PANDUAN
HAK DAN KEWAJIBAN PASIEN BESERTA KELUARGANYA SELAMA PERAWATAN DI RSUP Dr.KARIADI

RSUP Dr. KARIADI

Sahabat Menuju Sehat

RSUP Dr. KARIADI

SEMARANG

2022

DAFTAR ISI

Halaman Judul i
Daftar Isi ii
Keputusan Direktur Utama RSUP Dr. Kariadi 1

A. DEFINISI 4
B. RUANG LINGKUP 6
C. TATA LAKSANA 10
D. DOKUMENTASI 12

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT DOKTER KARIADI
Jl. Dr. Sutomo No.16 Semarang, PO BOX 1104
Telp: (024) 8413476 (Hunting), Fax : (024) 8318617, Call Center: (024) 8450800
Website : http://www.rskariadi.co.id, Email: info@rskariadi.co.id

RSUP Dr. KARIADI
Sahabat Menuju Sehat

KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA RSUP Dr. KARIADI

NOMOR : HK.02.03 / I.IV / 1634 / 2022

TENTANG

PANDUAN HAK DAN KEWAJIBAN PASIEN BESERTA KELUARGANYA SELAMA PERAWATAN DI RSUP Dr. KARIADI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

DIREKTUR UTAMA RSUP Dr. KARIADI

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka menjaga mutu dan keselamatan pasien dan lingkungannya, rumah sakit berkewajiban memberikan hak dan kewajiban pasien beserta keluarganya selama perawatan di rumah sakit;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur Utama RSUP Dr. Kariadi tentang Panduan Hak Dan Kewajiban Pasien Beserta Keluarganya Selama Perawatan diRSUP Dr. Kariadi;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;

6. Undang-Undang ...

6. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 67 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi Semarang;
10. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor KP.03.03/MENKES/ 5662/2021 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dari dan Dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama di Lingkungan Kementerian Kesehatan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA RSUP Dr. KARIADI TENTANG PANDUAN HAK DAN KEWAJIBAN PASIEN BESERTA KELUARGANYA SELAMA PERAWATAN DI RSUP Dr. KARIADI

KESATU : Mencabut Keputusan Direktur Utama RSUP Dr. Kariadi Nomor HK.02.03/I.IV/1050/2019 tanggal 19 September 2019 tentang Panduan Hak dan Kewajiban Pasien dan Keluarga Selama Perawatan dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

KEDUA : Panduan hak dan kewajiban pasien beserta keluarganya adalah sebagai acuan untuk mengatur hak dan kewajiban pasien beserta keluarganya selama perawatan di RSUP Dr. Kariadi.

KETIGA : Panduan Hak dan kewajiban pasien besertakeluarganya selama perawatan di rumah sakit sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Utama ini.

KEEMPAT : ...

KEEMPAT : Keputusan Direktur Utama ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang
Pada tanggal 14 SEP 2022

DIREKTUR UTAMA,

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

FARICHAH HANUM

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA
NOMOR : HK.02.03/I.IV/1634/2022
TANGGAL: 14 SEP 2022

PANDUAN HAK DAN KEWAJIBAN PASIEN BESERTA KELUARGANYA SELAMA PERAWATAN DI RSUP Dr. KARIADI

A. 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* 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.
5. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, rawat khusus dan gawat darurat.
6. Pasien adalah penerima jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit baik dalam keadaan sehat maupun sakit, yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung di rumah sakit.
7. Dokter dan Dokter Gigi adalah dokter spesialis maupun yang belum spesialis lulusan pendidikan kedokteran atau kedokteran gigi yang diakui Pemerintah Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
8. 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.

9. Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan baik oleh faktor alam dan/atau faktor nonalam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis.

10. Keluarga adalah suami atau istri sah, ayah atau ibu kandung, anak-anak kandung, saudara kandung atau wali/pengampunya.

