
Hubungan Kemitraan Antara Pasien dan Dokter

Indah Suksmaningsih

Konsil Kedokteran Indonesia (KKI)

Pelayanan Kesehatan

- ❑ Memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau merupakan hak dasar warganegara
- ❑ Banyak unsur yang terlibat: manajemen rumah sakit, tenaga kesehatan, tenaga administrasi, unit penunjang lainnya
- ❑ Pelayanan kesehatan perlu perlakuan khusus: ketelitian, ketepatan, etika
- ❑ Sistem pembiayaan kesehatan masih belum memberi jaminan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan
- ❑ Kesenjangan pengetahuan (penyakit, pengobatan, obat) antara dokter dan pasien masih sangat lebar
- ❑ Kesenjangan, ketidaktahuan, minimnya komunikasi → ketidakpuasan pasien

Perangkat Hukum

- UU Dasar 1945 dan perubahannya
 - UU Perlindungan Konsumen (UU No. 8/1999)
 - UU Praktik Kedokteran (UU No. 29/2004)
 - UU Kesehatan (UU No. 36 tahun 2009)
 - UU Rumah Sakit (UU No. 44 tahun 2009)
 - UU Pelayanan Publik (UU No. 25 tahun 2009)
 - Peraturan Pemerintah dan Peraturan/Keputusan Menteri lainnya
-

UU Perlindungan Konsumen

- **Hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan**
 - ❑ Memperoleh tindakan medis yang tepat (waktu dan jenis penanganan) sesuai kebutuhan medis
 - ❑ Memperoleh pelayanan serta diperlakukan tidak menyalahi adat, budaya, serta agama yang dianutnya
 - ❑ Sesuai dengan standar pelayanan, standar profesi
- **Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur**
 - ❑ Kondisi kesehatan
 - ❑ Diagnosa
 - ❑ Rencana tindakan termasuk manfaat dan risiko
 - ❑ Potensi kejadian yang tidak diharapkan
 - ❑ Alternatif tindakan termasuk risiko
 - ❑ Biaya dan waktu

UU Perlindungan Konsumen

- Hak untuk memilih → setelah informasi diperoleh dengan lengkap
 - Sarana/tenaga kesehatan, tindakan
 - *Second opinion*
 - **Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya**
 - Partisipasi dalam pengambilan keputusan
 - Pemberian persetujuan tindakan
 - Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan
 - Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan → upaya preventif dan paradigma sehat
 - Hak untuk diperlakukan dan dilayani dengan benar dan terbebas dari perlakuan diskriminatif
 - Hak untuk dihargai, dijaga privasi dan kerahasiaan
 - Hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi
-

UU Kesehatan

- Tenaga kesehatan dalam melakukan tugasnya berkewajiban untuk **mematuhi standar profesi dan menghormati hak pasien**
 - Standar profesi merupakan pedoman
 - Harus menghormati hak pasien
 - Hak atas informasi,
 - Hak memberikan persetujuan,
 - Hak atas rahasia kedokteran,
 - Hak atas pendapat kedua
 - Hak atas ganti rugi karena kesalahan atau kealpaan tenaga medis
 - SE Ditjen Pelayanan Medik:
 - Hak mendapatkan informasi yang lengkap atas pelayanan;
 - Hak mendapatkan pelayanan rumah sakit yang bermutu dan manusiawi
-

UU Praktik Kedokteran

- Hak untuk mendapatkan **penjelasan secara lengkap**
 - Hak untuk meminta pendapat kedua
 - Hak untuk mendapatkan pelayanan **sesuai kebutuhan medis**
 - Hak untuk menolak tindakan medis
 - Hak untuk mendapatkan isi rekam medis
 - Hak mendapat penjelasan sebelum **persetujuan tindakan medis**:
 - Diagnosa dan rencana tindakan
 - Tujuan tindakan medis
 - Risiko tindakan medis yang mungkin terjadi
 - Alternatif tindakan medis dan risikonya
-

UU Rumah Sakit

- Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di RS
- Memperoleh **informasi tentang hak dan kewajiban pasien**
- Memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi
- Memperoleh **layanan kesehatan yang bermutu** sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional
- Memperoleh **layanan yang efektif dan efisien** sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi
- Memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di RS
- Meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai SIP baik di dalam maupun di luar RS
- Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit termasuk data-data medisnya
- **Mendapat informasi yang meliputi diagnosa dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan**

UU Rumah Sakit

- **Memberikan persetujuan** atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan
- Didampingi keluarganya dalam keadaan kritis
- Menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaan yang dianutnya selama tidak mengganggu pasien lain
- **Memperoleh keamanan dan keselamatan** selama dalam perawatan
- Mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan RS terhadap dirinya
- Menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaannya
- Mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan
- Menggugat dan atau menuntut RS apabila RS diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik perdata ataupun pidana
- Mengeluhkan pelayanan RS yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

