



Implementasi Hak Dan Kewajiban Terhadap Pasien Dan Keluarga Dalam Pelayanan Yang Telah Diberikan (Studi Kasus Di RSUD KRMT WONGSONEGORO SEMARANG 2021)

Anisa Kurniasari

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS (UNTAG) SEMARANG

ABSTRACT

This study discusses the rights and obligations of patients and families in the services that have been provided. The results showed that the granting process was in accordance with the Constitution no. 36 of 2014 concerning Health Workers and the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 4 of 2018 concerning Hospital Obligations and Patient Obligations and other related regulations. There are several things that need to be improved, such as maximizing providing services to patients who have obligations that must be fulfilled, in order to achieve healing and as a balance of the rights they get, in essence the balance of rights and obligations is an achievement of a fairness of action, in terms of relationship between two parties (medical personnel and patients).

Keyword : *the rights and obligations, patients, families*

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang hak dan kewajiban terhadap pasien dan keluarga dalam pelayanan yang telah diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pemberian pelayanan sudah sesuai dengan semestinya sesuai dengan UUD no. 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan dan pada Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 4 tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah sakit dan Kewajiban Pasien dan peraturan lain yang berhubungan. Ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan seperti memaksimalkan memberikan pelayanan pasien memiliki kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi, guna untuk tercapainya kesembuhan dan sebagai imbalan dari hak-hak yang telah diperolehnya, karena pada hakekatnya keseimbangan hak dan kewajiban merupakan sebagai tolak ukur tercapainya suatu keadilan didalam suatu tindakan, dalam hal hubungan antara dua pihak (tenaga medis dan pasien).

Kata kunci : hak dan kewajiban, pasien, keluarga pasien

A. PENDAHULUAN

Didalam peraturan perundang-undangan terdapat hak-hak dari penerima pelayanan terutama pada pasien dan keluarga. Karena terkandung dalam Undang-Undang 1945 yang telah dikemukakan terdapat fasilitas pelayanan kesehatan. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan pemerintah daerah dan atau masyarakat. (UU no 36 tahun 2009 pasal 1 ayat 3)

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Depkes RI (2009).

Menurut WHO (World Health Organization) rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

Hukum Kesehatan diperlukan untuk mengatur Hak-hak penerima pelayanan kesehatan, agar tercipta rasa saling percaya antara rumah sakit pemberi pelayanan dan pasien keluarga penerima pelayanan tersebut. Hasil pelayanan pada pasien akan meningkat apabila pasien dan keluarga yang berhak mengambil keputusan diikutsertakan dalam Pengambilan keputusan pelayanan dan proses yang sesuai dengan harapan, nilai, serta budayanya. Untuk mengoptimalkan hak pasien dalam pemberian pelayanan yang Berfokus pada pasien dimulai dengan menetapkan hak tersebut. Kemudian melakukan edukasi pada pasien dan keluarga tentang hak dan kewajiban tersebut.

Proses ini berkaitan dengan pelayanan dirumah sakit karena hak serta kewajiban pasien dan keluarga merupakan elemen dasar dari semua interaksi dirumah sakit, tenaga kesehatan rumah sakit, pasien dan keluarga. Tenaga kesehatan menyadari adanya peraturan perundang-undangan yang mengatur kerahasiaan informasi serta memberitahukan pasien bagaimana rumah sakit menghargai kerahasiaan informasi. Serta Dokter Penanggungjawab (DPJP) memberitahu keadaan pasien terkini yang sedang dialami kepada keluarga inti atau keluarga yang bertanggung jawab terhadap pasien tersebut.

Menurut Pasal 73 ayat 2 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Rahasia Kesehatan Penerima Pelayanan Kesehatan menyatakan bahwa Rahasia kesehatan penerima pelayanan kesehatan dapat dibuka hanya untuk kepentingan kesehatan, penerima pelayanan kesehatan, pemenuhan permintaan apatur penegak hukum bagi kepentingan penegak hukum, permintaan penerima pelayanan kesehatan sendiri atau pemenuhan ketentuan perundang-undangan.

