

PANDUAN PRAKTIS · GRATIS

Checklist: Yang Harus Dilakukan Dokter Saat Disomasi Pasien

Langkah yang perlu diambil dalam 72 jam pertama setelah menerima somasi, supaya posisi Anda tetap terlindungi dan masalah tidak membesar.

12 langkah darurat 0–72 jam **7 hari** kalender aksi **7 kesalahan** yang sering terjadi **Template** kalimat aman

Apa itu somasi?

Somasi adalah surat teguran resmi, biasanya dikirim pasien atau kuasa hukumnya. Isinya berupa tuntutan seperti klarifikasi, permintaan maaf, atau ganti rugi, dengan tenggat waktu tertentu. Somasi belum berarti gugatan di pengadilan, tetapi sering menjadi langkah awal menuju gugatan. Cara Anda merespons di hari-hari pertama sangat menentukan kelanjutannya.

Tiga prinsip yang dipegang sejak menit pertama

1

Tenang, jangan reaktif

Jangan membalas, menelepon, atau berdebat dengan pasien atau keluarganya dalam keadaan emosi.

2

Amankan dokumen

Rekam medis, informed consent, dan bukti lain disalin dan disimpan, tanpa diubah sedikit pun.

3

Satu pintu komunikasi

Hanya satu pihak yang ditunjuk (sebaiknya kuasa hukum) yang berbicara atas nama Anda.

Isi panduan

12 langkah darurat 0–72 jam	Halaman 2
Kalender aksi hari 1–7	Halaman 3
7 kesalahan yang paling sering terjadi	Halaman 4
Template kalimat aman vs berisiko	Halaman 5

Cara pakai: cetak panduan ini dan simpan di ruang praktik. Centang setiap langkah yang sudah dilakukan dan tulis tanggalnya. Catatan ini berguna saat Anda berdiskusi dengan kuasa hukum atau pihak asuransi.

12 Langkah Darurat 0-72 Jam

Kerjakan berurutan. Centang dan tulis tanggal setiap langkah yang sudah selesai.

JAM 0-6 Hentikan risiko bertambah

- ☐ **01 Baca somasi dengan tenang dan catat poin pentingnya.** Tanggal diterima, siapa pengirimnya, apa tuntutan, dan kapan tenggatnya.
- ☐ **02 Jangan menghubungi pasien, keluarga, atau kuasa hukumnya secara pribadi.**
Penjelasan yang niatnya baik bisa dikutip sebagai pengakuan.
- ☐ **03 Jangan berkomentar di media sosial atau grup WhatsApp,** dan jangan menghapus unggahan atau percakapan yang sudah ada.
Menghapus bisa dianggap menghilangkan bukti.
- ☐ **04 Simpan surat somasi asli** beserta amplop atau bukti pengirimannya, lalu buat salinan digitalnya.

JAM 6-24 Amankan dokumen dan lapor

- ☐ **05 Amankan rekam medis pasien.** Buat salinan dan simpan. Jangan mengubah, menambah, atau menghapus isinya.
Kalau ada yang perlu diklarifikasi, diskusikan dulu dengan kuasa hukum sebelum membuat catatan tambahan apa pun.
- ☐ **06 Laporkan ke asuransi tanggung gugat profesi Anda** (jika punya) secepatnya.
Cek polis Anda: biasanya ada batas waktu pelaporan dan larangan mengakui tanggung jawab tanpa persetujuan penanggung.
- ☐ **07 Laporkan ke manajemen fasilitas kesehatan** (direksi, komite medik, atau bagian hukum) kalau kejadiannya di RS atau klinik.
- ☐ **08 Tulis kronologi selagi ingatan masih segar:** tanggal, tindakan, penjelasan dan informed consent yang diberikan, serta siapa saja yang hadir.
Simpan sebagai dokumen untuk kuasa hukum, bukan untuk disebar.

JAM 24-72 Siapkan pembelaan

- ☐ **09 Kumpulkan bukti pendukung:** informed consent, catatan perawat, hasil lab dan radiologi, jadwal jaga, dan rekaman CCTV.
Minta CCTV diamankan segera, karena banyak sistem menghapus rekaman secara otomatis.
- ☐ **10 Tetapkan satu pintu komunikasi.** Beri tahu staf siapa yang berwenang menjawab dan bahwa semua pertanyaan diarahkan ke sana.
- ☐ **11 Konsultasi dengan kuasa hukum yang memahami hukum kesehatan.** Anda juga bisa meminta pendampingan dari bagian pembelaan anggota di organisasi profesi Anda.
- ☐ **12 Siapkan tanggapan tertulis sebelum tenggat, lewat kuasa hukum.** Bisa berupa jawaban, permintaan tambahan waktu, atau ajakan mediasi.
Jangan biarkan tenggat somasi lewat tanpa respons sama sekali.

Kalender Aksi Hari 1–7

Agar tidak ada yang terlewat di minggu pertama. Tulis tanggal di kolom terakhir setelah selesai.

