



Penyelesaian Sengketa Medis Berdasarkan Perspektif Tenaga Medis Dan Perspektif Pasien

Medical Dispute Resolution Based On The Perspective Of Medical Personnel And The Perspective Of The Patient

Matthew Saputra Anando Pinistar Simamora¹, Hudi Yusuf²

Hukum Kesehatan dan Sengketa Medik, Fakultas Hukum, Universitas Bung Karno

Email: saputraanando@gmail.com¹, hoedydjoesoef@gmail.com²

Article history :

Received : 21-01-2025

Revised : 23-01-2025

Accepted : 25-01-2025

Published : 28-01-2025

Abstract

The purpose of this paper is to review research on the process of resolving medical disputes that occur between medical personnel or health workers and patients in hospitals based on the perspectives and points of view of each of the two parties. Patients have their own perspectives on the medical disputes they experience, as do medical personnel or health workers who have their own perspectives on the medical disputes. Because it is possible that medical disputes only harm the patient but can also harm the profession of health workers or medical personnel. Thus, this study will also refer to applicable laws and regulations. This study uses a normative legal research method with a statutory approach. The legal material collection technique used is a literature study. The legal material analysis technique used in this study is deductive legal analysis

Key Words: *Medical Dispute Resolution Process, Patient Perspective, Medical Personnel or Health Workers Perspective*

Abstrak

Tujuan penulisan ini untuk mengkaji penelitian tentang proses penyelesaian sengketa medis yang terjadi antara tenaga medis atau tenaga kesehatan dengan pasien di rumah sakit berdasarkan perspektif dan sudut pandang masing – masing kedua pihak tersebut. Pasien memiliki sudut pandang sendiri mengenai sengketa medis yang dialami demikian juga tenaga medis atau tenaga kesehatan yang memiliki sudut pandang sendiri mengenai sengketa medis tersebut. Karena tidak menutup kemungkinan sengketa medis hanya merugikan pihak pasien tetapi juga dapat merugikan profesi tenaga kesehatan atau tenaga medis. Dengan demikian penelitian ini akan mengacu juga kepada peraturan perundang – undangan yang berlaku. Studi ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan. Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan adalah studi pustaka. Teknik analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis hukum deduktif

Kata Kunci: *Proses Penyelesaian Sengketa Medis, Perspektif Pasien, Perspektif Tenaga Medis Atau Tenaga Kesehatan*

PENDAHULUAN

Penyelesaian sengketa medis pada umumnya hanya melihat sudut pandang pasien saja yang dalam mayoritas kasus menjadi korban dalam kasus sengketa medis namun ada beberapa kasus yang juga merugikan pihak lainnya yaitu tenaga medis atau tenaga kesehatan dalam menjalankan profesinya. Dalam sengketa medis, terdapat dua pihak yang saling berselisih yaitu pasien dengan tenaga medis atau tenaga kesehatan yang merawatnya maka dengan demikian ada dua perspektif yang berbeda dalam kasus tersebut. Perspektif Pasien ketika terbukti bahwa kesalahan tenaga medis



atau tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga mengakibatkan kerugian terhadap pasien.

Ada juga perspektif tenaga medis atau tenaga kesehatan bahwa ketika tidak terbukti bahwa mereka melakukan kesalahan dalam melaksanakan prosedur pelayanan kesehatan melainkan sesuai dengan standar etika dan disiplin tetapi karena sudah telanjur terlibat dalam kasus sengketa medis, akan membuat stigma bahwa masyarakat akan tidak percaya untuk berobat dengan tenaga medis atau tenaga kesehatan tersebut sehingga menjadi preseden yang buruk dan proses yang sulit dalam memulihkan nama baik.

Untuk itu, dalam kasus sengketa medis perlu mengambil sudut pandang dari kedua pihak sehingga akan menciptakan keadilan dalam mencari pihak mana yang bersalah atau hanya terjadi sebuah kesalahpahaman antara pasien dan tenaga medis atau tenaga kesehatan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dijalankan adalah penelitian hukum normatif, sehingga didalam penelitian hukum yang meneliti peraturan perundang-undangan, asas hukum, dan kaidah hukum. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan aturan hukum, prinsip hukum, dan doktrin hukum. Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan adalah studi pustaka yaitu teknik penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan dan mencari bahan-bahan hukum yang sesuai dengan konsep penelitian.

Pendekatan yang digunakan peneliti dalam penulisan hukum ini adalah pendekatan undang-undang (statute approach) yaitu pendekatan penelitian hukum yang dilakukan dengan menemukan undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang sedang dibahas. Dan pendekatan konseptual (conceptual approach).

