



Rumah Sakit Mata Masyarakat
Jawa Timur

PANDUAN ETIK DAN PERILAKU



RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT JAWA TIMUR
Jln. Ketintang Baru Selatan I No. 1 Surabaya Telp : (031) 820-10000
Email : rsmmjawatimur@gmail.com
SURABAYA 60231



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT JAWA TIMUR

Jln. Ketintang Baru Selatan I No 1, Telp : (031) 82010000, Kodepos (60231)
Website : www.rsmm.jatimprov.go.id, Email : rsmmjawatimur@gmail.com
SURABAYA

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT JAWA TIMUR
NOMOR 188/~~598~~/KPTS/102.11/2022

TENTANG

PANDUAN ETIK DAN PERILAKU RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT
JAWA TIMUR

DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT JAWA TIMUR,

- Menimbang :
- bahwa dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsi Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur diperlukan pegawai yang berintegritas dan menjunjung tinggi prinsip-prinsip pelaksanaan tugas pemerintahan yang baik (*good governance*) serta mengutamakan mutu dan keselamatan pasien;
 - bahwa untuk mewujudkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik sebagaimana dimaksud para huruf a, dilaksanakan dalam bentuk perilaku pegawai dalam menjalankan tugas sehari-hari;
 - bahwa untuk memenuhi maksud sebagaimana huruf a hingga b, perlu menetapkan Panduan Etik dan Perilaku Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur dengan Keputusan Direktur.

- Mengingat :
- Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor: 5063);
 - Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor: 5072);
 - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2017 tentang Akreditasi Rumah Sakit;
 - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 42 Tahun 2018 tentang Komite Etik dan Hukum Rumah Sakit.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG PANDUAN ETIK DAN PERILAKU RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT JAWA TIMUR.

KESATU Menetapkan Panduan Etik dan Perilaku di lingkungan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur;

KEDUA ...

KEDUA

Panduan Etik dan Perilaku sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran keputusan ini;

KETIGA

:
: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surabaya

pada tanggal 5 September 2022

DIREKTOR RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT
JAWA TIMUR




dr. IWAN ISLAMI, M. Kes
Pembina Tingkat I

NIP. 19640928 198903 2 008

Lampiran	:	Keputusan Direktur Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur
Nomor	:	188/193 /KPTS/102.11/2022
Tanggal	:	5 September 2022
Tentang	:	Panduan Etik dan Perilaku Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur

BAB I DEFINISI

Panduan Etik dan Perilaku (*Code of Conduct*) adalah serangkaian petunjuk yang berisikan etika perilaku umum, etika pelayanan, dan etika penyelenggaraan rumah sakit sebagai standar perilaku sumber daya manusia dan pengelola dalam menjalankan pelayanan kesehatan dan penyelenggaraan rumah sakit untuk mewujudkan perilaku dan budaya kerja yang sesuai dengan visi dan misi rumah sakit.

Kredibilitas rumah sakit dan kepercayaan sangat erat kaitannya dengan perilaku SDM rumah sakit dalam berinteraksi dengan para pemangku kepentingan. Pengelolaan rumah sakit selain harus mengikuti peraturan dan perundangan yang berlaku juga harus menjunjung tinggi norma dan nilai etika. Kesadaran menjalankan etika yang baik akan meningkatkan dan memperkuat citra positif rumah sakit.

Diperlukan pegawai yang kompeten, berintegritas dan menjunjung tinggi prinsip-prinsip norma dan etika agar terlaksana pelayanan dan tata kelola pemerintahan yang baik di RS Mata Masyarakat Jawa Timur. Pemikiran tersebut menjadi dasar yang kuat bagi RS Mata Masyarakat Jawa Timur untuk menyusun dan mengimplementasikan panduan etik dan perilaku (*code of conduct*) yang mengatur kebijakan nilai-nilai etis yang dinyatakan secara eksplisit sebagai suatu standar perilaku yang harus dipedomani oleh seluruh pegawai RS Mata Masyarakat Jawa Timur dalam melakukan aktifitas sehari-hari baik terhadap pelanggan internal maupun eksternalnya.

Pengaturan perilaku dalam bentuk Panduan Etik dan Perilaku (*Code of Conduct*) RS Mata Masyarakat Jawa Timur diharapkan mampu menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi sumber daya manusia yang harmonis dan kondusif sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, meningkatkan disiplin dan kualitas kerja dan perilaku yang santun, profesional, jujur dan transparan sehingga akhirnya dapat meningkatkan citra pegawai RS Mata Masyarakat Jawa Timur serta akan mempercepat pencapaian visi dan misi rumah sakit.