Hari	Fokus	Yang dikerjakan	Selesai
Hari 1	Amankan & lapor	- Salin dan simpan somasi serta rekam medis - Lapor ke asuransi dan manajemen fasilitas - Hentikan semua komunikasi pribadi dengan pihak pasien	
Hari 2	Kronologi & bukti	- Tulis kronologi lengkap - Kumpulkan informed consent, hasil penunjang, catatan perawat - Daftar saksi: perawat, staf, dokter lain yang terlibat	
Hari 3	Kuasa hukum	- Pertemuan pertama dengan kuasa hukum - Tinjau rekam medis dan kronologi bersama - Petakan kekuatan dan kelemahan posisi Anda	
Hari 4	Briefing tim	- Brief staf: siapa yang boleh bicara dan apa yang dikatakan - Pastikan CCTV, log sistem, dan chat terkait sudah diamankan	
Hari 5	Draf tanggapan	- Finalisasi draf tanggapan bersama kuasa hukum - Konsultasikan dengan pihak asuransi sebelum menyetujui apa pun, termasuk tawaran damai	
Hari 6	Respons resmi	- Kirim tanggapan atau ajukan mediasi lewat kuasa hukum - Simpan bukti pengiriman	
Hari 7	Evaluasi	- Tinjau perkembangan dan jadwalkan langkah lanjutan - Catat perbaikan untuk SOP praktik: informed consent, dokumentasi, komunikasi pasien	

Pertimbangkan mediasi

Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan mendorong sengketa antara tenaga medis dan pasien diselesaikan lebih dulu di luar pengadilan. Diskusikan dengan kuasa hukum apakah mediasi tepat untuk kasus Anda, dan libatkan pihak asuransi sejak awal.

Catatan kasus

Tanggal somasi diterima: _____ Tenggat: _____ Kuasa hukum: _____

No. klaim/laporan asuransi: _____ Kontak RS/klinik: _____

7 Kesalahan yang Paling Sering Terjadi

Kesalahan-kesalahan ini sering membuat kasus yang sebenarnya bisa diselesaikan menjadi lebih rumit.

- 1 Membalas dengan emosi, langsung ke pasien atau keluarganya.**
Gantinya: diam dulu, lalu arahkan semua komunikasi lewat kuasa hukum.
- 2 Mengubah atau "melengkapi" rekam medis setelah somasi diterima.** Perubahan seperti ini bisa terlacak dan merusak kredibilitas Anda.
Gantinya: simpan apa adanya. Klarifikasi apa pun dibahas dengan kuasa hukum.
- 3 Mengakui kesalahan atau menjanjikan ganti rugi,** baik lisan maupun tertulis, tanpa nasihat hukum.
Gantinya: tunjukkan empati tanpa mengakui kesalahan, misalnya "Kami memahami kekhawatiran Bapak/Ibu". Komitmen apa pun diambil setelah berkonsultasi dengan kuasa hukum dan asuransi.
- 4 Curhat atau "meluruskan" di media sosial atau grup WhatsApp sejawat.** Tangkapan layar mudah menyebar.
Gantinya: diskusikan kasus hanya dengan kuasa hukum dan pihak yang berwenang.
- 5 Mengabaikan tenggat somasi.** Diam sama sekali bisa memicu pihak pasien langsung menggugat atau melapor.
Gantinya: kirim tanggapan, sekalipun hanya untuk meminta tambahan waktu.
- 6 Terlambat melapor ke asuransi.** Ini bisa mempersulit penjaminan sesuai ketentuan polis.
Gantinya: lapor dalam 1×24 jam dan simpan bukti laporannya.
- 7 Staf bicara tanpa arahan,** memberi informasi ke keluarga pasien, media, atau pihak lain.
Gantinya: brief seluruh staf dan beri mereka kalimat standar (lihat halaman 5).

Template Kalimat: Aman vs Berisiko

Bagikan ke staf. Kalimat yang aman tetap sopan dan berempati, tanpa memberi pengakuan atau informasi medis.

Staf menerima telepon atau kedatangan keluarga pasien

BERISIKO

"Iya Bu, memang kemarin dokternya agak buru-buru."

AMAN

"Terima kasih sudah menyampaikan. Kami catat dan teruskan ke pihak yang berwenang. Boleh saya catat nama dan nomor yang bisa dihubungi?"

Dokter ditelepon langsung oleh pasien atau kuasa hukumnya

BERISIKO

"Saya rasa saya tidak salah. Pasiennya saja yang tidak patuh minum obat."

AMAN

"Terima kasih atas informasinya. Untuk komunikasi selanjutnya, mohon melalui kuasa hukum saya. Kontaknya akan saya sampaikan."

Dihubungi wartawan atau diminta komentar publik

BERISIKO

"Biar saya jelaskan kronologinya supaya tidak salah paham..."

AMAN

"Kami menghormati proses yang sedang berjalan dan saat ini belum dapat memberikan keterangan."

Catatan internal atau chat tim

BERISIKO

"Kayaknya kemarin kita kelewatan cek riwayat alergi ya."

AMAN

"Mohon semua dokumen terkait pasien tanggal [...] diserahkan ke bagian rekam medis untuk diamankan. Pembahasan kasus hanya di rapat yang dijadwalkan."

Balasan tertulis pertama (sebelum ada kuasa hukum)

BERISIKO

"Kami mohon maaf atas kelalaian kami dan siap bertanggung jawab."

AMAN

"Kami telah menerima surat Bapak/Ibu tertanggal [...]. Kami sedang mempelajarinya dan akan menyampaikan tanggapan melalui kuasa hukum kami paling lambat [tanggal]."

Sudah punya perlindungan tanggung gugat profesi?

Asuransi tanggung gugat profesi dapat membantu menanggung biaya pembelaan hukum dan ganti rugi sesuai ketentuan polis. AsuransiDokter adalah mitra PT Allianz Utama Indonesia.

Hitung estimasi premi

asuransidokter.com/#kalkulator
WA 0851-1123-4189