

Analisis Pending Klaim Rawat Inap BPJS Kesehatan pasien Usia 60 Tahun Keatas Departemen Ilmu Penyakit Dalam RSUP Nasional dr. Cipto Mangunkusumo Periode Juli - Desember 2019 Dengan Metode Root Cause Analysis = Analysis of Pending Claims for Inpatient BPJS Kesehatan for patients aged 60 years and over Department of Internal Medicine, National Hospital dr. Cipto Mangunkusumo Period July - December 2019 with Root Cause Analysis Method

Tantri Puspa Ditya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920532647&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Pemenuhan jaminan kesehatan dari negara sebagai hak warga negara dilaksanakan berdasarkan ketentuan klaim yang diajukan oleh pihak rumah sakit kepada BPJS berdasarkan pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo (RSCM) menunjukkan terdapat klaim perawatan pasien yang tertunda dengan nilai yang besar pada tahun 2019. Studi ini merupakan penelitian deskriptif analitik yang dilaksanakan untuk mencari akar masalah penundaan pembayaran klaim perawatan pasien usia lanjut. Menggunakan metode purposive sampling pada penundaan pembayaran perawatan pasien usia lanjut pada periode Juli–Desember 2019. Pengumpulan data didapat melalui metode, observasi, tinjauan pustaka, telaah dokumen, dan wawancara mendalam dengan informan yang terlibat dalam manajemen klaim. Hasil menunjukkan masalah yang menyebabkan terjadinya penundaan pembayaran klaim mencakup kualitas resume medis dan kesalahan dalam proses coding, kebijakan yang sulit dimengerti oleh pelaksana, kurang pelatihan, kurangnya staf, instrumen peninjauan kelengkapan berkas klaim dan proses perbaikannya yang belum dibuat, keterbatasan akses terhadap kebijakan, dan aplikasi pemantauan proses klaim yang belum dibuat. Dengan demikian, pembuatan sistem IT manajemen klaim sesuai dengan instruksi kerja berdasarkan regulasi yang dipakai menjadi saran utama diikuti dengan diklat sosialisasi media informasi perjanjian bersama BPJS.

.....Fulfillment of health insurance from the state as a citizen's right is carried out based on the provisions of the claims submitted by the hospital to BPJS based on the services provided to patients. National Hospital Dr. Cipto Mangunkusumo (RSCM) shows that there are claims of delayed patient care with a large value in 2019. This study is an analytical descriptive study conducted to find the root of the problem of delaying payment of claims for treatment of elderly patients. Using a purposive sampling method to delay payment for elderly patient care in the period July-December 2019. Data collection was obtained through methods, observation, literature review, document review, and in-depth interviews with informants involved in claims management. The results show the problems that cause delays in claim payments include the quality of medical resumes and errors in the coding process, policies that are difficult to understand by the implementer, lack of training, lack of staff, review instruments for the completeness of claim files and the process of repairing claims that have not been made, limited access to policies, and claim process monitoring application that has not been made. Thus, the creation of a claim management IT system in accordance with work instructions based on the regulations used is the main suggestion followed by education and training on media information dissemination of the joint BPJS agreement.