



**KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN  
NOMOR : 800/03-1/RSUD-SK/II/2019**

**TENTANG  
HAK DAN KEWAJIBAN PASIEN DAN KELUARGA  
DI RSUD Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN**

**DIREKTUR RSUD Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN**

- MENIMBANG** : a. Bahwa Rumah Sakit menghormati hak pasien dan keluarga yang berhubungan dengan pelayanan, untuk itu Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan menetapkan Pelaksanaan Hak Pasien dan Keluarga di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan;
- b. Bahwa sehubungan dengan hal tersebut pada huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan tentang Pelaksanaan Hak Pasien dan Keluarga di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan;
- MENINGAT** : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 3.. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);

5. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1966 tentang Wajib Simpan Rahasia Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1966 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2803);
7. Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 290/Menkes/Per/III/2008 tentang Persetujuan tindakan;
8. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 36/Menkes/Per/2012 Tentang Rahasia Kedokteran (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 915 );
9. Keputusan Direktorat Jendral Pelayanan Medik nomor: HK.00.06.3.5.1866 tahun 1999 tentang Pedoman Pelaksanaan Persetujuan Tindakan Medis.
10. Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 76 tahun 2017 tentang peraturan internal rumah sakit (*Hospital By Law*)

**MEMUTUSKAN :**

- MENETAPKAN :**      **KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN TENTANG HAK PASIEN DAN KELUARGA DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN**
- KESATU :**            Rumah sakit bertanggung jawab bagaimana memperlakukan pasiennya dan mengetahui serta memahami hak pasien dan keluarga juga tanggung jawabnya seperti yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan;
- KEDUA :**            Rumah sakit menghormati hak dan kewajiban pasien, serta dalam banyak hal menghormati keluarga pasien, terutama hak untuk menentukan informasi apa saja yang dapat disampaikan kepada keluarga atau pihak lain terkait asuhan pasien;
- KETIGA :**            RSUD dr.Muhammad Zein Painan memberikan Hak kepada pasien dan Keluarga sesuai dengan Undang – Undang RI No.44 Tahun 2009, 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 Ijin Praktek (SIP) baik di dalam maupun diluar Rumah Sakit.
9. Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya.
10. Mendapatkan informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternative 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 dan kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya.
14. Memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama 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.

KEEMPAT

:

RSUD dr. Muhammad Zein Painan mempunyai kewajiban sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI No.4 Tahun 2018, yaitu :

1. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat
2. Memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit
3. Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya
4. Berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya
5. Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin
6. Melaksanakan fungsi sosial
7. Membuat, melaksanakan dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien
8. Menyelenggarakan rekam medis
9. Menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak meliputi sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita menyusui, anak-

anak, lanjut usia

10. Melaksanakan sistem rujukan
11. Menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan
12. Menghormati dan melindungi hak pasien
13. Melaksanakan etika Rumah Sakit
14. Memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan bencana
15. Melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan baik secara regional maupun nasional
16. Membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktik kedokteran atau kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya
17. Menyusun dan melaksanakan peraturan internal Rumah Sakit (hospital by laws)
18. Melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas Rumah Sakit dalam melaksanakan tugas
19. Memberlakukan seluruh lingkungan rumah sakit sebagai kawasan tanpa rokok

RSUD dr. Muhammad Zein Painan juga mempunyai kewajiban mengupayakan :

1. Keamanan dan pembatasan akses pada unit kerja tertentu yang memerlukan pengamanan khusus
2. Keamanan pasien, pengunjung, dan petugas di Rumah Sakit

Kewajiban Pasien :

1. Mematuhi peraturan yang berlaku di Rumah Sakit
2. Menggunakan fasilitas Rumah Sakit secara bertanggung jawab
3. Menghormati 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 dengan kemampuan dan sepengetahuannya tentang masalah kesehatannya
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 dengan ketentuan peraturan 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 untuk penyembuhan penyakit atau masalah kesehatannya
8. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima

- KELIMA Panduan Pelaksanaan Hak Pasien Dan Keluarga Rumah Sakit Umum Daerah dr.Muhammad Zein Painan sebagaimana dimaksud, tertuang dalam Panduan Pelaksanaan Hak Pasien Dan Keluarga Di Rumah Sakit Umum Daerah dr.Muhammad Zein Painan terlampir;
- KEENAM : Lembaran Hak Pasien dan Keluarga diberikan satu lembar berwarna putih kepada pasien dan keluarga, dan lembaran berwarna merah didokumentasikan di Rekam Medis Pasien ;
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan;