BAB II

RUANG LINGKUP

1. Komitmen Terhadap Pemangku Kepentingan (*Stakeholders*)
2. Komitmen Perilaku Pegawai Rs Mata Masyarakat Jawa Timur
3. Mutu Dan Keselamatan Pasien
4. Kerahasiaan Informasi Medik
5. Kepatuhan Terhadap Hukum Dan Peraturan
6. Benturan Kepentingan
7. Perlindungan Dan Penggunaan Informasi, Properti Dan Aset
8. Keselamatan Lingkungan Kerja
9. Penagihan Biaya Perawatan Dan Koding
10. Penanganan Pengaduan Pelanggaran Etik dan Hukum

BAB III
TATA LAKSANA

A. KOMITMEN TERHADAP PEMANGKU KEPENTINGAN (*STAKEHOLDERS*)

Standar Perilaku: memenuhi tanggung jawab kepada para pemangku kepentingan (*stakeholder*)

- 1 Memenuhi tugas dan tanggung jawab organisasi kepada Dewan Pengawas sesuai ketentuan dalam *Hospital Bylaws*
- 2 Memperlakukan dan memberikan kesempatan kerja yang sama kepada seluruh pegawai dengan adil tanpa memandang ras, suku, agama, jenis kelamin, kewarganegaraan, status perkawinan, keyakinan dan politik
- 3 Memelihara hubungan baik dengan menggalang kerjasama dengan mitra kerja
- 4 Menjalankan tata kelola yang baik (*good governance*) dengan mematuhi kebijakan dan peraturan dari pemerintah
- 5 Memenuhi tanggung jawab terhadap lingkungan agar tidak terjadi pencemaran yang merugikan masyarakat sekitar

B. KOMITMEN PERILAKU PEGAWAI RS MATA MASYARAKAT JAWA TIMUR

1. Kepatuhan terhadap Tata tertib, disiplin dan etika

Standar perilaku: Mematuhi tata tertib, disiplin dan etika dalam melaksanakan tugas tanggung jawab pekerjaan

- a. Mematuhi tata tertib dan disiplin pegawai sesuai peraturan berlaku
- b. Tidak melakukan segala bentuk tindakan yang melanggar nilai kesusilaan antara lain pelecehan, penghinaan, memfitnah, perilaku mengarah pada seksualitas yang mengganggu
- c. Tidak menggunakan, mengedarkan, dan menjual yang berkaitan dengan narkotika dan obat-obatan terlarang lainnya serta minuman keras
- d. Tidak melakukan perjudian dalam bentuk apapun yang dapat merusak moralitas

2. Perilaku Profesional

Standar Perilaku: Menunjukkan sikap dan perilaku profesional sesuai Kode Etik profesi dan/atau Kode Etik Pegawai RS Mata Masyarakat Jawa Timur

- a. Melakukan pekerjaan sesuai standar dalam bidang tugas dan berorientasi pada hasil terbaik
- b. Mengembangkan diri dan belajar terus menerus

- c. Melakukan pekerjaan mengikuti etika profesi masing-masing
 - d. Tidak menutup diri terhadap perubahan dan perkembangan
3. Perilaku hubungan antar pegawai
- Standar Perilaku: Menghormati dan saling menghargai antara atasan dan bawahan serta antar rekan kerja yang didasari bahwa kewajiban dan hak setiap individu dihormati untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat.
- a. Sebagai atasan, memberikan keteladanan dan panutan, memberikan kesempatan yang sama untuk mengembangkan karir, memberikan apresiasi, motivasi, membimbing bawahan serta terbuka terhadap kritik
 - b. Sebagai rekan kerja, melakukan pekerjaan dengan harmonis, membangun kompetisi sehat, toleransi, menghargai pendapat dan terbuka terhadap kritik
 - c. Sebagai bawahan, menunjukkan sikap santun, meningkatkan kemampuan, berani mengemukakan pendapat, menginformasikan kepada pimpinan bila terdapat indikasi penyimpangan, menghindari ucapan intimidasi/fitnah /merendahkan atasan

