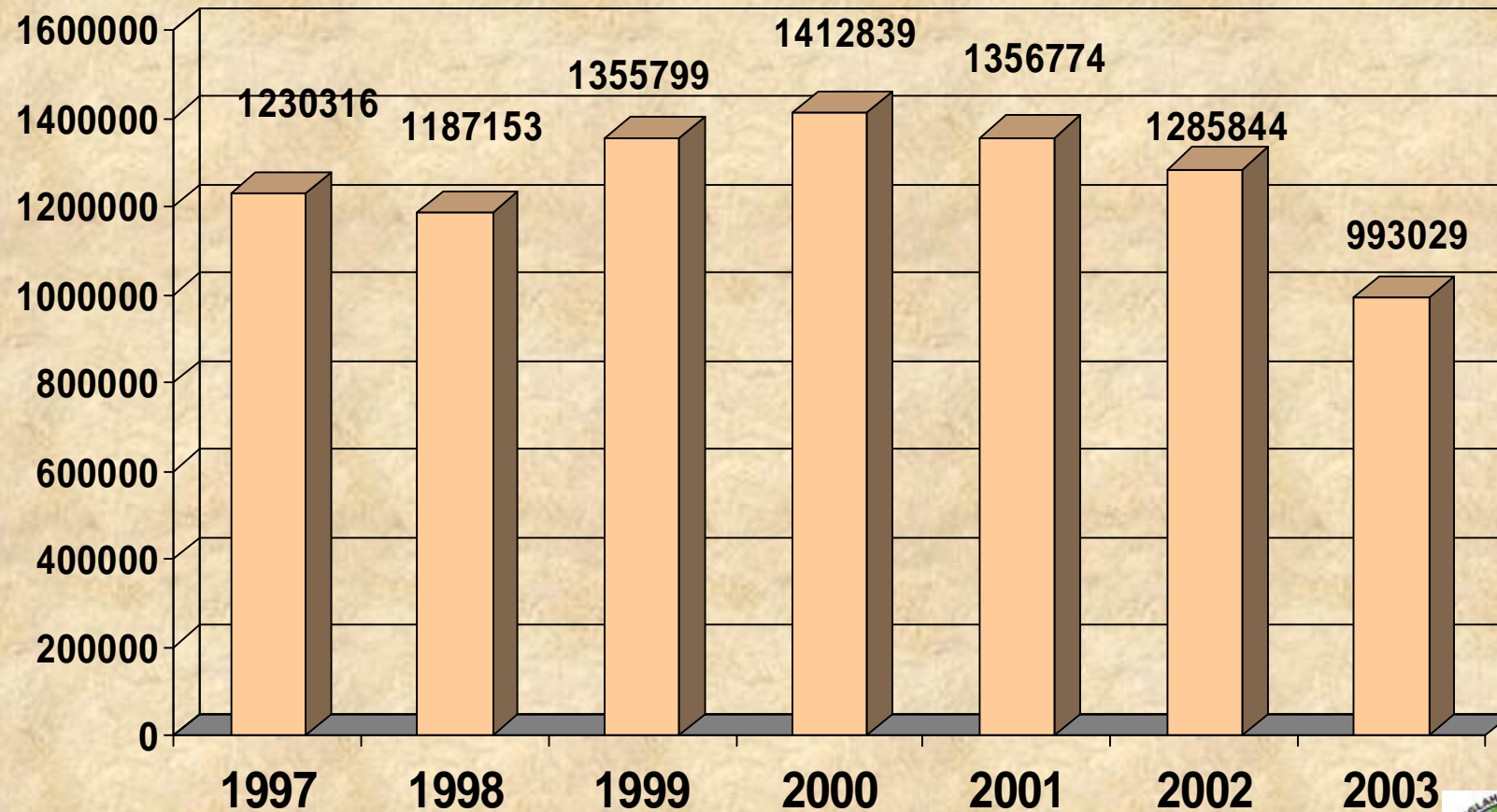


MENJALIN KEMITRAAN DENGAN ASURANSI ASING UNTUK MENINGKATKAN MANAJEMEN MUTU KLINIK