Ditetapkan di Painan  
Pada tanggal 02 Januari 2019



**LAMPIRAN: KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD DR MUHAMMAD ZEIN PAINAN**

**NOMOR : NOMOR : 800/03-1/RSUD-SK/II/2019**

**TENTANG : HAK PASIEN DAN KELUARGA DI RSUD Dr. MUHAMMAD ZEIN  
PAINAN**

**TANGGAL : 02 Januari 2019**

1. Pelayan Kerohanian :
  - a. Pelayan Kerohanian dimulai dengan proses mengidentifikasi agama, nilai – nilai dan kepercayaan pasien dan keluarga.
  - b. Setiap Staf Rumah Sakit dapat memberikan pelayanan kerohanian dengan menghormati agama, nilai-nilai dan kepercayaan pasien
  - c. Pasien rawat inap mendapat bimbingan pelayanan kerohanian jika ada permintaan pelayanan kerohanian sesuai agama dan kepercayaan pasien.
  - d. Pelayanan kerohanian untuk non islam difasilitasi oleh rumah sakit apabila ada permintaan.
  
2. Privasi Pasien :
  - a. Dalam memberi pelayanan pasien, Rumah Sakit menghormati kebutuhan privasi pasien .
  - b. Privasi Pasien meliputi privasi di ruang perawatan, privasi di ruang pemeriksaan, privasi pasien saat melakukan tindakan, privasi saat memandikan pasien serta membantu BAB/ BAK, privasi saat melakukan transportasi, privasi pasien saat pasien di kamar operasi dan privasi pasien yang akan mengakhiri kehidupan.
  
3. Perlindungan Barang Milik Pasien :
  - a. Semua pasien yang berada dalam RSUD dr. Muhammad Zein Painan harus mendapatkan perlindungan harta benda pribadi saat masuk rumah sakit dan selama berada di rumah sakit
  - b. Perlindungan harta benda digunakan pada proses perlindungan barang milik pasien
  - c. Proses perlindungan barang berlaku bagi barang milik pasien, pasien tidak sadar tanpa keluarga, pasien tanpa keluarga dan pasien yang tidak mampu membuat keputusan mengenai barang pribadinya
  
4. Perlindungan dari Kekerasan Fisik :
  - a. Setiap pasien/pengunjung/karyawan harus diidentifikasi dengan benar saat masuk rumah sakit dan selama berada di rumah sakit.
  - b. Perlindungan ini ditujukan kepada bayi, anak-anak, manula, pasien cacat, koma, pasien dengan gangguan mental emosional dan lainnya yang tidak mampu melindungi dirinya atau memberi tanda minta bantuan.

- 5 Hak pasien untuk mendapatkan *second opinion* di dalam atau di luar Rumah Sakit :
  - a. Setiap pasien yang mendapatkan pelayanan berhak mencari *second opinion* yang dapat dilakukan di dalam dan di luar Rumah Sakit
  - b. Penanggung jawab dalam hal ini dari dokter spesialis, baik dokter spesialis di dalam RSUD dr. Muhammad Zein Painan maupun di luar Rumah Sakit
  - c. Pasien yang menginginkan *second opinion* (pendapat kedua) dokter lain di luar RSUD dr. Muhammad Zein Painan dapat dilakukan bila dokter tersebut telah mempunyai Surat Ijin Praktek di Rumah Sakit tempat dokter tersebut praktek dan mempunyai kompetensi yang sama dengan dokter yang merawat pasien.
  - d. Pelaksanaan *second opinion* diprioritaskan kepada dokter yang bertugas dilingkungan RSUD dr. Muhammad Zein Painan terlebih dahulu.
- 6 Penanganan keluhan atau komplain :
  - a. Setiap pasien pertama kali datang diinformasikan oleh petugas tentang adanya tata cara mengajukan dan mengatasi keluhan terkait pelayanan.
  - b. Pasien dapat menyampaikan keluhan secara langsung melalui buku kesan dan pesan di tiap unit pelayanan, SMS pengaduan 085263652202 dan secara tidak langsung melalui kotak saran
7. Pemberian Informasi Hak dan Tanggung jawab Pasien :
  - a. Setiap pasien yang datang pertama kali diberikan penjelasan tentang Hak dan Kewajiban Pasien melalui petugas admisi
  - b. Pasien juga mendapat penjelasan bahwa Hak dan Kewajiban pasien dapat diketahui melalui banner, dan leaflet.
8. *General Consent* :

Setiap pasien baru rawat jalan dan rawat inap diberi penjelasan tentang persetujuan umum (*General Consent*)
9. DNR (do not resuscitation)
  - a. Setiap pasien baru yang masuk RSUD dr. Muhammad Zein Painan dilakukan assesmen tentang DNR
  - b. Pasien dan keluarga berhak mendapatkan penjelasan/informasi tentang DNR
10. Identifikasi nilai-nilai dan kepercayaan
  - a. Setiap Pasien yang dirawat inap di RSUD dr. Muhammad Zein Painan dilakukan assessment tentang nilai-nilai kepercayaan yang dianut
  - b. Nilai-nilai kepercayaan yang dianut oleh pasien akan difasilitasi selama tidak bertentangan dengan aturan medis dan tidak mengganggu privasi pasien lain
11. Hak pasien dan keluarga tentang pemberian informasi termasuk

mendapatkan hasil informasi tentang penelitian yang menyangkut tentang pengobatan, penyertaan dalam penelitian, pemeriksaan, investigasi atau *clinical trial* (HPK. 6) **tidak dapat diterapkan** di RSUD dr.Muhammad Zein Painan karena RSUD dr.Muhammad Zein Painan.

