



- dalam melakukan pembelaan terhadap anggota.
- b. Pada umumnya Dokter Gigi dalam mengamalkan Ilmu pengetahuan dan kemampuannya sering membuat kesalahan/pelanggaran, diantaranya melakukan tindakan melebihi kompetensi yang dimiliki dan lain-lainnya, sehingga rawan terjadi konflik dan tuntutan pasien . Oleh karena itu PDGI membuat 7 (Tujuh) butir maklumat untuk dilaksanakan, dimaksud untuk mengurangi pelanggaran dan tuntutan pasien terhadap sejawat Dokter Gigi.

P A N D U A N

PEMBELAAN DAN PEMBINAAN ANGGOTA PDGI



PERSATUAN DOKTER GIGI INDONESIA

Jakarta, Mei 2014



**PENGURUS BESAR
PERSATUAN DOKTER GIGI INDONESIA:**

Pembelaan dan Pembinaan Anggota PDGI

Hak Cipta dilindungi Undang-undang.
Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

Diterbitkan Tahun 2014 oleh:
Pengurus Besar
Persatuan Dokter Gigi Indonesia
Jl. Utan Kayu Raya No 46
Jakarta Timur 13120
Tel. 021-85906355
Hp. 081908312328
E-mail: pbpdgi@cbn.net.id
Desain sampul : BYan Mandiri
Percetakan : Huwa Karya

dalam menjalankan praktiknya yang tidak dilaporkan, tetapi semuanya dapat diselesaikan oleh masing-masing Dokter yang bersangkutan.

8. MAKLUMAT PB PDGI

- a. **Dokter Gigi yang berpraktik harus memiliki : STR dan SIP yang masih berlaku**
- b. **Dokter Gigi yang berpraktik harus membuat *Medical Record***
- c. **Dalam menangani pasien harus membuat *Informed Consent***
- d. **Dilarang memberikan komentar terhadap perawatan/tindakan/pekerjaan sejawat kepada pasien yang mencari *second opinion*, menyarankan pasien kembali ke Dokter Gigi yang memberikan perawatan/mengerjakan sebelumnya.**
- e. **Dilarang melanjutkan perawatan tersebut, kecuali sudah mendapat persetujuan atau rujukan dari Dokter Gigi sebelumnya.**
- f. **Dilarang menganjurkan pasien untuk mengajukan tuntutan kepada Dokter Gigi walaupun diduga ada indikasi malpraktik, kesalahan perawatan/tindakan, pelanggaran disiplin, pelanggaran etika ataupun pelanggaran hukum.**

9. PENUTUP

- a. Upaya maksimal dari organisasi profesi dalam rangka melakukan pembelaan terhadap Dokter Gigi dalam menjalankan kompetensinya serta sebagai perhatian tersendiri bagi Pengurus PDGI yang lain



- 5). Asusila pada saat menjalankan profesi
- 6). Promosi Praktik
- 7). Papan nama yang tidak wajar
- f. Pelanggaran Hukum
- g. Tidak merujuk pasien
- h. Gagal menangani pasien
- i. Tidak memiliki SIP
- j. Tidak membuat *Medical Record* atau *Informed Consent*
- k. Imbalan jasa yang tidak sesuai tindakan

PDGI telah memberikan pembelaan terhadap anggotanya, dimana selalu diupayakan melalui mediasi pendekatan Dokter - Pasien bahwa penyelesaian sengketa melalui kekeluargaan dengan penjelasan-penjelasan yang bisa dimengerti dan diterima ke dua belah pihak, dengan cara ini penyelesaian diupayakan mudah tidak berlanjut ketahap lanjutan atau bahkan ranah hokum yang lebih jauh yang dimana akan menghabiskan waktu, tenaga dan materi serta hasilnya pun belum tentu memuaskan.

