



# BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1609, 2014

KEMENKES. Rumah Sakit. Pasien. Kewajiban.

PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 69 TAHUN 2014  
TENTANG  
KEWAJIBAN RUMAH SAKIT DAN KEWAJIBAN PASIEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 29 ayat (3) dan Pasal 31 ayat (2) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, perlu menetapkan Peraturan Menteri Kesehatan tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;

Mengingat : 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 Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);

3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3637);

5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/Menkes/Per/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1691/MENKES/PER/VIII/2011 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 36 Tahun 2012 tentang Rahasia Kedokteran (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 915);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KESEHATAN TENTANG KEWAJIBAN RUMAH SAKIT DAN KEWAJIBAN PASIEN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.
2. Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit.
3. Dokter dan Dokter Gigi adalah dokter, dokter spesialis, dokter gigi, dan dokter gigi spesialis lulusan pendidikan kedokteran atau kedokteran gigi baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh Pemerintah Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Krisis Kesehatan adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam kesehatan individu atau masyarakat yang disebabkan oleh Bencana dan/atau berpotensi Bencana.
5. Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan baik oleh faktor alam dan/atau faktor non alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis.

6. Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.
7. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan.

## BAB II

### KEWAJIBAN RUMAH SAKIT

#### Bagian Kesatu

#### Umum

#### Pasal 2

Setiap Rumah Sakit mempunyai kewajiban :

- a. berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada Bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- b. menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin;
- c. melaksanakan fungsi sosial;
- d. menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak antara lain sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita menyusui, anak-anak, lanjut usia;
- e. melaksanakan etika Rumah Sakit;
- f. memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan Bencana;
- g. melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan baik secara regional maupun nasional;
- h. membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktik kedokteran atau kedokteran gigi dan Tenaga Kesehatan lainnya;
- i. menyusun dan melaksanakan peraturan internal Rumah Sakit (*hospital by laws*);
- j. mengupayakan keamanan pasien, pengunjung dan petugas di Rumah Sakit;
- k. memberlakukan seluruh lingkungan Rumah Sakit sebagai kawasan tanpa rokok;
- l. memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat;

- m. memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit;
- n. memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- o. membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien;
- p. menyelenggarakan rekam medis;
- q. melaksanakan sistem rujukan;
- r. menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan;
- s. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien;
- t. menghormati dan melindungi hak-hak pasien;
- u. melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas Rumah Sakit dalam melaksanakan tugas;
- v. menjamin hak petugas yang bekerja di Rumah Sakit.

## Bagian Kedua

### Kewajiban Umum

#### Pasal 3

- (1) Kewajiban berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a termasuk juga kewajiban memberikan pelayanan kesehatan pada Krisis Kesehatan lainnya sesuai kemampuan pelayanan.
- (2) Kewajiban berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada Bencana sesuai kemampuan pelayanannya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a dilakukan melalui:
  - a. pembentukan tim tanggap darurat Bencana untuk membuat dan melaksanakan manajemen penanggulangan Bencana;
  - b. memberikan pelayanan langsung kepada korban Bencana di lokasi Bencana atau di Rumah Sakit;
  - c. melakukan mitigasi dampak Bencana melalui penyediaan layanan rehabilitasi psikososial dan rehabilitasi fisik.
- (3) Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan pada Bencana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang menolak pasien dan/atau meminta uang muka terlebih dahulu.

#### Pasal 4

Kewajiban Rumah Sakit dalam menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b dilaksanakan dengan:

- a. menyediakan tempat tidur perawatan Kelas III paling sedikit 40% (empat puluh persen) dari seluruh tempat tidur untuk Rumah Sakit milik Pemerintah dan paling sedikit 20% (dua puluh persen) dari seluruh tempat tidur untuk Rumah Sakit milik swasta; dan
- b. bekerja sama dengan penyelenggara jaminan sosial kesehatan.

#### Pasal 5

Kewajiban Rumah Sakit dalam melaksanakan fungsi sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf c antara lain dilaksanakan dengan:

- a. bakti sosial atau penyelenggaraan pelayanan kesehatan di luar Rumah Sakit bagi masyarakat tidak mampu;
- b. pelayanan gawat darurat tanpa meminta uang muka;
- c. penyediaan ambulans gratis;
- d. pelayanan korban Bencana dan kejadian luar biasa; dan
- e. menyelenggarakan pelayanan kesehatan lainnya dalam rangka fungsi sosial Rumah Sakit.

