

ORIGINAL ARTICLE

Tinjauan Penatalaksanaan Pemberian Informasi Hak dan Kewajiban Pasien oleh Petugas Pendaftaran di Rumah Sakit

Maya Ayu Riestiyowati | Nuke Amalia* | A.V Sri Surhadiningsih | Ari Susanti | Muh. Zul Azhri Rustam | Atika Mima Amalin | Miranda Novia Putri | Hanna Miftahul Khoir

Department of Health Information Management, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Surabaya

*Corresponding Author: nuke-amalia@stikeshangtuah-sby.ac.id

ARTICLE INFORMATION

Article history

Received (di isi oleh editor)

Revised (di isi oleh editor)

Accepted (di isi oleh editor)

Keywords

general consent, registration officer, patient rights and obligations

ABSTRACT

A patient is a person based on a doctor's examination declared to be suffering from a disease, either physically or mentally and the most important individual in the hospital. Hospitals are obliged to provide true, clear and honest information about patient rights and obligations. Most patients and/or their families do not understand their rights and obligations. One of the reasons is the registration officer does not provide information about the patient rights and obligations in the general consent form to the patient and/or his family, but they are asked to read the form themselves, so they are often missed and signed immediately. It is necessary to standardize procedures in an effort to submit information on general consent forms. Education about the rights and obligations of patients needs to be done by placing banners in the patient registration area, providing brochures, or posting them on the hospital website.

Keywords: *general consent, registration officer, patient rights and obligations*

Jurnal Ilmiah Keperawatan is a peer-reviewed journal published by High School of Health Science Hang Tuah Surabaya (STIKES Hang Tuah Surabaya).

This journal is licensed under the [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Website: <https://journal.stikeshangtuah-sby.ac.id/index.php/JCEHN/>

E-mail: journal@stikeshangtuah-sby.ac.id

Pendahuluan

Pasien adalah orang yang berdasarkan pemeriksaan dokter dinyatakan mengidap penyakit baik di dalam tubuh maupun di dalam jiwanya. Dalam perkembangannya pasien juga diartikan secara luas yaitu orang yang datang kepada dokter hanya untuk *check up*, konsultasi tentang suatu masalah kesehatan dan lain-lain (Kerbala, 1967).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 pasien merupakan setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter di fasilitas pelayanan kesehatan. Menurut Wilhamda dalam Mattipanna (2019) menyatakan bahwa pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan, perawatan dan pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan. Sehingga dapat dikatakan pasien merupakan individu terpenting di rumah sakit.

Rumah sakit memiliki kewajiban dalam memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien (Menteri Kesehatan, 2014). Sehingga, hal tersebut merupakan suatu ketentuan yang wajib dilakukan oleh rumah sakit, diawali dari penyampaian informasi hak dan kewajiban pasien pada formulir *general consent* oleh petugas pendaftaran kepada pasien dan/atau keluarga pasien.

Hak sendiri merupakan tuntutan seseorang terhadap sesuatu yang merupakan kebutuhan pribadinya (Lubis, 2009). Selain itu, hak juga merupakan kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum. Kepentingan sendiri berarti tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi, sehingga dapat dikatakan hak adalah suatu tuntutan yang pemenuhannya dilindungi oleh hukum (Mertokusumo, 2005).

Sementara hak pasien berhubungan dengan pemeliharaan kesehatan maka hak utama pasien tentunya adalah hak untuk mendapatkan pemeliharaan kesehatan. Hak pasien dilampirkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, diantaranya yakni : 1)memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan di rumah sakit, 2)memperoleh informasi tentang hak dan kewajibannya, 3)memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur dan tanpa deskriminasi, 4) memperoleh layanan kesehatan yang bermutu, 5)memperoleh layanan yang efektif fan efisien, 6)mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapat, 7)memilih dokter, dokter gigi dan kelas perawatan sesuai keinginannya dan peraturan yang berlaku di RS, 8)meminta konsultasi kepada dokter lain yang mempunya Surat Ijin Praktik (SIP) terkait penyakit yang dideritanya, 9)memperoleh privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data medisnya, 10)mendapat informasi terkait diagnosis dan tindakan medisnya, tujuan dilakukan tindakan, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang kemungkinan terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dikakukan serta perkiraan biaya pengobatan. 11)memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan, 12)didampingi keluarga dalam keadaan kritis, 13)menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaannya selama tidak mengganggu pasien lain, 14)memperoleh keamanan dan keselamatan selama perawatan, 15)mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan rumah sakit terhadap dirinya, 16)menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan kepercayaannya, 17)menggugat atau menuntut rumah sakit apabila 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.

Sedangkan pengertian dari kewajiban menurut Mertokusumo (2005) adalah beban yang diberikan kepada subyek hukum. Kewajiban pasien sendiri terlampir dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, diantaranya yakni : 1)mematuhi peraturan yang berlaku di RS, 2)menggunakan fasilitas RS secara bertanggung jawab, 3)menghormati hak pasien lain, pengunjung dan tenaga kesehatan di RS, 4)memberikan informasi yang jujur, lengkap dan akurat sesuai dengan kemampuan dan pengetahuannya tentang masalah kesehatannya, 5)memberikan informasi mengenai kemampuan finansial dan jaminan kesehatan yang dimilikinya, 6)mematuhi rencana terapi yang telah disetujui oleh pasien setelah mendapat penjelasan, 7)menerima segala konsekuensi atas keputusan pribadi untuk menolak rencana terapi dan/atau tidak mematuhi petunjuk yang diberikan oleh tenaga kesehatan untuk penyembuhan penyakitnya, 8)memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa kebanyakan pasien atau keluarga pasien tidak paham akan hak dan kewajibannya, terutama mengenai hak pasien itu sendiri.

