

**HOSPITAL REHABILITASI CHERAS**

**POLISI HAK DAN  
TANGGUNGJAWAB  
PESAKIT & WARIS**

**Pemakluman Kepada Kakitangan  
Dan Pemahaman Berhubung  
Komitmen Untuk Melindungi  
Hak Pesakit & Waris**

## **1. PENGENALAN, VISI, MISI DAN OBJEKTIF**

### **1.1 PENGENALAN**

Hospital Rehabilitasi Cheras amat komited dalam menjaga setiap pesakit, ahli keluarga dan waris pesakit. Kami menghormati hak individu, perbezaan dan ekspektasi tanpa mengira bangsa, agama, jantina dan umur. Polisi ini menggariskan hak dan tanggungjawab pesakit dan ahli keluarga semasa mendapatkan rawatan di hospital ini.

Hospital Rehabilitasi Cheras sentiasa komited untuk memastikan semua kakitangan mengambil sepenuh pemakluman tentang polisi dan prosedur berkenaan Hak Pesakit dan Waris ini. Pemakluman ini diwujudkan bertujuan sebagai panduan komprehensif buat kakitangan bagi memahami peranan dan tanggungjawab mereka dalam berpegang teguh dan melindungi hak-hak ini.

### **1.2 VISI HOSPITAL**

- a. Visi kami adalah untuk menjadi institusi perubatan rehabilitasi bertaraf dunia dengan memberikan perkhidmatan kesihatan yang menyeluruh.

### **1.3 MISI HOSPITAL**

- a. Mencapai potensi yang optimum bagi pesakit melalui penyampaian perubatan rehabilitasi yang menyeluruh;
- b. Memperoleh kecemerlangan di dalam perubatan rehabilitasi melalui pendekatan pasukan interdisiplinari, latihan berkualiti, penambakan berterusan dan amalan 'Best Practice';
- c. Meningkatkan perkembangan ilmu terkini melalui integrasi penemuan saintifik dan amalan penyelidikan klinikal; dan
- d. Memperkasa jaringan kerjasama di peringkat setempat, kebangsaan dan antarabangsa.

### **1.4 OBJEKTIF POLISI**

Objektif dasar hak pesakit dan waris ini diwujudkan adalah untuk:

- a. Mewujudkan asas kepercayaan yang kukuh dan komunikasi yang jelas antara pengamal perubatan rofesional, pesakit dan waris mereka. Kami percaya bahawa komunikasi yang berkesan adalah kunci untuk mencapai hasil perawatan yang lebih

baik dan pengalaman pemulihan yang positif.

- b. Memastikan agar setiap latar belakang budaya, psikososial dan kepercayaan agama setiap pesakit dihormati dan diambil kira semasa mencadangkan pelan rawatan pemulihan mereka.
- c. Menyediakan persekitaran yang selamat buat pesakit dan memastikan mereka dan waris mereka mengambil bahagian secara aktif dalam keputusan rawatan dengan mengambil kira ekspektasi mereka.
- d. Menghormati hak pesakit dan waris berhubung dengan penyertaan dalam penyelidikan perubatan dan keputusan pendermaan organ agar sentiasa telus dan menghormati pilihan mereka.
- e. Memastikan setiap kakitangan memahami garis panduan dalam menjaga dan menghormati maruah, privasi, dan hak individu pesakit serta waris mereka.
- f. Untuk menerangkan lebih jelas tentang tanggungjawab kakitangan dalam menguatkuasakan hak pesakit dan waris pesakit di samping mengekalkan persekitaran yang selamat, harmoni dan beretika.

### 1.5 KOMITMEN KAKITANGAN HRC

Sebagai warga kerja Hospital Rehabilitasi Cheras yang berwibawa, kami berharap agar dapat:

- a. Memahami sepenuhnya dan mematuhi dasar yang digariskan dalam dokumen ini.
- b. Memastikan pesakit dan waris mereka sedar terhadap hak mereka.
- c. Mengambil bahagian secara aktif dalam melindungi privasi, maruah, dan keselamatan pesakit pada setiap masa.
- d. Mendidik pesakit dan waris mereka tentang tanggungjawab mereka semasa menerima rawatan.
- e. Mengekalkan profesionalisme dan rasa hormat ketika berinteraksi dengan pesakit dan waris mereka.
- f. Memastikan bahawa standard piawaian dalam memberikan rawatan dapat disampaikan di samping hak pesakit dan waris mereka sentiasa dihormati dan dilindungi secara konsisten.

