupan.

Pasal 5

Perlindungan terhadap kebutuhan *privacy pasien* :

- (1) Setiap pelayanan yang di berikan di Rumah Sakit harus menghormati kebutuhan *privacy* pasien.
- (2) Semua staf memahami semua kebijakan dan prosedur yang berkaitan dengan hak pasien dan dapat menjelaskan tanggung jawab mereka dalam melindungi hak pasien (wawancara, diagnosa medis, pemeriksaan penunjang dan pengobatan).
- (3) Permintaan pasien akan privasi harus dipatuhi oleh petugas rumah sakit.

Pasal 6

Perlindungan terhadap harta milik pasien:

- (1) Semua pasien yang di rawat dilarang membawa harta berharga yang berlebihan.
- (2) 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.
- (3) Rumah Sakit mengambil tanggung jawab untuk beberapa atau semua barang milik pribadi pasien yang dibawa ke Rumah Sakit, ada proses mencatat nilai barang tersebut, memastikan barang tersebut tidak akan hilang atau dicuri. Proses ini berlaku pada pasien *Emergency*, pasien bedah rawat sehari.

Pasal 7

Perlindungan terhadap kekerasan fisik pada pada pasien :

- (1) Semua pasien bayi, anak, lanjut usia dan yang tidak mampu melindungi dirinya atau memberi tanda untuk minta bantuan diidentifikasi Rumah Sakit untuk dilindungi.
- (2) Selain dari kekerasan fisik, perlindungan juga terhadap keselamatan pasien seperti melindungi dari penyiksaan, kelainan asuhan, tidak dilaksanakannya pelayanan atau bantuan dalam kejadian kebakaran dan bencana lainnya.

Pasal 8

Hak pasien untuk memperoleh *Second Opinion* di dalam atau luar Rumah Sakit:

- (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:
 - a. Pasien ragu-ragu terhadap Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP);
 - b. Apabila diagnosa kurang baik atau meragukan.
 - c. Dokter yang diminta *second opinion* harus memiliki SIP
- (3) DPJP harus mendukung setiap permintaan pasien untuk *second opinion* di dalam atau di luar Rumah Sakit.

Pasal 9

DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan) dan Dokter Ruangan:

- (1) Rumah Sakit mengatur tentang uraian tugas dokter DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan).
- (2) DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan) yang bertanggung jawab atas pelayanan pasien tersebut, harus menentukan kesiapan pasien untuk pemulangan.
- (3) Keluarga pasien dilibatkan dalam perencanaan proses pemulangan yang terbaik atau sesuai kebutuhan pasien.
- (4) DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan) harus melakukan *visite* setiap hari kepada pasiennya.

Pasal 10

PPA (Profesional Pemberi Asuhan) :

- 1) Rumah Sakit mempunyai prosedur untuk memberikan wewenang kepada semua staf medis untuk menerima pasien dan memberikan pelayanan klinis lainnya secara konsisten atau sesuai dengan kualifikasi.
- 2) Setiap staf medis dapat memberikan pelayanan klinis sesuai dengan kompetensi untuk menjaga keselamatan pasien dan lebih lanjut menjaga kualitas pelayanan klinis.
- 3) Adanya satu panitia yang dibentuk dengan SK direktur yang bertugas bertugas untuk penentuan kewenangan /privilege staf medis, baik itu penugasan awal maupun penugasan ulang.

Pasal 11

Hak pasien dalam menolak resusitasi:

- (1) Rumah Sakit telah menetapkan posisinya pada saat pasien menolak pelayanan resusitasi dan membatalkan atau mundur dari pengobatan bantuan hidup dasar.
- (2) Rumah Sakit 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 Memperoleh Bantuan Hidup Dasar:

- (1) Semua petugas di Rumah Sakit harus mampu memberikan bantuan hidup dasar kepada semua pasien yang membutuhkan atau sesuai kondisi medis pasien.
- (2) Demi kepentingan pasien informed consent resusitasi tidak diperlukan untuk penderita gawat darurat yang tidak sadar, yang tidak didampingi keluarga.

Pasal 13

Manajemen Nyeri:

- (1) Semua pasien rawat inap dan rawat jalan berada diskruining untuk rasa sakit untuk rasa sakit dan dilakukan asesmen apabila ada rasa nyeri.
- (2) Pasien dibantu dalam pengelolaan rasa nyeri secara efektif.
- (3) Menyediakan pengelolaan rasa nyeri sesuai pedoman dan protokol.
- (4) Komunikasi dengan dan mendidik pasien dan keluarga tentang pengelolaan nyeri dan gejala dengan konteks pribadi, budaya dan kepercayaan agama masing-masing.

Pasal 14

Pelayanan Pasien Terminal:

- (1) Mendukung hak pasien untuk mendapatkan pelayanan yang penuh hormat dan kasih sayang pada akhir kehidupannya.
- (2) Perhatian terhadap kenyamanan dan martabat pasien mengarahkan semua aspek pelayanan pada tahap akhir kehidupan.
- (3) Semua staf harus menyadari kebutuhan unik terhadap aspek pasien pada akhir kehidupannya yaitu meliputi pengobatan terhadap gejala primer dan sekunder, manajemen nyeri, respon terhadap aspek psikologis, sosial emosional, agama dan budaya pasien dan keluarganya serta keterlibatannya dalam pelayanan.