Beberapa kasus telah berhasil diselesaikan dengan cara mediasi ini, sekitar 8 (delapan) kasus melalui keputusan sidang MKDKI dengan hasil putusan :

1. 5 Dokter Gigi dicabut sementara STRnya, dan yang lain diberi peringatan tertulis.
2. Beberapa kasus dihentikan pada tingkat penyidikan di kepolisian setelah diberikan penjelasan keterangan ahli.
3. Beberapa kasus harus diselesaikan melalui persidangan umum, serta beberapa kasus (3 kasus) diselesaikan melalui persidangan internal instansi masing-masing. Masih banyak kasus pelanggaran lain oleh Dokter Gigi



KATA SAMBUTAN KETUA PB PDGI

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Esa atas tersusunnya Buku Panduan **PEMBELAAN DAN PEMBINAAN ANGGOTA PDGI**, buku ini merupakan hasil dari kerjasama dalam kepengurusan PB PDGI 2011-2014 khususnya Badan Pembelaan dan Pembinaan Anggota (BPPA) PB PDGI.

Buku ini disusun dengan maksud memberikan panduan bagi sejawat Dokter Gigi untuk memahami apa yang menjadi kewajiban dan haknya dalam melaksanakan tugas dan Profesinya.

Merupakan tanggung jawab organisasi profesi untuk membela dan menjaga nama baik anggotanya dari segala bentuk tuntutan dan pencemaran nama baik dengan memberikan dukungan moril, mediasi bahkan bantuan hukum bila diperlukan, selama diyakini bahwa anggota melakukan dan menjalankan profesinya sesuai dengan ketentuan yang ada. Apresiasi yang tinggi ditujukan bagi semua pihak yang mendukung terbitnya buku panduan ini, khususnya pada Badan Pembelaan dan Pembinaan Anggota PB PDGI.

Akhir kata marilah bersama-sama kita panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa, semoga selalu melimpahkan anugerah dan menjaga seluruh sejawat Dokter Gigi dalam melaksanakan profesi dan tugasnya dari hal-hal yang tidak diinginkan.

Jakarta, 25 Mei 2014
Pengurus Besar PDGI
Ketua,

Dr. Drq. Zaura Anggraeni Matram, MDS

NPA.1105.104434



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Esa atas tersusunnya Buku Panduan **PEMBELAAN DAN PEMBINAAN ANGGOTA PDGI**, buku ini merupakan Laporan Badan Pembelaan dan Pembinaan Anggota (BPPA) PB PDGI, yang kami kembangkan untuk menjadi Buku Panduan Sederhana bagi Teman Sejawat Dokter Gigi di Indonesia.

Kita harus menyadari dan mengantisipasi bahwa dalam melaksanakan tugas dan profesinya Dokter Gigi dapat menghadapi berbagai kendala, *complaint* dan bahkan tuntutan hukum, yang saat ini sebaiknya teman sejawat ketahui, buku ini merupakan langkah dan informasi awal dan masih memerlukan masukan untuk perbaikannya.

Kami menyadari bahwa materi yang dimuat masih memiliki kekurangan-kekurangan, oleh karena itu kami mengharapkan masukan dan saran guna penyempurnaan buku diwaktu yang akan datang.

Akhir kata kami menghaturkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan sumbangan tenaga dan pemikiran dalam penyusunan buku ini, dan berharap buku ini dapat bermanfaat bagi teman sejawat dalam melaksanakan tugas dan profesinya.

Jakarta, Mei 2014
Pengurus Besar PDGI
Badan Pembelaan dan Pembinaan Anggota
Ketua,

Dr. drg. Hananto Seno, Sp.BM..MM

NPA.1105.100981



6. UPAYA MENGHINDARI TUNTUTAN PASIEN

- a. Melengkapi persyaratan administrasi praktik
- b. Melengkapi alat-peralatan, sarana dan prasarana praktik
- c. Pembuatan Medical Record
- d. Penulisan pada Medical Record dengan system SOAP (Subjective, Objective, Affective, Planning and treatment)
- e. Pembuatan informed Consent
- f. Informasi dan komunikasi efektif
- g. Jujur dan terbuka terhadap diagnosis dan tindakan
- h. Tidak menjanjikan hasil
- i. Bertanggung-jawab
- j. Tidak mengoreksi pekerjaan teman sejawat lain didepan pasien
- k. Mengefektifkan sistem rujukan dan konsultasi