HAK PASIEN

1 Mendapatkan jaminan layanan kesehatan dari pemerintah yang tepat, layak dan terjangkau

2 Bebas dari perlakuan diskriminatif

3 Memperoleh informasi dan pendidikan kesehatan sebagai bagian dari hak atas informasi

4 Memahami isi persetujuan ijin pasien (*informed consent*)

5 Bebas memilih dokter dan petugas kesehatan

6 Bebas memilih unit layanan kesehatan yang ditawarkan

7 Ikut serta dalam pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan diri pasien

8 Dihargai, dilindungi dan dijaga hak pribadinya, mendapat perlakuan yang baik

9 Hak untuk mengadu atas kerugian

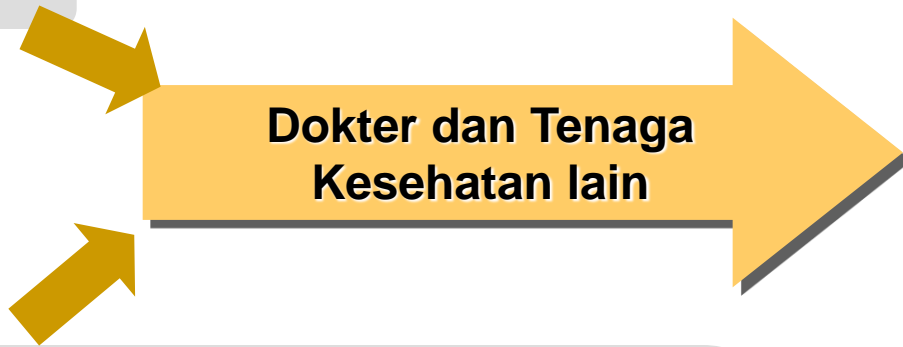
10 Hak untuk mendapatkan ganti rugi

Tanggung Jawab Pasien

- Memahami hak-haknya
 - Memahami tujuan dan biaya pemeriksaan serta perlakuan yang akan diberikan
 - Memberikan informasi yang lengkap, akurat dan jujur, termasuk bila sedang dalam perawatan dokter lain
 - Mengikuti proses pengobatan dan anjuran yang diberikan
 - Bekerja sama dengan dokter selama proses pengobatan
 - Menepati perjanjian pertemuan dengan dokter
-

Etika tidak saja bicara mengenai tata aturan atau tata krama, tetapi mengenai pengambilan keputusan yang baik

Sumpah




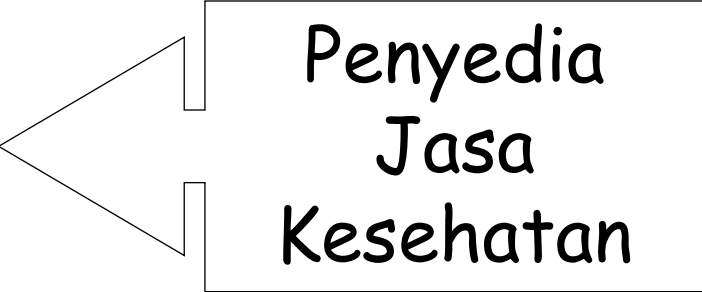

Dokter dan Tenaga
Kesehatan lain

Pasien

Berbagai kepentingan :

- Sebagai 'pegawai' rumah sakit
- Sebagai pelayan publik
- Sebagai warga negara yang membutuhkan pendidikan dan keamanan secara sosial/ekonomi

Tujuan utama pelayanan kesehatan

- 1 Pemerataan pelayanan kesehatan secara adil bagi seluruh warga negara 
- 2 Kebebasan klinis dan ekonomis bagi penyedia pelayanan kesehatan 
- 3 Pengawasan anggaran dan biaya pada seluruh pengeluaran pelayanan kesehatan 

4 Kategori Permasalahan

Konsumen penyedia jasa :

1. Product knowledge
2. Business Process
3. Infrastructure
4. Human Resource

Product Knowledge

Treatment operasi kanker :

1. Disinar X Ray
2. Dikemo
3. Disinar dan di X Ray

Business Process



**CONTOH
KASUS 1**

Kasus pesanan gambar rontgen antara dokter dan radipografer tidak sesuai. Yang rugi konsumen karena harus rontgen lagi dan dikenakan biaya



**CONTOH
KASUS 2**

Hasil foto tidak standar. Konsumen tidak tahu ketika dokter menerima gambar foto yang tidak standar






**CONTOH
KASUS 3**

Dalam proses rontgen harus ada perlakuan yang dilakukan oleh penata rontgen yang namanya “Contrast”. Ternyata alergi pada pasien. Pasien harus mengeluarkan biaya tambahan untuk alergi