#### Pasal 6

Kewajiban Rumah Sakit dalam menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak antara lain sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita menyusui, anak-anak, lanjut usia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf d dilaksanakan sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh Menteri.

#### Pasal 7

Kewajiban Rumah Sakit untuk melaksanakan etika Rumah Sakit sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf e dilakukan dengan:

- a. membentuk komite etik ;
- b. menyusun kebijakan yang kondusif bagi pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kode etik Rumah Sakit; dan
- c. melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan serta pemberian sanksi bagi pelanggaran etik.

#### Pasal 8

- (1) Kewajiban Rumah Sakit dalam memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan Bencana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2

huruf f ditujukan untuk mencegah dan mengendalikan potensi bahaya antara lain:

- a. kebakaran dan kecelakaan lain yang berhubungan dengan instalasi listrik;
  - b. radiasi atau pencemaran bahan-bahan kimia yang berbahaya;
  - c. gangguan psikososial; dan/atau
  - d. masalah ergonomis.
- (2) Pengelolaan sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan Bencana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 9

- (1) Kewajiban Rumah Sakit untuk melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan baik secara regional maupun nasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf g dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan-perundang-undangan.
- (2) Program pemerintah dibidang kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain:
  - a. imunisasi Dasar;
  - b. keluarga berencana;
  - c. inisiasi menyusui dini (IMD) dan pemberian air susu ibu (ASI) eksklusif;
  - d. penyediaan ruang menyusui;
  - e. program penanggulangan penyakit, antara lain tuberkulosis, HIV/AIDS, malaria;
  - f. pelayanan darah; dan
  - g. rujukan kasus gizi berat.
- (3) Pelaksanaan program pemerintah dibidang kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dicatat dan dilaporkan oleh setiap Rumah Sakit melalui sistem informasi Rumah Sakit.

#### Pasal 10

- (1) Kewajiban Rumah Sakit untuk membuat daftar tenaga medis dan Tenaga Kesehatan lainnya yang berpraktik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf h dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Daftar tenaga medis dan Tenaga Kesehatan lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dapat diakses oleh pengguna pelayanan.

- (3) Daftar tenaga medis dan Tenaga Kesehatan lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat nama, gelar, jabatan di Rumah Sakit, dan nomor serta masa berlaku Surat Izin Praktik (SIP).

#### Pasal 11

- (1) Kewajiban Rumah Sakit menyusun dan melaksanakan peraturan internal Rumah Sakit (*hospital bylaws*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf i dilaksanakan sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh Menteri.
- (2) Peraturan internal Rumah Sakit (*hospital bylaws*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari peraturan organisasi Rumah Sakit (*corporate bylaws*) dan peraturan staf medis Rumah Sakit (*medical staff bylaws*).

#### Pasal 12

- (1) Kewajiban Rumah Sakit dalam mengupayakan mengupayakan keamanan pasien, pengunjung dan petugas yang bekerja di Rumah Sakit sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf j dilaksanakan antara lain dengan:
  - a. menyediakan petugas keamanan untuk meminimalisir resiko kehilangan barang-barang milik pribadi serta aksesibilitas pengunjung yang tidak memiliki kepentingan dengan pasien atau pelayanan Rumah Sakit;
  - b. memelihara kondisi gedung, halaman, dan peralatan Rumah Sakit untuk mengilangkan risiko bahaya bagi pasien, Tenaga Kesehatan dan pengunjung Rumah Sakit; dan
  - c. menyusun rencana tertulis tentang perlindungan terhadap berbagai potensi bahaya atau risiko yang terjadi di Rumah Sakit.
- (2) Rencana tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
  - a. manajemen perlindungan keamanan;
  - b. perlindungan keamanan sarana dan prasarana; dan
  - c. syarat dan prosedur keamanan.

#### Pasal 13

Kewajiban Rumah Sakit dalam memberlakukan seluruh kawasan di dalam Rumah Sakit sebagai kawasan tanpa rokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf k dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga  
Kewajiban Kepada Pasien

Pasal 14

Kewajiban Rumah Sakit memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf l terdiri atas:

- a. informasi umum tentang Rumah Sakit; dan
- b. informasi yang berkaitan dengan pelayanan medis kepada pasien.