7. PELANGGARAN-PELANGGARAN YANG DILAKUKAN OLEH ANGGOTA PDGI

- a. Pelanggaran Disiplin merupakan pelanggaran yang terbanyak, yaitu melakukan tindakan kedokteran gigi melebihi dari kompetensinya, sehingga hasil perawatan tidak maksimal, pasien merasa kecewa
- b. Komplikasi yang tidak bisa ditangani
- c. Komunikasi yang tidak baik
- d. Menjanjikan hasil perawatan
- e. Pelanggaran Etika
 - 1). Memuji diri sendiri dihadapan pasien
 - 2). Menarik perhatian dengan tidak wajar
 - 3). Tindakan tidak sesuai dengan indikasi
 - 4). Imbalan jasa yang tidak layak



- pelatihan-pelatihan yang didalamnya memuat nilai-nilai etika profesi, disiplin profesi, hukum dan moral.
- e. Pembinaan Organisasi, dilakukan pada saat pertemuan pengurus, RUA, Rakornas, Rakernas, Kongres maupun kegiatan organisasi tertentu dalam bentuk, instruksi, himbauan, dan diskusi-diskusi interaktif.
 - f. Surat edaran yang ditujukan ke seluruh anggota (dari PDGI Cabang, Pengwil, PB) agar dalam menjalankan praktik selalu berpedoman pada UU, Permenkes, Perkonsil, kode etik kedokteran gigi yang diberlakukan dan mentaatinya dengan penuh rasa tanggung jawab, termasuk di dalamnya wajib membuat “informed consent” dan “medical record” serta komunikasi dan informasi yang jelas pada setiap pasien yang ditangani.
 - g. Pembekalan-pembekalan kepada Dokter Gigi yang baru lulus pada saat di wisuda, di ambil sumpah, agar selalu memegang teguh kode etik kedokteran gigi, moral dan disiplin keilmuannya sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.
 - h. Bentuk lain sesuai aturan atau kesepakatan dari pengurus PDGI
 - i. Pembinaan khusus, diberlakukan kepada anggota yang mendapat sanksi dari PDGI, MKDKI atau Pengadilan selain bentuk pembinaan diatas tetapi juga dilakukan pengawasan dan evaluasi kemajuannya sampai batas waktu periode tertentu oleh PDGI Pengurus Cabang.



BUKU PANDUAN PEMBELAAN DAN PEMBINAAN ANGGOTA PERSATUAN DOKTER GIGI INDONESIA

1. LATAR BELAKANG

- a. Dokter Gigi dalam menjalankan profesi yaitu penerapan ilmu kedokteran gigi yang dimiliki kepada pasien, sekecil apapun tindakan mengandung resiko yang berpotensi menjadi tuntutan. Banyak kasus tuntutan karena ketidakpuasan akan pelayanan dan hasil pelayanan/tindakan yang tidak sesuai dengan harapan.
- b. Permasalahan, pasien merasa kecewa dikarenakan biaya yang dikeluarkan tidak sebanding dengan apa yang diterima, komplikasi yang timbul tidak bisa diatasi dengan baik, kelainan atau penyakit semakin parah setelah dilakukan tindakan, atau timbul penyakit / kelainan baru akibat tindakan kedokteran gigi, tidak tercapainya perawatan secara optimal, Dokter Gigi yang sulit dihubungi, sehingga banyak tuntutan pasien karena faktor-faktor ini.
- c. Opini ke dua, pada keadaan tersebut pasien sering mencari solusi ke tempat dokter lain, untuk mendapatkan kejelasan dan kebenaran apa yang dilakukan dokter sebelumnya. Apabila keterangan atau penjelasannya menyalahkan Dokter Gigi sebelumnya, hal ini akan berdampak buruk dan menjadi tuntutan data dari KKI / MKDKI pasien menuntut dokternya 80 % diakibatkan oleh keterangan dari second opinion / keterangan teman sejawatnya sendiri.



