

Identifikasi dan Analisis Permasalahan Pending Claim dengan Metode Root Cause Analysis pada Kasus Kardiovaskuler di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo Bulan Juli - Desember Tahun 2019

Kamaluddin, Rachmat

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=134528&lokasi=lokal>

Abstrak

<div style="text-align: justify;">Penyakit jantung iskemik dan stroke masih penyebab utama kematian di dunia dalam 15 tahun terakhir. Di Indonesia, penyakit kardiovaskuler meningkat seiring bertambahnya tahun. Penyakit kardiovaskuler juga berdampak kepada pembiayaan dimana berdasarkan data BPJS dari tahun 2014-2018 terus mengalami peningkatan baik dari jumlah kasus maupun biaya. Jumlah yang besar dalam kasus maka diikuti beban pembiayaan yang besar pula. Akibat dari defisit neraca keuangan tersebut, pembayaran klaim menjadi terhambat. Selain faktor defisit, faktor administrasi internal rumah sakit dan verifikasi BPJS juga menjadi penyebab klaim belum dibayarkan. penelitian ini bertujuan mengidentifikasi permasalahan dan solusi pada berkas klaim JKN yang pending di pusat jantung terpadu Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo periode bulan Juli - Desember 2019. Desain penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian didapatkan permasalahan yaitu resume tidak lengkap, pegawai multitasking, sumber daya terbatas, kesalahan distribusi berkas klaim, sistem informasi yang belum bisa mengakomodir kebutuhan, dan faktor eksternal dari BPJS kesehatan. Solusi yang dapat dilakukan adalah Meningkatkan komitmen dan prioritas, Membangun unit khusus pengelolaan pelayanan JKN, Menyediakan dan meningkatkan kemampuan SDM yang profesional dan handal, Menyediakan sarana dan anggaran yang memadai, Menerapkan sistem yang sederhana dan tegas, Membuat sistem informasi yang real time, transparan dan terintegrasi, dan Meningkatkan adaptabilitas terhadap respon external</div><hr /><div style="text-align: justify;"> Ischemic heart disease and stroke are still the leading causes of death worldwide in the past 15 years. In Indonesia, cardiovascular disease increases with increasing years. Cardiovascular disease also has an impact on financing, which is based on BPJS data from 2014-2018 which continues to increase both in the number of cases and costs. A large amount in this case is followed by a large financing burden. As a result of this deficit in the balance sheet, payment of claims was hampered. In addition to the deficit factor, internal hospital administration factors and verification of the BPJS are also the cause of claims not being paid. This study aims to identify problems and solutions in the JKN claim file that is pending in the integrated heart center of Cipto Mangunkusumo Hospital for the period July - December 2019. The research design used is qualitative with a case study approach. The results showed that the problems were incomplete resume, multitasking employees, limited resources, error in the distribution of claim files, information systems that could not accommodate the needs, and external factors from BPJS Kesehatan. Solutions that can be done are increasing commitment and priority, building a special unit for the management of JKN services, providing and improving the capabilities of professional and reliable human resources, providing adequate facilities and budget, implementing a simple and firm system, creating a real time, transparent and integrated, and improves adaptability to external responses </div>