12. Hak pasien dan keluarga tentang keikutsertaan dalam penelitian klinis (HPK. 6) **tidak dapat diterapkan** di RSUD dr.Muhammad Zein Painan karena RSUD dr.Muhammad Zein Painan.
13. Hal yang berkaitan dengan penelitian pembentukan komite, komite etik penelitian, pedoman pengorganisasian komite etik penelitian serta program kerja dan pengawasan komite etik (HPK.7) **tidak dapat diterapkan** di RSUD dr.Muhammad Zein Painan karena RSUD dr.Muhammad .
14. Pelayanan tranplantasi dan atau donasi organ dan jaringan tubuh lainnya beserta dokumen pendukung (HPK.8) **tidak dapat diterapkan** karena tranplantasi dan donor organ bukan termasuk layanan RSUD dr.Muhammad Zein Painan.
15. Kebijakan ini akan ditinjau ulang kembali jika RSUD dr.Muhammad Zein Painan mengembangkan dan menyelenggarakan layanan yang tidak dapat diterapkan tersebut di kemudian hari.



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, WW

Pertama-tama marilah kita panjatkan puji syukur kita dihadapan Tuhan Yang Maha Esa atas keberhasilan penyusunan Pedoman Pelaksanaan Hak Pasien dan Keluarga di RSUD dr.Muhammad Zein Painan.

Buku Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan sesuai dengan SPO dan standar keselamatan pasien yang ditetapkan Kementerian Kesehatan.

Demikianlah Pedoman ini disusun untuk dijadikan acuan dan disosialisasikan agar tercapai kesamaan pengertian, keseragaman dalam pelaksanaan, pencatatan, pelaporan serta pengawasan dalam penerapan hak pasien dan keluarga di RSUD dr Muhammad Zein Painan.

Terimakasih

Tim Penyusun

**KATA SAMBUTAN**  
**DIREKTUR RSUD DR.MUHAMMAD ZEIN PAINAN**

Segala puji dan syukur kita haturkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas ijinNya lah maka Pedoman Pelaksanaan Hak Pasien dan Keluarga di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan dapat terselesaikan. Pedoman ini sangat penting dalam menyelenggarakan pelayanan di RSUD dr. Muhammad Zein Painan.

Pemenuhan dokumen sebagai regulasi merupakan hal pokok dalam akreditasi rumah sakit, karena merupakan acuan dalam pelaksanaan pelayanan rumah sakit.

Kepada Tim Penyusun Saya mengucapkan terima kasih atas sumbangsihnya, semoga Pedoman ini dapat memberikan manfaat bagi RSUD dr. Muhammad Zein Painan, surveyor, pembimbing dan pihak-pihak lain yang terkait dalam akreditasi rumah sakit. Pedoman ini perlu dilakukan evaluasi secara berkala yang disesuaikan dengan perkembangan program akreditasi rumah sakit.

Demikianlah semoga tercapai tujuan yang hendak kita raih, dan Saya ucapkan terima kasih.

Painan, 02 Januari 2019

Direktur

RSUD dr.Muhammad Zein Painan



SUTARMAN

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	ii
Sambutan Direktur RSUD dr. M.Zein Painan.....	iii
Surat Keputusan Direktur tentang Pemberlakuan Buku Pedoman Hak Pasien Dan Keluarga.....	iv
Daftar Isi .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan.....	2
1.3. Dasar Hukum.....	2
<b>BAB II DEFINISI DAN RUANG LINGKUP</b>	
2.1 Definisi Hak.....	4
2.2 Hak Pasien.....	4
2.3 Definisi Kewajiban .....	6
2.4 Kewajiban Pasien .....	6
<b>BAB III TATA LAKSANA.....</b>	<b>8</b>
<b>BAB V DOKUMENTASI.....</b>	<b>19</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## BABI

### PENDAHULUAN

#### 1.1. LATAR BELAKANG

Masalah kesehatan individu (pasien) adalah tanggung jawab individu (pasien) itu sendiri. Dengan demikian, sepanjang keadaan kesehatan tersebut tidak sampai mengganggu orang lain, maka keputusan untuk mengobati atau tidak nya masalah kesehatan yang dimaksud, sepenuhnya terpulang dan menjadi tanggung jawab yang bersangkutan. Dalam konteks relasi antara dokter dan pasien, sudah mulai ada pergeseran pola relasi dari paternalistik menjadi relasi yang lebih berimbang dengan format kemitraan. Dimana dalam pola relasi paternalistik, pasien diposisikan subordinatif dengan tim medis (dokter). Pasien diposisikan dibawah dokter, yang mana pasien menyerahkan sepenuhnya proses pengobatan kepada tim (dokter). Sebaliknya dalam format kemitraan, relasi antara dokter dengan pasien dalam posisi sejajar. Masing-masing memiliki hak dan kewajiban yang harus saling menghormati antara kedua belah pihak.