Pasal 15

- (1) Informasi umum tentang Rumah Sakit sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf a meliputi:
  - a. status perizinan, klasifikasi dan akreditasi Rumah Sakit;
  - b. jenis dan fasilitas pelayanan Rumah Sakit;
  - c. jumlah, kualifikasi dan jadwal praktik Tenaga Kesehatan;
  - d. tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;
  - e. hak dan kewajiban pasien; dan
  - f. pembiayaan.
- (2) Dalam hal Rumah Sakit menjadi wahana pendidikan Tenaga Kesehatan, Rumah Sakit wajib memberikan informasi kepada pasien dan masyarakat mengenai status Rumah Sakit sebagai Rumah Sakit pendidikan.
- (3) Informasi umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan secara langsung dan tidak langsung.
- (4) Pemberian informasi secara langsung dilakukan dengan menyediakan fasilitas pelayanan informasi atau dilakukan oleh petugas Rumah Sakit.
- (5) Pemberian informasi secara tidak langsung dilakukan antara lain melalui papan pengumuman, brosur, rambu, pamflet, dan website.

Pasal 16

- (1) Informasi yang berkaitan dengan pelayanan medis kepada pasien sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf b meliputi:
  - a. pemberi pelayanan;
  - b. diagnosis dan tata cara tindakan medis;
  - c. tujuan tindakan medis;
  - d. alternatif tindakan;



- e. risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi;
  - f. rehabilitatif;
  - g. prognosis terhadap tindakan yang dilakukan; dan
  - h. perkiraan pembiayaan.
- (2) Selain informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Rumah Sakit wajib memberikan informasi dan meminta persetujuan kepada pasien untuk melibatkan pasien dalam penelitian kesehatan.
- (3) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diberikan sejak pasien masuk ke Rumah Sakit, selama menerima pelayanan, hingga pasien meninggalkan Rumah Sakit.
- (4) Penyampaian informasi yang berkaitan dengan pelayanan medis kepada pasien sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Dokter, Dokter Gigi atau Tenaga Kesehatan lain yang merawat pasien sesuai dengan kewenangannya.
- (5) Informasi yang berkaitan dengan pembuatan keputusan atas tindakan medik dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 17

- (1) Setiap Rumah Sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf m.
- (2) Pelayanan kesehatan yang aman dan efektif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan paling sedikit sesuai dengan sasaran keselamatan pasien Rumah Sakit yang meliputi:
- a. ketepatan identifikasi pasien;
  - b. komunikasi yang efektif;
  - c. keamanan penggunaan obat dan alat kesehatan;
  - d. kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi;
  - e. pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan; dan
  - f. pengurangan risiko pasien jatuh.
- (3) Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang aman dan efektif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan kesehatan yang bermutu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit sebagai bagian dari tata kelola klinis yang baik.

- (5) Standar pelayanan Rumah Sakit sebagaimana dimaksud pada ayat (4) disusun dan diterapkan dengan memperhatikan standar profesi, standar pelayanan masing-masing Tenaga Kesehatan, standar prosedur operasional, kode etik profesi dan kode etik Rumah Sakit.
- (6) Pelayanan kesehatan yang antidiskriminasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dengan tidak membedakan pelayanan kepada pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan, baik menurut ras, agama, suku, gender, kemampuan ekonomi, orang dengan kebutuhan khusus (*difable*), latar belakang sosial politik dan antar golongan.

#### Pasal 18

- (1) Kewajiban memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya di instalasi gawat darurat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf n meliputi:
  - a. triase; dan
  - b. tindakan penyelamatan nyawa (*life saving*).
- (2) Kemampuan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan standar instalasi gawat darurat sesuai dengan jenis dan kelas Rumah Sakit.
- (3) Pada setiap pasien yang datang ke instalasi gawat darurat harus dilakukan triase sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a.
- (4) Triase sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan pemeriksaan awal atau skrining secara cepat terhadap semua pasien yang datang ke instalasi gawat darurat untuk mengidentifikasi status kegawatdaruratannya dan prioritas penanganan.
- (5) Prioritas penanganan pasien didasarkan pada hasil triase sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sesuai standar pelayanan.