Teknik analisa bahan hukum yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode deduksi yaitu metode berpikir yang menggunakan penalaran deduktif untuk menarik kesimpulan hukum yang bersifat khusus dari prinsip-prinsip hukum yang bersifat umum. Metode deduksi berpangkal dari pengajuan premis mayor atau prinsip – prinsip hukum yang kemudian diajukan premis minor atau fakta hukum. Dari kedua premis ini kemudian ditarik suatu kesimpulan yang logis atau conclusion.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perspektif Pasien dalam menjalani proses penyelesaian sengketa medis

Dalam perspektif pasien, sengketa medis dapat diselesaikan melalui mediasi atau non-litigasi. Mediasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik. Perspektif pasien dalam penyelesaian sengketa medis antara lain pasien dapat merasa dirugikan akibat kelainan atau kesalahan medis yang dilakukan dokter, pasien dapat merasa tidak puas dengan putusan pengadilan karena sulitnya membuktikan kesalahan dokter, pasien dapat merasa terbantu dengan mediasi karena dapat mengutarakan permasalahannya dan memilih cara penyelesaiannya sendiri.

Pasien yang mengalami sengketa medis cenderung merasa bahwa apa yang diharapkan tidak tercapai setelah melakukan pengobatan sehingga pasien merasa tidak puas atas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh tenaga medis yang bersangkutan, pasien merasa dirugikan



karena pada saat akan menjalani pengobatan terkadang tenaga medis atau dokter tidak memberikan pemaparan prosedur yang detail mengenai efek samping dan keadaan pasca pengobatan yang akan terjadi terhadap pasien.

Pada beberapa kasus pasien yang mengalami efek samping setelah menjalani pengobatan merasa bahwa pengobatan yang ia jalani tidak sesuai dengan apa yang diharapkan padahal itu merupakan kesalahpahaman dalam penjelasan prosedur pelayanan kesehatan atau pengobatan yang akan di jalankan oleh tenaga medis terhadap pasien.

Untuk itu dari perspektif pasien mengharapkan bahwa dalam proses pelayanan kesehatan, tenaga medis harus menjelaskan secara detail setiap proses yang akan dijalani oleh pasien mulai dari kontrol rawat jalan, persiapan operasi bagi pasien yang akan menjalani operasi, obat – obatan yang akan di konsumsi sesuai dengan penyakit pasien, rekam medis pasien yang bersangkutan, efek samping pengobatan sehingga pasien memahami dengan baik apapun proses yang akan dijalaninya.

Dalam Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Hak dan Kewajiban Pasien adalah sebagai berikut :

Pasal 276 (Hak Pasien)

- a. Mendapatkan informasi mengenai Kesehatan dirinya;
- b. Mendapatkan penjelasan yang memadai mengenai Pelayanan Kesehatan yang diterimanya;
- c. Mendapatkan Pelayanan Kesehatan sesuai dengan kebutuhan medis, standar profesi, dan pelayanan yang bermutu;
- d. Menolak atau menyetujui tindakan medis, kecuali untuk tindakan medis yang diperlukan dalam rangka pencegahan penyakit menular dan penanggulangan KLB atau Wabah;
- e. Mendapatkan akses terhadap informasi yang terdapat di dalam rekam medis;
- f. Meminta pendapat Tenaga Medis atau Tenaga Kesehatan lain; dan
- g. Mendapatkan hak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.

Pasal 277 (Kewajiban Pasien)

- a. Memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya
- b. Mematuhi nasihat dan petunjuk Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan
- c. Mematuhi ketentuan yang berlaku pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan hak tersebut, pasien berhak mengetahui penjelasan yang memadai mengenai informasi kesehatan dirinya dan pelayanan kesehatan yang akan diterimanya, mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai kebutuhan medis, standar profesi dan pelayanan yang bermutu dan berkualitas. Menyetujui atau menolak tindakan medis yang akan diterimanya kecuali untuk tindakan medis yang diperlukan dalam rangka pencegahan penyakit menular atau penanggulangan kejadian luar biasa atau wabah, mendapatkan akses terhadap informasi yang ada dalam rekam medis, meminta pendapat tenaga medis atau tenaga kesehatan lain, dan mendapatkan hak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.



Ketika Pasien tidak terpenuhi haknya seperti yang disebutkan di atas maka akan terjadi sengketa medis yang tentu merugikan pasien, karena informasi kesehatan merupakan informasi yang penting serta pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas sangat penting untuk menunjang pemulihan kesehatan Pasien seperti kamar rawat yang bersih, kamar mandi yang bersih, alat – alat medis yang steril dan terjaga kebersihannya, lingkungan rumah sakit yang aman dan tenang. Dokter dan tenaga medis tidak boleh salah dalam memberikan diagnosa dan melakukan tindakan medis tanpa persetujuan Pasien karena itu melanggar hak Pasien dan termasuk sengketa medis.