## 2. PENERANGAN POLISI

Polisi ini adalah untuk menerangkan hak pesakit dan waris serta aspek yang berkaitan dengan keselamatan pesakit. Walau pun majoriti pesakit adalah dalam golongan Orang Kurang Upaya (OKU) tetapi tidak semuanya dikategorikan sebagai pesakit berisiko

tinggi, ia bergantung pada kes, pemerhatian terhadap pesakit, dan diagnosis klinikal oleh pasukan yang bertanggung jawab. Hospital Rehabilitasi Cheras sentiasa komited dalam melindungi dan mempromosikan hak-hak ini.

### **3. HAK PESAKIT DAN WARIS**

Di Hospital Rehabilitasi Cheras, kami percaya bahawa pesakit dan waris mereka mempunyai hak asasi tertentu yang perlu sentiasa dijaga pada setiap masa. Hak-hak ini termasuk:

#### **3.1 Akses Kepada Penjagaan Rawatan**

- a. Akses tanpa berat sebelah kepada rawatan yang diberikan tanpa mengira bangsa, kepercayaan, jantina, umur, asal negara atau sumber pendapatan untuk penjagaan.
- b. Keutamaan diberikan kepada kanak-kanak, orang kurang upaya, dan pesakit dalam golongan warga emas.
- c. Memaklumkan kepada ahli keluarga semasa kemasukan pesakit.
- d. Hak untuk mendapatkan penjagaan rawatan dalam persekitaran yang selamat, bebas daripada sebarang penderaan atau gangguan.

#### **3.2 Rasa Hormat dan Maruah**

- a. Memberikan penjagaan rawatan dengan rasa hormat dan mengambil kira maruah dan kepercayaan peribadi pesakit.
- b. Hak privasi semasa rawatan - Ini termasuk mempunyai hak untuk seseorang yang berjantina sama untuk hadir semasa pemeriksaan fizikal di bahagian anggota badan tertentu dijalankan.
- c. Apabila rawatan atau prosedur yang dilakukan oleh pengamal perubatan profesional yang berlainan jantina, pesakit mempunyai hak untuk tidak terus menanggalkan jubah/baju pesakit untuk jangka masa lama bagi mencapai tujuan perubatan yang memerlukan pesakit untuk membuka baju mereka.
- d. Mempunyai hak untuk menolak berinteraksi dengan individu yang tidak mempunyai kebenaran.

### **4. KERAHSIAAN**

- 4.1 Perlindungan rekod perubatan dan privasi.
- 4.2 Rekod klinikal diakses hanya oleh kakitangan yang diberikan mandate kuasa sahaja.

- 4.3 Pesakit mempunyai hak untuk memastikan semua komunikasi dan rekod lain yang berkaitan dengan penjagaan rawatan mereka, termasuk sumber pembayaran untuk rawatan, dianggap sebagai sulit.

## **5. PERTIMBANGAN**

- 5.1 Menghormati nilai budaya, rohani dan hal peribadi pesakit.
- 5.2 Kebebasan untuk memakai pakaian simbolik agama masing-masing melainkan ia boleh mengganggu prosedur penjagaan rawatan
- 5.3 Sebagai pesakit, mereka mempunyai hak untuk menghormati nilai budaya, psikososial, rohani dan peribadi, kepercayaan dan keminatan masing-masing. Mereka juga mempunyai hak untuk memakai pakaian peribadi yang sesuai dan barangan atau simbolik keagamaan selagi ia tidak mengganggu prosedur diagnostik untuk rawatan. Mereka juga mempunyai hak untuk perkhidmatan paderi dan kerohanian yang lain mengikut agama mereka.

## **6. PENGAWASAN & KESELAMATAN**

- 6.1 Hak kepada persekitaran yang selamat dan perlindungan daripada sebarang ancaman bahaya.
- 6.2 Segala peralatan peribadi yang dibawa ke hospital adalah atas tanggungjawab sendiri dan pihak hospital tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang kehilangan.

