

Pendekatan Sistem: Analisis Manajemen Klaim Rawat Inap RSUD Kebayoran Baru November 2022 - April 2023

Rabiulyati, May

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=136953&lokasi=lokal>

Abstrak

<div style="text-align: justify;">Rumah sakit menerima pembayaran atas perawatannya melalui pengajuan klaim dan kelengkapan dokumen yang diperlukan kepada BPJS Kesehatan. Namun belum semua klaim pasien rawat inap yang diajukan ke BPJS Kesehatan dan adanya permasalahan klaim pending rawat inap sebanyak 16,97% dan rawat jalan 1,42%. Walaupun klaim yang tidak disetujui tersebut dapat diajukan kembali, tetapi keterbatasan waktu untuk pengklaiman, menyebabkan 2,64% kasus rawat inap dan 0,15% kasus rawat jalan tahun 2022 yang tidak diajukan kembali. Penelitian observasional dengan metode kualitatif melalui wawancara mendalam pada 15 responden bertujuan melakukan analisis manajemen klaim rawat inap JKN RSUD Kebayoran Baru periode November 2022-April 2023. Hasil Penelitian menemukan belum 100% berkas klaim rawat inap diajukan dibandingkan SEP yang tercetak. Adanya klaim pending 10,97% dengan penyebab, diantaranya ketidaklengkapan resume medis dokter sebanyak 59 berkas rawat inap (32,2%) dan ketidaksesuaian pengajuan berkas klaim sebanyak 81 berkas rawat inap (44,3%). Hal ini disebabkan belum optimalnya feedback dan monitoring sehingga perlu menetapkan alur monitoring manajemen klaim. RS juga perlu menetapkan SPO manajemen klaim terintegrasi. Studi ini diharapkan menjadi panduan strategis untuk meningkatkan manajemen klaim JKN, melalui kolaborasi antar instansi/unit/tim serta kerjasama rumah sakit dengan BPJS Kesehatan yang lebih baik. Sehingga meningkatkan kualitas klaim di RSUD Kebayoran Baru khususnya dan rumah sakit di seluruh Indonesia umumnya. Kata kunci: Sistem, Manajemen Klaim, Rawat Inap </div><hr /><div style="text-align:

justify;">Hospital providers receive payment for their care through the submission of claims and completion of required documents to BPJS Kesehatan. However, not all inpatient claims can be submitted to BPJS Kesehatan. The incidence of pending claims in several hospitals are still being found. RSUD Kebayoran Baru experienced a delay in 16.97% of its inpatient services claims and 1.42% of its outpatient services claims in 2022. Additionally, 2.64% of inpatient pending claims and 0.15% of outpatient pending claims could not be resubmitted due to the expiration time limits in 2022. This study aims to analyse JKN inpatient claims management at RSUD Kebayoran Baru from November 2022 to April 2023. The research adopted an observational approach using qualitative methods, conducting in-depth interviews with 15 respondents. Through interviews and observations, we found that not all of the inpatient claims were submitted compared to the printed patient-eligible letters. There were 10.97% pending claims, with causes including incomplete medical resumes written by the doctors in 59 inpatient files (32.2%) and discrepancies in submitting claims in 81 inpatient files (44.3%). This issue arises from inadequate feedback and monitoring, highlighting the necessity to establish a comprehensive claims management monitoring flow. Hospitals should establish an integrated claims management procedure. Moreover, enhancing the quality of claims management at RSUD Kebayoran Baru and hospitals nationwide requires collaboration among relevant agencies, units, and teams. Furthermore, fostering collaboration between hospitals and BPJS Kesehatan is also necessary. This study is expected to serve as a strategic guideline to improve claims

management, not only in RSUD Kebayoran baru but also for all hospitals in

Indonesia.