Perkembangan dunia informasi yang begitu pesat ini membuat banyak orang mulai terbuka wawasan dan makin dengan membaiknya tingkat sosial ekonomi membuat pula dampakkebutuhan yang makin meningkat terhadap kualitas layanan penyedia jasa, baik secara personal maupun kelompok atau institusi, termasuk dokter dan rumahsakit sebagai andalan penyedia jasa dibidang medis. Ketidaksesuaian antara imbalan yang harus dikeluarkan pasien terhadap layanan yang diterima, sangat berpotensi untuk menimbulkan suatu tuntutan sebagai cetusan rasa tidak puas. Namun tidak semua orang sesungguhnya mengetahui atau setidaknya mengertihak-hak yang mestinya mereka dapatkan ketika sedang menerima penanganan dari petugas kesehatan ditempat-tempat pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dan lain sebagainya.

Pelanggaran terhadap hak-hak pasien akan berpotensi melahirkan sengketa antara pasien dan dokter. Objek sengketa bisa berupa: dugaan adanya pelanggaran disiplin profesi dokter, dugaan adanya malpraktik profesi dokter, dan dugaan adanya pelanggaran hukum baik perdata maupun pidana. Untuk menghindari hal tersebut, harus ada pedoman sebagai acuan bagi seluruh personil rumah sakit. Saat sekarang ini masyarakat sudah semakin cermat dan kritis terhadap produk jasa yang

diperolehnya termasuk pelayanan yang diberikan dalam bidang kesehatan. Hal ini tentunya memacu instansi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya mulai dari prasampai pasca pelayanan. Pelayanan yang prima dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut.

Rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan yang meliputi preventif, kuratif, rehabilitatif dan promotif mempunyai hak-hak dan kewajiban-kewajiban dalam hubungan hukum perjanjian terapeutik dengan pasien sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan sebagai rumah sakit rujukan Puskesmas berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat, memberikan penjelasan yang komprehensif kepada seluruh pasien dan menjunjung tinggi keselamatan pasien serta hak dan kewajiban pasien. Pelaksanaan hak dan kewajiban antara rumah sakit dan pasien merupakan sebuah tanggung jawab yang lahir dari hubungan hukum diantara keduanya. Setiap upaya pelayanan medis seperti pengobatan, penyembuhan dan pemulihan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit terhadap pasien merupakan wujud pelaksanaan dari kewajiban rumah sakit dalam memenuhi hak-hak pasien.

## 1.2. TUJUAN

Pedoman ini bertujuan agar dijadikan acuan bagi seluruh dokter dan seluruh tenaga kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang mengedepankan Pelaksanaan Hak Pasien dan Keluarga.

## 1.3 DASAR HUKUM

1. Undang – Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang- Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan
4. Undang- Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
5. Undang- Undang Nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
6. Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1966 tentang Wajib Simpan Rahasia Kedokteran
7. Permenkes Nomor 290 Tahun 2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran
8. Permenkes Nomor 36 Tahun 2012 tentang Rahasia Kedokteran

9. Surat Edaran Direktorat Jendral Pelayanan Medis Depkes RI No YM.02.04.3.  
5. 2504 Pedoman Hak dan Kewajiban Pasien, Dokter, Rumah Sakit

## BAB II

### DEFINISI DAN RUANG LINGKUP

#### 2.1. DEFINISI HAK

Hak adalah segala sesuatu yang harus didapatkan oleh setiap orang yang telah ada sejak lahir bahkan sebelum lahir. Berdasarkan kamus Bahasa Indonesia, hak merupakan sesuatu hal yang benar, milik, kepunyaan, kewenangan, kekuasaan untuk berbuat sesuatu (karena telah ditentukan oleh undang-undang, aturan, dsb), kekuasaan yang benar atas sesuatu atau untuk menuntut sesuatu, derajat atau martabat. Hak merupakan tuntutan seseorang terhadap sesuatu yang merupakan kebutuhan pribadinya sesuai dengan keadilan, moralitas dan legalitas.

#### 2.2. HAK PASIEN

Di RSUD dr. Muhammad Zein Painan, pasien memiliki hak sesuai dengan Undang Undang RI No. 44 Tahun 2009 Pasal 32 tentang Rumah Sakit 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 Ijin Praktek (SIP) baik di dalam maupun diluar Rumah Sakit.
9. Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya.
10. Mendapatkan informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternative 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 dan kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya.
  14. Memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama 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.

