

ABSTRAK

Judul : Tinjauan Penyebab *Dispute* Klaim pada Pasien Covid-19 di RSUP Dr. Sitanala Periode Mei 2020 - Februari 2021
Nama : Hana Muta'allima
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Klaim *dispute* adalah ketidaksepakatan antara pihak saryanke dengan BPJS. Klaim tersebut bisa berdampak pada terhambatnya pelayanan yang akan diberikan kepada pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor penyebab *dispute* klaim pasien Covid-19 di RSUP Dr. Sitanala periode Mei 2020 – Februari 2021. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan observasi. Persentase *dispute* klaim pada RSUP Dr. Sitanala periode Mei 2020 – Februari 2021 : pada tahap 1 periode Mei 2020 sebesar 63,63%. Pada tahap 2 periode Agustus 2020 sebesar 100%. Pada tahap 3 periode 5 November 2020 sebesar 12,5%. Pada tahap 4 periode Desember 2020 sebesar 15,38%. Pada tahap 5 periode Februari 2021 sebesar 27,27%. Total keseluruhan presentase *dispute* klaim pasien Covid-19 tahap 1 sampai tahap 5 sebesar 27,19 %. Adapun faktor penyebab *dispute* klaim Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan bahwa faktor penyebab *dispute* klaim di RSUP Dr. Sitanala periode Mei 2020 – Februari 2021 paling banyak adalah faktor pasien masih dirawat meskipun hasil SWAB sudah dinyatakan negatif yaitu sebesar 35,48%, faktor kedua berakhirnya batas konfirmasi jaminan sebesar 19,35%, faktor pasien tidak menunjukan gejala covid yang signifikan sebesar 16,12%, faktor *billing* akomodasi yang di tagihkan tidak sesuai sebesar 9,67%, faktor tidak terlampir bukti intubasi sebesar 6,45%, faktor tidak dilampirkannya hasil laboratorium dan penunjang lainnya sebesar 6,45%, faktor tidak dilakukannya terapi komorbid pada pasien Covid-19 yang mempunyai penyakit komorbid sebesar 3,22%, faktor tidak dilampirkannya hasil *rapid test* dan PCR pasien sebagai bukti pendukung bahwa pasien tersebut terkonfirmasi terpapar Covid-19 sebesar 3,22%. Total peresentase faktor yang menyebabkan *dispute* klaim yang terjadi di RSUP Dr.Sitanala periode Mei 2020 – Februari 2021 adalah sebesar 100%. Perlu dibuat SOP tentang alur verifikasi BPJS bagi pasien Covid-19 secara terperinci. Petugas *casemix* di tambah agar tidak terjadi penumpukan pekerjaan sehingga mengakibatkan kesalahan dalam penginputan klaim. Faktor ketelitian petugas *casemix* dalam meng-*entry* data agar lebih ditingkatkan agar menghindari terjadi nya *dispute* klaim.

Kata kunci: *dispute* klaim covid-19, rekam medis

ABSTRACT

Title : A Review of the Causes of Disputed Claims towards Covid-19 Patients at RSUP Dr. Sitanala Period May 2020-February 2021

Name : Hana Muta'allima

Study Program: Medical Records and Health Information

Dispute claims are disagreements between Saryankes and BPJS. These claims can have an impact on the delay of services that will be provided to patients. The purpose of this study was to determine the factors causing the disputed claims of Covid-19 patients at RSUP Dr. Sitanala period May 2020 – February 2021. The research method used in this study is descriptive with a quantitative approach. Data collection techniques by means of interviews and observations. Percentage of disputed claims at RSUP Dr. Sitanala period May 2020 – February 2021: in stage 1 for the May 2020 period it was 63.63%. In stage 2 for the August 2020 period it is 100%. In stage 3 for the period of November 5, 2020, it is 12.5%. In stage 4 for the December 2020 period it was 15.38%. At stage 5 for the February 2021 period, it was 27.27%. The total percentage of disputed claims of Covid-19 patients from stage 1 to stage 5 is 27.19%. The factors causing the claim dispute. Based on the research results, it was found that the factors causing the claim dispute at Dr. RSUP. Sitanala for the period May 2020 - February 2021 at most is the factor that the patient is still being treated even though the SWAB result has been declared negative, which is 35.48%, the second factor is the expiration of the guarantee confirmation limit of 19.35%, the factor of the patient showing no significant Covid symptoms is 16, 12%, the accommodation billing factor that was billed inappropriately was 9.67%, the factor was not attached with proof of intubation by 6.45%, the factor was not attached to laboratory results and other supporting factors of 6.45%, the factor was not doing comorbid therapy in Covid patients -19 who have a comorbid disease , the factor of not attaching the patient's rapid test and PCR results as supporting evidence that the patient is confirmed to be exposed to Covid-19 is 3.22%. The total percentage of factors that caused disputed claims that occurred at Dr.Sitanala Hospital for the period May 2020 - February 2021 was 100%. SOPs need to be made regarding the BPJS verification flow for Covid-19 patients in detail. Casemix officers are added so that there is no build-up of work, resulting in errors in inputting claims. The factor of accuracy of casemix officers in data entry is to be further improved in order to avoid dispute claims.

Keywords: Covid-19 claim dispute, medical record

