

PIAGAM PESAKIT NHG

OBJEKTIF KAMI

UNTUK MENYEDIKAN PENJAGAAN PERUBATAN YANG BERKUALITI KEPADA PESAKIT

- Kami, Kumpulan Penjagaan Kesihatan Nasional (NHG Health) termasuk institusi penjagaan kesihatan ahli kami, berusaha untuk menyediakan penjagaan perubatan yang berkualiti dalam merawat keadaan perubatan anda, meningkatkan kesejahteraan anda dan menghormati hak anda untuk penilaian dan pengurusan kesakitan yang sewajarnya. NHG Health berhasrat untuk menyediakan penjagaan pesakit selaras dengan norma profesional, kewangan, etika dan perundangan.

UNTUK MERAWAT SEMUA PESAKIT DENGAN MARTABAT DAN MENGHORMATI

- Anda berhak dilayan dengan rasa hormat, maruah, dan belas kasihan tanpa mengira kaum, jantina, umur, agama, kewarganegaraan, orientasi seksual, status sosial, atau keupayaan mental dan fizikal.

Ini termasuk:

- a) Dirawat dan dijaga, dengan pemahaman bahawa pesakit lain mungkin mempunyai keperluan yang lebih mendesak.
 - b) Dipanggil dengan nama sebenar anda.
 - c) Jika perlu, disediakan dengan perkhidmatan komunikasi seperti bahasa isyarat, bahasa/dialek tempatan atau tafsiran bahasa asing setakat yang tersedia.
- NHG Health menghormati hak anda untuk mendapatkan pendapat kedua berkaitan dengan penjagaan anda, dan untuk meminta pelepasan terhadap nasihat perubatan. Dengan berbuat demikian, anda perlu menerima tanggungjawab untuk sebarang akibat perubatan atau kewangan hasil daripada keputusan tersebut.
 - Anda akan diberikan penjagaan yang penuh hormat dan belas kasihan pada akhir hayat, dan jika berkenaan, perkhidmatan keagamaan yang sewajarnya.
 - Anda berhak membuat keputusan rawatan atau penjagaan kesihatan terlebih dahulu. Semua arahan yang berkaitan dengan perancangan penjagaan lanjutan anda akan dihormati dan dipatuhi, mengikut had yang dibenarkan oleh dasar institusi kami, piawaian profesional, dan undang-undang.
 - a) Kami akan berusaha untuk memahami pilihan rawatan, kepercayaan dan nilai anda yang penting kepada anda dan yang mungkin mempengaruhi penjagaan anda apabila anda sakit. Ini termasuk kami menyediakan bantuan kepada anda dalam perancangan penjagaan awal, jika anda kehendaki.
 - b) Jika anda sebelum ini telah merancang Arahan Perubatan Lanjutan (AMD) mengikut Akta AMD 1996 (Akta AMD), kami akan menghormati matlamat dan kehendak penjagaan kesihatan anda yang diketahui mengikut peruntukan Akta AMD. Jika anda tidak mempunyai

AMD, kami akan memberi anda maklumat untuk membantu anda merancang AMD, jika anda kehendaki.

- Kami berhasrat untuk mentadbir rawatan perubatan dalam persekitaran yang memberi anda perlindungan daripada bahaya oleh pelawat, pesakit lain, kakitangan dan kehilangan atau kecurian harta benda peribadi anda, terutamanya apabila anda tidak dapat memikul tanggungjawab.

UNTUK MENGEKALKAN PRIVASI DAN KERAHSIAAN MAKLUMAT KESIHATAN PESAKIT

- Setakat yang boleh, anda akan ditemu bual, diperiksa dan dirawat dalam persekitaran peribadi. Kami tidak membincangkan keadaan perubatan anda dengan orang lain yang tidak terlibat dalam penjagaan anda tanpa persetujuan anda terlebih dahulu, melainkan dikehendaki oleh undang-undang. Ini termasuk ahli keluarga anda, jika anda memaklumkan perkara ini kepada kami.
- Kami terikat dengan undang-undang dan etika profesional untuk merahsiakan maklumat kesihatan anda, termasuk sistem dan dokumentasi klinikal dalam bentuk elektronik. Melainkan jika dikehendaki sebaliknya oleh undang-undang, akses kepada maklumat kesihatan anda dihadkan hanya untuk pengguna yang dibenarkan.
- Anda boleh meminta salinan laporan perubatan anda, menurut dasar institusi ahli kami.
- Maklumat yang dikumpul daripada anda boleh digunakan untuk menghubungi anda dan akan digunakan oleh institusi anda dan rakan kongsi penyedia penjagaan, selaras dengan Akta Perlindungan Data Peribadi¹, Akta Penyelidikan Bioperubatan Manusia² dan Pemberitahuan Perlindungan Data Peribadi NHG³, untuk penyediaan penjagaan dan penambahbaikan sistem serta proses.