### 2.3. DEFINISI KEWAJIBAN

Kewajiban adalah sesuatu yang wajib dilaksanakan, keharusan (sesuatu hal yang harus dilaksanakan). Seperangkat tanggung jawab seseorang (pasien) untuk melakukan sesuatu yang memang harus dilakukan agar dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan haknya.

### 2.4. KEWAJIBAN PASIEN

RSUD dr.Muhammad Zein Painan mempunyai kewajiban sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI No.4 Tahun 2018, yaitu :

1. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat
2. Memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit
3. Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya
4. Berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya
5. Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin
6. Melaksanakan fungsi sosial

7. Membuat, melaksanakan dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien
8. Menyelenggarakan rekam medis
9. Menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak meliputi sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita menyusui, anak-anak, lanjut usia
10. Melaksanakan sistem rujukan
11. Menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan
12. Menghormati dan melindungi hak pasien
13. Melaksanakan etika Rumah Sakit
14. Memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan bencana
15. Melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan baik secara regional maupun nasional
16. Membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktik kedokteran atau kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya
17. Menyusun dan melaksanakan peraturan internal Rumah Sakit (hospital by laws)
18. Melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas Rumah Sakit dalam melaksanakan tugas
19. Memberlakukan seluruh lingkungan rumah sakit sebagai kawasan tanpa rokok

RSUD dr. Muhammad Zein Painan juga mempunyai kewajiban mengupayakan :

1. Keamanan dan pembatasan akses pada unit kerja tertentu yang memerlukan pengamanan khusus
2. Keamanan pasien, pengunjung, dan petugas di Rumah Sakit

Kewajiban Pasien :

1. Mematuhi peraturan yang berlaku di Rumah Sakit
2. Menggunakan fasilitas Rumah Sakit secara bertanggung jawab
3. Menghormati 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 dengan kemampuan dan sepengetahuannya tentang masalah kesehatannya
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 dengan ketentuan peraturan 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 untuk penyembuhan penyakit atau masalah kesehatannya
8. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima

### BAB III

#### TATA LAKSANA

Dalam pelaksanaan hak pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan, petugas admisi dapat memberikan informasi langsung maupun melalui tertulis seperti leaflet pelayanan pada pasien yang berisikan penjelasan mengenai hak dan kewajiban pasien. Pasien dan keluarga dapat mengajukan permintaan khusus yang berkaitan dengan hak pasien dengan mengisi formulir permintaan hak pasien dan keluarga yang telah disediakan. Pasien juga mendapat penjelasan bahwa Hak dan Kewajiban pasien dapat diketahui melalui banner, photo frame dan bila diperlukan penjelasan tersebut dapat menghubungi *Customer Service*.

Pelaksanaan hak hak pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan:

#### **3.1. Pasien berhak mendapatkan informasi mengenai tata tertib dan peraturan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan.**

Rumah Sakit Umum Daerah dr Muhammad Zein Painan memiliki tata tertib dan peraturan, informasi mengenai tata tertib dan peraturan Rumah Sakit Umum Daerah dr Muhammad Zein Painan dilakukan pada tahap awal pasien melakukan pendaftaran. Petugas pendaftaran rawat jalan dan rawat inap harus memberikan penjelasan mengenai tata tertib dan peraturan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan (formulir pendaftaran dan persetujuan umum terlampir).

#### **3.2. Pasien berhak mendapatkan informasi tentang hak dan kewajiban pasien**

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan juga memiliki hak dan kewajiban pasien. Selain memberikan penjelasan mengenai tata tertib dan peraturan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan, pada tahap awal pasien melakukan pendaftaran, petugas pendaftaran rawat jalan dan rawat inap juga harus memberikan informasi mengenai hak dan kewajiban pasien (General consent terlampir).

#### **3.3. Pasien berhak mendapatkan pelayanan yang manusiawi, adil, jujur dan tanpa diskrimasi.**

Dalam memberikan pelayanan kesehatan, semua petugas Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan harus menghormati pasien dan melayaninya

dengan penuh cinta kasih tanpa melihat perbedaan baik ras, umur, jenis kelamin, agama, kewarganegaraan, kedudukan sosial maupun ketidakmampuan fisik.