Pasal 15

Menanggapi keluhan:

- (1) Pasien mempunyai hak untuk menyampaikan tentang keluhan terhadap pelayanan, konflik atau dilema 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 16

General consent (persetujuan umum) :

- (1) Setiap pasien yang diterima di tempat pendaftaran baik untuk rawat jalan maupun rawat inap berhak untuk mendapatkan penjelasan tentang persetujuan umum.
- (2) Persetujuan umum menyangkut pemberian informasi tentang semua tindakan yang akan dilakukan terhadap pasien selama berada dirumah sakit.
- (3) Staff rekam medis bagian pendaftaran adalah petugas rumah sakit yang berwenang untuk memberikan penjelasan persetujuan umum.

Pasal 17

Persetujuan khusus / persetujuan tindakan kedokteran (*Informed Consent*):

- (1) Pernyataan persetujuan (*informed consent*) dari pasien didapat melalui suatu proses yang ditetapkan rumah sakit dan dilaksanakan oleh staf yang terlatih, dalam bahasa yang dipahami pasien.
- (2) *Informed consent* diperoleh sebelum tindakan kedokteran operasi dan anestesi.
- (3) Pasien dan keluarga dijelaskan tentang tes, prosedur atau tindakan dan pengobatan yang mana memerlukan persetujuan dan bagaimana mereka dapat memberikan persetujuan.
- (4) Rumah Sakit telah menjabarkan dengan jelas proses *informed consent* dalam kebijakan dan prosedur.
- (5) Untuk mendapatkan persetujuan, pasien harus diberikan penjelasan tentang hal yang berhubungan dengan pelayanan yang telah direncanakan, terkait dengan keputusan persetujuan tersebut.
- (6) Bila pasien tidak berkompeten untuk memberi persetujuan (tanda tangan) pada form *informed consent* maka yang berhak memberikaan persetujuan adalah keluarga sesuai dengan peraturan.

Pasal 18

Penolakan Pelayanan dan Pengobatan:

- (1) Memberitahukan hak pasien dan keluarga untuk menolak atau tidak melanjutkan pengobatan.

- (2) Memberitahukan tentang konsekuensi, tanggung jawab berkaitan dengan keputusan tersebut dan tersedianya alternatif pelayanan dan pengobatan.
- (3) Rumah sakit telah menetapkan posisinya pada saat pasien menolak pelayanan resusitasi dan membatalkan atau mundur dari pengobatan bantuan hidup dasar.
- (4) Posisi rumah sakit sesuai dengan norma agama dan budaya masyarakat, serta persyaratan hukum dan peraturan.

Pasal 19

Jenis Pelayanan Yang Tidak Diterapkan Di Rumah Sakit Hative Passo :

- (1) Penelitian dan pemeriksaan atau *Clinical trial* yang relevan dengan kebutuhan pengobatan pasien.
- (2) Penelitian Klinis yang melibatkan pasien dan keluarga.

Pasal 20

Penutup

Peraturan Direktur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Peraturan direktur ini agar disosialisasikan secara berkala untuk diketahui dan dipahami oleh setiap staf Rumah Sakit Hative

Ditetapkan di : Ambon
Pada tgl : Mei 2018

Direktur RS Hative Passo

dr. Hans Liesay, M.Kes

LAMPIRAN 1

PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT HATIVE PASSO

NOMOR : 08/PER-DIR.RSHTV.HPK/V/2018

Tentang PANDUAN HAK PASIEN DAN KELUARGA

**PANDUAN
HAK DAN KEWAJIBAN PASIEN & KELUARGA**

A. DEFINISI

- 1. Hak** adalah tuntutan seseorang terhadap sesuatu yang merupakan kebutuhan pribadinya, sesuai dengan keadilan, moralitas dan legalitas.
Kewajiban adalah sesuatu yang harus dilakukan dan tidak boleh bila tidak dilaksanakan
- 2. General Consent atau Persetujuan Umum** adalah pernyataan kesepakatan yang diberikan oleh pasien terhadap peraturan rumah sakit yang bersifat umum
- 3. Informed Consent :** 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.
- 4. Pasien** adalah penerima jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit baik dalam keadaan sehat maupun sakit.
- 5. 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.
- 6. Keluarga** adalah suami atau istri, ayah atau ibu kandung, anak-anak kandung, saudara-saudara kandung atau pengampunya.

Ayah:

- Ayah kandung
- Termasuk ayah adalah ayah angkat yang ditetapkan berdasarkan penetapan pengadilan atau berdasarkan hukum adat

Ibu:

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

Suami:

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

Istri:

- Seorang perempuan yang dalam ikatan perkawinan dengan seorang laki-laki berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- Apabila yang bersangkutan mempunyai lebih dari 1 (satu) istri perlindungan hak keluarga dapat diberikan kepada salah satu dari istri.