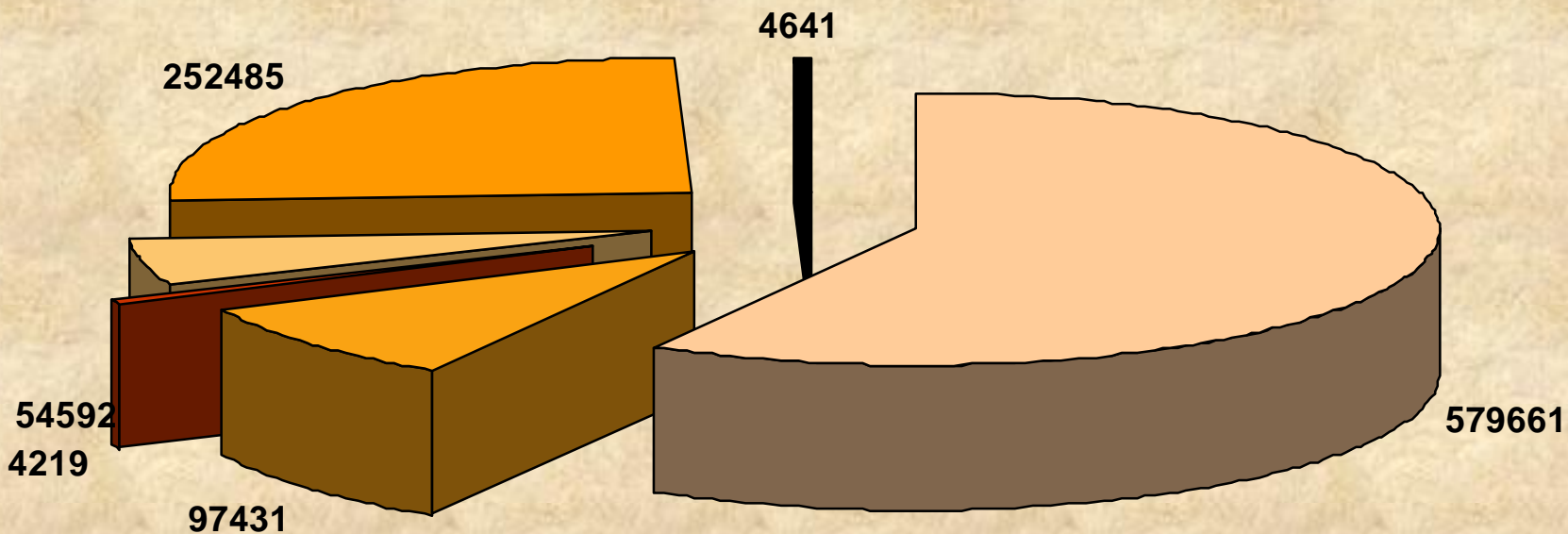
Dr. I Gusti Lanang M. Rudiarta, MHA
Direktur Utama
RSUP Sanglah – Denpasar
Bali



