

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terjadinya Pending Claim BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit: Literature Review

Ardiarini, Dita

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=134021&lokasi=lokal>

Abstrak

Manajemen klaim memiliki fungsi yang sangat penting, yaitu pada pembayaran atas pelayanan kesehatan yang telah diberikan menggunakan asuransi (BPJS Kesehatan). Unit ini menentukan arus kas keuangan rumah sakit dan menentukan suatu klaim harus segera dibayar, ditunda maupun ditolak. Penelitian ini menggunakan metode literatur review yang membahas faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya pending claim BPJS Kesehatan di rumah sakit. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mendapatkan gambaran pelaksanaan dan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi terjadinya pending claim BPJS Kesehatan di rumah sakit serta upaya untuk menguranginya. Untuk memperoleh literatur yang layak uji, dilakukan tinjauan literatur menggunakan pedoman PRISMA. Kemudian didapatkan 15 penelitian yang layak uji. Hasil penelitian ini adalah 6 faktor yang mempengaruhi terjadinya pending claim BPJS Kesehatan di rumah sakit, yaitu faktor sumber daya manusia, kebijakan/SOP, sarana dan prasarana, administrasi klaim, faktor eksternal, dan evaluasi. Faktor administrasi klaim merupakan faktor terbanyak yang menyebabkan terjadinya pending claim di rumah sakit. Rumah sakit sudah melakukan upaya untuk mengurangi terjadinya pending claim BPJS Kesehatan, tetapi masih banyak berkas klaim yang dikembalikan oleh BPJS Kesehatan. Untuk itu, rumah sakit juga perlu membuat strategi dan melaksanakan secara berkelanjutan untuk mengurangi dampak yang dapat ditimbulkan. Kata kunci: Berkas klaim, BPJS Kesehatan, klaim BPJS, Pending claim, rumah sakit.

Claim management has a very important function, including payment for health services that have been provided using insurance (BPJS of health). This unit determines the financial cash flow of the hospital and determines a claim must be paid immediately, postponed or rejected. This study uses a literature review method that discusses factors related to pending claim BPJS at the hospital. The purpose of this study is to get an overview of the implementation and what factors are related to pending BPJS claim and efforts to reduce them. In order to acquire a proper literature test, a literature review was conducted using PRISMA guidelines. The search found 15 studies that are eligible for the study. The 15 studies showed factors related to pending claim at hospital were human resource, policy, facilities and infrastructure, claim administration, external factor and evaluation. Claim administration factor more likely appeared as cause for pending BPJS claim. The hospitals have made efforts to reduce pending BPJS claim, but there are still many claim files returned by BPJS Health. For this reason, the hospitals also must create strategies and implement sustainably to overcome the impact caused by pending BPJS claim. Key words: BPJS claim, BPJS of health, claim file, hospitals, pending claim.