UNTUK MEMBOLEHKAN PENYERTAAN PESAKIT DALAM PERKHIDMATAN DI BAWAH PERKHIDMATAN SOSIAL PERUBATAN

- Apabila anda memberikan maklumat yang berkaitan dengan diri anda, keluarga dan/atau ahli rumah anda (termasuk maklumat kewangan, sosial dan maklumat peribadi) untuk sebarang permohonan bagi pengaturan penjagaan, bantuan kewangan dan/atau perkhidmatan sokongan sosial ("*Permohonan*"), maklumat tersebut mungkin didedahkan kepada dan/atau digunakan oleh mana-mana institusi penjagaan kesihatan awam⁴ atau organisasi⁵ untuk menilai, memproses,

¹ Merujuk kepada edisi semakan terkini Akta Perlindungan Data Peribadi (PDPA) 2012 (<https://sso.agc.gov.sg/Act/PDPA2012>)

² Merujuk kepada edisi semakan terkini Akta Penyelidikan Bioperubatan Manusia (HBRA) 2015 (<https://sso.agc.gov.sg/Act/HBRA2015>)

³ Merujuk kepada edisi semakan terkini Pemberitahuan Perlindungan Data Peribadi NHG (NHG PDPN) (<https://www.nhghealth.com.sg/personal-data-protection-notification>)

⁴ **Institusi Penjagaan Kesihatan Awam** merujuk kepada Hospital yang Distruktur Semula awam (termasuk Hospital Masyarakat yang berkaitan), Klinik Pakar Pesakit Luar dan Poliklinik.

⁵ **Pertubuhan** merujuk kepada semua penyedia dan institusi penjagaan, penyedia perkhidmatan sosial (termasuk agensi kaunseling), agensi bantuan kewangan, Pemerintah, badan berkanun dan pertubuhan lain yang berkaitan, seperti yang diperlukan oleh Institusi Penjagaan Kesihatan Awam untuk mencapai tujuan yang dinyatakan dalam borang persetujuan ini.

menguruskan, mengaudit atau menyelia permohonan tersebut dan/atau untuk analisis data, penilaian atau penggubalan dasar.

UNTUK MEMBOLEHKAN PENYERTAAN PESAKIT DALAM PROGRAM PENYELIDIKAN KLINIKAL, KESIHATAN DAN PENDIDIKAN

- Maklumat anda boleh digunakan bagi menghubungi dan menjemput anda untuk menyertai program kesihatan dan pendidikan atau penyelidikan klinikal berkaitan yang dianggap sesuai berdasarkan status penjagaan kesihatan anda.
- Jika anda dijemput untuk menjadi sukarelawan dalam mana-mana program klinikal, penyelidikan atau kesihatan dan pendidikan, anda bebas memilih untuk mengambil bahagian atau tidak mengambil bahagian. Jika anda berubah fikiran selepas anda bersetuju, anda boleh menarik diri daripada projek pada bila-bila masa tanpa perlu memberikan alasan. Keputusan anda tidak menjejaskan kualiti penjagaan klinikal yang diberikan kepada anda.
- Maklumat yang berkaitan tentang penjagaan anda boleh digunakan untuk meningkatkan kualiti penjagaan dan khidmat penjagaan pada masa akan datang, termasuk program kesihatan penduduk. Maklumat ini juga boleh dikongsi bersama dengan usaha nasional, penjagaan kesihatan dan pelbagai agensi bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan penjagaan kesihatan awam, dan untuk pengawasan penyakit bagi menangani kebimbangan kesihatan awam.
- Maklumat yang berkaitan tentang penjagaan anda boleh digunakan untuk tujuan penyelidikan klinikal, inovasi dan pendidikan. Maklumat ini mungkin digunakan oleh NHG Health dan/atau disediakan kepada rakan kongsi program, kolaborator penyelidikan serta inovasi, dan pendidik yang terlibat dalam latihan klinikal. Setakat yang boleh, pengenalan pasti dalam data anda akan dikeluarkan sebelum penggunaan atau perkongsian sedemikian untuk memastikan identiti anda dirahsiakan.
- Harap maklum bahawa jika data peribadi anda dikumpul, digunakan atau didedahkan untuk mana-mana tujuan ini, kami akan melindungi data tersebut seperti yang dikehendaki di bawah Akta Perlindungan Data Peribadi dan undang-undang lain yang berkaitan.
- Jika anda mempunyai sebarang kebimbangan etika tentang penjagaan anda, anda boleh menghubungi pengurus jururawat atau doktor pasukan kami untuk mendapatkan akses kepada perkhidmatan perundingan etika jika wajar.