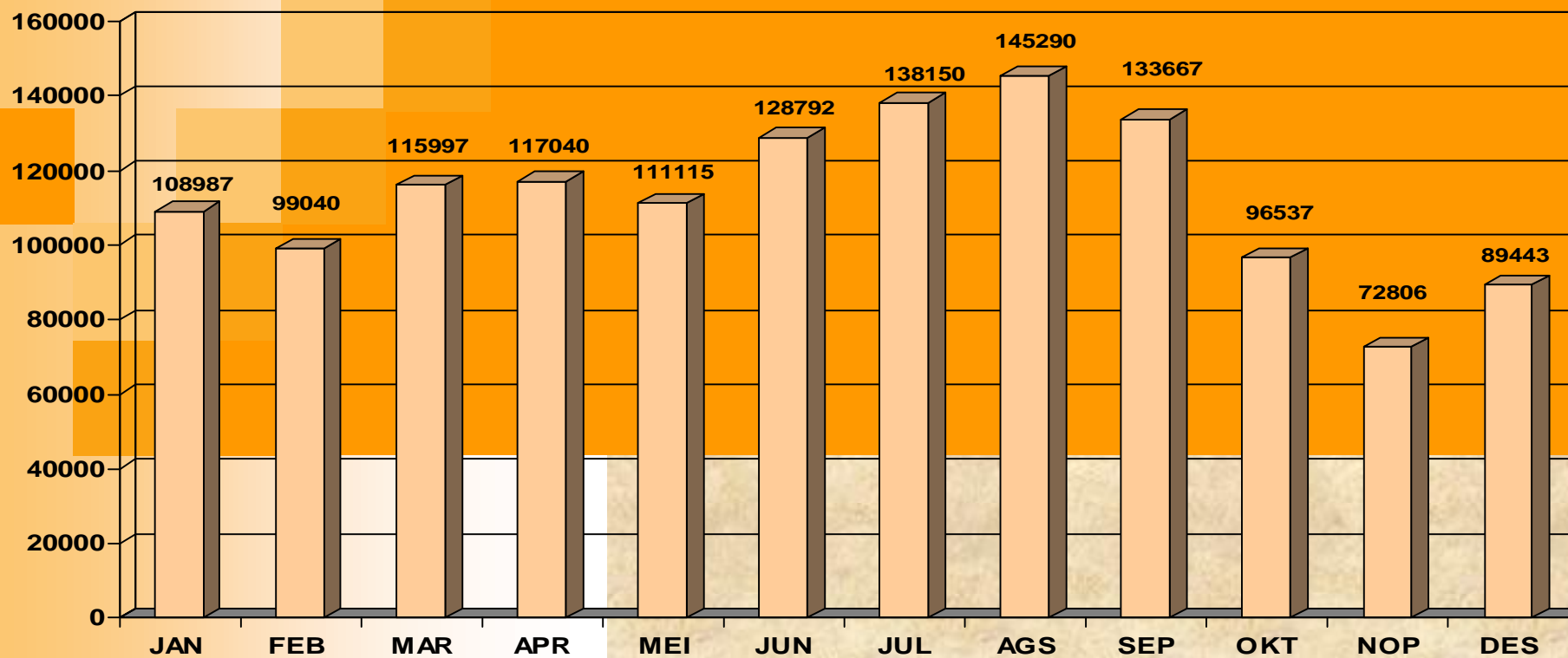
KUNJUNGAN WISATAWAN ASING YANG LANGSUNG KE BALI 1997 - 2003



ASAL NEGARA WISATAWAN ASING KE BALI TAHUN 2003



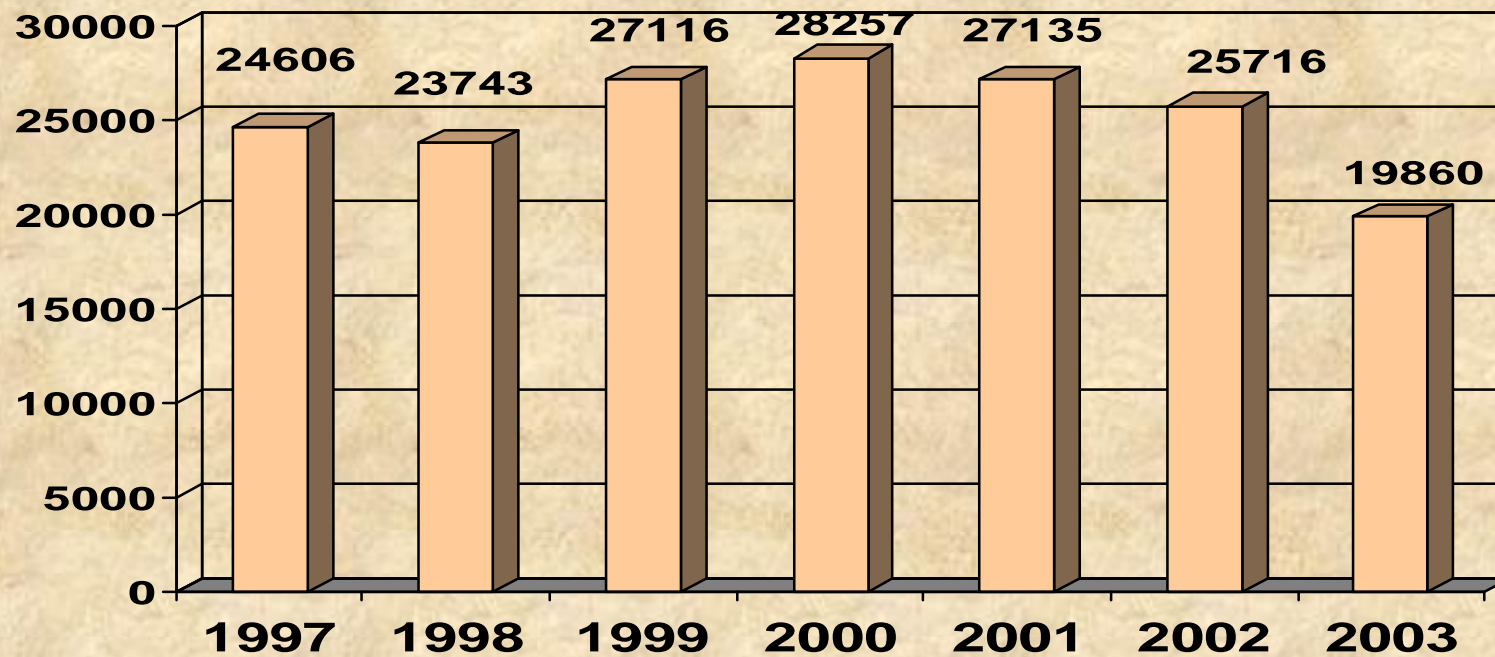
POLA KUNJUNGAN WISATAWAN ASING KE BALI PERBULAN



