



Departemen Kebijakan
dan Manajemen Kesehatan

Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan
Universitas Gadjah Mada

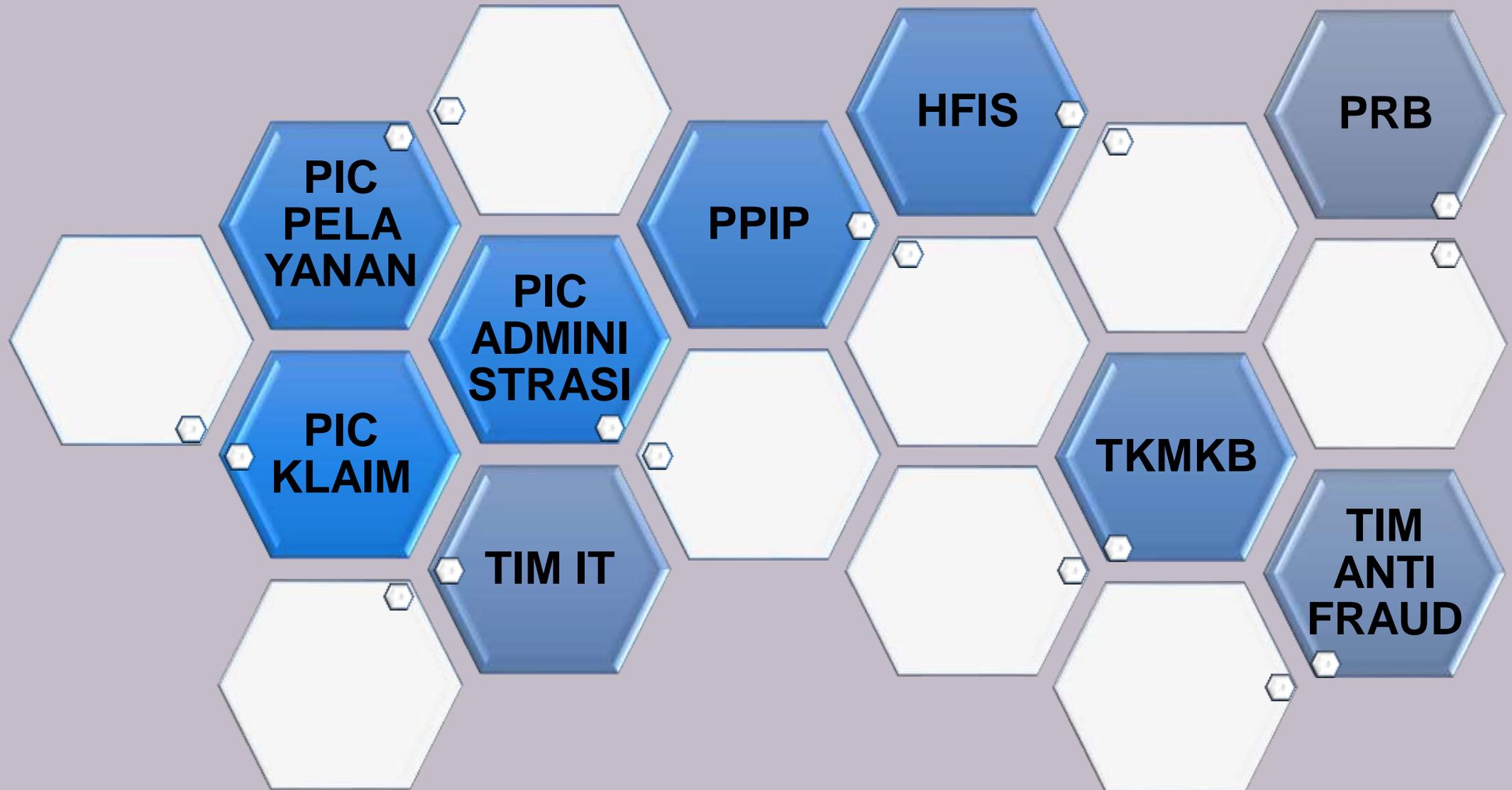
MANAJEMEN KLAIM DI RUMAH SAKIT



Dr. Endang Suparniati, M. Kes



TIM/PIC YANG TERLIBAT LANGSUNG



ALUR KLAIM JKN DI FKRTL



PROSES DI PELAYANAN (RAJAL/IGD/RANAP)

REKAM MEDIS

•Pendaftaran
Penerbitan SEP

PERAWAT

Pelayanan sebelum,
selama dan sesudah
pelayanan oleh
dokter
Monitoring
kelengkapan
administrasi

DOKTER/DPJP

Pemeriksaan klinis dan
penunjang
Penegakan diagnosis utama
dan sekunder
Pemberian terapi : obat,
operasi, tindakan lain
Pembuatan resume medis