## **7. MAKLUMAT LANJUT**

Sebagai pesakit dan waris, mereka mempunyai hak:

- 7.1 Untuk dimaklumkan ketika kemasukan ke wad tentang maklumat polisi hak pesakit dan waris serta mekanisme membuat aduan dan senarai semak yang lain.
- 7.2 Untuk mengakses maklumat yang terkandung dalam rekod klinikal mereka, termasuk penyiasatan, diagnosis, rawatan, prognosis, penjagaan pelepasan dan kesinambungan penjagaan dalam tempoh masa yang munasabah, dan untuk mendapatkan maklumat yang dijelaskan atau ditafsirkan seperti yang diperlukan, kecuali apabila dihadkan oleh undang-undang dan/atau selagi tidak mengganggu rawatan.
- 7.3 Untuk dimaklumkan tentang dasar dan amalan kemudahan penjagaan kesihatan yang berkaitan dengan penjagaan, rawatan dan tanggungjawab

mereka. Mereka juga mempunyai hak untuk mengetahui tentang sumber kemudahan penjagaan kesihatan, seperti wakil pesakit, aduan dan proses rungutan pesakit, atau jawatankuasa etika yang boleh membantu mereka menyelesaikan masalah dan soalan dengan segera tentang perkhidmatan kemudahan penjagaan kesihatan.

- 7.4 Pesakit dan/atau ahli keluarga boleh mempunyai akses kepada maklumat promosi kesihatan untuk memudahkan mereka tinggal di hospital serta maklumat tentang kualiti dan prestasi perkhidmatan yang diberikan oleh pihak hospital.

## **8. KOMUNIKASI**

Hak untuk berkomunikasi secara bebas, termasuk melalui juru bahasa jika perlu.

## **9. PERSETUJUAN**

- 9.1 Perlu mendapatkan persetujuan dan kebenaran daripada waris pesakit untuk sebarang rawatan dan prosedur.
- 9.2 Hak untuk mengetahui siapa yang bertanggungjawab untuk melakukan rawatan dan prosedur.
- 9.3 Pesakit akan dimaklumkan jika hospital bercadang untuk melibatkan diri dalam atau melaksanakan eksperimen atau projek penyelidikan/pendidikan lain yang menjejaskan penjagaan atau rawatan mereka.
- 9.4 Pesakit juga mempunyai hak menolak untuk menyertai mana-mana aktiviti sedemikian dan hanya akan mengambil bahagian jika kebenaran dan persetujuan diberikan.
- 9.5 Bagi pesakit di bawah umur yang tidak sah untuk memberi kebenaran (kurang daripada 18 tahun), kuasa untuk memberi kebenaran untuk rawatan perubatan adalah seperti yang diperuntukkan di bawah Akta Kanak-Kanak 2001 (Pindaan 2016).

## **10. PERUNDINGAN**

Sebagai pesakit, anda mempunyai hak untuk berunding dengan profesional kesihatan yang bertauliah mengikut pilihan anda.

## **11. PENOLAKAN RAWATAN DAN DAMA (*Discharge Against Medical Advice*)**

- 11.1 Hak untuk menolak rawatan dalam had undang-undang.
- 11.2 Kaunseling diberikan sebelum discaj dan terhadap nasihat perubatan

## **12. PEMINDAHAN DAN KESINAMBUNGAN PENJAGAAN**

Sekiranya pesakit perlu dipindahkan ke fasiliti kesihatan lain untuk meneruskan penjagaan mereka, pesakit dan waris mereka perlu dimaklumkan dan diterangkan mengenai indikasi dan perancangan selepas discaj.

## **13. CAJ HOSPITAL**

Hak untuk dimaklumkan tentang kos rawatan dan menerima bil secara terperinci.

## **14. PENERIMAAN ATAU PENOLAKAN UNTUK MENGAMBIL BAHAGIAN DALAM PENYELIDIKAN PERUBATAN**

Pesakit mempunyai hak untuk menerima atau menolak penyertaan dalam penyelidikan.

## **15. DERMA ORGAN**

Pesakit perlu memaklumkan kepada institusi kesihatan yang merawat mereka memutuskan untuk berikrar sebagai penderma organ, atau jika mereka mempunyai sebarang pertanyaan mengenai pendermaan organ. Maklumat dan kaunseling mengenai pendermaan organ harus mudah didapati.

## **16. PENGURUSAN KESAKITAN**

Pihak hospital komited untuk memastikan pengurusan kesakitan sebagai sebahagian daripada penjagaan pesakit yang komprehensif, seperti dalam Pekeliling KKM 9/2008-Sakit sebagai Tanda Vital ke-5 untuk dimaklumkan kepada pesakit. Oleh itu, pihak hospital juga komited mengambil setiap langkah yang perlu untuk memahami kesakitan yang pesakit alami, menghormati kesakitan pesakit, mengenali keterukan kesakitan dan menyediakan pengurusan kawalan kesakitan secara individu tepat pada waktunya.