DATA DARI DEPARTEMENT KEHAKIMAN



PREDIKSI MEDICAL DEMAND (2%) PASIEN ASING DI BALI



Sekilas Mengenai Asuransi Asing

- Asuransi asing murni
- Asuransi asing yang memiliki kantor cabang di Indonesia (Allianz, AXA).
- Asuransi kesehatan asing untuk yankes khusus (hemodialisa, hiperbarik)



n Asuransi Kesehatan vs Asuransi untuk 'Medical Assistance'

.. Asuransi Kesehatan

- n Bersifat jangka panjang
- n Meng-cover kondisi medis dalam arti luas
- n Berlaku lokal di negara yang mengeluarkan atau berlaku international dg persyaratan.

.. Asuransi untuk 'Medical Assistance'

- n Bersifat jangka pendek (contoh: travel insurance)
- n Meng-cover kondisi medis tertentu
- n Lebih sering berfokus kepada evakuasi



.. Asuransi asing yang bersifat 'medical assistance', yang diterima oleh RSUP Sanglah – antara lain:

- n JetSet Traveller Assistance – Australia
- n Mondial Assistance – Singapore
- n Omega Assistance – Australia
- n Global Assistance
- n CEGA Medical Assistance – Inggris
- n Europe Assistance – Perancis
- n International SOS
- n dll



.. Asuransi asing murni

- n tidak memiliki kantor di Indonesia, hanya memiliki representative perseorangan; baik di Indonesia maupun negara terdekat dengan Indonesia seperti Singapura, Malaysia.

- n bekerja melalui agent

- .. perusahaan asuransi asing lain di luar negeri dan di Indonesia
- .. travel agent
- .. klinik / rumah sakit

—————> Adminstrasi rumit karena prosedur berjenjang (dari sub-sub-sub agen kepada perusahaan induk).



- .. Asuransi asing yang memiliki kantor cabang di Indonesia (Allianz, AXA).
 - n Cukup banyak
 - n Pemegangnya tidak terbatas pada orang asing saja.
- .. Asuransi kesehatan asing untuk yankes khusus (hemodialisa, *hiperbarik*).
 - n Ada di RSUP (hiperbarik)
 - n Jenis asuransi kesehatan asing yang dapat membantu meningkatkan manajemen mutu klinik.



Asuransi Kesehatan Asing di RSUP Sanglah

n Penanganan

.. Dahulu

- n Melalui tim penanganan pasien asing.

.. Sekarang

- n Melalui 'sistim' yang ada, mengingat

- .. Asuransi bukan lagi menjadi produk 'eksklusif'.
- .. Adanya asuransi asing diharapkan meningkatkan kualitas kerja RS secara luas.



n Jenis

.. Asuransi Kesehatan Asing Murni

n 'Direct billing' kepada pihak asuransi, berarti

- .. Pasien berobat di RSUP Sanglah tanpa membayar, RSUP Sanglah akan menagih kepada perusahaan asuransi:

§ **Bekerja berdasarkan standar internasional**

Kelengkapan administrasi standar internasional

§ **Bekerja tidak sesuai standar**

Kelengkapan administrasi tidak sesuai standar

→ **TIDAK DI BAYAR**

n Pasien membayar tunai dan mengklaim kepada asuransi (Reimbursement)