#### Pasal 19

Kewajiban Rumah Sakit dalam membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf o dilaksanakan dengan;

- a. menyusun, menetapkan, melaksanakan dan mengevaluasi standar pelayanan Rumah Sakit;
- b. membentuk dan menyelenggarakan komite medik dan komite keperawatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. melakukan audit medis; dan
- d. memenuhi ketentuan akreditasi Rumah Sakit.

## Pasal 20

- (1) Kewajiban Rumah Sakit dalam menyelenggarakan rekam medis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf p dilaksanakan melalui penyelenggaraan manajemen informasi kesehatan di Rumah Sakit.
- (2) Penyelenggaraan manajemen informasi kesehatan di Rumah Sakit dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 21

- (1) Kewajiban Rumah Sakit dalam melaksanakan sistem rujukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf q dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam melakukan rujukan pasien Rumah Sakit paling sedikit harus:
  - a. melakukan pertolongan pertama dan/atau tindakan stabilisasi kondisi pasien sesuai indikasi medis serta sesuai dengan kemampuan untuk tujuan keselamatan pasien selama pelaksanaan rujukan;
  - b. melakukan komunikasi dengan penerima rujukan dan memastikan bahwa penerima dapat menerima pasien dalam hal keadaan pasien gawat darurat; dan
  - c. membuat surat rujukan untuk disampaikan kepada penerima rujukan.

## Pasal 22

- (1) Kewajiban Rumah Sakit dalam menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf r dilakukan dengan cara:
  - a. melakukan komunikasi, informasi dan edukasi;
  - b. membuat peraturan internal Rumah Sakit; dan
  - c. memberdayakan komite etik dan hukum di Rumah Sakit.
- (2) Keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain:
  - a. permintaan untuk melakukan aborsi illegal;
  - b. permintaan untuk eutanasia dan *physician assisted suicide*;
  - c. pemberian keterangan palsu; dan
  - d. melakukan fraud.

- (3) Penolakan keinginan pasien sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setelah diberikan penjelasan mengenai alasan penolakan tersebut dan dicatat dalam dokumen tertulis.
- (4) Dokumen tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat berupa rekam medis atau dokumen tersendiri.

#### Pasal 23

- (1) Kewajiban Rumah Sakit untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf s dilaksanakan kepada pasien yang memerlukan informasi lengkap tentang hak dan kewajibannya.
- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan secara lisan, tertulis atau dengan cara lain.

#### Pasal 24

- (1) Kewajiban Rumah Sakit untuk menghormati dan melindungi hak-hak pasien sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf t dilaksanakan dengan memberlakukan peraturan dan standar Rumah Sakit, melakukan pelayanan yang berorientasi pada hak dan kepentingan pasien, serta melakukan monitoring dan evaluasi penerapannya.
- (2) Hak-hak pasien sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi;
  - b. memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional;
  - c. memperoleh pelayanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi;
  - d. memilih Dokter dan Dokter Gigi serta kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;
  - e. meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada Dokter dan Dokter Gigi lain yang mempunyai Surat Izin Praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar Rumah Sakit;
  - f. mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya;
  - g. 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;
  - h. memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh Tenaga Kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya;

- i. didampingi keluarganya dalam keadaan kritis;
  - j. menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaan yang dianutnya selama hal tersebut tidak mengganggu pasien lainnya;
  - k. memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di Rumah Sakit;
  - l. mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan Rumah Sakit terhadap dirinya;
  - m. menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianut;
  - n. mendapatkan perlindungan atas rahasia kedokteran termasuk kerahasiaan rekam medik;
  - o. mendapatkan akses terhadap isi rekam medis;
  - i. memberikan persetujuan atau menolak untuk menjadi bagian dalam suatu penelitian kesehatan;
  - j. menyampaikan keluhan atau pengaduan atas pelayanan yang diterima;
  - k. mengeluhkan pelayanan Rumah Sakit yang tidak sesuai standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - l. menggugat dan/atau menuntut Rumah Sakit apabila Rumah Sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata ataupun pidana.
- (3) Dalam rangka memenuhi hak pasien untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf j, setiap Rumah Sakit menyediakan unit pelayanan pengaduan.
- (4) Unit pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan pengumpulan informasi, klarifikasi dan penyelesaian keluhan pasien atas ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit dan/atau prosedur pelayanan di Rumah Sakit.
- (5) Keluhan atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tersebut harus ditindaklanjuti secara cepat, adil dan objektif.

