



PIAGAM PELANGGAN HOSPITAL AL-SULTAN ABDULLAH

1. Mengutamakan kepuasan pelanggan melalui penyampaian perkhidmatan yang berkualiti dan mencapai standard.
2. Memberi layanan dan perkhidmatan yang profesional, mesra serta cekap tanpa mengira jantina, umur, agama, bangsa, fahaman politik atau status ekonomi.
3. Menyediakan fasiliti yang kondusif, selamat, bersih dan selesa.
4. Memaklumkan kepada pelanggan mengenai tatacara maklum balas dan pengendalian aduan.

PROFESOR DR. SAZZLI SHAHLAN KASIM

Pengarah
Hospital Al-Sultan Abdullah
Universiti Teknologi MARA

1 Januari 2023

PIAGAM HAK PESAKIT DAN KELUARGA

Bagi menjamin hak pesakit dan keluarga, pihak Hospital Al-Sultan Abdullah Universiti Teknologi MARA akan:

1. Memastikan pesakit diberi hak dalam aspek penjagaan kesihatan, termasuk galakan kesihatan, pencegahan penyakit, diagnosis, rawatan, rehabilitasi dan penjagaan paliatif.
2. Menyediakan informasi berkaitan peraturan dan polisi hospital termasuk maklumat berkaitan kualiti dan petunjuk prestasi hospital.
3. Tidak mendiskriminasi pesakit berdasarkan jantina, umur, agama, bangsa, fahaman politik, status ekonomi, status kewarganegaraan, kelainan upaya, status sosial atau berdasarkan faktor-faktor lain.
4. Menghormati hak pesakit dan keluarga dalam aspek budaya, kepercayaan dan agama.
5. Memastikan keselamatan pesakit di sepanjang tempoh menerima rawatan di hospital dan menyediakan rawatan perubatan secara terhormat, bertimbang rasa dan bertoleransi serta memelihara kerahsiaan maklumat pesakit.
6. Memastikan pesakit diberi hak untuk mengetahui identiti anggota kesihatan yang terlibat dalam rawatan dan memberi rawatan berdasarkan keadaan klinikal pesakit, bersesuaian dengan penyakit yang dialami dan mengikut kaedah yang selamat.
7. Memaklumkan kepada pesakit anggaran kos rawatan dan memberikan penyata bil secara terperinci ketika discaj. Maklumat mengenai bantuan kewangan yang berkaitan (sekiranya ada) akan diberikan kepada pesakit.
8. Memastikan pesakit dan keluarga diberi peluang untuk terlibat sama dalam membuat keputusan berkaitan kesihatan pesakit. Sebarang keputusan pesakit dan keluarga perlulah dihormati termasuk keputusan menolak rawatan dan *Discharge Against Medical Advice* (DAMA).
9. Memberikan perkhidmatan kaunseling yang sewajarnya kepada pesakit dan keluarga sebelum *Discharge Against Medical Advice* (DAMA).
10. Memaklumkan kepada pesakit dan keluarga tentang keadaan dan rawatan pesakit, termasuklah hak pesakit untuk mendapatkan pendapat kedua.
11. Sekiranya perlu, menyediakan maklumat lanjut berkaitan pendermaan organ termasuk proses perolehan dan pemindahan organ yang melibatkan pesakit.
12. Menyediakan kemudahan yang sewajarnya kepada pesakit termasuk kanak-kanak, orang kurang upaya (OKU) dan warga emas ketika menerima rawatan di hospital. Golongan ini juga akan diberikan kemudahan khas sekiranya diperlukan sebagai contoh, laluan khas, tandas mesra OKU dan lain-lain kemudahan yang sewajarnya.
13. Menyediakan kemudahan atau perlindungan yang sewajarnya kepada individu yang berisiko tinggi (contoh; kanak-kanak, orang kelainan upaya, warga emas dan individu yang dikenal pasti memerlukan bantuan) daripada ancaman keselamatan atau bencana.
14. Memastikan pesakit yang mempunyai masalah pertuturan dan pendengaran serta pesakit yang mempunyai masalah komunikasi diberi hak untuk mendapatkan penterjemah.
15. Memaklumkan kepada pesakit dan keluarga mengenai tatacara untuk melaporkan aduan dan proses pengendalian aduan dalam rawatan pesakit.
16. Memperoleh persetujuan daripada pesakit terlebih dahulu sebelum menjalankan sebarang penyiasatan dan penyelidikan perubatan. Pesakit dan keluarga akan diberikan maklumat lanjut berkaitan:
 - Jangkaan manfaat yang akan diperolehi
 - Potensi risiko dan komplikasi prosedur penyelidikan dan rawatan lanjut (jika ada)
 - Persetujuan penyertaan
 - Pilihan untuk menarik diri dari penyertaan penggantungan atau penamatan penyelidikan
17. Pihak hospital berhak mengarahkan pesakit atau pelawat untuk meninggalkan premis dengan serta merta sekiranya mereka didapati bertindak kasar, berlaku biadab atau melakukan perbuatan di luar kawalan bagi melindungi kakitangan hospital, pesakit lain, tetamu dan pelawat.



PROFESOR DR. SAZZLI SHAHLAN KASIM

Pengarah
Hospital Al-Sultan Abdullah
Universiti Teknologi MARA

1 Januari 2023



TANGGUNGJAWAB PESAKIT DAN KELUARGA

Bagi memastikan kelancaran dan keharmonian penjagaan rawatan dan kesihatan di Hospital Al-Sultan Abdullah Universiti Teknologi MARA, pesakit dan keluarga hendaklah:

1. Memberi maklumat yang tepat dan lengkap mengenai aduan kesihatan yang dialami, sejarah kesihatan yang lalu, sejarah penggunaan ubat termasuklah ubat-ubatan tradisional dan perkara-perkara lain yang berkaitan dengan kesihatan pesakit.
2. Memberi kerjasama yang baik dengan pihak hospital termasuklah mengajukan soalan sekiranya tidak jelas mengenai apa-apa prosedur atau rawatan.
3. Memberitahu petugas kesihatan sekiranya mengalami perubahan keadaan kesihatan (contoh: tahap kesakitan)
4. Mematuhi pelan rawatan yang disyorkan oleh doktor, termasuklah arahan jururawat dan kakitangan kesihatan yang lain sepanjang menerima rawatan.
5. Bertanggungjawab ke atas tindakan sendiri sekiranya pesakit memilih untuk menolak rawatan *Discharge Against Medical Advice (DAMA)*.
6. Mematuhi janji temu yang telah ditetapkan dan memaklumkan pihak hospital sekiranya tidak dapat hadir janji temu.
7. Memastikan bayaran dijelaskan dengan kadar segera.
8. Mematuhi semua peraturan, polisi dan prosedur hospital.
9. Menghormati, bertimbang rasa, bertolak ansur dan berkelakuan sopan terhadap pesakit lain, ahli keluarga lain dan kakitangan hospital.
10. Tidak melakukan perbuatan vandalisme (laku musnah) ke atas harta benda dan kemudahan hospital.
11. Bertanggungjawab menjaga keselamatan barang berharga peribadi sendiri.
12. Memberi persetujuan dan menyertai sesi pengajaran, pembelajaran, dan penyelidikan yang dianjurkan oleh pihak hospital tertakluk kepada tatacara persetujuan yang berkuat kuasa.

PROFESOR DR. SAZZLI SHAHLAN KASIM

Pengarah
Hospital Al-Sultan Abdullah
Universiti Teknologi MARA

1 Januari 2023



PIAGAM HAK PESAKIT DAN KELUARGA

Sebagai pesakit & keluarga anda layak untuk:

1. Dilayan secara terhormat tanpa mengira jantina, umur, bangsa, agama, status ekonomi, status kewarganegaraan, kelainan upaya, status sosial atau fahaman politik.
2. Menerima rawatan yang bertepatan berdasarkan keadaan klinikal pesakit, bersesuaian dengan penyakit yang dialami dan mengikut kaedah yang selamat.
3. Menerima penerangan mengenai pembedahan, prosedur dan ujian yang dilakukan sebelum memberikan keizinan rawatan.
4. Mendapatkan maklumat yang tepat mengenai status kesihatan, perancangan rawatan dan ubatan sebelum memberi kebenaran untuk rawatan semasa dan selanjutnya.
5. Mendapat penilaian dan terlibat dalam pengurusan tahap kesakitan.
6. Dipanggil dengan nama yang betul dan dimaklumkan mengenai anggota kesihatan yang terlibat dalam proses rawatan.
7. Mendapatkan nasihat/pendapat daripada pihak kedua dan diberi peluang melibatkan ahli keluarga untuk mengambil bahagian dalam membuat keputusan mengenai rawatan dan masalah/ penjagaan kesihatan yang dialami.
8. Mendapat penerangan dan nasihat tentang perawatan yang diberi oleh doktor sebelum discaj dan berhak menolak rawatan yang disarankan.
9. Mendapat jaminan privasi semasa rawatan dan kerahsiaan maklumat perawatan pesakit. Pesakit berhak mendapatkan laporan perubatan jika perlu.
10. Dimaklumkan mengenai perkhidmatan yang tidak disediakan dan dirujuk ke hospital/institusi yang relevan.
11. Berkomunikasi dalam bahasa yang mudah difahami dan berhak untuk mendapat khidmat penterjemah.
12. Dimaklumkan mengenai caj-caj rawatan dan berhak memohon kemudahan kebajikan sosial jika diperlukan.
13. Mendapatkan maklumat mengenai polisi dan prosedur pendermaan organ dan kebebasan dalam membuat keputusan mengenainya termasuk mengambil kira pandangan ahli keluarga.
14. Mendapatkan maklumat dan berhak untuk menolak dari mengambil bahagian dalam kajian perubatan.
15. Menerima rawatan di dalam persekitaran yang selamat dan selesa sepanjang tempoh menerima rawatan di hospital.
16. Boleh mengutarakan pertanyaan, aduan atau maklum balas berkaitan perkhidmatan atau rawatan melalui saluran dan kaedah yang sesuai.
17. Mendapat kemudahan yang sewajarnya termasuk kanak-kanak, orang kurang upaya (OKU) dan warga emas ketika menerima rawatan di hospital. Anda juga berhak mendapat kemudahan khas sekiranya diperlukan sebagai contoh; laluan khas, tandas mesra OKU dan lain-lain kemudahan yang sewajarnya.
18. Mendapat kemudahan atau perlindungan yang sewajarnya jika anda dalam kategori yang berisiko tinggi (contoh; kanak-kanak, orang kelainan upaya, warga emas dan individu yang dikenal pasti memerlukan bantuan) daripada ancaman keselamatan atau bencana.

PROFESOR DR. SAZZLI SHAHLAN KASIM

Pengarah
Hospital Al-Sultan Abdullah
Universiti Teknologi MARA

1 Januari 2023