- .. **Kewajiban RS untuk melengkapi pasien dengan persyaratan administrasi untuk mengklaim biaya RS kepada asuransi.**

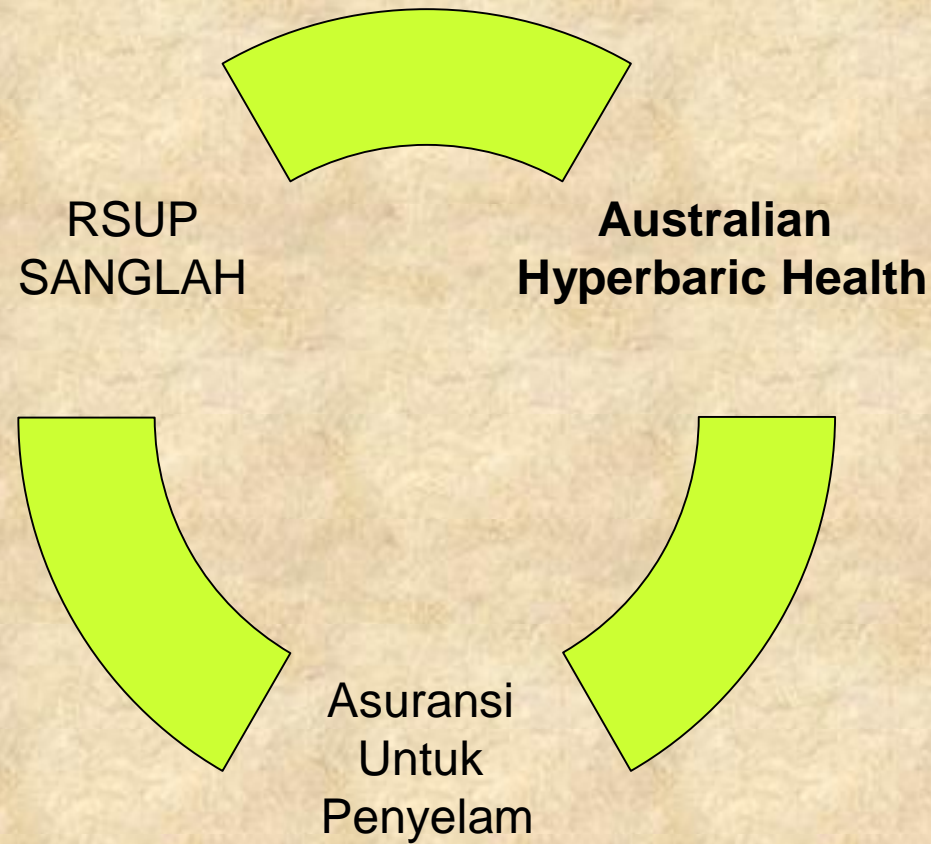


Asuransi Kesehatan Asing di RSUP Sanglah *lanjutan 2*

- Asuransi Kesehatan Asing yang memiliki kantor cabang di Indonesia.
- Asuransi Kesehatan Asing untuk Yankes khusus.
 - Ikatan kerja seperti ini yang dapat membantu peningkatan manajemen mutu klinik.



Contoh kerja sama dengan Asuransi Kesehatan Asing yang membantu peningkatan manajemen mutu klinik di RSUP Sanglah



RSUP
SANGLAH



AUSTRALIAN
HYPERBARIC
HEALTH

- .. Australian Hyperbaric Health adalah
 - n Supplier, pemilik dan operator hiperbarik yang juga menyediakan pelatihan.
- .. Tujuan
 - n Memberi layanan kepada penyelam yang memerlukan perawatan hiperbarik.
 - n Meningkatkan pelayanan hiperbarik di daerah-daerah yang populer untuk menyelam.
 - n Di Indonesia: Bali dan Manado
- .. Hyperbaric health
 - n Bekerja sama dengan asuransi-asuransi untuk penyelam, dengan memanfaatkan center-center binaannya.