Informasi menjadi kebutuhan pokok setiap orang dalam rangka pengembangan pribadi di lingkungan sosialnya. Dengan perubahan/amandemen UUD 1945, sebagaimana diatur dalam Pasal 28 F dan 28 J bahwa hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia. Atas dasar tersebut, pemerintah dengan persetujuan DPR telah mengundang UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) yang akan diberlakukan terhitung mulai tanggal 30 April 2010. Dalam Pasal 2 ditentukan bahwa setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap Pengguna Informasi Publik, dan hanya informasi publik tertentu/terbatas yang dikecualikan/dirahasiakan yang sifatnya ketat. Itu artinya bahwa informasi publik tersebut menjadi hak setiap warga negara untuk mengetahuinya, kecuali yang harus dirahasiakan.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien menyatakan bahwa, dengan memberlakukan peraturan dan standar rumah sakit, melakukan pelayanan yang berorientasi pada hak dan kepentingan pasien serta melakukan monitoring dan evaluasi penerapannya. Hak pada pasien dan keluarga pada intinya adalah setiap rumah sakit mempunyai peraturan yang berlaku untuk penerima pelayanan agar sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Pasien dan keluarga dapat berpartisipasi dalam membuat keputusan, mereka mendapat informasi tentang kondisi medis, setelah dilakukan asesmen, termasuk diagnosis pasti dan rencana asuhan. Pasien dan keluarga dapat mengerti hal yang harus diputuskan tentang asuhan yang telah diberikan oleh rumah sakit.

B. METODE PENELITIAN

- Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif dikarenakan penelitian ini tertuju pada peraturan tertulis, dan membutuhkan data yang sifatnya kepustakaan. Untuk menjawab rumusan masalah, penulis akan mendiskripsikan, mengidentifikasi, dan menganalisis menggunakan peraturan tertulis yang terdapat pada UUD no. 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan dan pada Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 4 tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah sakit dan Kewajiban Pasien dan peraturan lain yang berhubungan. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah prosedur penelitian atau pemecahan masalah yang diselidiki dengan gambaran subjek atau objek yang digunakan berupa orang, lembaga, masyarakat dan yang lainnya. Mekanisme dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Pendekatan yuridis normatif adalah pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas- asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Pendekatan ini dikenal pula dengan pendekatan kepustakaan, yakni dengan mempelajari buku-buku, dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini. Maka penelitian ini dilakukan terhadap keadaan seharusnya dihubungkan dengan keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi dimasyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.

2. Metode Pendekatan Masalah

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan dalam memecahkan masalah adalah dengan menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis yang dimaksudkan adalah hukum dilihat sebagai norma atau *das sollen*, karena dalam melakukan pembahasan masalah dalam penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum (baik hukum yang tertulis maupun hukum yang tidak tertulis) atau baik bahan hukum primer, sekunder maupun tersier.

1. Metode Analisis Data

Merupakan kegiatan analisis data yang mengolah data-data dari hasil studi pustaka dan wawancara responden, dan lain sebagainya. Teknik analisis data kualitatif, kemudian dilakukan analisis data kualitatif secara induktif. Metode deskriptif adalah prosedur penelitian atau pemecahan masalah yang diselidiki dengan gambaran subjek atau objek yang digunakan berupa orang, lembaga, masyarakat dan yang lainnya.

2. Sumber Data

Data yang dikumpulkan oleh penulis dalam penelitian ini dilakukan melalui pengumpulan data primer, data sekunder dan data tertier. Metode pengumpulan terbagi atas tiga, yaitu:

- a. Data primer yaitu wawancara kepada responden yang mengetahui tentang pelayanan hak dan kewajiban di Rumah Sakit, pasien, keluarga, maupun pemberi pelayanannya.
- b. Data sekunder, peraturan perundang-undangan dan putusan yang mengatur tentang Hak dan Kewajiban Pasien dan Keluarga.
- c. Data tertier, teori-teori dan pendapat dari pakar guna mendukung penelitian.

- Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah Undang-undang yang mengatur tentang peraturan Hak dan Kewajiban Pasien dan Keluarga. Kemudian bila terjadi pelanggaran maka mekanisme dalam penyelesaian pelanggaran tersebut dilakukan oleh lembaga yang berwenang untuk menyelesaikan pelanggaran. Dari salah satu hal yang dilarang ada Undang- Undang yang mengatur bahwa pemberian pelayanan terkadang belum sesuai dengan peraturan maka peneliti akan meneliti apakah pelayanan yang diberikan ke pasien dan keluarga sudah sesuai atau tidak.

- Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data sekunder dilakukan melalui studi kepustakaan yakni dengan mengumpulkan data dan meneliti melalui sumber peraturan perundangan, bacaan yang berhubungan dengan judul penelitian ini, bersifat teoris ilmiah yang dapat dipergunakan sebagai dasar dalam penelitian dan menganalisa masalah-masalah yang dihadapi.

Penelitian yang dilakukan dengan membaca serta menganalisa peraturan perundang-undangan maupun dokumentasi lainnya seperti karya ilmiah para sarjana, majalah, surat kabar, internet, maupun sumber teoritis lainnya yang berkaitan dengan materi penelitian.

- **Penentuan Informan**

Dalam menentukan informan, menggunakan teknik Purposive Sampling, yaitu penentuan informan tidak didasarkan atas strata, kedudukan, pedoman, atau wilayah, akan tetapi didasarkan pada adanya masalah yang terjadi dalam penerapan norma, serta atas dasar tujuan dan pertimbangan tertentu yang tetap berhubungan dengan permasalahan penelitian.

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah informan. Informan yang dimaksud menjadi sumber data langsung melalui proses wawancara penelitian yaitu yang memberikan pelayanan tentang hak dan kewajiban di Rumah Sakit , serta penerima pelayanan tersebut dari pasien langsung ataupun keluarganya.

- **Teknik Analisis Data**

Metode Analisis Data, adalah proses penyusunan dalam mengkategorikan data, mencari pola dengan maksud memahami maksudnya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat kualitatif yaitu analisis induktif dimana penetapan kebenaran suatu hal atau perumusan umum mengenai suatu gejala dengan cara mempelajari kasus atas kejadian khusus yang berhubungan dengan hal tersebut.

Analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis data kualitatif, dengan tahapan sebagai berikut :

1. **Reduksi data.**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya data yang lain untuk mendukung penelitian bila diperlukan.

2. Penyajian Data.

Penyajian yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah bentuk teks naratif. Dalam penyajian data berbentuk sekumpulan informasi yang tersusun sehingga dapat ditarik kesimpulan. Penyajian data dilaksanakan agar sajian data tidak menyimpang dari pokok permasalahan. Bentuk penyajian data dalam penelitian ini akan disajikan secara naratif sesuai dengan pemaparan yang ditampilkan dalam pembahasan hasil penelitian.

3. Menarik Kesimpulan (Verifikasi).

Kesimpulan merupakan tinjauan terhadap catatan yang telah dilakukan di lapangan, sedangkan penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dalam penelitian ini penarikan kesimpulan dalam pemberian pelayanan Hak dan Kewajiban pasien dan keluarga sudah sesuai dengan peraturannya.

- Lokasi dan Jadwal Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi tempat penelitian adalah di RSUD KRMT Wongsonegoro Semarang.

C. PEMBAHASAN HAK DAN KEWAJIBAN PASIEN DAN KELUARGA

Penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif dikarenakan penelitian ini tertuju pada peraturan tertulis, dan membutuhkan data yang sifatnya kepustakaan. Untuk menjawab rumusan masalah, penulis akan mendiskripsikan, mengidentifikasi, dan menganalisis menggunakan peraturan tertulis yang terdapat pada UUD no. 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan dan pada Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 4 tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah sakit dan Kewajiban Pasien dan peraturan lain yang berhubungan.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah prosedur penelitian atau pemecahan masalah yang diselidiki dengan gambaran subjek atau objek yang digunakan berupa orang, lembaga, masyarakat dan yang lainnya.