## **17. PENEMAN PESAKIT**

Penjaga dibenarkan berdasarkan keperluan dan perbincangan lanjut dengan pakar atau doktor yang bertanggungjawab. Bagi pesakit kanak-kanak, ibu bapa sendiri perlu menemani anak mereka sepanjang mendapatkan rawatan di wad. Salah seorang daripada ibu atau bapa boleh tinggal bersama anak selama berada di hospital (sebaik-baiknya ibu).

## **18. PENAFIAN RESUSITASI**

Sebagai pesakit, mereka mempunyai hak untuk tidak mendapatkan resusitasi berdasarkan kepercayaan mereka dan peraturan undang-undang.

## **19. PENJAGAAN HAYAT TERAKHIR**

Sebagai pesakit, mereka berhak untuk mendapatkan penjagaan yang berperikemanusiaan, penghormatan dan belas kasihan di hayat yang terakhir mereka. Ini adalah untuk memastikan keselesaan dan maruah pesakit semasa peringkat akhir kehidupan yang terdiri daripada rawatan gejala primer dan sekunder, pengurusan kesakitan, keperluan psikologi, sosial, emosi dan keagamaan.

## **20. TANGGUNGJAWAB PESAKIT & WARIS PESAKIT**

**Sebagai seorang pesakit, anda mempunyai tanggungjawab untuk:**

- 20.1 Memberikan pada pengetahuan terbaik anda, maklumat yang tepat dan lengkap tentang simptom anda, sejarah perubatan lampau dan penggunaan ubat-ubatan yang ditetapkan dan tidak ditetapkan, termasuk makanan tambahan dan ubat-ubatan tradisional.
- 20.2 Bertanya jika anda memerlukan penjelasan lanjut mengenai rawatan anda.
- 20.3 Berbincangkan tentang rawatan anda sebelum membuat sebarang keputusan termaklum.
- 20.4 Mengikut nasihat daripada pegawai perubatan anda.
- 20.5 Menghormati hak pesakit lain untuk privasi, kerahsiaan, kesopanan, budaya dan kepercayaan rohani.
- 20.6 Mematuhi segala peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh pihak hospital.
- 20.7 Menyelesaikan bil hospital anda selepas discaj dan sebelum anda pulang ke rumah.
- 20.8 Elakkan sebarang kekerasan terhadap kakitangan kesihatan. Sebarang bentuk kekerasan terhadap profesional kesihatan akan ditangani dengan serius.

**Pesakit dan waris pesakit tidak dibenarkan:**

- 20.9 Membawa barang berharga apabila dimasukkan ke wad.
- 20.10 Barangan berharga termasuk:
  - a. Tunai
  - b. Barang kemas
  - c. Dokumen penting seperti Kad Pengenalan, passport, kad kredit, kad bank, buku simpanan, buku cek, dll.
  - d. Kunci



- e. Barangan lain yang dianggap berharga
- 20.11 Berjalan keluar dari wad atau premis hospital tanpa memaklumkan kakitangan atau jururawat kami sebaik sahaja mereka masuk ke wad.
- 20.12 Membawa kanak-kanak / warga emas atau bilangan pelawat yang ramai pada satu-satu masa bersama mereka.

**Peranan pesakit dan waris untuk tujuan keselamatan:**

- 20.13 Pesakit dikehendaki memakai gelang pergelangan tangan yang tertulis nama, MRN, wad dan unit sepanjang masa di hospital.
- 20.14 Pesakit dan waris dikehendaki mendapatkan kebenaran daripada kakitangan yang menjaga wad sekiranya anda perlu meninggalkan wad untuk urusan peribadi atau mendesak.
- 20.15 Kanak-kanak di bawah umur 12 tahun tidak digalakkan untuk melawat hospital melainkan mendapatkan rawatan.
- 20.16 Jika mereka berisiko jatuh, mereka dikehendaki:  
Memanggil bantuan apabila mereka ingin berpindah dari katil ke kerusi dan pergi ke tandas.
- Menggunakan loceng panggilan untuk bantuan jururawat.
  - Menggunakan kasut yang tidak licin.
  - Seelok-eloknya ada seseorang yang menemani.
  - Memastikan rel sisi katil tegak apabila berada di atas katil.
  - Meletakkan semua barang mereka dalam jangkauan mereka.

**TAMAT**