

Penerapan Etika-Hukum dalam Komunikasi di Rumah Sakit di era Pandemi Covid-19

BUDI SAMPURNA

Kompartemen Hukum Advokasi Mediasi PERSI

Komite Etik dan Hukum RSCM



SNARS: Meningkatkan Komunikasi yang Efektif

- **Dalam Rangka Keselamatan Pasien, RS menetapkan regulasi untuk melaksanakan proses meningkatkan efektivitas komunikasi verbal dan atau komunikasi melalui telpon antar-PPA**
 - **Pelaporan hasil pemeriksaan diagnostik kritis**
 - **Komunikasi hand over (serah terima)**

Komunikasi Efektif antar PPA

- **Komunikasi dianggap efektif bila tepat waktu, akurat, lengkap, tidak mendua (ambiguous), dan diterima oleh penerima informasi, yang bertujuan mengurangi kesalahan (bahasa, singkatan, tulisan) dan meningkatkan keselamatan pasien)**
 - **Catat informasi penting**
 - **Proses hand over**
 - **SBAR: situation, background, Assessment, Recommendation**
 - **Konsultasi, Rujuk**

Komunikasi Efektif PPA - Pasien

- Informasi yg penting
- Informasi untuk Pasien dan Keluarga
- Bahasa yang mudah dimengerti
- Regulasi tentang tata cara berkomunikasi
- Meningkatkan partisipasi pasien
- Pemberi informasi
- Suasana



Pasien: perhatian, kekhawatiran, harapan, perasaan, pemikiran, dampak

Dokter: tanda, gejala, pemeriksaan, DD

Cukupkah dengan “Efektif” ?

Etik

- Autonomy
- Beneficence
- Non Maleficence
- Justice
- Privacy
- Confidentiality
- Veracity



Hukum

- Situasi - Kondisi
 - Kompetensi
- Kapasitas Mental dan Fisik
 - Pemahaman
- Kesempatan Tanya / Diskusi
 - Trust
- Pembuatan Keputusan

Communication Skills

**Cote and Leclere,
2000**

- To speak articulately and fluently
- To use patient-friendly terminology
- To be able to listen to the patient

**Pereira and
Puggina, 2017**

- Managing interpersonal relationship
- Ability to send a clear message, honesty and professionalism

**Koenig, 2011, Lum
etal, 2016**

- Teamwork and collaboration
- Intercultural communication
- Critical thinking
- Communication technique

**Hobgood etal,
2002**

- Active listening
- Body language
- Face expressions
- Getting feed back
- Emotional interaction

Komunikasi membentuk Hubungan D-P

Dalam Good Medical Practice (GMC , 2016):

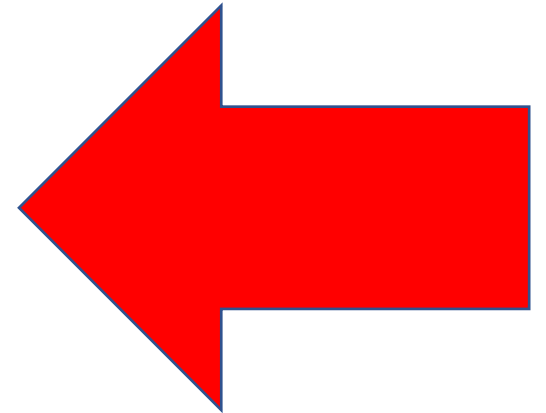
- *Doctors should work in partnership with patients by listening and responding to their concerns and preferences, giving them the information they want and need in a way they can understand, respecting their right to be involved in decisions about their treatment and care, and supporting them in their own efforts to improve and maintain their health.*

Hak Pasien

- ■■ a healthy and safe environment
- ■■ participation in decision-making
- ■■ access to health care services which include:
 - ■■ receiving timely emergency care
 - ■■ treatment and rehabilitation
- ■■ confidentiality and privacy
- ■■ informed consent
- ■■ be referred for a second opinion
- ■■ continuity of care

- ■■ refusal of treatment
- ■■ complain about health services.

Bagaimana komunikasi, edukasi dan informasi yang harus dilakukan?



Era Pandemi Covid-19

- **Kenali Serba Cukup:**
 - Virus penyebab, penularan, epidemiologi, patofisiologi, gejala dan tanda, pemeriksaan penunjang, kriteria penggolongan “pasien”, Uji diagnostic, Sebab kematian, hubungan dengan komorbiditas, pemulasaraan
 - Administratif / keuangan
 - Penanganan : alur, system, pakaian (APD), rujukan
 - Komunikasi, Informasi dan Edukasi : standar, limitasi
 - Anjuran perilaku pasca covid-19

Era Pandemi Covid-19

- **Beri Informasi ke Pasien Serba Cukup:**
 - Virus penyebab, penularan, epidemiologi, patofisiologi, gejala dan tanda, pemeriksaan penunjang, kriteria penggolongan “pasien”, Uji diagnostic, Sebab kematian, hubungan dengan komorbiditas, pemulasaraan
 - Penanganan : alur, sistem, pakaian (APD), kemungkinan, rujukan
 - Anjuran perilaku pasca covid-19

Isu penting; penjelasan seragam

- **Benarkah memang ada Virus SARS-CoV-2? Bukan hanya Konspirasi?**
- **Benarkah Covid-19 berbahaya? Mengakibatkan kematian?**
- **Mengapa harus diperiksa Rapid Test, PCR, dll? Kenapa mahal?**
- **Apakah benar semua ditanggung pemerintah?**
- **Benarkah perawatannya selama ini? Kelihatannya tidak di-apa2-in?**
- **Kalau PCR negatif kenapa masih dirawat?**
- **Kalau masih ODP / PDP kenapa diperlakukan seperti pasien Covid-19?**
- **Kalau hasil PCR negative atau belum ada, kon dipulasara seperti Covid-19 ?**



**TERIMA
KASIH**