Pengertian serta hak pasien sebagai Konsumen adalah hak pribadi yang dimiliki setiap manusia sebagai pasien. ¹Pasien sebagai konsumen kesehatan memiliki perlindungan diri dari kemungkinan upaya Pelayanan kesehatan yang tidak bertanggung jawab seperti penelantaran, pasien juga berhak atas keselamatan, keamanan, dan kenyamanan terhadap pelayanan jasa kesehatan yang diterimanya, dengan hak tersebut maka konsumen akan terlindungi dari praktek profesi yang mengancam keselamatan atau kesehatan.²Sebagai mana dijelaskan dimuka, maka hak pasien berasal dari hak atas dirinya sendiri, dengan demikian pasien adalah subjek hukum Mandiri yang dianggap dapat mengambil keputusan untuk kepentingannya sendiri.³

Menurut UU no 36 tahun 2014 pasal 1 ayat 18 penerima pelayanan kesehatan adalah setiap orang yang melakukan konsultasi tentang kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada tenaga kesehatan. Dalam pemberian pelayanan di rumah sakit sering terjadi kesalahpahaman antara tenaga kesehatan dan keluarga pasien. Karena kurangnya komunikasi efektif yang membuat keluarga pasien kurang paham apa yang dimaksudkan oleh tenaga kesehatan. Setiap orang berkewajiban menghormati hak orang lain dalam upaya memperoleh lingkungan yang sehat, baik fisik, biologi, maupun sosial. Setiap orang berkewajiban berperilaku hidup sehat untuk mewujudkan, mempertahankan, dan memajukan kesehatan yang setinggi-tingginya. Di bidang pelayanan kesehatan di Rumah sakit ada 3 (tiga) pelaku utama yang berperan, yang masing-masing mempunyai hak dan kewajiban. Ketiga pelaku utama tersebut adalah Pasien, Dokter dan Rumah Sakit. Pengaturan hak dan kewajiban tersebut, telah ditentukan dalam berbagai peraturan perundang-undangan antara lain Undang-Undang Praktek Kedokteran, Undang-Undang Kesehatan, Undang-Undang Rumah Sakit, Permenkes No. 159 b/1988 tentang Rumah Sakit dan Surat Edaran Dirjen Pelayanan Medik No. YM.01.04.3.5.2504 tentang Pedoman Hak dan Kewajiban Pasien, Dokter dan Rumah Sakit. Lalu Menurut UU No.36 tahun 2009 :

¹Susatyo Herlambang, *Etika Profesi Kesehatan*, (Yogyakarta : Gosyen Publishing, 2011),

² *Ibid.*, Susatyo Herlamban, h. 44

³ Soerjono soekanto, *Segi-Segi Hukum Hak dan Kewajiban Pasien dalam Krangka Hukum Kesehatan*, (Jakarta : CV Mandar Maju, 1990), h.27