C. MUTU DAN KESELAMATAN PASIEN

- Standar Perilaku: Memenuhi komitmen untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan aman untuk pasien & keluarga, pengunjung serta masyarakat.
- 1 Memberikan pelayanan sesuai standar sasaran keselamatan pasien dalam ketepatan identifikasi komunikasi efektif, keamanan obat yang perlu diwaspadai, kepastian dan ketepatan pasien operasi, pengurangan resiko infeksi dan resiko jatuh
 - 2 Memberikan kontribusi aktif dalam program peningkatan mutu dan keselamatan pasien
 - 3 Mensosialisasikan dan membangun kesadaran tentang pentingnya keselamatan kepada pasien, keluarga, pengunjung, masyarakat sehingga menjadi suatu budaya keselamatan
 - 4. Melaporkan setiap kejadian/insiden atau diduga menjadi suatu kejadian tidak diharapkan terhadap keselamatan kepada atasan langsung atau pejabat terkait
 - 5. Melaporkan kejadian terkait keselamatan tanpa takut mendapat sanksi
 - 6. Memberikan pelayanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi dan hak-hak lain sesuai regulasi penghargaan hak pasien dan keluarga

D. KERAHASIAAN INFORMASI MEDIK

Standar Perilaku: Memenuhi komitmen menjaga privasi dan kerahasiaan informasi medik pasien

1. Menjaga kerahasiaan informasi medik pasien sesuai peraturan yang berlaku
2. Menjaga untuk hanya membuka informasi medik yang dibutuhkan apabila terdapat permintaan pembukaan informasi medik.
3. Tidak membuka atau mendiskusikan informasi medis pasien kecuali hanya dengan tenaga kesehatan yang terlibat dalam pelayanan pasien, penyandang biaya dan pihak lain yang berwenang untuk mendapatkan informasi pasien dalam rangka perawatan dan pembayaran
4. Meminta Lembar Permintaan Salinan Informasi Medis sebelum melepas informasi medis untuk setiap permintaan dari Institusi diluar Rumah Sakit
5. Membatasi akses ke informasi medik pasien hanya didasarkan pada kebutuhan klinis atau hanya untuk kepentingan Rumah Sakit.

E. KEPATUHAN TERHADAP HUKUM DAN PERATURAN

Standar Perilaku: Memenuhi komitmen untuk menegakkan dan meningkatkan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku di RS Mata Masyarakat Jawa Timur

1. Melakukan tugas sesuai dengan regulasi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku
2. Melaporkan kepada manajemen atau instansi yang berwenang terhadap setiap potensi pelanggaran hukum, peraturan, atau kebijakan RS Mata Masyarakat Jawa Timur.
3. Menerima pasien rujukan berdasarkan pada kebutuhan klinis pasien dan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan.
4. Memastikan bahwa semua pegawai, staf medis, dan pihak ketiga penyedia layanan pasien memiliki kompetensi yang sesuai
5. Memastikan bahwa semua pemasaran, pemasangan iklan dilakukan dengan jelas, benar, akurat, dan sesuai dengan regulasi yang melindungi privasi pasien
6. Membantu Satuan Pemeriksaan Internal (SPI) dalam kegiatan melakukan investigasi, audit, atau review sesuai petunjuk dari pimpinan apabila terdapat tuntutan hukum atau pemeriksaan dari Badan Pemeriksa

F. BENTURAN KEPENTINGAN

Standar Perilaku: Memenuhi komitmen untuk menjalankan tugas sesuai dengan kedudukan dan wewenang yang dimiliki tanpa dipengaruhi kepentingan pribadi

1. Mengutamakan kepentingan rumah sakit di atas kepentingan pribadi atau golongan
2. Tidak melakukan transaksi dan/atau menggunakan aset rumah sakit untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, atau golongan
3. Tidak menerima dan/atau memberi hadiah/manfaat dalam bentuk apapun yang berkaitan dengan kedudukan di dalam rumah sakit
4. Tidak memanfaatkan informasi rahasia dan data rumah sakit untuk kepentingan di luar rumah sakit
5. Tidak memberikan perlakuan istimewa kepada pelanggan, pemasok, mitra bisnis, pemerintah atau pihak lain melebihi dari kebijakan yang ditetapkan rumah sakit

G. PERLINDUNGAN DAN PENGGUNAAN INFORMASI, PROPERTI DAN ASET

Standar Perilaku: Memenuhi komitmen untuk melindungi informasi properti dan aset RS Mata Masyarakat Jawa Timur lainnya terhadap kehilangan, pencurian, perusakan, dan penyalahgunaan

1. Mengelola setiap informasi yang menjadi tanggung jawab dengan penuh kehati-hatian serta menjaga kerahasiaan informasi dan penyampaiannya hanya dapat dilakukan oleh pejabat yang ditunjuk
2. Menjaga, memelihara, mengamankan dan menyelamatkan aset rumah sakit sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3. Tidak menggunakan dan memanfaatkan aset rumah sakit untuk kepentingan pribadi, kepentingan kelompok dan atau aktivitas politik serta pihak ketiga lainnya
4. Tidak memalsukan atau mengubah informasi pada catatan atau dokumen yang ada.
5. Mematuhi ketentuan masa retensi terhadap penyimpanan catatan dan dokumen
6. Tidak menggunakan teknologi untuk mengirim pesan yang menghina, mendiskriminasi, atau melecehkan.