- Kerja sama RSUP Sanglah dengan Hyperbaric Health Australia berjalan sejak Agustus 2004.
- Kerja sama meliputi:
 - n Pelatihan petugas hiperbarik di dalam dan luar negeri.
 - n Perbaikan dan pemeliharaan hyperbaric chamber yang ada di RSUP Sanglah.
 - n Meningkatkan pelayanan hiperbarik
—————> berstandar internasional

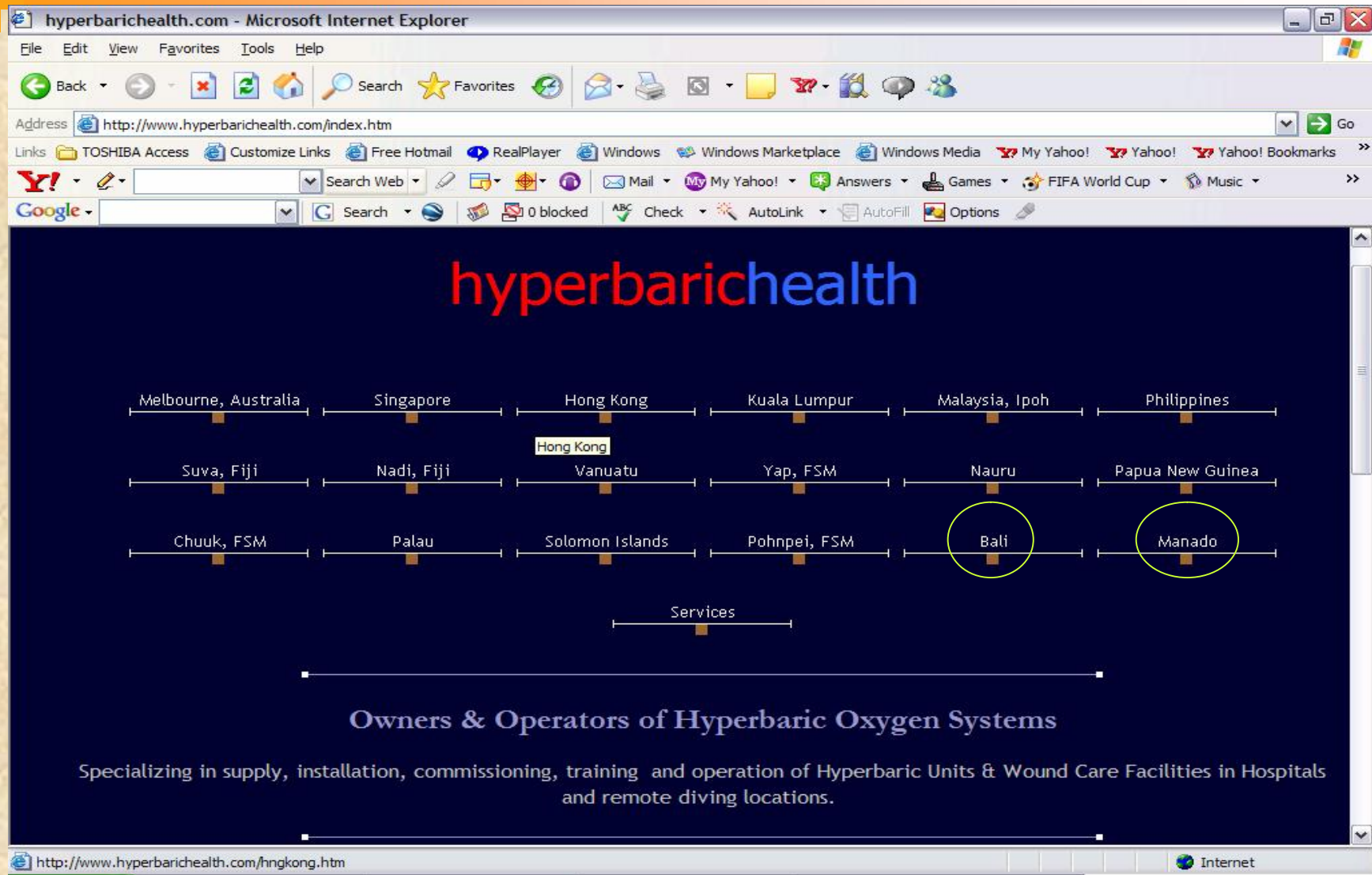


Data Kegiatan Hyperbaric Chamber RSUP Sanglah

No	Kegiatan	2003	2004	2005
1	Kebugaran	75	6	0
2	Washing Out *	185	179	190
3	Bends *	121	59	75
4	Sudden Deafness *	175	56	43
5	DM + Komplikasi	6	0	0
6	Skin Graft	0	0	4
7	Oklusi art. Centralis retina	0	1	0
8	Oedem Cerebri	0	3	0
Jumlah		562	304	312