UNTUK MEMBERITAHU IDENTITI DAN PERANAN SETIAP PASUKAN PENJAGAAN KESIHATAN PESAKIT

- Anda berhak mengetahui identiti doktor penjagaan kesihatan yang bertanggungjawab untuk penjagaan anda.

UNTUK MEMBERI PENERANGAN, PENDIDIKAN DAN KAUNSELING KEPADA PESAKIT

- Anda berhak untuk dimaklumkan tentang diagnosis anda, rawatan, hasil yang dijangkakan dan sebarang maklumat lain yang dianggap berkaitan dan penting oleh doktor, dalam memudahkan

keputusan anda untuk proses rawatan dan penjagaan. Ini termasuk (kecuali dalam keadaan kecemasan):

- a) Penjelasan terperinci tentang keadaan anda.
 - b) Maklumat mengenai siri rawatan dan prosedur yang dirancang.
 - c) Maklumat tentang risiko, manfaat dan rawatan alternatif.
 - d) Hasil yang tidak dijangka, jika ada.
- Anda akan dimaklumkan tentang hak anda untuk menolak atau menghentikan rawatan yang disyorkan.

UNTUK MENYEDIAKAN SALURAN BAGI PUJIAN DAN MAKLUM BALAS PESAKIT

- NHG Health menghargai maklum balas tentang perkara yang telah kami lakukan dengan baik atau boleh diperbaiki. Jika anda mempunyai sebarang maklum balas, pujian atau aduan, sila hubungi Kualiti Perkhidmatan kami di bahagian hubungan institusi kami dari Isnin hingga Jumaat, 9.00 pagi hingga 5.00 petang, atau tulis kepada kami di pusat hubungan institusi kami. (Jadual di bawah)

TANGGUNGJAWAB PESAKIT

PENYEDIAAN DAN PERKONGSIAN MAKLUMAT

Anda dikehendaki untuk:

- Menyediakan maklumat yang lengkap, terperinci dan tepat tentang kesihatan anda, termasuk keadaan semasa dan masa lalu, alahan, ubat-ubatan atau makanan tambahan, penjagaan di hospital, rejim penjagaan kesihatan dan sebarang perkara berkaitan kesihatan yang lain.
- Jika berkenaan, contoh dalam penilaian penyakit keturunan atau untuk tujuan kaunseling genetik, untuk memberikan maklumat yang lengkap, terperinci dan tepat tentang ahli keluarga yang berkaitan dengan keadaan anda.
- Memaklumkan kepada kami jika anda tidak memahami apa yang diberitahu oleh kakitangan kami tentang keadaan atau rawatan anda.
- Membenarkan kami mendapatkan semula dan menyemak maklumat kesihatan masa lalu anda yang tersedia pada sistem maklumat kesihatan elektronik kongsi nasional yang dipercayai dan, jika perlu untuk kami menyediakan penjagaan segera kepada anda, maklumat yang berkaitan dengan pensterilan sukarela, pengguguran (penamatan kehamilan) atau pendermaan organ.
- Membenarkan kami berkongsi maklumat kesihatan yang anda miliki dengan kami dengan institusi penjagaan kesihatan awam yang lain untuk meneruskan penjagaan dan rawatan.
- Membenarkan kami menghubungi anda melalui pelbagai saluran komunikasi, seperti mel, e-mel, SMS atau cara elektronik yang lain.

MEMATUHI PELAN RAWATAN YANG DISYORKAN OLEH PROFESIONAL PENJAGAAN KESIHATAN

Anda dikehendaki untuk:

- Mematuhi plan rawatan yang dipreskripsikan oleh profesional penjagaan kesihatan kami.
- Menjelaskan sebarang keraguan tentang arahan yang diberikan kepada anda untuk rawatan yang dipreskripsikan dan memaklumkan kepada kakitangan kami jika anda menjangkakan masalah dalam mematuhi rawatan yang dipreskripsikan.
- Bertanggungjawab atas sebarang akibat jika anda menolak rawatan perubatan atau meninggalkan premis kami tanpa mendapatkan nasihat perubatan.

MENGHORMATI DAN MEMPUNYAI PERTIMBANGAN TERHADAP ORANG LAIN

Anda dikehendaki untuk:

- Mematuhi semua undang-undang dan peraturan institusi yang berkaitan dengan pesakit dan pelawat, termasuk waktu melawat jika berkenaan.
- Melayan kakitangan kami, pesakit lain dan pelawat dengan hormat dan berbudi bahasa.
- Menghadiri janji temu anda dan tepati masa untuk janji temu anda. Jika tidak, sila maklumkan kepada kami lebih awal.