Peran Lembaga Konsumen

- Mengkritisi kebijakan atau perlakuan yang mengabaikan hak-hak konsumen
- Menyuarakan kepentingan konsumen
- Menggalang kekuatan konsumen
- Proses pemberdayaan konsumen

tahu  sadar  bertindak
 berkelompok

Lembaga Penyelesaian Sengketa

UU Perlindungan Konsumen

- Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)
 - Didorong untuk dibentuk sebagai inisiatif masyarakat
 - Sekitar 150 LPKSM di seluruh Indonesia
 - Fokus kegiatan bervariasi tergantung kemampuan dan SDM organisasi
 - Tugas LPKSM
 - Menyebarkan informasi → meningkatkan kesadaran masyarakat
 - Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya → menerima pengaduan
 - Melakukan pengawasan pelaksanaan perlindungan konsumen
-

Lembaga Penyelesaian Sengketa

- UU Praktik Kedokteran: apabila merasa dirugikan akibat tindakan praktik kedokteran dapat melaporkan ke Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia → Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis ataupun secara langsung
- Keputusan MKDKI mengikat → dokter tidak bersalah atau dikenai sanksi disiplin
- Tidak menghilangkan hak untuk melaporkan atau menggugat
- Apabila ada dugaan pelanggaran etik dapat melaporkan ke Majelis Kehormatan Etik Kedokteran → Organisasi Profesi

Lembaga Penyelesaian Sengketa

UU Perlindungan Konsumen

- **Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**
 - Diamanatkan dibentuk pemerintah di level pemerintahan kota/kabupaten
 - Terdiri dari unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha
 - Sampai saat ini baru sekitar 40 BPSK yang terbentuk
 - Tujuan: penyelesaian sengketa di luar pengadilan
 - Tugas:
 - Penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen → mediasi, arbitrase atau konsiliasi
 - Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian konsumen
 - Menjatuhkan sanksi terhadap pelanggar
 - Putusan bersifat final dan mengikat
-

Lembaga Penyelesaian Sengketa

UU Perlindungan Konsumen

- **Badan Perlindungan Konsumen Nasional**
 - Ada di tingkat nasional dan bertanggung jawab pada Presiden
 - Fungsi: memberi saran masukan dan pertimbangan terkait upaya perlindungan konsumen
 - Tugas:
 - Memberi rekomendasi kebijakan
 - Melakukan penelitian
 - Menerima pengaduan
 - Menyebarkan informasi
 - Mendorong berkembangnya LPKSM
-

Lembaga Penyelesaian Sengketa

- Selain karena kesalahan dan kelalaian tenaga medis, sengketa dokter-pasien dapat terjadi karena kurangnya komunikasi antara dokter dan pasien
 - Salah satu kewajiban dokter adalah memberikan informasi yang jelas terkait kondisi, penyakit, rencana tindakan serta kemungkinan kejadian yang tidak diinginkan, termasuk memastikan apakah pasien memahami seluruh penjelasan dokter
 - Belum ada institusi yang secara khusus menangani keluhan dan ketidakpuasan pasien
 - Belum ada tempat penyelesaian sengketa khusus pelayanan medis
 - Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan dokter dapat disampaikan dan diselesaikan dalam beberapa cara
-

Permasalahan Konsumen Layanan Medik

No	Permasalahan
1	Pelayanan Rumah Sakit mengecewakan
2	Tidak ada informasi mengenai penggunaan obat selama dalam perawatan
3	Akibat/efek samping dari tindakan medis yang dilakukan oleh pihak dokter di RS
4	Kelalaian petugas RS
5	Informasi yang diberikan oleh dokter tidak benar
6	Penggunaan obat oleh dokter yang tidak sesuai dengan aturan pemakaian dari pabrik

Survei Pelayanan Dokter 2009

- Keluhan terkait pelayanan dokter
 - Ketidakjelasan jam praktik dokter di rumah sakit
 - Waktu konsultasi yang terlalu singkat
 - Dokter tidak memberi penjelasan yang cukup
 - Dokter minta pasien melakukan pemeriksaan yang berlebihan
 - Dokter enggan memberikan obat generik
 - Keluhan terkait pelayanan sarana kesehatan
 - Perilaku diskriminatif pada pasien miskin
 - Ketidakjelasan cakupan pelayanan asuransi
 - Hak dan kewajiban pasien ditempelkan di ruang tunggu
-

Penutup

- Dalam menindaklanjuti ketidakpuasan dan keluhan pasien, seharusnya tidak dengan cara defensif, tetapi menunjukkan upaya memperbaiki pelayanan
- Kepuasan pasien terhadap respon yang diberikan sarana dan tenaga kesehatan akan sangat menentukan persepsi pasien terhadap rumah sakit dan dokter
- Perlu ada regulasi yang mewajibkan setiap sarana pelayanan kesehatan mempunyai tempat penyelesaian pengaduan yang independen, sekurang-kurangnya memuat:
 - Ada bagian dan personel yang bertanggung jawab
 - Mekanisme penerimaan dan penanganan termasuk jangka waktu penyelesaian
 - Memberikan laporan penanganan dan hasil penanganan
 - Memberikan laporan periodik pada Departemen Kesehatan
- Asosiasi sarana kesehatan atau institusi pemerintah terkait dapat membentuk institusi penyelesaian sengketa → alternatif tempat penyelesaian sengketa di luar pengadilan

TERIMA KASIH
