



PEDOMAN PELAYANAN HAK PASIEN DAN KETERLIBATAN KELUARGA



RSUD MANTINGAN KABUPATEN NGAWI

Jl. Raya Ngawi-Mantingan, Jatimulyo, Kec. Mantingan, Ngawi

Jawa Timur Kode Pos : 63261

Email : rsudmantingan @gmail.com

TAHUN 2023

BAB I

DEFINISI

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. **General Consent atau Persetujuan Umum** adalah pernyataan kesepakatan yang diberikan oleh pasien terhadap peraturan rumah sakit yang bersifat umum
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.

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 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-hak pasien di RSUD Mantingan yaitu:

- a. Pasien berhak memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku
- b. Pasien berhak memperoleh informasi hak dan kewajiban pasien rawat inap / rawat jalan
- c. Pasien berhak atas pelayanan yang manusiawi, adil, jujur dan tanpa diskriminasi
Pasien berhak memperoleh pelayanan kesehatan bermutu sesuai standar operasional
- d. Pasien berhak memilih dokter dan kelas perawatan sesuai keinginan dan peraturan yang berlaku di RSUD Mantingan.
- e. Pasien berhak meminta konsultasi tentang penyakit yang diderita kepada dokter lain yang mempunyai Surat Izin praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar RSUD Mantingan.
- f. Pasien berhak mendapatkan 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.
- g. Pasien berhak memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya;
- h. Pasien berhak mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan.
- i. Pasien berhak Didampingi keluarganya dalam keadaan kritis dan didampingi relegius dari RSUD Mantingan.
- j. Pasien berhak Menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya.
- k. Pasien berhak Menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya.
- l. Pasien berhak Memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di Rumah Sakit.
- m. Pasien berhak mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data medisnya.
- n. Pasien berhak mengajukan usul, saran, perbaikan atas erlakuan RSUD Mantingan apabila RSUD Mantingan diduga memberokan pelayanan tidak sesuai standar baik secara perdata atau pidana.

- o. Pasien berhak mengeluhkan pelayanan RSUD Mantingan yang tidak sesuai standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai ketentuan 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 atau 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 pada saat diluar jam besuk.
- j) Menyediakan gelang berwarna ungu dalam menghormati hak pasien dan keluarga terhadap pilihan keputusan DNR.
- k) Membentuk Tim Manajemen nyeri untuk mengatasi nyeri pada pasien.
- l) Membentuk Tim Code Blue untuk memberikan pelayanan resusitasi bagi pasien yang membutuhkan.

- m) Menyediakan formulir permintaan rohaniawan.
- n) Menyediakan formulir permintaan menyimpan harta benda.
- o) Menyediakan formulir pelepasan informasi.
- p) 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 tentang keluhan sakit sekarang, riwayat medis yang lalu, medikasi/pengobatan dan hal-hal lain yg berkaitan dengan kesehatan pasien.
- b) Mengikuti rencana pengobatan yg diadvikan oleh dokter termasuk instruksi para perawat dan tenaga kesehatan yang lain sesuai perintah dokter.
- c) Memperlakukan staf rumah sakit dan pasien lain dengan bermartabat dan hormat serta tidak melakukan tindakan yang akan mengganggu operasional rumah sakit .
- d) Menghormati privasi orang lain dan barang milik orang lain dan rumah sakit.
- e) Tidak membawa alkohol, obat-obat 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

BAB III TATA LAKSANA

Baik di rawat jalan maupun rawat inap, Petugas admisi akan memberi penjelasan kepada pasien dengan bahasa yang mudah dimengerti mengenai 18 butir hak pasien berdasarkan Undang – Undang no 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit dan selama itu pula pasien akan diberikan pemahaman bahwa pasien sesungguhnya adalah **PENENTU** keputusan tindakan medis bagi dirinya sendiri.

Adanya hak pasien, membantu meningkatkan kepercayaan pasien dengan memastikan bahwa sistem pelayanan di Rumah Sakit 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.

1. Tata laksana pendaftaran rawat jalan

Pada saat pasien berkunjung ke poliklinik, petugas *Medical record* harus menanyakan tentang identitas diri dari pasien. Setelah dipastikan bahwa orang tersebut merupakan pasien baru atau pasien yang mempunyai penjamin yang berbeda pada saat pasien berkunjung sebelumnya, maka petugas medical record akan mengeluarkan formulir yang bernama Formulir Persetujuan Umum untuk diisi oleh pasien.

Dalam hal pasien mengisi formulir persetujuan umum, petugas diharuskan memberikan penjelasan kepada pasien/wali/keluarga tentang pentingnya pengisian formulir ini bagi pasien dan rumah sakit.

2. Tata laksana pendaftaran rawat inap

Pasien sebelum masuk ke rawat inap harus melalui unit central opname untuk melakukan pemesanan kamar rawat inap. Disini pasien akan dijelaskan secara detail tentang hak dan kewajiban pasien selama berada dirumah sakit, lalu pasien akan diarahkan untuk mengisi formulir pernyataan persetujuan peraturan rumah sakit dan hak pasien dimana formulir ini menerangkan kepada pasien/wali/keluarga tentang tata tertib yang berlaku, hak dan kewajiban, administrasi, waktu berkunjung, penunggu pasien, larangan bagi pasien dan keluarga, pasien pulang, dan persetujuan umum di RSUD Mantingan.

Setelah dilakukan pengisian formulir pernyataan persetujuan peraturan rumah sakit dan hak pasien oleh pasien, petugas central opname harus memberikan

formulir persetujuan umum sebagai bukti pernyataan secara tertulis oleh pasien mengenai pelepasan informasi pasien pada saat dirumah sakit, pengidentifikasian privasi, pernyataan tentang kepemilikan barang pribadi pasien, serta persetujuan pasien tentang pengobatan.

BAB IV

DOKUMENTASI

Dokumentasi Perlindungan Hak Pasien dan Keluarga adalah:

1. Standart Prosedur Operasional Penjelasan Hak Pasien dan Keluarga
2. Lembar 18 Hak Pasien dan Keluarga

Direktur RSUD Mantingan



SITI AGUSTININGSIH