

ABSTRAK

Dokter verifikator internal memiliki tugas yang penting didalam menurunkan angka klaim pending terutama untuk mengontrol kesesuaian coding dengan diagnosa pada resume medis. Penilaian untuk dokter verifikator tersebut dapat dilihat dari banyaknya jumlah berkas klaim pending yang diterima oleh unit JKN dan pengembangan pelayanan setelah direkrutnya dokter verifikator internal. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan kontribusi dokter verifikator internal dalam menurunkan klaim pending serta faktor-faktor yang menyebabkan klaim pending dan kesalahan coding klaim. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian deskriptif. Penelitian ini memiliki narasumber sebagai informan kunci yaitu 4 dokter verifikator internal. Penelitian ini juga memiliki narasumber sebagai informan pendukung yaitu perwakilan coder.

Adapun hasil kesimpulan penelitian ini: (1). Faktor-faktor penyebab adanya klaim pending pada RSUD Murni Teguh Medan, antara lain: (a). Faktor administrasi, (b). Faktor coding, (c). Faktor medis. (2). Adapun faktor-faktor penyebab kesalahan klaim coding pada RSUD Murni Teguh Medan, antara lain: (a). Faktor SDM (Sumber Daya Alam) dan; (b). Faktor ketidaksepahaman. Adapun peranan dokter verifikator internal dalam menurunkan klaim pending, antara lain sebagai: (a). Pemeriksaan Dokumen Medis; (b). Verifikasi Klinis yang Mendalam; (c). Kolaborasi dengan Tim Pemberkasan; (d). Komunikasi dengan Pihak BPJS.

Kata Kunci : Klaim Pending, Dokter Verifikator, Rumah Sakit

ABSTRACT

Internal verifier doctors have an important task in reducing the number of pending claims, especially to control the suitability of coding with diagnoses on medical resumes. The assessment for the verifier doctor can be seen from the number of pending claim files received by the JKN and Service Development unit after the recruitment of the internal verifier doctor. The purpose of this study was to analyze and describe the contribution of internal verifier doctors in reducing pending claims and the factors that cause pending claims and claim coding errors. The type of research used in this research is qualitative research. The research design used in this study is a descriptive research design. This research has sources as key informants, namely 4 internal verifier doctors. This study also has sources as supporting informants, namely hospital management representatives and coder representatives.

The results of the conclusions of this study: (1). Factors causing pending claims at Murni Teguh Medan Hospital include: (a). Administrative factors, (b). Coding factor, (c). medical factor. (2). The factors that cause error coding claims at the Murni Teguh Medan General Hospital, include: (a). HR Factors (Natural Resources) and; (b). The disagreement factor. The role of the internal verifier doctor in reducing pending claims includes: (a). Medical Document Examination; (b). Deep Clinical Verification; (C). Collaboration with the Filing Team; (D). Communication with the BPJS.

Keywords: Pending Claims, Doctor Verifier, Hospital