- Hak Individu Pasien :
 - Setiap orang berhak atas kesehatan. (pasal 4)
 - Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan. (pasal 5 ayat 1)
 - Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. (pasal 5 ayat 2)
 - Setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya. (Pasal 5 ayat 3)
 - Setiap orang berhak mendapatkan lingkungan yang sehat bagi pencapaian derajat kesehatan. (Pasal 6)
 - Setiap orang berhak untuk mendapatkan informasi dan edukasi tentang kesehatan yang seimbang dan bertanggung jawab. (pasal 7)
 - Setiap orang berhak memperoleh informasi tentang data kesehatan dirinya termasuk tindakan dan pengobatan yang telah maupun yang akan diterimanya dari tenaga kesehatan (Pasal 8)
- Kewajiban pasien dan keluarga
 - Setiap orang berkewajiban ikut mewujudkan, mempertahankan, dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. (pasal 9) meliputi
 - upaya kesehatan perseorangan,
 - upaya kesehatan masyarakat, dan
 - pembangunan berwawasan kesehatan.
 - Setiap orang berkewajiban menghormati hak orang lain dalam upaya memperoleh lingkungan yang sehat, baik fisik, biologi, maupun sosial. (pasal 10)
 - Setiap orang berkewajiban berperilaku hidup sehat untuk mewujudkan, mempertahankan, dan memajukan kesehatan yang setinggi-tingginya. (pasal 11)
 - Setiap orang berkewajiban menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan bagi orang lain yang menjadi tanggung jawabnya. (pasal 12)
 - Setiap orang berkewajiban turut serta dalam program jaminan kesehatan sosial. (pasal 13)

- Tanggungjawab Pemerintah dalam bidang kesehatan :
 - o bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau. (pasal 19)
 - o bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat melalui sistem jaminan sosial nasional bagi upaya kesehatan perorangan.(pasal 20)

Berdasarkan UU no. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit dan permenkes no. 69 tahun 2014 tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien sebagai berikut :

A. KEWAJIBAN PASIEN

1. Mematuhi peraturan yang berlaku dirumah sakit
2. Menggunakan fasilitas rumah sakit secara bertanggung jawab
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 kesehatannya
5. Memberikan informasi mengenai kemampuan finansial dan jaminan kesehatan yang dimilikinya
6. Mematuhi rencana terapi yang direkomendasikan oleh tenaga kesehatan dirumah 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
8. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima

B. HAK PASIEN

1. Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di rumah sakit
2. Memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien
3. Memperoleh Pelayanan 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
8. Meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Izin Praktek (SIP) baik didalam 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, alternatif Tindakan, resiko 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 Keluarga 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

18. Mengeluhkan Pelayanan Rumah sakit yang tidak sesuai dengan standar Pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Meskipun saat ini masih sulit untuk merumuskan hak-hak pasien secara terperinci, tetapi beberapa hak telah diakui dan dihormati dalam hubungan profesional tenaga kesehatan dengan pasien, hak-hak dan kewajiban tersebut di RSUD KRMT Wongsonegoro Semarang meliputi :

1. Hak- hak pasien

a. Hak atas informasi medik

Dalam hal ini pasien berhak mengetahui segala sesuatu yang berkaitan dengan keadaan penyakit, yakni tentang diagnosis, Tindakan medis yang akan dilakukan, resiko dari tindakan yang akan dilakukan atau tidak dilakukan tindakan tersebut. Informasi medik yang berhak diketahui pasien ada juga tentang identitas dari tenaga medis misalnya perawat yang akan melakukan tindakan. Menjelaskan nama perawat, tindakan yang akan dilakukan, resiko yang akan terjadi. Serta Aturan-aturan yang berlaku di rumah sakit yang ditempati pasien. Tenaga medis juga berhak menahan informasi, apabila hal tersebut akan mempengaruhi keadaan pasien.

b. Hak memberikan Persetujuan Medik (informed consent)

Persetujuan Medik (informed consent) merupakan hal sangat berprinsip pada profesi tenaga kesehatan, bila ditinjau dari hukum perdata dan pidana, secara perdata hubungan profesional antara tenaga kesehatan terutama pada perawat dengan pasien merupakan suatu kontrak terapeutik dan demikian hukum perikatan berlaku sepenuhnya. Misalnya akan dilakukan tindakan medis yang sangat beresiko pada pasien harus ada persetujuan dari pasien dan Keluarga. Dijelaskan sebagai mana seperti apa tindakan tersebut, resiko apa yang akan terjadi bila dilakukan tindakan tersebut, berapa banyak biaya yang dibutuhkan, dan seberapa pentingnya dilakukan tindakan tersebut. Pasien dan Keluarga berhak untuk mendatangi perjanjian persetujuan tindakan atau penolakan dilakukan tindakan tersebut.