**3.4. Pasien berhak mendapatkan layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional.**

Semua petugas kesehatan yang memberikan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Muhammad Zein Painan telah memenuhi standar profesi yang ditetapkan dan memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan regulasi rumah sakit yang telah ditetapkan yaitu kebijakan dan standar prosedur operasional serta etika profesi dan mengutamakan keselamatan pasien

**3.5. Pasien berhak memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi.**

Dalam hal memberi pelayanan yang efektif dan efisien ini, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan melakukan sistem antrean dengan penggunaan nomor urut saat pasien mendaftar

**3.6. Pasien berhak mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan.**

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan memberikan beberapa fasilitas pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pasien. Adapun fasilitas pengaduan yang diberikan adalah :

1. Keluhan pasien disampaikan langsung kepada unit pengaduan masyarakat (UPM)
2. Keluhan pasien disampaikan lewat e-mail : [rsudpainan@ymail.com](mailto:rsudpainan@ymail.com)
3. Saran dan Masukan di setiap Kotak Saran yang digunakan untuk menampung komplain
4. SMS Gateway ke nomor 085263652202

Hal ini telah diatur dalam panduan penanganan komplain.

**3.7. Pasien berhak mendapatkan kebebasan untuk memilih dokter dan kelas perawatan yang sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit**

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan menyediakan banner jadwal praktik dokter baik rawat jalan, ruang rawatan, maupun di kamar operasi yang mudah terlihat oleh pasien dan pada saat pasien melakukan pendaftaran

**3.8. Pasien berhak mendapatkan kebebasan untuk meminta *second opinion* mengenai penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Ijin Praktek (SIP) baik di dalam maupun di luar Rumah Sakit.**

Rumah sakit mendukung dan meningkatkan keterlibatan pasien dan keluarganya dalam semua aspek pelayanan. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan mendukung hak pasien dan keluarga berpartisipasi dalam proses pelayanan melalui :

- Pembuatan keputusan pelayanan,
- Bertanya tentang pelayanan,
- Bahkan menolak prosedur diagnostik dan pengobatan.

Adapun salah satunya keterlibatan pasien dan keluarganya dalam proses pelayanan adalah mencari *second opinion* dapat dilakukan di dalam dan di luar Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan. Pasien diharapkan tidak menimbulkan rasa takut dan dapat mencari *second opinion* (pendapat kedua) dalam pelayanan mereka baik di dalam maupun diluar Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan.

Penangung jawab dalam hal ini dari dokter spesialis, baik dokter spesialis di dalam Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan maupun di luar Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan. Apabila pasien menginginkan *second opinion* (pendapat kedua) dokter lain di luar Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan dapat dilakukan bila dokter tersebut telah mempunyai Surat Ijin Praktek di Rumah Sakit tempat dokter tersebut praktek dan mempunyai kompetensi yang sama dengan dokter yang merawat pasien.

**3.9. Pasien berhak mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya.**

Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan senantiasa berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan penyakit yang diderita pasien, seperti :

- a. Ruangan penyimpanan berkas RM yang berisi data data medis pasien hanya bisa diakses oleh petugas RM.
- b. Permintaan informasi rekam medis yang berisi data- data pasien oleh pihak ketiga diberikan apabila ada ijin pengungkapan informasi rekam medis dari pasien atau wali yang berhak
- c. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah dr.Muhammad Zein Painan meliputi petugas rekam medis, perawat, dan praktisi medis lainnya harus menjunjung tinggi azas privasi dan kerahasiaan info rekam medis sesuai sumpah jabatan.  
Hal ini telah diatur dalam pedoman pelayanan rekam medis.

**Dalam hal ini pasien berhak juga mendapatkan perlindungan terhadap kebutuhan privasi pasien.**

Dalam memberikan pelayanan kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah dr.Muhammad Zein Painan sangat menghormati kebutuhan privasi pasien seperti :

- Privasi di ruang perawatan  
Penempatan pasien dengan pengelompokan jenis kelamin yang sama dan setiap tempat tidur pasien dipasang gorden/ sampiran, peliputan oleh media masa ataupun melalui wawancara harus mendapat ijin dari pasien dan pihak manajemen rumah sakit.
- Privasi di ruang pemeriksaan  
Dilakukan dalam ruangan pemeriksaan dengan menutup gorden/ sampiran/ pintu saat dilakukan pemeriksaan atau pemakaian selimut saat dilakukan tindakan dan memintakan ijin kepada pasien bila keluarga pasien meminta untuk melihat jalannya pemeriksaan.
- Privasi pasien saat melakukan tindakan  
Menutup pintu atau dengan menggunakan pakaian khusus pada pasien dan membuka bagian yang akan dilakukan intervensi.
- Privasi pasien saat memandikan, membantu BAB/ BAK  
Memandikan serta membantu BAB/BAK dengan terlebih dahulu memberitahukan kepada pasien dan keluarga pasien serta mempersilahkan keluarga untuk menunggu di luar.
- Privasi pasien di kamar operasi  
Menutupi tubuh atau membuka bagian/ area yang akan dioperasi serta dilarang membicarakan dan mentertawakan pasien walaupun dalam keadaan terbius.
- Privasi pasien dalam transportasi pasien

- Menutupi pasien dengan selimut serta mengenakan pengaman brancard/bed.
- Privasi pasien yang akan mengakhiri kehidupan
- Penyampaian kondisi pasien kepada keluarga pasien dan memfasilitasi bila keluarga pasien membutuhkan pendampingan.

