PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
R U M A H S A K I T U M U M "H A J I" S U R A B A Y A
Jalan Manyar Kertoadi Telp. (031) 5924000 Fax. (031) 5947890 Surabaya 60117

KEPUTUSAN
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA
NOMOR : 445 / 1031 / 304 / 2017

T E N T A N G

HAK PASIEN DAN KELUARGA
DI RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA

Menimbang :

a. bahwa dalam upaya untuk memahami, melindungi, dan melaksankan nilai budaya, psikososial dan spiritual pasien (yang merupakan substansi dari hak pasien), maka perlu dilaksanakan komunikasi terbuka tentang hak pasien sehingga timbul kepercayaan yang baik antara pasien dan Rumah Sakit;
b. bahwa hasil pelayanan pasien akan lebih baik bila pasien dan/atau keluarga yang berhak mengambil keputusan tentang pelayanan diikut sertakan dalam proses pelayanan;
c. Bahwa untuk melaksanakan hak pasien di Rumah Sakit maka hak pasien tersebut perlu didefinisikan, disosialisasi, kepada pasien dan staf Rumah Sakit. Pasien diberitahu hak mereka dan bagaiman mereka harus bersikap. Staf dididik untuk mengerti, menghormati hak pasien dan melaksanakan pelayanan dengan penuh perhatian dan hormat agar menjaga martabat pasien;
d. bahwa untuk kegiatan hak pasien dan keluarga perlu diatur dan ditetapkan dengan Keputusan Direktur.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran;
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1438 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Kedokteran;
5. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008 tentang berlakunya Standar Pelayanan Medis di Rumah Sakit;
6. Surat Edaran Dirjen Yanmed Nomor : YM 02.04.3.5.2504 tahun1997 tentang pedoman hak dan kewajiban pasien, dokter dan Rumah Sakit;
7. Keputusan Dirjen Bina Upaya Kesehatan Nomor : HK.02.04/I/2790/11 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit.

M E M U T U S K A N :

Menetapkan ,

PERTAMA : Memberlakukan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tentang Kebijakan Hak Pasien dan Keluarga di RSU Haji Surabaya;

KEDUA : Kebijakan Hak Pasien dan Keluarga di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya;

KEEMPAT : Dengan berlakunya keputusan ini maka keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Nomor 445/010/304/2013 tanggal 2 Januari 2013 tentang Hak Pasien dan Keluarga di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi;

KELIMA : Apabila ternyata dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya;

DITETAPKAN DI : S U R A B A Y A
PADA TANGGAL : 04 OKTOBER 2017

DIREKTUR,

dr. ADI WIRACHJANTO, M.Kes
Pembina Utama Madya
NIP. 19570407 198312 1 001

Salinan keputusan ini disampaikan kepada :

Yth.:
1. Sdr. Wadir. Pelayanan Medik dan Keperawatan RSU Haji Surabaya
2. Sdr. Wadir. Penunjang Medik, Pendidikan dan Penelitian RSU Haji Surabaya
3. Sdr. Wadir. Umum dan Keuangan RSU Haji Surabaya
4. Sdr. Ketua Komite Medik, Komite Keperawatan RSU Haji Surabaya
5. Sdr. Ketua Satuan Pengendalian Internal RSU Haji Surabaya
6. Sdr. Kepala Bagian, Bidang, Sub Bagian, dan Instalasi RSU Haji Surabaya
7. Masing-masing yang bersangkutan

Lampiran Keputusan Direktur RSU Haji Surabaya
Tanggal : 04 OKTOBER 2017
Nomor : 445 / 1031 / 304 / 2017

HAK PASIEN DAN KELUARGA
RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA

1. KEBIJAKAN UMUM :

Hak pasien yang harus disosialisasikan, dilakukan dan dihormati dalam pelayanan adalah :

1.1 Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;
1.2 Memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien;
1.3 Memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi;
1.4 Memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional;
1.5 Memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi;
1.6 Mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan;
1.7 Memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;
1.8 Meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Izin Praktek (SIP) baik didalam maupu di luar Rumah Sakit;
1.9 Mendapatkan privasi dan kerahasian penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya;
1.10 Mendapat informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko, dan koplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan;
1.11 Memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya;
1.12 Didampingi keluarganya dalam keadaan kritis;
1.13 Menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya;
1.14 Memperoleh keamanan, dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di Rumah Sakit;
1.15 Mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan Rumah Sakit terhadap dirinya;
1.16 Menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya;
1.17 Menggugat dan/atau menuntut Rumah Sakit apabila Rumah Sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar, baik secara perdata maupun pidana;
1.18 Mengeluhkan pelayanan Rumah Sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. KEBIJAKAN KHUSUS:

2.1 Membuat pedoman/panduan untuk disosialisasikan, dilaksanakan, dan dievaluasi pelaksanaannya:

a. Rumah Umum Sakit Haji Surabaya menghormati hak pasien dan keluarga.
b. Rumah Sakit Umum Haji Surabaya menghormati dan melaksanakan identifikasi nilai-nilai dan kepercayaan pasien.
c. Rumah Sakit Umum Haji Surabaya merespon permintaan dukungan agama dan spiritual pasien .
d. Rumah Sakit Umum Haji Surabaya menghormati kebutuhan privasi pasien.
e. Rumah Sakit Umum Haji Surabaya melindungi pasien dari kekerasan fisik.
Rumah Sakit Umum Haji Surabaya melindungi barang pribadi milik pasien terhadap pasien yang tidak sadar di IGD dan pasien yang dilakukan tindakan tanpa didampingi keluarga.
f. Rumah Sakit Umum Haji Surabaya menghormati kerahasiaan informasi kesehatan pasien dengan memberikan hak sepenuhnya kepada pasien dan keluarganya untuk memberikan ijin kepada siapa informasi tentang kesehatan pasien boleh disampaikan.
g. Bila membutuhkan, pasien dan keluarga akan diberikan hak untuk mencari *second opinion* didalam maupun diluar rumah sakit.
h. Pernyataan telah menerima informasi dan persetujuan tindakan medik (*informed Consent*) diperoleh dari pasien atau keluarga setelah mendapatkan penjelasan dari dokter dengan menngunakan bahasa yang dapat dipahami.
i. *Informed Consent* diberikan oleh pasien atau keluarga sebelum operasi/prosedur invasive, sebelum anastesi /sedasi, pemakaian darah/produk darah dan pengobatan yang berisiko tinggi.
j. Pasien dan keluarga berhak untuk menolak atau tidak melanjutkan pengobatan dengan menandatangani surat penolakan pelayanan.

k. Keluarga pasien berhak meminta tidak dilakukan bantuan hidup dasar dengan menandatangani surat penolakan resusitasi *(Do Not Resuscitate /DNR)*. Keluarga pasien yang telah menandatangani surat penolakan resusitasi *(Do Not Resuscitate/DNR)* pada gelang identitas pasien dipasang label berwarna ungu.

l. Rumah Sakit Umum Haji Surabaya melakukan pengelolaan manajemen nyeri terhadap pasien secara akurat.

m. Rumah Sakit Umum Haji Surabaya memberikan asuhan terhadap pasien yang dalam keadaan terminal secara holistik.

n. Rumah Sakit Umum Haji Surabaya menerima dan menyelesaikan keluhan,konflik,atau perbedaan pendapat terhadap pelayanan Rumah Sakit, Bila perlu keluarga ikut serta dalam proses penyelesaian.

o. Penjelasan dan pengisisan persetujuan umum *(General Consent)* dilakukan sebelum pasien menjalani perawatan.

p. Rumah Sakit Umum Haji Surabaya sebagai Rumah Sakit Pendidikan, melakukan prosedur *Clinical Trial* yang tidak mengganggu kenyamanan pasien.

q. Rumah Umum Haji Surabaya belum melakukan *Donasi Organ.*

3. KEWAJIBAN PASIEN DAN KELUARGA

a. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang masalah kesehatannya.
b. Mengetahui kewajibannya dan tanggung jawab pasien dan keluarga.
c. Mengajukan pertanyaan untuk hal yang tidak dimengerti.
d. Memahami dan menerima konsekuensi pelayanan.
e. Mematuhi instruksi dan menghormati peraturan rumah sakit.
f. Memperlihatkan sikap menghormati dan tenggang rasa.
g. Mematuhi kewajiban finansial yang disepakati.
h. Bagi pasien yang dijamin Pihak Ke-3,bersedia menyerahkan dokumen yang dibutuhkan sesuai persyaratan dan ketentuan yang berlaku.

DITETAPKAN DI : SURABAYA
PADA TANGGAL : 04 OKTOBER 2017

DIREKTUR

dr. ADI WIRACHJANTO, M.Kes
Pembina Utama Madya
NIP 19590220 198612 1 001