

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kelancaran klaim asuransi adalah terpenuhinya klaim asuransi setelah melalui penerimaan dan perampungan klaim. Seperti berkas yang sudah sesuai syarat, telaah dan verifikasi klaim memverifikasi keabsahan formulir dari pihak yang mengajukan klaim. Verifikasi administrasi kepesertaan yakni kesesuaian surat eligibitas peserta dan data kepesertaan, verifikasi administrasi pelayanan akan mencocokkan kesesuaian berkas klaim dengan berkas yang dipersyaratkan serta verifikasi pelayanan kesehatan dan verifikasi administrasi klaim. Petugas verifikator akan melakukan pengecekan terhadap kelayakan berkas persyaratan oleh petugas verifikator bpjs. Petugas menyiapkan dokumen klaim yang telah dilakukan grouper sesuai paket INA-CBG's oleh petugas klaim.

Menurut Ilyas (2003) dalam Manajemen Utilisas, pengertian klaim adalah suatu permintaan salah satu dari dua pihak yang mempunyai ikatan, agar haknya terpenuhi. Satu dari pihak yang melakukan ikatan tersebut akan mengajukan klaimnya kepada pihak lainnya sesuai dengan perjanjian atau provisi polis yang disepakati bersama oleh kedua pihak.

Kelengkapan resume medis merupakan hal yang perlu diperhatikan, karena resume medis berperan penting dalam menjamin kontinuitas pelayanan medis dan merupakan syarat utama dalam pengajuan klaim di Rumah Sakit, ke Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS), selain lengkap resume medis harus tepat waktu agar proses klaim berjalan dengan lancar.

Apabila resume medis tidak lengkap dapat menyebabkan penolakan oleh verifikator internal sehingga berkas klaim harus dikembalikan kepada Rumah Sakit agar segera dilengkapi. Dengan demikian proses pengajuan klaim ke BPJS menjadi terhambat dan proses klaim tidak dapat berjalan lancar.

Kelengkapan resume medis adalah suatu ringkasan hasil perawatan pasien selama 1 perawatan (satu hari atau lebih di Rumah Sakit, yang memuat tentang identitas pasien, diagnose masuk dan indikasi pasien dirawat, ringkasan hasil pemeriksaan fisik, penunjang medis, diagnosa akhir, pengobatan dan tindak lanjut, nama dan tanda tangan dokter yang wajib dibuat oleh dokter atau dokter gigi yang merawat pasien dengan membubuhi tanda tangan dan nama jelas.

Adanya ketidaklengkapan juga menjadi faktor utama terhadap dokumen-dokumen yang akan diajukan dalam klaim kepada verifikator BPJS serta tidak adanya surat rujukan dan pasien tidak menyerahkan fotocopy kartu keluarga.

Menurut Depkes RI (2006), yang dimaksud resume medis adalah ringkasan pelayanan yang diberikan oleh tenaga penyedia layanan kesehatan atau dokter, selama masa perawatan hingga pasien keluar dari rumah sakit baik dalam keadaan hidup maupun meninggal. Menurut Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit 2006, ringkasan dapat ditulis pada bagian akhir catatan perkembangan atau dengan lembaran tersendiri. Bagi rumah sakit-rumah sakit kecil hal ini ditentukan oleh kegunaan catatan tersebut. Pengecualian bagi resume medis ini terutama untuk pasien yang dirawat kurang dari 1x24 jam.

Resume medis atau disebut dengan ringkasan pulang, merupakan kesimpulan atau ringkasan yang menjelaskan tentang penyakit yang diderita pasien, pemeriksaan, pengobatan, dan tindakan yang diterima dokter. Resume medis ini harus segera ditulis dan dibuat setelah pasien selesai dan pulang dalam perawatan oleh dokter dari rumah sakit dalam keadaan hidup. Pemeriksaan pasien akan terlihat secara lengkap namun ringkas dalam resume medis dan dapat digunakan kembali untuk pengobatan atau kontrol kembali dimanapun pasien kembali berobat.

Dalam Permenkes No: 269/MENKES/PER/III/2008 yang dimaksud rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen antara lain identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan yang telah

diberikan, serta tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

Rekam medis rumah sakit merupakan komponen yang penting dalam pelaksanaan kegiatan manajemen di Rumah Sakit karena merupakan instrumen yang dapat menyajikan informasi yang lengkap tentang proses pelayanan medis dan kesehatan di Rumah Sakit. Adanya berkas rekam medis yang diisi dengan lengkap dan dapat dikelola dengan baik sehingga menjadi bagian dari sistem informasi rumah sakit yang menjamin tercapainya tujuan rumah sakit. Pentingnya rekam medis bagi rumah sakit adalah memberikan informasi yang akurat agar pelayanan kesehatan berjalan dengan baik. Untuk mendapatkan informasi yang akurat dibutuhkan kelengkapan dan ketelitian dalam pengisian rekam medis, khususnya pada resume medis. Resume medis merupakan ringkasan pemeriksaan pasien rawat inap oleh dokter berupa diagnosa.