**3.10. Pasien berhak mendapatkan 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.**

Setiap pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Umum Daerah dr.Muhammad Zein Painan harus diinformasikan kepada pasiennya dan setiap edukasi yang dilakukan disertai dengan tanda tangan pemberi edukasi dan pasien yang menerima edukasi pada formulir edukasi. Adapun upaya yang dilakukan seperti:

- Dokter penanggung jawab pelayanan akan memberikan edukasi kepada setiap pasien. Tenaga medis lainnya seperti apoteker, ahli gizi, fisioterapis akan memberikan edukasi kepada setiap pasien sebelum memberikan pelayanan.
- Setelah memberikan edukasi, dokter penanggung jawab pelayanan dan tenaga medis lainnya dan pasien yang bersangkutan akan menandatangani formulir edukasi.

**3.11. Pasien berhak memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya.**

Selama perawatan di Rumah Sakit Umum Daerah dr.Muhammad Zein Painan, pasien dan keluarga selalu dilibatkan dalam pengambilan keputusan tentang pelayanan khususnya pelayanan yang memiliki resiko tinggi terhadap pasien. Sebelum memberikan tindakan kepada pasien, petugas medis akan memberikan informasi tindakan kepada pasien dan meminta persetujuan dari pasien. Apabila pasien setuju dengan tindakan yang akan diberikan, pasien akan menandatangani formulir persetujuan tindakan dan bila pasien menolak tindakan maka pasien akan menandatangani formulir penolakan tindakan (formulir persetujuan dan penolakan terlampir). Hal ini diatur dalam panduan persetujuan tindakan kedokteran.

### **3.12. Pasien berhak didampingi keluarganya dalam keadaan kritis.**

Kebutuhan pasien dalam keadaan kritis tidak hanya pemenuhan/ pengobatan gejala fisik, namun juga pentingnya dukungan terhadap kebutuhan psikologis, sosial dan spiritual yang dilakukan dengan pendekatan interdisiplin.

### **3.13. Pasien berhak menjalankan ibadah sesuai agama/ kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya.**

Rumah Sakit Umum Daerah dr.Muhammad Zein Painan memberikan kebebasan kepada pasiennya untuk menjalankan ibadah sesuai agama/ kepercayaan yang dianutnya dan Rumah Sakit Umum Daerah dr.Muhammad Zein Painan memberikan pelayanan kerohanian jika pasien menginginkannya.

### **3.14. Pasien berhak memperoleh keamanan dan keselamatan untuk pasien selama dalam perawatan di Rumah Sakit.**

Rumah Sakit Umum Daerah dr.Muhammad Zein Painan senantiasa memberikan perlindungan kepada pasien terhadap kekerasan fisik. Perlindungan ini terutama ditujukan kepada bayi, anak-anak, manula, pasien cacat, koma, pasien dengan gangguan mental emosional dan lainnya yang tidak mampu melindungi dirinya atau memberi tanda minta bantuan.

Adapun upaya yang dilakukan, antara lain:

- Petugas Rumah Sakit Umum Daerah dr.Muhammad Zein Painan harus mengidentifikasi pasien/ pengunjung/ karyawan dengan benar saat masuk rumah sakit dan selama berada di rumah sakit.
- Setiap pasien/ pengunjung/ karyawan yang berada di Rumah Sakit Umum Daerah dr.Muhammad Zein Painan harus menggunakan tanda pengenal berupa tanda identitas pasien, kartu visitor/ pengunjung atau kartu pengenal karyawan.
- Setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien harus sesuai dengan regulasi rumah sakit yaitu kebijakan dan standar prosedur operasional.

**Pasien juga berhak mendapatkan perlindungan terhadap harta yang dimilikinya.**

Semua pasien yang berada dalam Rumah Sakit Umum Daerah dr.Muhammad Zein Painan harus mendapatkan perlindungan harta benda pribadi dengan benar saat masuk rumah sakit dan selama berada di rumah sakit. Semua pasien yang berada dalam rumah sakit harus berusaha menjaga harta benda pribadi. Perlindungan harta benda digunakan pada proses perlindungan barang milik pasien.

Proses ini berlaku bagi barang milik pasien

- Pasien tidak sadar tanpa keluarga
- Pasien tanpa keluarga
- Pasien yang tidak mampu membuat keputusan mengenai barang pribadinya

Setiap pasien mendapatkan informasi mengenai perlindungan barang miliknya melalui media informasi yang disediakan.