- d. Era keterbukaan dan globalisasi, informasi segala macam penyakit dan pengobatannya dapat dengan mudah diakses melalui internet atau buku-buku yang dijual di toko-toko, sehingga pasien lebih berani mengomentari dan berpendapat akan tindakan yang dilakukan oleh dokter serta hasil terapinya termasuk sistem pelayanan yang diberikan. Bila terjadi ketidak-sesuaian tindakan dan hasilnya, maka pasien mudah sekali untuk menuntut dokternya.
- e. Pasien adalah raja, dahulu dokter adalah dewa yang dapat menentukan segala macam tindakan, pengobatan, dan pasien harus menerima tanpa bisa melawan apapun hasil dari tindakan, perawatan maupun pengobatan yang diberikan, saat ini pasien itu sebagai raja dan dokter sebagai pelayan, sehingga dokter sedikitpun tidak boleh salah, harus memberikan perawatan yang maksimal dan optimal kepada pasien. Bila tidak maka pasien akan mudah menuntut dokter tersebut.
- f. Kepuasan pasien, tingkat kepuasan sangat subyektif, tidak saja dari hasil perawatan yang baik, tetapi juga yang berkaitan dengan: perhatian, kecepatan, kenyamanan, keramah-tamahan, keseriusan dokter, serta penghargaan terhadap pasien.

2. PERLINDUNGAN PDGI TERHADAP DOKTER GIGI

- a. Ketentuan umum Dokter Gigi berpraktik harus memiliki:
 - 1). Ijazah Dokter Gigi, yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan melalui Perguruan Tinggi / Fakultas Kedokteran Gigi.



- sanksinya dan dipulihkan nama baiknya serta dinyatakan sebagai anggota PDGI biasa yang mempunyai hak dan kewajiban sesuai AD/ART PDGI.
- e. Bila sanksi dijatuhkan oleh MKDKI maka surat keputusan pemulihan nama baik dibuat oleh PB PDGI yang ditujukan ke KKI dengan tembusan MKDKI, Dinas Kesehatan setempat dan yang bersangkutan.
 - f. Bila sanksi / hukuman berasal dari keputusan Pengadilan, maka surat keputusan pemulihan nama baik dibuat oleh PB PDGI ditujukan ke Pengadilan yang mengeluarkan keputusan tetap (Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, MA), Kejaksaan sebagai penuntut dan Dokter Gigi yang bersangkutan.

5. PEMBINAAN ANGGOTA

- a. Maksud pembinaan anggota yaitu untuk mempertahankan dan terbinanya nilai-nilai etika, kemampuan ketrampilan dan wawasan ilmu pengetahuan ilmu kedokteran gigi yang dilaksanakan secara profesional dan bermartabat.
- b. Tujuan pembinaan agar anggota dalam menjalankan profesinya selalu sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dan terhindar dari tuntutan.
- c. Bentuk pembinaan
- d. P3KGB, sebagai sarana mempertahankan dan meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan kedokteran gigi, kemampuan ketrampilan dalam mengaplikasikan keilmuannya kepada pasien melalui seminar, loka karya, temu ilmiah, symposium dan



- 6). Bila tingkat PDGI Pengwil tidak tercapai, tim mengusahakan dan mencari argumentasi Medis Kedokteran Gigi untuk diajukan penyelesaian di tingkat pusat (MKEKG PB PDGI), tim bekerjasama atau meminta bantuan BPPA PB PDGI.
- f. Pada persidangan MKDKI BPPA melakukan pendampingan pada persidangan terbuka, serta memberikan keterangan ahli bila diperlukan pada persidangan tertutup ataupun terbuka.
- g. Pada persidangan pengadilan umum Memberikan pendampingan dan bila diperlukan memberikan keterangan ahli yang meringankan.

4. UPAYA PEMULIHAN NAMA BAIK

- a. Bila keputusan persidangan telah ditetapkan sebagai ketetapan yang sudah final maka dilakukan upaya pengembalian nama baik Dokter Gigi yang bersangkutan.
- b. Tata cara pengembalian nama baik dilakukan setelah Dokter Gigi yang terkena sanksi menjalankan kewajiban sanksinya selesai, maka BPPA cabang mengusulkan ke ketua PDGI cabang agar dibuatkan surat keputusan pemulihan nama baik.
- c. PDGI cabang membuat surat keputusan pengembalian nama baik atas Dokter Gigi yang terkena sanksi dengan tembusan ke PDGI Pengwil dan PB PDGI.
- d. Di dalam surat keputusannya tercantum: Dokter Gigi yang bersangkutan telah menjalankan kewajiban