Menurut Hatta (2012) informasi yang terdapat dalam ringkasan riwayat pulang (resume atau *discharge summary*) merupakan ringkasan dari seluruh masa perawatan dan pengobatan pasien sebagaimana yang telah diupayakan oleh para tenaga kesehatan dan pihak terkait. Lembar ini harus ditanda tangani oleh dokter yang merawat pasien.

Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo adalah rumah sakit pemerintah dan secara teknis berada di bawah Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Rumah sakit ini adalah salah satu rumah sakit pemerintah yang bertipe A terletak di jalan Diponegoro no.71 Jakarta Pusat.

Menurut Widjaja (2014-56), pengisian resume medis perlu diperhatikan 4 komponen dalam menganalisis kelengkapannya diantaranya adalah : identifikasi pasien, laporan penting, autentikasi penulis dan catatan yang baik. Untuk mengetahui bagian yang tidak lengkap dari resume medis yang dengan mudah dapat dikoreksi dengan adanya dibuat suatu prosedur sehingga resume medis menjadi lebih lengkap dan dapat dipakai untuk : pelayanan pasien, melindungi dari kasus hukum, memenuhi peraturan dan agar analisa data dan statistik akurat

Resume medis haruslah lengkap dan dibuat dengan singkat disertai dengan nama dan tanda tangan dokter yang merawat pasien serta dapat menjelaskan penting mengenai pasien terutama penyakit, pemeriksaan yang dilakukan, dan pengobatan yang didapat terhadap pasien. Dokter sebagai pemberi pelayanan kesehatan bertanggung jawab untuk mengisi dokumen rekam medis, terutama resume medis secara lengkap (Depkes, 2006). Resume medis yang lengkap terdiri dari:

1. Identitas pasien
2. Adanya semua laporan/catatan yang penting sebagai bukti rekaman
3. Nama dan tanda tangan dokter atau dokter gigi yang memberikan pelayanan kesehatan.

1.2 Perumusan Masalah

Mengingat ada keterbatasan penulis baik dalam hal waktu, pengetahuan, kemampuan dan informasi yang tersedia. Penulis akan melakukan penelitian terbatas hanya pada faktor kelengkapan resume medis dan kelancaran klaim BPJS. Terutama untuk melihat hubungan antara kedua variabel tersebut, untuk itu judul yang penulis ajukan adalah Hubungan Kelengkapan Resume Medis dengan Kelancaran Klaim BPJS di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui Hubungan Kelengkapan Resume Medis Dengan Kelancaran Klaim BPJS di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi Kelengkapan Resume Medis pasien rawat inap di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo.
- b. Mengidentifikasi Kelancaran Klaim BPJS.

- c. Menganalisa hubungan antara Kelengkapan Resume Medis dengan Kelancaran Klaim BPJS.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Memberikan gambaran kelengkapan resume medis agar lebih diperhatikan dan lebih ditingkatkan kedisiplinan pengisian sehingga proses klaim berjalan dengan lancar.

1.4.2 Bagi Akademik

Menjadi salah satu referensi praktis dalam melengkapi keilmuan Manajemen Informasi Kesehatan khususnya yang berhubungan dengan proses penyelesaian klaim asuransi pada suatu rumah sakit swasta.

1.4.3 Bagi Peneliti

Secara teoritis tentunya akan sangat banyak menambah wawasan keilmuan, khususnya dalam informasi medis. Dimana penulis dituntut untuk menggali lebih jauh mengenai teori-teori yang mendukung yang berhubungan dengan penulisan ini. Secara praktis penulis menjadi lebih kaya dengan wawasan lapangan, dimana penulis dapat melihat secara langsung proses penyelesaian klaim asuransi.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara Kelengkapan Resume Medis Dengan Kelancaran Klaim BPJS pada bulan Juli 2017 di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. Metode yang digunakan adalah metode analisis kuantitatif terhadap resume medis dengan melihat kelengkapan, Faktor-faktor yang diteliti oleh peneliti dalam kelengkapan resume medis meliputi beberapa komponen, yaitu identifikasi pasien, laporan yang penting, autentifikasi penulis dan catatan yang baik. Populasi penelitian rekam medis pasien rawat inap bulan Juli 2017 sebanyak 2000 rekam medis. Menentukan besaran sampel menggunakan teknik *simple random sampling*.