c. Hak untuk memilih dokter atau rumah sakit

Walaupun pada dasarnya setiap dokter mempunyai pengetahuan, kemampuan yang sama untuk melakukan tindak medik dalam bidangnya, namun pasien berhak memilih dokter dan rumah sakit yang dikehendaknya. Hak ini dapat dilakukan oleh pasien dengan segala konsekuensi yang harus ditanggungnya, misalnya masalah biaya.

d. Hak atas rahasia medik

Segala sesuatu yang berhubungan dengan pasien akan dirahasiakan oleh tenaga kesehatan yang melayani pasien tersebut. Dari dokter yang menangani, perawat yang merawat pasien tersebut, serta tenaga medis lainnya. Dalam etika keperawatan menyatakan bahwa rahasia ini harus dilindungi, bahkan setelah pasien meninggal.

e. Hak untuk menolak pengobatan dan perawatan tindakan medis

Hak ini merupakan perwujudan pasien untuk menentukan nasibnya sendiri (theringht of self-determination), dengan demikian tenaga medis tidak boleh memaksa untuk menerima tindakan medis tertentu, melainkan tenaga medis terutama dokter menjelaskan resiko bila tindakan tersebut tidak dilakukan. Bila setelah dijelaskan pasien dan keluarga tetap menolak maka pasien harus menandatangani penolakan tersebut. (Misalnya pasien tidak mau menjalankan cuci darah karena takut ketergantungan).

f. Hak untuk mengetahui isi rekam medis

Secara umum telah diketahui bahwa pasien adalah pemilik isi rekam medik, tetapi dokter, perawat atau rumah sakit merupakan pemilik berkas rekam medis serta bertanggung jawab penuh atas rekam medis tersebut, apabila pasien menghendaki Keluarga atau pengacaranya untuk mengetahui rekam medis tersebut, maka pasien harus membuat ijin tertulis atau surat kuasa untuk itu, berdasarkan ijin itu, dokter atau rumah sakit dapat memberikan ringkasan atau fotocopy rekam medis tersebut, meskipun dokter atau rumah sakit harus tetap menjaga rekam medis tersebut dari orang yang tidak berhak.⁴Hak pasien yang lainnya sebagai konsumen adalah hak untuk didengar dan mendapatkan ganti rugi apabila Pelayanan yang didapatkan tidak sebagaimana mestinya, masyarakat sebagai konsumen dapat menyampaikan keluhannya kepada pihak rumah sakit sebagai upaya perbaikan rumah sakit dalam pelayanannya.⁵

⁴ Chrisdiono.OP Cit. h. 4-7

⁵ Susatyo Herlambang, Etika Profesi Kesehatan, (Yogyakarta : Gosyen Publishing, 2011) h. 45-46

2. Kewajiban pasien sebagai konsumen

Sama halnya dengan hak, tentu Saja pasien memiliki kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi, guna untuk tercapainya kesembuhan dan sebagai imbalan dari hak-hak yang telah diperolehnya, karena pada hakekatnya keseimbangan hak dan kewajiban merupakan sebagai tolak ukur tercapainya suatu keadilan didalam suatu tindakan, dalam hal hubungan antara dua pihak (tenaga medis dan pasien). Maka hak yang Satu harus diimbangi oleh kewajiban pihak yang lainnya, begitu pula sebaliknya.

Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit pun harus efektif, namun faktanya pasien kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan karena tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Maka ada hal-hal yang harus diperhatikan agar tercipta keseimbangan yaitu harus ada komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen (masyarakat/pasien), pelayanan yang memperhatikan sosial budaya masyarakat setempat, rumah sakit harus berperan aktif dalam pemberdayaan masyarakat setempat, menjalin komunikasi yang baik dengan semua kepentingan lintas sektor maupun lintas program baik sektor Pemerintah, Swasta dan Masyarakat sekitar Rumah sakit dan Manajemen Rumah Sakit hendaknya memperhatikan kesejahteraan karyawan Rumah Sakit.