### **3.15. Pasien berhak mengajukan usul, saran, perbaikan atas perilaku Rumah Sakit terhadap dirinya.**

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan memberikan beberapa fasilitas pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pasien. Adapun fasilitas pengaduan yang diberikan adalah:

1. Keluhandaan saran pasien disampaikan langsung kepada Unit pengaduan Masyarakat ( UPM)
2. Saran dan Masukan di setiap Kotak Saran
3. SMS Gateway ke nomor 085263652202
4. Keluhan pasien disampaikan lewat e-mail : [rsudpainan@ymail.com](mailto:rsudpainan@ymail.com)

### **3.16. Pasien berhak mendapatkan bimbingan rohani yang sesuai dengan agama dan kepercayaannya**

Untuk memenuhi kebutuhan dasar pasien, yaitu menjalankan ibadah sesuai agama dan kepercayaannya, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan memberikan pelayanan kerohanian.

- Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan melayani pelayanan kerohanian 5 (lima) agama yaitu Islam, Kristen, Katolik, Hindu dan Budha pada pasien rawat inap.

- Bentuk Layanan ;
  - Layanan bimbingan rohani reguler
  - Atas permintaan pasien/ keluarga
- Waktu Pelayanan
  - Setiap hari kerja sesuai dengan jam kerja.
  - Untuk layanan diluar jadwal reguler, pasien harus mengisi lembaran permintaan layanan rohani maksimal sampai jam 21.00 WIB.
  - Untuk ruangan bersama : perawat minta ijin pada tetangga pasien

Setiap pasien memiliki nilai-nilai dan keyakinannya sendiri yang diterapkan selama proses perawatan berlangsung. Nilai-nilai dan keyakinan tertentu dianut seluruh pasien dan kerap kali bersumber dari budaya dan keagamaan. Nilai dan keyakinan lainnya adalah dari pasien itu sendiri. Semua pasien didukung untuk menjalankan keyakinan mereka dengan cara juga menghormati kepercayaan orang lain. Nilai-nilai dan keyakinan yang dipegang teguh bisa ikut membentuk proses perawatan dan bagaimana pasien bereaksi terhadap perawatan itu. Dengan demikian, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan berupaya memahami perawatan dan layanan yang diberikan di dalam konteks keyakinan dan nilai-nilai yang dianut pasien. Ketika seorang pasien atau keluarganya ingin berbicara dengan seseorang dari aliran agama atau aliran spiritual tertentu, rumah sakit memiliki cara untuk menanggapi permintaan tersebut. Proses ini dapat dilakukan melalui petugas agama setempat, sumber daya setempat atau sumber acuan keluarga.

Untuk memudahkan pasien menjalankan ibadah sesuai dengan agama/ kepercayaan yang dianutnya, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan menyediakan pelayanan kerohanian sesuai dengan permintaan pasien. (formulir permintaan pelayanan kerohanian terlampir).

**3.17. Menerima secara terbuka terhadap pasien yang menggugat atau menuntut rumah sakit apabila rumah sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata maupun pidana.**

Dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit, tidak terlepas adanya komplain yang terjadi antara pasien dan rumah sakit. Dalam setiap komplain yang diberikan oleh pasien terhadap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan, selalu ditanggapi dengan baik dan diselesaikan dengan cepat. Namun bila pasien tetap ingin menggugat atau menuntut rumah sakit, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muhammad Zein Painan tidak melarang dan mempersilahkan pasien tersebut untuk menggugat dan manajemen Rumah Sakit Umum Daerah

dr.Muhammad Zein Painan akan menjelaskan bahwa hak pasien mengenai kerahasiaan data rekam medis akan gugurdengan sendirinya apabila kasus ini sudah berada di pengadilan.

**3.18. Mempersilahkan pasien untuk mengeluhkan pelayanan rumah sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.**

Rumah Sakit Umum Daerah dr.Muhammad Zein Painan mempersilahkan pasien untuk mengeluhkan pelayanan rumah sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik apabila pasien belum merasakan puas atas tindak lanjut manajemen Rumah Sakit Umum Daerah dr.Muhammad Zein Painan terhadap keluhannya.

#### BAB IV

#### DOKUMENTASI

Dengan ditetapkannya Pedoman Pelaksanaan Hak Pasien dan Keluarga ini, dimaksud sebagai petunjuk pelaksanaan dari kebijakan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr.Muhammad Zein Painan agar dapat melaksanakan ketentuan tentang penerapan hak pasien dan keluarga dengan sebaik-baiknya.

Adapun dokumentasi/ form yang diperlukan dalam menerapkan dan mengimplementasikan panduan tentang hak dan kewajiban pasien ini adalah sebagaimana yang terlampir berikut ini :

**DAFTAR PUSTAKA**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan

Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1966 tentang Wajib Simpan Rahasia Kedokteran

Permenkes Nomor 290 Tahun 2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran

Permenkes Nomor 36 Tahun 2012 tentang Rahasia Kedokteran

Kementerian Kesehatan RI. Standar Akreditasi Rumah Sakit .Tahun 2011