- 2). Sertifikat Kompetensi, yang dikeluarkan oleh kolegium Kedokteran Gigi Indonesia bagi Dokter Gigi, dan untuk Dokter Gigi spesialis yang dikeluarkan oleh Kolegium Spesialisnya masing-masing, melalui persyaratan uji kompetensi yang sudah ditentukan.
 - 3). Sertifikat Tanda Registrasi (STR), yang dikeluarkan oleh Konsil Kedokteran Indonesia dan diberlakukan di seluruh wilayah Indonesia.
 - 4). Rekomendasi PDGI, surat rekomendasi dikeluarkan organisasi PDGI Pengurus Cabang di wilayah Indonesia, dimana anggota akan melaksanakan praktik.
 - 5). Surat Ijin Praktik, yang dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota Madya di wilayah Indonesia, dimana anggota melaksanakan praktik.
- b. Bentuk Pelanggaran yang sering terjadi:
- 1). Pelanggaran Etika, suatu perbuatan / tindakan yang dilakukan oleh anggota PDGI tidak sesuai dengan Kode Etik Kedokteran Gigi Indonesia, pelanggaran ini akan diselesaikan melalui sidang Majelis Kehormatan Etik Kedokteran Gigi Indonesia (MKEKGI)
 - 2). Pelanggaran Disiplin, suatu perbuatan/tindakan dalam pelaksanaan praktik tidak sesuai dengan kompetensi yang dimiliki, pelanggaran ini akan diselesaikan melalui persidangan di Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI).



- 3). Pelanggaran Hukum, suatu perbuatan yang merugikan pihak lain yang dilakukan oleh anggota PDGI yang bukan merupakan pelanggaran etik atau disiplin. Pelanggaran ini akan diselesaikan melalui persidangan pengadilan umum.
- c. Bentuk Perlindungan / pembelaan yang diberikan antara lain
 - 1). Pendampingan
 - 2). Pembelaan
 - 3). Saksi ahli yang meringankan
 - 4). Upaya advokasi
 - 5). Perlindungan administrasi
 - 6). Upaya mediasi

3. PROSEDUR PERLINDUNGAN

- a. Mempersiapkan kelengkapan surat-surat
 - 1). Foto kopi: STR, SIP, Kartu Anggota PDGI
 - 2). Medical record
 - 3). Risalah peristiwa / kejadian
 - 4). Informed consent
- b. Melaporkan ke PDGI
 - 1). Membawa kelengkapan surat
 - 2). Membawa risalah kejadian
 - 3). Membawa surat permohonan perlindungan profesi
- c. Tata laksana perlindungan / pembelaan
 - 1). PDGI Cabang menerima permohonan perlindungan dari anggota PDGI .
 - 2). PDGI Membentuk tim perlindungan terhadap anggota yang diketuai oleh Ketua BPPA



- 3). Anggota tim terdiri anggota BPPA, Pengurus PDGI Cabang, Drg Spesialis / drg yang dianggap menguasai kasus yang dihadapi.
- 4). Tim mengkaji dan mengevaluasi permasalahan kasus / sengketa, dengan membagi kategori:
 - a). Kasus yang kaitan disiplin
 - b). Kasus yang berkaitan etik
 - c). Kasus yang berkaitan dengan hukum
- d. Tim menentukan perlindungan terhadap anggota melalui
 - 1). Mediasi , pendekatan terhadap berbagai pihak dengan penyelesaian secara kekeluargaan.
 - 2). Bila Mediasi tidak tercapai, maka tim akan menjadi suatu tim pembelaan anggota pada persidangan MKEKG dan MKDKI, serta sebagai tim pendamping pada penyidikan & penyelidikan maupun di pengadilan.
 - 3). Bila diperlukan, tim tersebut sebagai saksi ahli yang meringankan.
- e. Pada Persidangan KMEKG
 - 1). Mengikuti Pesidangan yang berkaitan dengan pelanggaran etika
 - 2). Memberikan argumentasi medik kedokteran gigi
 - 3). Mengusahakan hukuman yang minimal
 - 4). Bila keputusan sudah dijatuhkan, maka tim akan menjadi tim penenang terutama Dokter Gigi yang terkena sanksi.
 - 5). Mengusahakan argumentasi banding ke tingkat MKEKG PDGI Pengwil, dan tim bekerjasama atau meminta bantuan BPPA PDGI Pengwil.