Lebih jauh ketika sebenarnya Pasien mengalami sakit yang ringan namun Dokter salah mendiagnosa dan mengatakan bahwa sakit yang diderita parah akan mempengaruhi kondisi psikologis Pasien terutama pikiran yang menjadi khawatir dan perasaan yang tidak tenang. Tentu itu akan merugikan Pasien.

Selain mendapatkan hak, pasien juga memiliki kewajiban memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya, mematuhi petunjuk tenaga medis dan tenaga kesehatan, mematuhi ketentuan yang berlaku pada fasilitas pelayanan kesehatan, memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

Pasien harus memberikan informasi yang lengkap dan jujur mengenai masalah kesehatannya dan tidak boleh berbohong atau memberikan informasi palsu, karena itu akan merugikan tenaga medis dan tenaga kesehatan yang nantinya akan salah melakukan diagnosa terhadap pasien tersebut dan akan terjadi sengketa medis karena ketidaksesuaian diagnosa tenaga medis atau dokter akibat informasi yang seharusnya diberikan pasien namun tidak diberikan secara jelas dan jujur.

2. Perspektif Tenaga Medis atau Tenaga Kesehatan dalam menjalani proses penyelesaian sengketa medis

Tenaga medis atau tenaga kesehatan dapat menjadi korban sengketa medis ketika terdapat kesalahpahaman dalam proses pelayanan kesehatan yang melibatkan tenaga medis atau tenaga kesehatan dengan pasien. Dalam beberapa kasus seperti Pasien yang tidak memberikan informasi secara jelas dan benar mengenai masalah kesehatannya akan merugikan tenaga medis ketika melakukan check up dan memberikan diagnosa karena informasi yang tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Tenaga medis atau tenaga kesehatan yang terlibat kasus sengketa medis terlebih yang telah diberitakan dalam media massa atau sedang menempuh persidangan meskipun belum terbukti bersalah melakukan pelanggaran cenderung akan mendapatkan stigma yang negatif dari masyarakat terlebih masyarakat akan takut untuk berobat dengan tenaga medis yang bersangkutan, hal ini berakibat tenaga medis tersebut akan kesulitan mengembalikan rasa kepercayaan masyarakat meskipun pada akhirnya terbukti tidak bersalah.

Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan membahas mengenai apa saja hak dan kewajiban tenaga medis dan tenaga kesehatan dalam menjalankan praktik. Hal ini tertuang dalam pasal 274.

Berikut adalah kewajiban tenaga medis dan kesehatan dalam menjalankan praktik:



- a. Memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional, dan etika profesi serta kebutuhan kesehatan pasien
- b. Mendapatkan persetujuan dari pasien atau keluarganya atas tindakan medis yang akan diberikan
- c. Menjaga kerahasiaan kesehatan pasien
- d. Membuat dan menyimpan catatan dan/atau dokumen mengenai pemeriksaan, asuhan, dan tindakan yang dilakukan
- e. Merujuk pasien ke tenaga medis atau tenaga kesehatan yang lain, yang memiliki kompetensi dan kewenangan yang sesuai

Hak Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan Dalam Gaji/Upah dan Jaminan Perlindungan

UU Kesehatan Terbaru (UU No 17 Tahun 2023) diatur mengenai hak tenaga medis dan kesehatan dalam menerima gaji atau upah yang sesuai, yang diatur dalam pasal 273.

Berikut adalah hak yang dapat diterima tenaga medis dan kesehatan terkait gaji/upah dan jaminan perlindungan:

- a. Mendapatkan perlindungan hukum sepanjang melaksanakan tugas sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional yang berlaku, dan etika profesi serta kebutuhan kesehatan pasien
- b. Mendapatkan informasi yang lengkap dan benar mengenai pasien dari pasien maupun keluarganya
- c. Mendapatkan gaji/upah, tunjangan kinerja, imbalan jasa yang layak dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
- d. Mendapatkan perlindungan atas keselamatan, kesehatan kerja, dan keamanan
- e. Mendapatkan jaminan kesehatan dan jaminan ketenagakerjaan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
- f. Mendapatkan perlindungan atas perlakuan yang tidak sesuai dengan harkat dan martabat manusia, moral, kesusilaan, dan nilai sosial budaya
- g. Mendapatkan jaminan kesehatan, ketenagakerjaan, dan penghargaan sesuai dengan ketentuan peraturan dan mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan diri: kompetensi, keilmuan, dan karir di dunia kesehatan

Berdasarkan UU Kesehatan, tenaga medis atau tenaga kesehatan berhak mendapatkan perlindungan hukum sepanjang melaksanakan tugas sesuai standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional yang berlaku, dan etika profesi serta kebutuhan pasien.