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

    Ibu:
    - Ibu kandung; dan
    - 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; dan
    - Apabila yang bersangkutan mempunyai lebih dari 1 (satu) istri, perlindungan hak keluarga dapat diberikan kepada salah satu dari istri.

    Wali/pengampu:
    - Wali/pengampu adalah orang yang menurut hukum menggantikan orang lain yang belumdewasa atau tidak cakap hukum, untuk mewakilinya dalam melakukan perbuatan hukum.

B. RUANG LINGKUP

Hak pasien selalu dihubungkan dengan pemeliharaan kesehatan yang bertujuan agar pasien mendapatkan upaya kesehatan, sarana kesehatan dan bantuan dari tenaga kesehatan.

1. Prinsip Dalam Pelayanan Kesehatan
   a. Bahwa upaya kesehatan yang semula dititikberatkan pada upaya penyembuhan penderita secara berangsur-angsur berkembang ke arah perpaduan 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 dan 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 sangat esensial dalam kehidupan karena merupakan sifat yang melekat pada setiap hak yang dimiliki.
   g. Bahwa seseorang dapat menuntut haknya apabila telah memenuhi kewajibannya, 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 pelindungan hak pasien dan keluarga harus ada pedoman sebagai acuan bagi seluruh petugas rumah sakit.
2. Hak Pasien dan Keluarga

   Hak-hak pasien dan keluarga di RSUP Dr. Kariadi yaitu:
   a. Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;

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, dokter gigi, dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;
h. Meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Ijin Praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar Rumah Sakit;
i. Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data medisnya;
j. 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;
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 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 baik secara perdata ataupun pidana; dan
r. 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. Memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
   c. Memberikan informasi yang benar, jelas, jujur mengenai hak dan kewajiban pasien.
   d. Berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya.
   e. Pasien diinformasikan tentang kerahasiaan informasi dalam rekam medik pasien.
   f. Pembukaan atas kerahasiaan informasi mengenai pasien dalam rekam medik diperbolehkan dalam UU No.29 Tahun 2009, 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.
   g. Pasien diminta persetujuan oleh rumah sakit untuk membuka informasi yang tidak tercakup dalam undang-undang dan peraturan.
   h. Rumah Sakit menghormati kerahasiaan informasi kesehatan pasien dengan membatasi akses ke ruang penyimpanan dalam rekam medik, tidak meletakkan rekam medis pasien ditempat umum dan sebagainya.
   i. Rumah Sakit merespon terhadap permintaan pasien dan keluarganya untuk pelayanan rohani dan sejenisnya berkenaan dengan agama dan kepercayaan pasien. Respon Rumah Sakit tersebut antara lain dengan menyediakan rohaniawan serta buku doa.
   j. Menyediakan partisi/sekat pemisah untuk menghormati privasi pasien di ruang perawatan.
   k. Menyediakan loker/lemari untuk menyimpan harta benda pasien.
   l. Memasang CCTV pada area yang perlu pengawasan ketat seperti di ICU, ICCU, NICU, Burn Unit, ROI, ruang bayi, ruang psikiatri, ruang

informasi dan teknologi, ruang penyimpanan berkas rekam medis, serta area rumah sakit yang jauh dari keramaian.

m. Memasang *finger print* pada area yang mempunyai akses terbatas, seperti ruang bayi, ruang bersalin, ruang penyimpanan berkas rekam medis, tempat penyimpanan obat-obatan berbahaya di gudang farmasi, ruang lain yang dibatasi aksesnya.

n. Melindungi pasien dari kekerasan fisik dengan memantau ketat pengunjung yang masuk ruang perawatan serta mewajibkan pengunjung memakai *ID Card.*

o. Menyediakan tenaga pengamanan untuk memantau area di lingkungan rumah sakit.

p. Menyediakan gelang berwarna ungu dalam menghormati hak pasien dan keluarga terhadap pilihan keputusan DNR.

q. Menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak meliputi sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana/kamar khusus untuk manula, orang cacat, wanita menyusui, anak-anak.

r. Menyediakan tenaga penerjemah, baik bagi pasien yang tidak bisa memahami Bahasa Indonesia maupun bagi pasien tuna rungu.

s. Membentuk Tim Manajemen Nyeri untuk mengatasi nyeri pada pasien.

t. Membentuk Tim *Code Blue* untuk memberikan pelayanan resusitasi bagi pasien yang membutuhkan.

u. Memberikan Informasi bila terjadi penundaan pelayanan.

v. Menyediakan formulir permintaan rohaniawan.

w. Menyediakan formulir permintaan menyimpan harta benda .

x. Menyediakan formulir pelepasan informasi.

y. Menyediakan formulir permintaan privasi.

z. Menyediakan formulir permintaan penerjemah.

4. Kewajiban Pasien

Kewajiban pasien tertuang dalam persetujuan umum atau disebut juga *general consent*adalah persetujuan rumah sakit 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 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 finansial 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.

C. TATA LAKSANA

1. Pada Saat Pendaftaran

Pada saat pendaftaran, baik dirawat jalan maupun rawat inap, petugas admisi akan memberi penjelasan kepada pasien dengan bahasa yang mudah dimengerti mengenai 18 butir hak pasien dan 10 butir kewajiban pasien berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan Peraturan Menteri Kesehatan No.69 tahun 2014 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien selama pasien dirawat di RSUP Dr.Kariadi. Pasien diberi pemahaman bahwa pasien sesungguhnya adalah PENENTU keputusan tindakan medis bagi dirinya sendiri. Seperti yang tertera pada Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, dimana Undang-Undang ini betujuan 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 RSUP Dr.Kariadi cukup adil dan responsif terhadap kebutuhan pasien, memberitahukan kepada pasien mekanisme untuk memenuhi keinginan mereka, dan mendorong pasien mengambil peran aktif serta kritis dalam

meningkatkan kesehatan pasien. Selain itu, hak dan kewajiban juga dibuat untuk menegaskan pola hubungan yang kuat antara pasien dengan dokter, perawat dan petugas kesehatan lainnya.

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* baik di dalam atau di luar rumah sakit. 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 Praktik Klinis (PPK) dalam menangani penyakit.

   Selanjutnya, dalam posisi sebagai pasien, setelah kita mengetahui peran penting kita dalam tindakan medis, apa yang dapat dilakukan? Karena tindakan medis apapun, sebelum dilakukan harus disetujui oleh pasien (informed consent) setelah dokter memberikan informasi yang cukup. Bila pasien tidak menghendaki, maka tindakan medis seharusnya memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyatakan setuju atau sebaliknya menyatakan menolak. Persetujuan itu dapat dinyatakan secara tertulis atau lisan. Undang-Undang No.29 Tahun 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 kerahasiaannya, 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 seijin pasien tersebut.

3. Pada Saat Perawatan

   Selama dalam perawatan, pasien berhak mendapatkan privasi baik saat wawancara klinis, saat dilakukan tindakan ataupun menentukan siapa yang boleh menerima informasi medis dan mengunjunginya. Begitu pula untuk pelayanan rohani, pasien berhak mendapatkan pelayanan rohani baik secara rutin maupun secara insidensial manakala dibutuhan.

D. DOKUMENTASI

Dokumentasi Perlindungan Hak Pasien dan Keluarga adalah:

1. Formulir hak pasien dan keluarga
2. Formulir *general consent*
3. Formulir pemberian informasi bila 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 permintaan penerjemah
10. Formulir pemberian informasi tindakan kedokteran
11. Formulir persetujuan/ menolak tindakan kedokteran
12. Formulir DNR

Ditetapkan di Semarang
Pada tanggal 14 SEP 2022

DIREKTUR UTAMA,

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

FARICHAH HANUM