#### Bagian Keempat

#### Kewajiban kepada Petugas

#### Pasal 25

Kewajiban Rumah Sakit dalam melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas yang bekerja di Rumah Sakit dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf u

dilaksanakan dengan memberikan konsultasi hukum, memfasilitasi proses mediasi dan proses peradilan, memberikan advokasi hukum, memberikan pendampingan dalam penyelesaian sengketa medik dan mengalokasikan anggaran untuk pendanaan proses hukum dan ganti rugi.

#### Pasal 26

Kewajiban Rumah Sakit dalam menjamin hak petugas yang bekerja di Rumah Sakit sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf v dilaksanakan dengan:

- a. memberikan imbalan jasa yang adil dan layak sesuai beban kerja, tanggung jawab dan risiko pekerjaannya;
- b. menetapkan prosedur keselamatan kerja dan melakukan pencegahan risiko penyakit akibat kerja termasuk melakukan pengujian kesehatan secara berkala;
- c. memberikan hak cuti;
- d. memberikan jaminan sosial tenaga kerja;
- e. melaksanakan pengembangan kompetensi dan/atau kemampuan melalui pendidikan dan pelatihan.

#### Pasal 27

- (1) Menteri, pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten/kota melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban Rumah Sakit sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing.
- (2) Menteri, pemerintah daerah provinsi dan/atau pemerintah daerah kabupaten/kota, dalam melaksanakan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengikutsertakan masyarakat, asosiasi perumahsakit, atau organisasi profesi.
- (3) Pembinaan dan pengawasan dilaksanakan melalui:
  - a. advokasi, sosialisasi, supervisi, konsultasi, dan bimbingan teknis;
  - b. pendidikan dan pelatihan; dan/atau
  - c. pemantauan dan evaluasi.
- (4) Menteri, pemerintah daerah provinsi dan/atau pemerintah daerah kabupaten/kota dalam melaksanakan pembinaan dan pengawasan dapat mengenakan tindakan administratif terhadap Rumah Sakit yang tidak menaati ketentuan dalam Peraturan Menteri ini.
- (5) Tindakan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat berupa teguran lisan, teguran tertulis, pemberhentian sementara sebagian kegiatan Rumah Sakit, pencabutan izin praktik Tenaga Kesehatan dan/atau pencabutan Izin Operasional.

BAB III  
KEWAJIBAN PASIEN

Pasal 28

Dalam menerima pelayanan dari Rumah Sakit, pasien mempunyai kewajiban:

- a. mematuhi peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;
- b. menggunakan fasilitas rumah sakit secara bertanggungjawab;
- c. menghormati hak-hak pasien lain, pengunjung dan hak Tenaga Kesehatan serta petugas lainnya yang bekerja di rumah sakit ;
- d. memberikan informasi yang jujur, lengkap dan akurat sesuai kemampuan dan pengetahuannya tentang masalah kesehatannya;
- e. memberikan informasi mengenai kemampuan finansial dan jaminan kesehatan yang dimilikinya;
- f. mematuhi rencana terapi yang direkomendasikan oleh Tenaga Kesehatan di rumah sakit dan disetujui oleh Pasien yang bersangkutan setelah mendapatkan penjelasan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. 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; dan
- h. memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

Pasal 29

- (1) Imbalan jasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 huruf g merupakan pembayaran atas konsultasi, pemeriksaan medis, tindakan medis dan pelayanan lain yang diterima, yang didasarkan atas itikad baik Pasien sesuai dengan jasa yang diterima.
- (2) Dalam hal Pasien belum dapat memenuhi kewajiban pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2), maka Pasien dapat diberikan tenggang waktu sesuai dengan perjanjian antara Pasien atau keluarganya dengan rumah sakit.
- (3) Perjanjian sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sekurang-kurangnya memuat tenggang waktu, cara pelunasan kekurangan pembayaran dan ditandatangani oleh kedua belah pihak.
- (4) Pasien dapat meninggalkan rumah sakit apabila Pasien atau keluarga telah menandatangani perjanjian sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

BAB IV  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 30

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 1 Oktober 2014  
MENTERI KESEHATAN  
REPUBLIK INDONESIA,

NAFSIAH MBOI

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 17 Oktober 2014  
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

AMIR SYAMSUDIN