Sedangkan, jika kita telaah kembali hak pasien atas informasi menjadi kewajiban untuk disampaikan oleh petugas kesehatan kepada pasien dan/atau keluarga pasien. Pasien maupun keluarga pasien kadang-kadang takut bertanya karena sesuatu yang tidak dijelaskan sebelumnya. Hal ini jelas sangat merugikan pasien maupun keluarganya, seperti halnya tidak mengetahui bahwa boleh berpesan kepada petugas pendaftaran untuk tidak dijenguk oleh orang tertentu karena privasinya, berhak memilih hendak dirawat oleh dokter siapa dan di ruang mana dengan konsekuensi yang dapat ditanggung, dan lain sebagainya.

Dengan mengacu pada analisis di atas, penulis berpendapat bahwa masalah utamanya adalah tidak terlaksananya pemberian informasi kepada pasien maupun keluarga pasien mengenai hak dan kewajiban pasien pada *general consent*. Tujuan dari pengabdian masyarakat ini untuk memberikan edukasi mengenai pentingnya pemberian informasi hak dan kewajiban pasien pada formulir *general consent* oleh petugas pendaftaran kepada pasien dan/atau keluarga pasien.

Metode Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pengabdian yang dilakukan dengan melakukan wawancara kepada petugas pendaftaran baik di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ), rawat inap (TPPRI) dan IGD (TPPGD), tentang penatalaksanaan pemberian informasi hak dan kewajiban pasien dalam formulir *general consent*. Observasi dilakukan dengan pada saat petugas pendaftaran melayani pasien dan/atau keluarga pasien. Untuk memberikan informasi yang lebih luas kepada petugas pendaftaran mengenai hal tersebut maka dilakukan pembinaan berupa penyuluhan.

Hasil dan Pembahasan

Formulir *General Consent* yang memuat informasi hak dan kewajiban pasien hendaknya disampaikan oleh petugas pendaftaran baik di TPPRI, TPPRJ dan TPPGJ kepada pasien maupun keluarga pasien, karena merupakan kewajiban dari petugas pendaftaran. Namun masalah yang sering timbul yakni pasien maupun keluarga pasien disuruh membaca sendiri formulir *general consent* tersebut tanpa dijelaskan oleh petugas, sehingga sering sekali dilewatkan, dan hanya berfokus pada arahan petugas apa yang harus diisi/ditandatangani. Hal tersebut dilakukan untuk mempercepat pelayanan pendaftaran. Tentu saja hal tersebut tidak sesuai dengan standar prosedurnya.

Standarisasi tentang penyampaian informasi hak dan kewajiban pasien pada *general consent* oleh petugas pendaftaran kepada pasien dan/atau keluarga pasien perlu dilakukan, guna informasi tersebut tidak terlewatkan. Mengingat pelayanan pada setiap tempat pendaftaran berbeda kondisinya, dimana pada TPPRJ pasien yang dilayani cukup banyak dan antrian juga panjang dan TPPGD pasien kebanyakan dalam kondisi gawat darurat. Sehingga, diperlukan penerapan prosedur yang tepat dengan perbedaan kondisi tersebut.

Sebagian besar rumah sakit sudah memperhatikan pentingnya aspek informasi hak dan kewajiban pasien dengan memasang banner hak pasien dan keluarga (HPK) pada setiap tempat pendaftaran pasien, bahkan ada yang menyediakan brosur hingga memasang informasi tersebut pada *website* rumah sakit, namun ada rumah sakit yang belum menerapkan hal yang sama. Hal ini penting untuk dilakukan mengingat ada aturan hukum

yang mengaturnya dan lebih jauh lagi berkaitan dengan kepuasan pasien yang berkaitan dengan mutu pelayanan.

Simpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan dapat disimpulkan bahwa pemberian informasi hak dan kewajiban pasien pada *general consent* oleh petugas pendaftaran kepada pasien dan/atau keluarga pasien kebanyakan tidak terlaksana, melainkan pasien dan/atau keluarga pasien disuruh membaca sendiri atau langsung mendatangi formulir tersebut. Dari hasil kegiatan disarankan perlu dilakukan standarisasi prosedur dalam upaya penyampaian informasi pada formulir *general consent* agar tidak terlewatkannya pemberian informasi hak dan kewajiban pasien kepada pasien dan/atau keluarga pasien. Edukasi tentang hak pasien dan keluarga (HPK) perlu dilakukan dengan memasang banner di tempat pendaftaran pasien, pemberian brosur, maupun memuatnya dalam *website* rumah sakit.

Daftar Pustaka

- Kerbala, H. (1967). Segi-Segi Etis dan Yiridis Informed Consent. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Lubis, S. (2009). Mengenal Hak Konsumen dan Pasien. Pustaka Yustisia Yogyakarta.
- Matippana, A. (2019). Pentingnya Memahami Informed Consent dan Rahasia Medis dalam Praktek Kedokteran. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Menteri Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 69 Tahun 2014 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.
- Menteri Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.
- Mertokusumo, S. (2005). Mengenal Hukum suatu Pengantar. Liberty Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran.

Sekretariat Journal of Community Engagement in Health and Nursing
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Surabaya
Alamat: Jl.Gadung No. 1 Surabaya, Indonesia 60244
Telp : (031) 8411721
Email: journal@stikeshangtuah-sby.ac.id
Website: <https://journal.stikeshangtuah-sby.ac.id/index.php/JCEHN/>