Dalam Persetujuan tindakan kedokteran itu sendiri masuk kedalam hak pasien dan keluarga yang berhak melakukan penolakan atau persetujuan terhadap tindakan yang akan diberikan, akan tetapi harus bisa menerima konsekuensi bila keluarga dan pasien menolak tindakan yang akan dilakukan. Maka dari pihak tenaga medis pun akan menghentikan tindakan tersebut. Berdasarkan beberapa poin hak dan kewajiban pasien di atas, implementasinya tentu berbeda antara satu rumah sakit dan lainnya. Contohnya dalam hal pemberian imbalan jasa atas pelayanan yang diterima, apabila pasien belum dapat memenuhi kewajibannya maka ada tenggang waktu yang bisa diberikan sesuai perjanjian.

Untuk mengetahui apa sajakah hak dan kewajiban pasien membuat proses penggunaan layanan seperti rawat jalan, rawat inap, atau lainnya berjalan lebih lancar. Apabila ada sesuatu yang tidak diharapkan, bisa merujuk kembali ke peraturan rumah sakit serta hak dan kewajiban pasien.

D. PENUTUP

Sebagai akhir dari pembahasan penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

A. KESIMPULAN

1. Persetujuan tindakan medis dalam Pelayanan kesehatan merupakan suatu kesepakatan atau persetujuan antara tenaga kesehatan dengan pasien atas upaya yang akan dilakukan oleh tenaga medis. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor/290/Menkes/Per/III/2008 tentang persetujuan tindakan kedokteran tersebut, informasi yang pantas kepada pasien tetap diperlukan.

Itu sebabnya peraturan menteri tersebut memberikan pemahaman atas dasar penjelasan mengenai tindakan medik yang akan dilakukan terhadap pasien.

2. Hak dan kewajiban pasien yang diberikan di rumah sakit sudah sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Maka pasien harus dapat memahami apa yang telah ditentukan. Tentang mendapatkan informasi, memberikan persetujuan atau penolakan tindakan, dan mengerti apa saja tata tertib yang telah diberikan di rumah sakit.

B. SARAN

1. Bagi Rumah sakit dan sarana kesehatan lainnya, penerapan persetujuan tindakan perlu dipertegas kembali dalam dunia kesehatan khususnya di RSUD KRMT Wongsonegoro Semarang, karena dalam hal ini rumah sakit merupakan organisasi penyelenggara pelayanan publik yang mempunyai tanggungjawab atas setiap pelayanan jasa kesehatan. Salah satu Pelayanan kesehatan yang dimaksud adalah dalam pemberian informasi mengenai persetujuan melakukan tindakan medis.
2. Bagi konsumen atau keluarga dan pasien harus sudah memahami apa saja tata tertib yang diberikan oleh rumah sakit. Harus bisa saling menjaga sarana dan prasarana yang telah diberikan, keluarga dan pasien wajib memberikan informasi tentang kesehatan yang diderita pasien secara jujur agar mendapatkan pelayanan penanganan yang sesuai dengan jenis diagnosa.

DAFTAR PUSTAKA

- Chrisdiono, Pernik-Pernik Hukum Kedokteran, Melindungi Pasien dan Dokter, (Jakarta: CV Widya Medika, 2005)
- Lumenta, Manajemen Pelayanan pada Rumah Sakit. (Bandung: Mandar Maju, 2010).
- Malayu Hasibuan, Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001).
- Soerjono soekanto, Segi-Segi Hukum Hak dan Kewajiban Pasien dalam Krangka Hukum Kesehatan, (Jakarta : CV Mandar Maju, 1990), h.27
- Susaty Herlambang, Etika Profesi Kesehatan, (Yogyakarta : Gosyen Publishing, 2011) hal. 44-46
- Undang-Undang dan Permenkes :
- UU no. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- Permenkes no. 69 tahun 2014 tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Rahasia Kesehatan Penerima Pelayanan Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien