



**MENGETAHUI HAK-HAK
DAN TANGGUNGJAWAB KAMU**

Misi, nilai-nilai teras dan komitmen NUH berasaskan khidmat penjagaan kesihatan yang berkualiti serta memberi keutamaan para pesakit. NUH merupakan sebuah hospital universiti dimana pasukan perubatannya juga merangkumi para pelatih.

HAK-HAK DAN TANGGUNGJAWAB PESAKIT

Lakaran Hak-Hak dan Tanggungjawab anda sebagai pesakit selaras dengan objektif-objektif kami untuk memberikan penjagaan bermutu tinggi dan memastikan hasil penjagaan yang terbaik. Mengetahui dan memahami hak-hak dan tanggungjawab anda akan memastikan hubungan anda dengan pasukan perubatan NUH lebih berkesan dan saling berfaedah.

Semua kakitangan kami akan berusaha untuk memastikan keselesaan anda semasa anda menjalani rawatan di NUH. Jika anda memerlukan apa juga bantuan sila berjumpa kakitangan kami.

A. Objektif-Objektif Kami

+ Memberi Pesakit Penjagaan Kesihatan yang Berkualiti

- Kami berusaha untuk memberikan rawatan perubatan yang berkualiti, menerusi kakitangan perubatan yang berdedikasi dimana matlamat utamanya ialah memelihara kesejahteraan dan merawat anda.
- Cadangan dan pilihan rawatan anda akan dibuat atas pertimbangan yang teliti dengan mengambil kira semua maklumat dan fakta yang ada mengenai keadaan anda.

+ Merawat Semua Pesakit Dengan Hormat

- Anda akan menerima rawatan perubatan yang diberikan dengan sikap bertimbang rasa, penuh kehormatan, wajar dan kos efektif, tanpa mengira umur, jantina, bangsa, kewarganegaraan, taraf sosial, keupayaan fizikal atau mental.
- Kami akan menghormati keperluan emosi, sosial, rohani dan budaya anda. Anda boleh mempraktikkan kepercayaan rohaniah dan amalan – amalan kebudayaan anda dan kami berusaha untuk menghormatinya sepanjang tempoh anda dijaga dan dirawat di NUH. Kebebasan ini akan dibenarkan selagi apa yang dilakukan tidak mengganggu dan memudaratkan orang lain.
- Anda dan/atau keluarga anda akan menerima penjelasan mengenai rawatan perubatan yang dicadangkan.

- Anda boleh menerima atau menolak penjagaan kesihatan atau cadangan rawatan setakat yang tertakluk pada undang-undang negara. Jika anda membuat keputusan sedemikian, anda perlu bertanggung jawab atas hakikat keputusan anda itu.

Ini termasuk hak untuk merumuskan Pendahuluan Arahan Perubatan* (Advance Medical Directive - AMD) atau melantik seorang pengganti untuk membuat keputusan mengenai penjagaan kesihatan anda. Jika anda menyediakan salinan Pendahuluan Arahan Perubatan anda, NUH akan menghormati kehendak anda, setakat yang diizinkan undang-undang negara dan polisi hospital.

*Pendahuluan Arahan Perubatan (Advance Medical Directive - AMD) adalah dokumen yang sah, yang anda tandatangani terdahulu untuk memaklumkan doktor yang merawat anda (seandainya anda menghidap penyakit yang membawa maut dan dalam keadaan tidak sedarkan diri) bahawa anda tidak mahu menggunakan apa jua rawatan untuk melanjutkan hayat anda. Untuk maklumat lanjut mengenai AMD, sila merujuk pada laman web MOH.

- Jika doktor mendapati pesakit tidak berupaya dari segi mental (tidak memahami cadangan rawatan atau tidak dapat menyatakan kehendaknya mengenai rawatan) maka waris atau penjaganya yang sah di sisi undang-undang boleh melaksanakan (setakat yang diizinkan undang-undang negara) hak-hak yang di gariskan bagi pihak pesakit.
- Keizinan anda akan diperolehi bagi semua kajian penyelidikan termasuk sumbangan tisu-tisu. Anda boleh menolak untuk menyertai kajian penyelidikan atau pun menarik diri daripada kajian penyelidikan yang berkaitan dengan penyakit anda pada bila-bila masa. Keengganannya anda untuk menyertai sebarang kajian, tidak akan menjejaskan mutu penjagaan yang anda terima.
- Anda berhak dirawat dengan hormat dalam persekitaran yang berperikemanusiaan serta diberi perlindungan yang munasabah daripada kemudaratan. Keselamatan diri anda termasuk:
 - Menerima penjagaan dalam persekitaran yang selamat.
 - Bebas daripada sekatan fizikal atau pengasingan, kecuali diperlukan dari segi perubatan dalam situasi di mana terdapat risiko kemudaratan ke atas anda atau orang lain.
 - Diberi perlindungan yang sesuai, terutamanya kepada orang yang kurang upaya, orang tua atau kanak-kanak yang mudah terdedah pada bahaya.
- Anda berhak untuk mendapatkan pendapat kedua perihal keadaan perubatan anda. Pasukan penjagaan kesihatan akan memahami kehendak anda dan memberi anda bimbingan dan sokongan yang diperlukan.
- Anda mempunyai hak untuk meminta seorang pendamping semasa menjalani pemeriksaan jasmani oleh pakar penjagaan kesihatan.

+ Penjelasan Identiti Dan Peranan Pasukan Penjagaan Kesihatan Setiap Pesakit

- Anda berhak untuk mengetahui identiti doktor yang bertanggungjawab menjaga dan merawat anda.
- Anda berhak untuk mengetahui identiti dan peranan ahli pasukan penjagaan kesihatan yang terlibat dalam penjagaan dan rawatan anda.

+ Memelihara Privasi dan Kerahsiaan Rekod-rekod Perubatan Pesakit

- Anda akan ditemuduga, diperiksa dan dirawat dalam sekitaran yang memberi kebebasan peribadi yang munasabah.
- Anda berhak untuk memastikan rekod perubatan anda dibaca oleh individu yang terlibat dalam penjagaan anda atau individu yang memantau kualiti penjagaan anda atau mereka yang terlibat dalam penyelidikan dan pendidikan perubatan yang dibenarkan oleh undang undang dan pihak hospital. Semua maklumat dan rekod mengenai penjagaan anda akan dirahsiakan.
- Anda boleh mendapatkan salinan laporan perubatan anda selaras dengan polisi NUH.

+ Memberi Penjelasan, Pendidikan Dan Kaunseling Kepada Para Pesakit

- Anda akan diberitahu mengenai penyakit anda, rawatan yang dirancangkan dan jangkaan hasil rawatan dalam bahasa yang anda dapat fahami.
- Anda akan diberitahu tentang cara penjagaan yang dikehendaki setelah keluar daripada NUH.

+ Menjawab Kemuskilan/Pertanyaan Pesakit

- Apabila anda memerlukan maklumat untuk membuat keputusan, sila bertanya pada kakitangan NUH dan kami akan berusaha untuk menjawab semua pertanyaan anda.
- Apabila anda memerlukan penjelasan mengenai ketepatan bil dan bayaran hospital, anda boleh meminta ringkasan senarai bayaran kos rawatan yang mengandungi maklumat jelas dan terperinci.

+ Maklumbalas Daripada Para Pesakit

NUH menghargai maklumbalas anda atas perihal yang boleh diperbaiki. Kami juga menghargai pujian anda mengenai pengalaman yang baik. Anda boleh menghubungi Pengurus Perkhidmatan Kualiti (Quality Service Manager - QSM) pada talian 1800-778-9243 semasa waktu pejabat (8:30pagi – 5:30petang, Isnin -Jumaat), atau e-mel kepada qsm@nuhs.edu.sg

+ Sebagai Pesakit Di NUH,

- Anda berhak untuk meninggalkan NUH tanpa kebenaran doctor, kecuali tindakan itu dilarang atas undang-undang Negara, atau anda mempunyai penyakit yang tertentu, atau berada dalam tahanan sah. Jika anda memilih untuk berbuat demikian, pihak hospital dan para doktor tidak akan memikul tanggungjawab terhadap apa jua akibat yang timbul ke atas kesihatan anda. Anda diperlukan menandatangani dokumen 'Pada-Risiko-Sendiri' (At-Own-Risk) yang akan melepaskan pihak hospital daripada sebarang tanggungjawab.
- Anda berhak untuk bertemu dan berbicara dengan keluarga, rakan rakan dan pelawat-pelawat lain dalam masa lawatan, melainkan doktor atau polisi hospital memerintahkan sebaliknya. Anda dan keluarga anda juga berhak menolak kunjungan para pelawat.

B. Tanggungjawab Pesakit dan Keluarga

Di NUH, anda dan keluarga anda amatlah penting bagi pasukan penjagaan kesihatan kami, dan anda memainkan peranan penting dalam memastikan keselamatan anda semasa dalam penjagaan dan rawatan.

Menyediakan penjagaan kesihatan yang berkualiti memerlukan kerjasama di antara pesakit dengan para petugas. Pesakit boleh bertanggungjawab ke atas penjagaan diri, justeru membantu pasukan perubatan menghasilkan rawatan yang terbaik.



+ Pemberian Maklumat

Anda dikehendaki untuk:

- Memberikan maklumat yang lengkap dan tepat berkenaan kesihatan anda, termasuk keadaan terkini, penyakit-penyakit yang pernah dihadapi, sejarah kemasukan ke hospital, ubat yang dimakan dan perkara lain yang berkenaan kesihatan anda yang patut diketahui oleh pihak NUH.
- Memberikan butir-butir peribadi yang lengkap dan tepat termasuk nama penuh anda, alamat, nombor hubungan dan tarikh lahir jika diperlukan.
- Memberikan NUH salinan Pendahuluan Arahan Perubatan (Advance Medical Directive) jika anda memilikinya, supaya arahan itu dilaksanakan semasa kemasukan anda ke hospital.
- Bertanya soalan jika anda tidak memahami diagnosis atau rancangan rawatan anda. Anda dan ahli keluarga anda bertanggungjawab memberitahu kakitangan NUH sama ada anda memahami atas apa yang telah dijelaskan.
- Memberitahu tentang perubahan-perubahan pada keadaan dan/atau kesihatan anda.

+ Mematuhi Rancangan Rawatan Yang Dicadangkan Doktor

Anda dikehendaki untuk:

- Menyertai dengan aktif dalam perawatan anda, termasuk membuat keputusan mengenai rancangan rawatan. Ini termasuk pengambilan ubat dan menepati setiap temujanji yang diberikan.
- Memberitahu NUH jika ada kesulitan untuk mengikutinya perancangan rawatan.
- Bertanggung jawab terhadap akibat keengganan anda menerima rawatan atau tidak mengikutinya nasihat perubatan dan meninggalkan NUH tanpa kebenaran doctor.

+ Menghormati Dan Bertimbang-Rasa Terhadap Orang Lain

Anda dan ahli-ahli keluarga anda dikehendaki untuk:

- Mematuhi semua peraturan NUH yang berkaitan dengan para pesakit dan pengunjung.
- Menghormati dan berbudi bahasa terhadap semua kakitangan hospital, pesakit-pesakit lain dan para pengunjung.

- Menepati setiap temujanji. Memaklumkan pihak hospital jika anda mempunyai halangan untuk menepatinya.
- Menghormati privasi pesakit-pesakit lain.
- Bertanggungjawab menyimpan dan menjaga barang-barang berharga, milik peribadi kepunyaan anda, semasa berada di NUH.
- Menggunakan kemudahan dan fasiliti hospital secara cermat dan bertanggungjawab.

+ Kaunseling Keagamaan

- Anda diizinkan mengundang kaunselor agama untuk mengunjungi anda dan/ atau mendoakan anda agar cepat sembuh.
- Sila maklumkan jururawat jika anda menjangkakan kunjungan seorang kaunselor agama.
- Untuk menghormati pesakit lain, jalankanlah acara agama anda dengan senyap di sisi katil anda supaya tidak mengganggu orang lain.
- Jika anda memerlukan bantuan untuk mendapatkan kaunselor agama atau pusat agama di Singapura, kami akan memberikan anda senarai di mana perkhidmatan yang sesuai boleh didapati. Jururawat, Pusat Perkhidmatan Pesakit (Patient Service Centre) atau pegawai sosial perubatan (MSW) juga dapat membantu dalam menyediakan sesi kaunseling rohani. Senarai pusat pusat rohaniah juga boleh didapati dari Buku Panduan Telefon Singapura.

+ Bayaran Hospital

Anda dikehendaki untuk:

- Melunaskan bayaran bagi penjagaan dan rawatan anda di NUH dengan segera.
- Dapatkan penjelasan dengan segera sekiranya ada isu kewangan yang tidak anda fahami.

+ Pendermaan Organ

Satu-satunya harapan bagi para pesakit yang organnya gagal berfungsi, terletak pada pemindahan organ. Pemindahan organ adalah proses dimana organ yang sihat (seperti hati atau ginjal) dipindahkan ke dalam tubuh pesakit yang organnya gagal berfungsi. Organ-organ untuk pemindahan mungkin diperolehi dari penderma yang masih hidup atau seseorang yang sudah meninggal dunia.



Menurut Akta Perubatan (Terapi, Pendidikan dan Penyelidikan) (METRA), sesiapa yang berumur 18 tahun keatas, tanpa mengira kewarganegaraan, anda boleh berikrar untuk menjadi penderma organ dan membantu menyelamatkan nyawa. Ramai akan mendapat manfaat daripada seorang penderma sahaja. Pendermaan organ adalah satu keputusan peribadi. Namun demikian, wajarlah untuk anda berbincang dengan ahli keluarga mengenai hasrat anda untuk pendermaan organ supaya mereka sedar akan niat anda.

Akta Pemandahan Organ Manusia (Heart and Organ Transplant Act - HOTA) yang telah disemak semula, membenarkan ginjal, hati, jantung, dan kornea disimpan untuk tujuan pemandahan setelah berlaku kematian. Semua Warganegara Singapura dan Penduduk Tetap (PR) berumur 21 tahun dan keatas yang berfikirannya waras, akan disertakan dalam HOTA, melainkan mereka memilih untuk dikecualikan. Mereka yang menyertai HOTA bukan sahaja mempunyai peluang untuk membantu orang lain, tetapi akan diberi keutamaan sekiranya mereka memerlukan pemandahan organ pada masa hadapan.

Selain pendermaan organ daripada orang yang telah meninggal dunia, HOTA juga menyediakan peraturan pemandahan organ daripada penderma yang masih hidup (iaitu, organ daripada penderma yang masih hidup dikeluarkan dan dipindahkan kepada seorang pesakit).

Untuk menjadi penderma organ yang masih hidup, seseorang itu perlu mendapat kebenaran daripada Jawatankuasa Etika Pemandahan (Transplant Ethics Committee - TEC) terlebih dahulu sebelum pemandahan diteruskan. Ini juga menjadi kemestian bagi penderma yang mempunyai pertalian darah dengan si penerima, atau penderma yang tidak ada tali persaudaraan dengan si penerima.

Untuk maklumat lanjut mengenai pendermaan organ, anda boleh berjumpa doctor/jururawat, atau menghubungi Pejabat Pemandahan Hati & Ginjal NUH (NUH Liver & Kidney Transplant Office) di talian (65) 6772 2930 atau (65) 6772 4864.

National University Hospital
5 Lower Kent Ridge Road, Singapore 119074
OneNUHS Hotline: (65) 6908 2222
OneNUHS General Enquiries: contactus@nuhs.edu.sg
OneNUHS Appointments: appointment@nuhs.edu.sg
www.nuh.com.sg



Scan for
more information



Scan to download

**Take charge of your health and access health information
and services across NUHS institutions.**

© 2023, National University Hospital (Singapore) Pte Ltd. All rights reserved. No part of this publication may be reproduced or shared without prior permission from National University Hospital (Singapore) Pte Ltd.

Information is correct at time of printing (Mar 2023) and subject to revision without prior notice.