KASIR/KEUANGAN

Pengumpulan bukti
administrasi pelayanan

REKAM MEDIS

- Pendaftaran
- Penerbitan SEP



- Dilakukan di **Rawat Jalan, IGD** dan **Rawat Inap**
- Satu SEP untuk **1 klaim**
- Bila pasien rawat inap, baik melalui rawat jalan atau IGD → SEP yang berlaku untuk klaim adalah **SEP rawat inap.**
- Bila pasien dilakukan rujuk internal dalam **1 hari yang sama** → SEP nya satu
- Bila rujuk internal dilakukan pada **hari yang berbeda**, dapat dicetak SEP baru sesuai dengan **ketentuan.**
- Pelayanan pada pemeriksaan penunjang **tidak bisa diklaimkan terpisah:**
 - bisa diikutkan ke pelayanan sebelumnya saat dokter melakukan instruksi pemeriksaan penunjang
 - atau diikutkan ketika konsultasi dokter untuk membaca hasil pemeriksaan penunjang
- Perhatian untuk kasus KLL → ada **flagging** yang harus dicentang.

PERAWAT

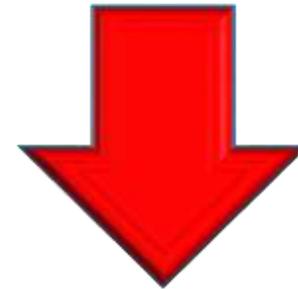


- Pelayanan sebelum, selama dan sesudah pelayanan oleh dokter
 - Melakukan asuhan keperawatan
 - Mencatat pelayanan ke dalam rekam medis
 - Membantu dan mengingatkan DPJP agar pelayanan sesuai dengan PPK/CP
- Monitoring kelengkapan administrasi
 - Memastikan SEP sudah terbit
 - Memastikan pelayanan yang diberikan semua PPA sudah tercatat dalam rekam medis

DOKTER /DPJP



- Pemeriksaan klinis dan penunjang
- Penegakan diagnosis utama dan sekunder
- Pemberian terapi : obat, operasi, tindakan lain



**Pembuatan
resume medis**

KASIR / KEUANGAN



Pengumpulan bukti administrasi pelayanan

- Memastikan SEP sudah ada
- Memastikan apakah ada COB dengan Jasa Raharja atau Asuransi Kesehatan Tambahan
- Melakukan konfirmasi dan memastikan apakah pasien naik kelas.
- Membuat kwitansi sesuai tarif rumah sakit
- Memastikan semua pelayanan, baik pemeriksaan, tindakan maupun obat dan alat sudah ada bukti administrasinya
- Mengirimkan bukti administrasi ke petugas klaim

PROSES PENYIAPAN PENGAJUAN KLAIM

Petugas administrasi klaim

- Verifikasi kelengkapan bukti administrasi klaim
- Penyiapan berkas pengajuan klaim
- Upload txt ke DIVA
- Pengiriman bukti pengajuan berkas klaim

Petugas koding, gruping

- Melakukan koding sesuai ICD 10 dan ICD 9 CM berdasarkan resume medis dan bukti pendukung dalam rekam medis.

Verifikator internal

- Memastikan kesesuaian koding dengan aturan klaim yang berlaku.

PETUGAS ADMINISTRASI KLAIM



- Melakukan verifikasi bukti administrasi klaim yang dikumpulkan oleh petugas keuangan/kasir
- Melengkapi bukti pemeriksaan penunjang yang tercecer oleh petugas koding
- Menyiapkan berkas administrasi pengajuan klaim yang ditandatangani oleh pejabat yang berwenang
- Mengunduh txt dari eklaim dan mengunggah txt ke Diva sampai hasilnya *"clear"*
- Mengirim berkas klaim ke KC BPJSK setempat

PETUGAS KODING dan GRUPING

ICD-10



- Melakukan koding ICD 10 dan ICD 9CM berdasarkan resume medis dan bukti pendukung di dalam rekam medis
- Melakukan entri data ke software e-klaim dengan memperhatikan aturan klaim yang berlaku

VERIFIKATOR INTERNAL

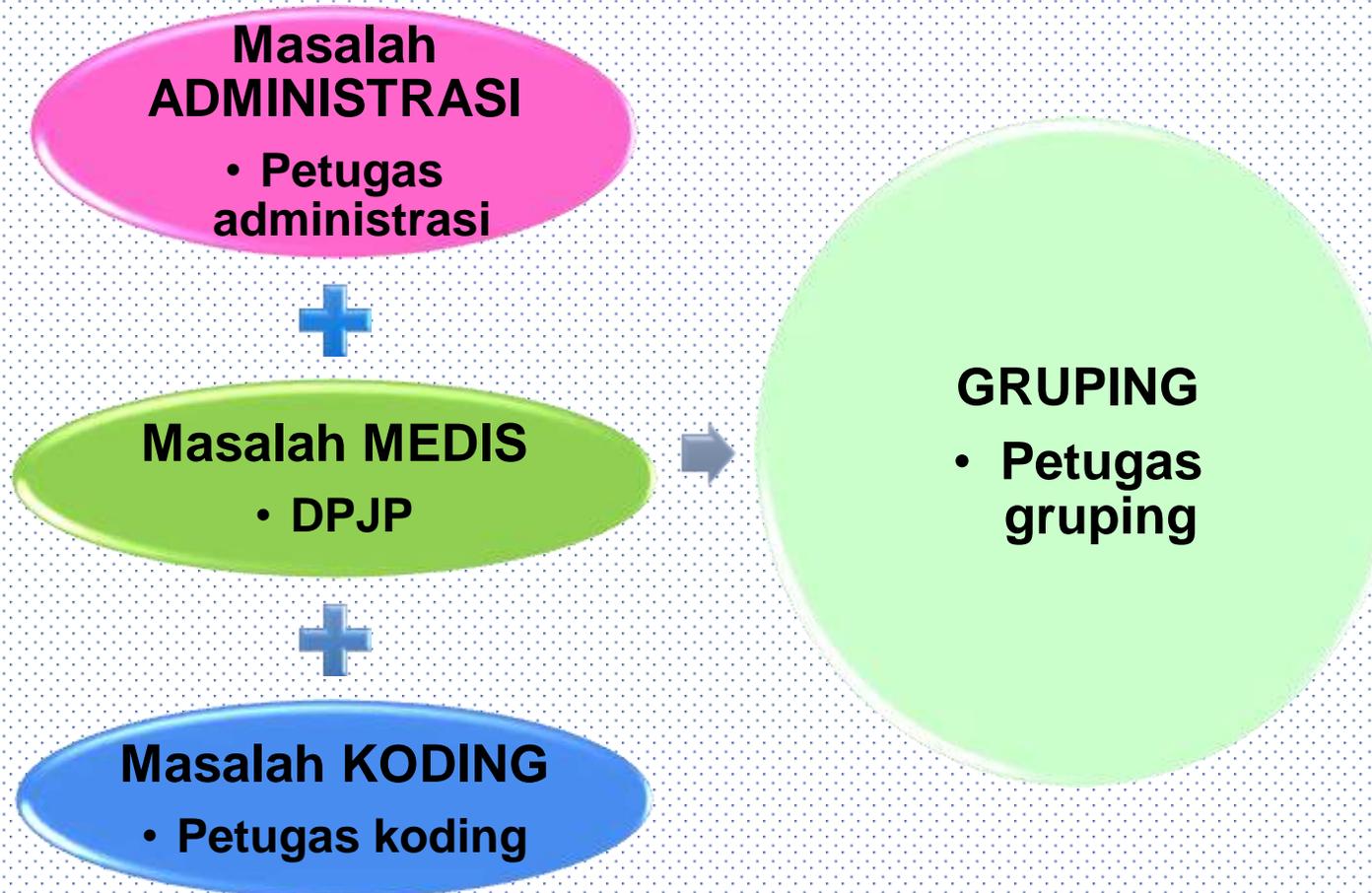


- Memastikan bukti kelengkapan diagnosis
- Memastikan kode diagnosis dan kode tindakan sesuai dengan aturan yang berlaku,
 - ICD 10
 - ICD 9CM
 - Permenkes terkait JKN
 - BA kesepakatan Dispute
 - PPK, CP, PNPk

TINDAK LANJUT HASIL VERIFIKASI BPJSK



PROSES PENYELESAIAN PENDING



MASALAH ADMINISTRASI



Petugas administrasi klaim

- Melengkapi kekurangan bukti administrasi klaim
- Melakukan konfirmasi bukti yang sudah terlampir

MASALAH MEDIS



DPPJ memberikan penjelasan tertulis terkait masalah yang dipertanyakan verifikator BPJSK

MASALAH KODING



PETUGAS KODING

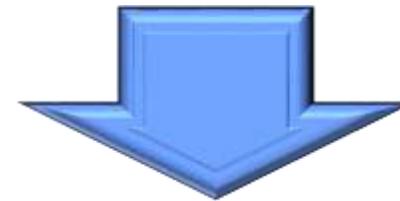
- Melakukan **cek ulang** hasil koding dengan bukti pendukung
- Bila kodenya tidak tepat → **ubah kode** sesuai aturan yang berlaku
- Bila Kode sudah tepat → **konfirmasi dengan verifikator BPJSK** terkait masalah koding yang dipertanyakan

GRUPING ULANG



PETUGAS GRUPING

- Konfirmasi penyelesaian permasalahan pending, baik administrasi, medis maupun coding dengan yang bertanggung jawab
- Melakukan entri dan gruping ulang ke dalam aplikasi e-klaim



txt ditarik ulang dan diajukan Kembali oleh petugas administrasi klaim

Thank You



**Departemen Kebijakan
dan Manajemen Kesehatan**

Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan
Universitas Gadjah Mada