- Menghormati kerahsiaan dan privasi orang lain.
- Bertanggungjawab untuk menyimpan barang berharga dan harta peribadi anda semasa lawatan atau penginapan anda.
- Menggunakan hartanah dan kemudahan kami dengan berhati-hati dan bertanggungjawab.
- Mengambil bahagian dalam sebarang aktiviti yang bertujuan untuk mencapai kebaikan bersama bagi semua pesakit di institusi ahli kami. Ini termasuk aktiviti untuk menggalakkan keselamatan pesakit dan peningkatan kualiti, cth. menjalani sebarang ujian bagi tujuan kawalan jangkitan.

KAUNSELING KEAGAMAAN ATAU KEROHANIAN

- Anda dialu-alukan untuk membuat pengaturan bagi kaunselor agama untuk melawat dan mendoakan anda semasa penginapan atau lawatan anda bersama kami. Sila maklumkan kepada jururawat sekiranya anda menjangkakan kaunselor agama akan melawat.
- Untuk menghormati pesakit lain, sila jalankan ritual agama anda dengan cara yang tidak akan mengganggu pesakit lain.
- Jika anda memerlukan bantuan dalam mencari kaunselor agama atau pusat agama di Singapura, sila hubungi kakitangan kami yang akan memberi anda senarai hubungan di mana perkhidmatan tersebut tersedia.
- Jika sesuai dan boleh, jururawat terlatih atau pekerja sosial perubatan juga boleh membantu memudahkan sesi kaunseling kerohanian.

CAJ INSTITUSI

Anda dikehendaki untuk:

- Membayar bil institusi dan doktor anda dengan segera.
- Mendapatkan penjelasan daripada kakitangan kami jika terdapat isu kewangan yang anda tidak faham.
- Meminta bantuan untuk lebih memahami tentang perlindungan insurans kesihatan anda dan polisi berkaitan.

LATIHAN KLINIKAL

- NHG Health komited terhadap pendidikan dan latihan kakitangan penjagaan kesihatan termasuk pelajar dan pelatih perubatan/kejururawatan/kesihatan bersekutu. Kecekapan dan profesionalisme profesional penjagaan kesihatan kami akan mendapat manfaat daripada kerjasama anda dalam latihan klinikal mereka.

PENDERMAAN ORGAN

- Pendermaan organ memberikan harapan untuk kualiti hidup yang lebih baik bagi pesakit yang mengalami kegagalan organ peringkat akhir.

- Akta Pemindahan Organ Manusia (HOTA) memperuntukkan pendermaan organ (buah pinggang, jantung, hati dan kornea) apabila otak mati. Ini terpakai kepada semua Warganegara Singapura dan Penduduk Tetap berumur 21 tahun ke atas. Undang-undang ini mengandaikan bahawa individu bersetuju untuk menderma melainkan mereka telah mendaftarkan bantahan mereka secara peribadi dengan Kementerian Kesihatan dengan melengkapkan kad memilih keluar. Anda boleh membantu dengan tidak membantah pendermaan organ.
- Butiran mengenai kematian otak, HOTA atau pendermaan organ boleh diperoleh daripada MOH di (<https://www.moh.gov.sg/seeking-healthcare/organ-donation/>). Anda juga boleh menghubungi Unit Pemindahan Organ Kebangsaan di 6321 4390 atau e-mel organ.transplant@notu.com.sg.

HUBUNGAN ANDA DENGAN KAMI

- Doktor atau pegawai kejururawatan kami bersedia untuk membincangkan sebarang kebimbangan anda tentang penjagaan anda.
- Jika anda mempunyai sebarang maklum balas tentang perkhidmatan kami, sila hubungi Kualiti Perkhidmatan kami di bahagian hubungan institusi kami dari Isnin hingga Jumaat, 9.00 pagi hingga 5.00 petang, atau tulis kepada kami di pusat hubungan institusi kami. (Jadual di bawah)

PUSAT HUBUNGAN INSTITUSI

No.	Institusi	Kualiti Perkhidmatan
1	Hospital Tan Tock Seng	6357 3078 ttsh.qsm@nhghealth.com.sg
2	Hospital Woodlands	6363 3000 Feedback Form
3	Hospital Khoo Teck Puat & Hospital Masyarakat Yishun	ktph.feedback@nhghealth.com.sg Feedback form
4	Kesihatan Populasi NHG	Feedback Form
5	Institut Kesihatan Mental	6389 1918 Feedback Form
6	Pusat Kulit Nasional	6253 4455 Feedback Form
7	Pusat Nasional bagi Penyakit Berjangkit	6357 3078 Feedback Form
8	Poliklinik Jagaan Kesihatan Nasional	6496 6767 feedback@nhgp.com.sg