Dengan demikian apabila terjadi sengketa medis, selama tenaga medis yang bersangkutan sudah melaksanakan tugas sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan profesi hingga kebutuhan kesehatan pasien maka berhak mendapatkan perlindungan hukum dan bantuan hukum. Apabila tidak mendapatkan perlindungan hukum maka akan terjadi pelanggaran terhadap hak tenaga medis tersebut.



Tenaga medis berhak mendapatkan perlindungan atas keselamatan, kesehatan kerja, dan keamanan bilamana terdapat ancaman dari Pasien maupun keluarga Pasien ataupun rekan sesama kerja. Mendapatkan imbalan gaji atau upah yang sesuai dengan ketentuan perundang – undangan serta jaminan kesehatan, ketenagakerjaan, dan kesempatan untuk mengembangkan kompetensi, keilmuan dan karir di dunia kesehatan.

Dalam hal kewajiban, tenaga medis wajib memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas seperti memberikan obat yang berkualitas dan tindakan medis yang sesuai dengan standar prosedur. Tenaga medis wajib mendapatkan persetujuan dari pasien atau keluarga pasien atas tindakan medis yang akan diberikan kepada pasien, sehingga tenaga medis tidak boleh melakukan tindakan tanpa persetujuan pasien dan keluarga pasien.

Tenaga medis wajib menjaga kerahasiaan kesehatan pasien serta menjaga dengan baik dokumen pemeriksaan dan tindakan yang akan atau telah dilakukan kepada pasien, tenaga medis dilarang memberikan informasi kesehatan pasien kepada sesama rekan medis tanpa persetujuan pasien atau jika tidak ada kepentingan medis yang memperbolehkannya.

Tenaga medis wajib merujuk pasien kepada tenaga medis atau tenaga kesehatan lain dengan kompetensi dan kewenangan yang sesuai seperti kepada tenaga medis spesialis sesuai dengan penyakit pasien.

KESIMPULAN

Dalam penyelesaian sengketa medis, terdapat dua perspektif yaitu perspektif pasien dan perspektif tenaga medis atau tenaga kesehatan. Dalam perspektif pasien, ketika pasien mengalami sengketa medis akibat kelalaian dan kesalahan tenaga medis maka pasien akan melakukan gugatan dan meminta pertanggung jawaban. Pasien juga memiliki hak antara lain mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas, mendapatkan informasi kesehatan dirinya dan prosedur pelayanan kesehatan yang akan diterima sehingga tidak terjadi kesalahan dalam komunikasi antara tenaga medis dengan pasien. Pasien juga memiliki hak atas akses informasi yang terdapat dalam rekam medis miliknya dan tenaga medis harus menjelaskan informasi tersebut. Sengketa medis dapat terjadi juga apabila hak – hak pasien dilanggar dan tidak terpenuhi sesuai peraturan perundang – perundangan.

Sedangkan perspektif tenaga medis yang mengalami sengketa medis akibat kelalaian pasien dalam memberikan informasi yang tidak benar dan tidak jujur mengenai informasi kesehatan sehingga tenaga medis melakukan salah diagnosa akibat hal tersebut. Maka pasien harus bertanggung jawab atau kealpaannya tersebut, karena informasi kesehatan pasien yang benar merupakan hak tenaga medis.

Jika tenaga medis yang melakukan kesalahan atau kealpaan sendiri dalam mendiagnosa dan memberikan tindakan medis maka tenaga medis harus bertanggung jawab sesuai standar prosedur dan peraturan perundang – undangan.

Ketika tenaga medis atau tenaga kesehatan terlibat dalam sengketa medis berhak mendapatkan perlindungan hukum sepanjang telah melaksanakan standar etika dan standar profesi serta kebutuhan kesehatan pasien, tenaga medis juga berhak mendapatkan bantuan hukum ketika menjalani proses penyelesaian sengketa.



Kesimpulan, tidak semua kasus sengketa medis merupakan kesalahan tenaga medis bisa saja kesalahan dan kealpaan dilakukan oleh pasien maka dalam penyelesaian kasus sengketa medis lebih baik melalui proses mediasi terlebih dahulu seperti yang diatur dalam peraturan perundang – undangan sehingga para pihak dapat mengemukakan sendiri kesalahan dan kealpaan masing – masing para pihak demi terciptanya perdamaian dan penyelesaian sengketa yang cepat dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Pasal 273, 274, 276, 277 Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan

Soekijo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010.

Alexandra Indriyati Dewi, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Pustaka Book Publisher, Jogjakarta, 2008.

Bahder Johan Nasution, *Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2013