H. KESELAMATAN LINGKUNGAN KERJA

Standar Perilaku: Memenuhi komitmen untuk mempromosikan budaya keselamatan dan menjamin kualitas kesehatan dan keselamatan pasien dan keluarga, pengunjung, karyawan, dokter, dan penyedia layanan yang lain

1. Mentaati setiap peraturan perundang-undangan dan/atau standar tentang keamanan dan keselamatan kesehatan kerja
2. Mendorong pasien dan keluarga mereka untuk melaporkan pengamatan dan keluhan apabila menemukan kondisi yang tidak aman
3. Memenuhi komitmen untuk menyediakan lingkungan kerja yang aman
4. Melaporkan setiap kecelakaan kerja yang mengakibatkan cedera pegawai, dokter dan tenaga kesehatan, atau penyedia layanan lain, pihak ketiga atau pengunjung melalui proses pelaporan sesuai ketentuan berlaku
5. Mengingatkan unit kerja dan pegawai yang terkait, apabila didapatkan praktik atau kondisi tidak aman yang diamati dalam lingkungan kerja
6. Mematuhi semua peraturan dan prosedur untuk membuang limbah medis dan bahan berbahaya.
7. Memberi tahu atasan jika terluka atau terkena penyakit akibat kerja.
8. Melaporkan insiden yang membahayakan keselamatan pasien kepada kepala unit sesuai ketentuan berlaku.
9. Untuk tim K3RS, melakukan pemeriksaan, inspeksi, dan evaluasi secara berkala terhadap semua sarana termasuk sumber daya, peralatan dan sistem deteksi secara fungsional sesuai kewenangan

I. PENAGIHAN BIAYA PERAWATAN DAN KODING

Standar Perilaku: Memenuhi komitmen untuk membuat tagihan biaya perawatan yang akurat sesuai dengan tarif, ketentuan dan peraturan yang berlaku dan tidak melakukan kecurangan untuk pelayanan dan penagihan pasien umum maupun jaminan asuransi

1. Membuat kebijakan tentang tarif/biaya pelayanan yang akurat, transparan dan terbuka
2. Menerapkan tarif dan penagihan sesuai peraturan yang berlaku dan perjanjian yang dilakukan dengan pihak penjamin biaya/asuransi
3. Mengenakan biaya untuk semua layanan kesehatan yang tersedia sesuai tarif dan pengkodingan yang berlaku
4. Melaporkan dan mengembalikannya sesuai ketentuan berlaku, apabila terdapat

kelebihan pembayaran

5. Melakukan verifikasi apabila terdapat tagihan dan pembayaran yang tidak akurat.
6. Merespon pertanyaan dan keluhan terkait tagihan pasien dengan jujur
7. Menyiapkan dokumen yang dibutuhkan untuk menanggapi atau mengantisipasi, permintaan oleh badan pemeriksa atau pengadilan yang terkait dengan pembiayaan pasien.