B. 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 dititikberatkan 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 essential 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 dan Keluarga

Hak-hak pasien dan keluarga di **RS HATIVE** yaitu:

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 keinginannya dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;
8. Meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Izin Praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar Rumah Sakit;

9. Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya;
10. 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;
11. Memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya;
12. Didampingi keluarganya dalam keadaan kritis;
13. Menjalankan ibadah sesuai agama atau 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. Menggugat dan/atau menuntut Rumah Sakit apabila Rumah Sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata ataupun pidana; dan
18. Mengeluhkan pelayanan Rumah Sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kewajiban Rumah Sakit Dalam Menghormati Hak Pasien Dan Keluarga

- a) Memberikan hak istimewa 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
- c) Pembukaan atas kerahasiaan informasi mengenai pasien dalam rekam medik diperbolehkan dalam UU No 29 tahun 2004, yaitu sebagai berikut :
 - 1) Diminta oleh aparat penegak hukum dalam rangka penegakan hukum misalnya, *visum et repertum*
 - 2) Atas permintaan pasien sendiri
 - 3) Untuk kepentingan kesehatan pasien itu sendiri
 - 4) Berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, misalnya; undang – undang wabah, undang – undang karantina, dsb

- d) Pasien diminta persetujuannya untuk membuka informasi yang tidak tercakup dalam undang-undang dan peraturan.
- e) Rumah sakit menghormati kerahasiaan informasi kesehatan pasien dengan membatasi akses ke ruang penyimpanan rekam medik, tidak meletakkan rekam medis pasien ditempat umum, dan sebagainya.
- f) Rumah sakit merespon terhadap permintaan pasien dan keluarganya untuk pelayanan rohani atau sejenisnya berkenaan dengan agama dan kepercayaan pasien. Respon tersebut antara lain dengan menyediakan rohaniawan serta buku doa
- g) Menyediakan partisi / sekat pemisah untuk menghormati privasi pasien di ruang perawatan
- h) Menyediakan locker / lemari untuk menyimpan harta benda pasien
- i) Melindungi pasien dari kekerasan fisik dengan memantau ketat pengunjung yang masuk ruang perawatan serta mewajibkan pengunjung memakai ID Card
- j) Menyediakan tenaga SECURITY untuk memantau area di lingkungan rumah sakit
- k) Menyediakan gelang berwarna ungu dalam menghormati hak pasien dan keluarga terhadap pilihan keputusan DNR
- l) Menyediakan kamar mandi khusus untuk manula dan orang cacat
- m) Menyediakan tenaga penterjemah, baik bagi pasien yang tidak bisa memahami bahasa Indonesia maupun bagi pasien tuna rungu
- n) Membentuk Tim Manajemen nyeri untuk mengatasi nyeri pada pasien yang adalah tenaga kesehatan pada UGD maupun rawat inap
- o) Memberikan Informasi bila terjadi penundaan pelayanan
- p) Menyediakan formulir permintaan rohaniawan
- q) Menyediakan formulir permintaan menyimpan harta benda
- r) Menyediakan formulir pelepasan informasi
- s) Menyediakan formulir permintaan privasi

4. 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. Memberikan informasi yg akurat dan lengkap ttg keluhan sakit sekarang, riwayat medis yg lalu, medikasi/pengobatan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan kesehatan pasien.

- b. Mengikuti rencana pengobatan yg diadviskan oleh dokter termasuk instruksi para perawat dan tenaga kesehatan yg lain sesuai perintah dokter
- c. Memperlakukan staf rumah sakit dan pasien lain dgn bermartabat dan hormat serta tidak melakukan tindakan yg akan mengganggu operasional rumah sakit
- d. Menghormati privasi orang lain dan barang milik orang lain dan rumah sakit
- e. Tidak membawa alkohol, obat2 terlarang atau senjata tajam ke dalam rumah sakit
- f. Menghormati bahwa RS adalah area bebas rokok
- g. Mematuhi jam kunjungan dari RS
- h. Meninggalkan barang berharga di rumah dan membawa hanya barang barang yg penting selama tinggal di RS
- i. Memastikan bahwa kewajiban finansial atas asuhan pasien dipenuhi sebagaimana kebijakan RS
- j. Bertanggung jawab atas tindakannya sendiri apabila menolak pengobatan atau advis yang diberikan oleh dokter

C. TATA LAKSANA

1. Pada Saat Pendaftaran.

Pada saat pendaftaran, baik di rawat jalan maupun rawat inap, Petugas 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 RS HATIVE. 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 RS HATIVE bersifat cukup adil dan responsif 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.

D. 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
10. Formulir pemberian informasi tindakan kedokteran
11. Formulir persetujuan / menolak tindakan kedokteran
12. Formulir DNR

Rujukan

1. Undang-undang RI No 44 tahun 2009 tentang RumahSakit.
2. Undang – undan gno. 29/2004 pada pasal 46 Tentang Praktik Kedokteran.
3. Kementerian Kesehatan RI. Standard Akreditasi Rumah Sakit. Tahun 2011.