K. PENANGANAN PENGADUAN PELANGGARAN ETIK DAN HUKUM

1. Pengaduan terhadap pelanggaran etik dan hukum Rumah Sakit dapat disampaikan secara langsung melalui tatap muka atau secara tertulis kepada unit kepegawaian rumah sakit
2. Pengaduan dan pelaporan harus dapat dipertanggungjawabkan.
3. Unit kepegawaian rumah sakit melakukan pemilahan terhadap pengaduan dan pelaporan yang meliputi persoalan:
 - a. Etika profesi;
 - b. Etika nonprofesi;
 - c. Di luar etika profesi dan/atau etika nonprofesi
4. Hasil pemilahan disampaikan kepada unit terkait di Rumah Sakit untuk ditindaklanjuti
5. Persoalan etika profesi ditindaklanjuti oleh komite masing-masing tenaga kesehatan di Rumah Sakit sesuai bidangnya
6. Persoalan etika nonprofesi ditindaklanjuti oleh unit kepegawaian
7. Persoalan di luar etika profesi dan/atau etika nonprofesi ditindaklanjuti oleh Komite Etik dan Hukum
8. Dalam hal persoalan etika profesi melibatkan antar profesi di Rumah Sakit, ditindaklanjuti oleh Komite Etik dan Hukum.
9. Penanganan pengaduan dan pelaporan meliputi pencatatan, penelaahan, penanganan lebih lanjut, pelaporan, pemberian rekomendasi dan pengarsipan.
10. Terhadap laporan atau pengaduan atas pelanggaran terhadap panduan etik dan perilaku akan ditangani sebagai berikut:
 - a. Memperlakukan setiap pengaduan baik dari sumber internal maupun eksternal rumah sakit sebagai "*confidential*" atau "rahasia"
 - b. Melindungi siapa saja yang memberikan laporan dan pengaduan atas dugaan perilaku yang menyimpang.
11. Tata cara pengaduan diatur lebih lanjut dalam SPO.

BAB IV
DOKUMENTASI

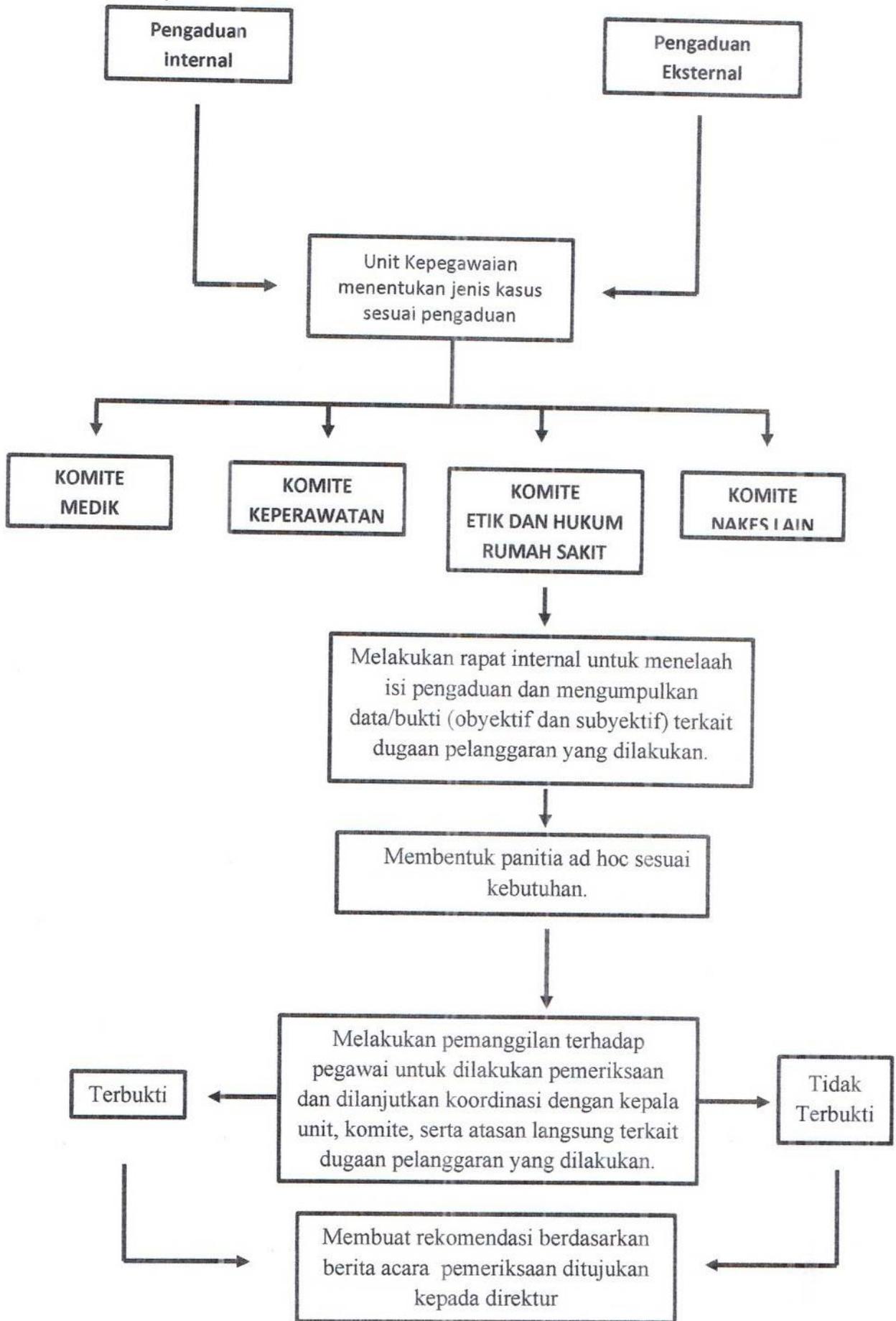
1. Alur Penanganan Pengaduan Pelanggaran Etik dan Hukum
2. SPO Penanganan Etik dan Hukum

DIREKTUR RUANG SAKIT MATA MASYARAKAT
JAWA TIMUR



Dr. DIAN ISLAMI, M.Kes
NIP. 19640928 198903 2 008

Alur Penanganan Pengaduan Pelanggaran Etik dan Hukum





Rumah Sakit Mata Masyarakat
Jawa Timur

**PELAPORAN
PELANGGARAN ETIK DAN HUKUM
RUMAH SAKIT**

No. Dokumen
001/SPO/ETIK
/102.11/IX/2022

No. Revisi
00

Halaman
1 / 2

**STANDAR PROSEDUR
OPERASIONAL
(SPO)**

Tanggal Terbit

8 September 2022

Ditetapkan
Direktur Rumah Sakit Mata
Masyarakat Jawa Timur


dr. DIAN ISLAMI, M.Kes.
Pembina Tingkat I
NIP. 19640928 198903 2 008

PENGERTIAN

Alur pelaporan pelanggaran adalah tata cara untuk melakukan tindak lanjut terhadap pelanggaran yang telah dilakukan yang berkaitan dengan nilai-nilai etik dan hukum di rumah sakit. Pengaduan berasal dari internal maupun eksternal rumah sakit yang selanjutnya akan dilakukan tindak lanjut oleh komite etik dan hukum rumah sakit.

TUJUAN

- 1) Sebagai acuan bagi pegawai dalam melaksanakan tugasnya baik di dalam maupun di luar lingkungan RS Mata Masyarakat Jawa Timur
- 2) Sebagai acuan dalam melakukan evaluasi terhadap pegawai dengan parameter yang seragam, khususnya dalam hal perilaku memberikan pelayanan dan berinteraksi dengan pelanggaran etik dan hukum.
- 3) Sebagai acuan seluruh pegawai agar mempunyai perilaku yang santun dan profesional sesuai nilai-nilai organisasi RS Mata Masyarakat Jawa Timur sehingga dapat meningkatkan citra dan mutu RS Mata Masyarakat Jawa Timur.
- 4) Sebagai acuan untuk mengimplementasikan proses dan prosedur dalam rangka pencegahan, deteksi, dan koreksi pelayanan dan tindakan yang tidak etis.
- 5) Sebagai acuan untuk membantu perkembangan budaya kerja dan nilai-nilai organisasi RS.
- 6) Sebagai acuan untuk menciptakan pengendalian internal yang efektif untuk mempertahankan praktik bisnis yang etis dan transparan.

KEBIJAKAN

Keputusan Direktur Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur Nomor : 188 /5031/ KPTS / 102.11 / 2022 tentang Komite Etik dan Hukum Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur.

PROSEDUR

1. Komite Etik dan Hukum Rumah Sakit menerima laporan pengaduan dari unit kepegawaian Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur.
2. Melakukan rapat internal untuk menelaah isi pengaduan dan mengumpulkan data/bukti (obyektif dan subyektif) terkait dugaan pelanggaran yang dilakukan.
3. Membentuk panitia ad hoc sesuai kebutuhan.



Rumah Sakit Mata Masyarakat
Jawa Timur

**PELAPORAN
PELANGGARAN ETIK DAN HUKUM
RUMAH SAKIT**

No. Dokumen
001/SPO/ETIK
/102.11/IX/2022

No. Revisi
00

Halaman
2 / 2

PROSEDUR

4. Melakukan pemanggilan terhadap pegawai untuk dilakukan pemeriksaan dan dilanjutkan koordinasi dengan kepala unit, komite, serta atasan langsung terkait dugaan pelanggaran yang dilakukan.
5. Membuat rekomendasi berdasarkan berita acara pemeriksaan ditujukan kepada direktur.

UNIT TERKAIT

SEMUA UNIT DI RUMAH SAKIT MATA
MASYARAKAT JAWA TIMUR