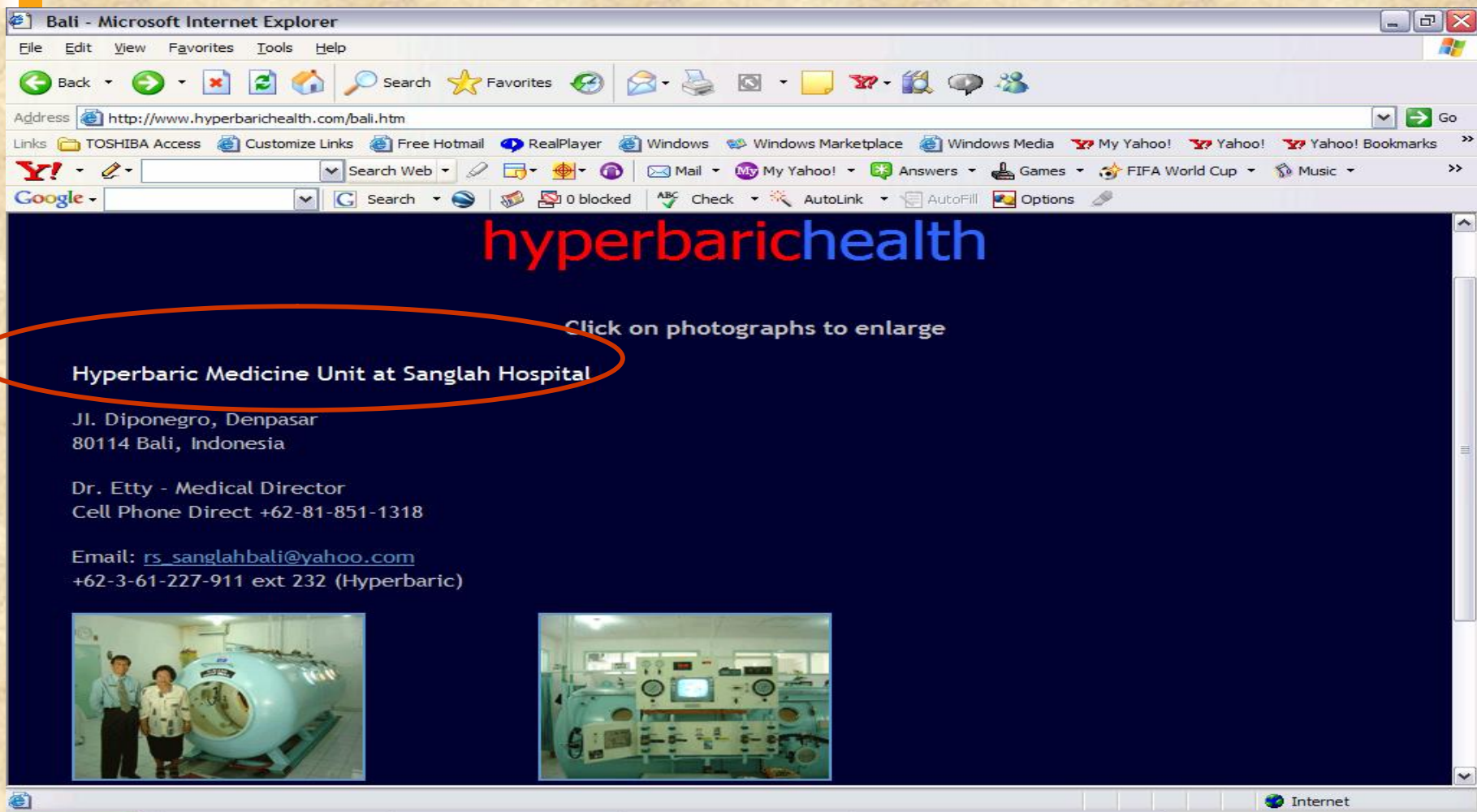
*) untuk diver / penyelam





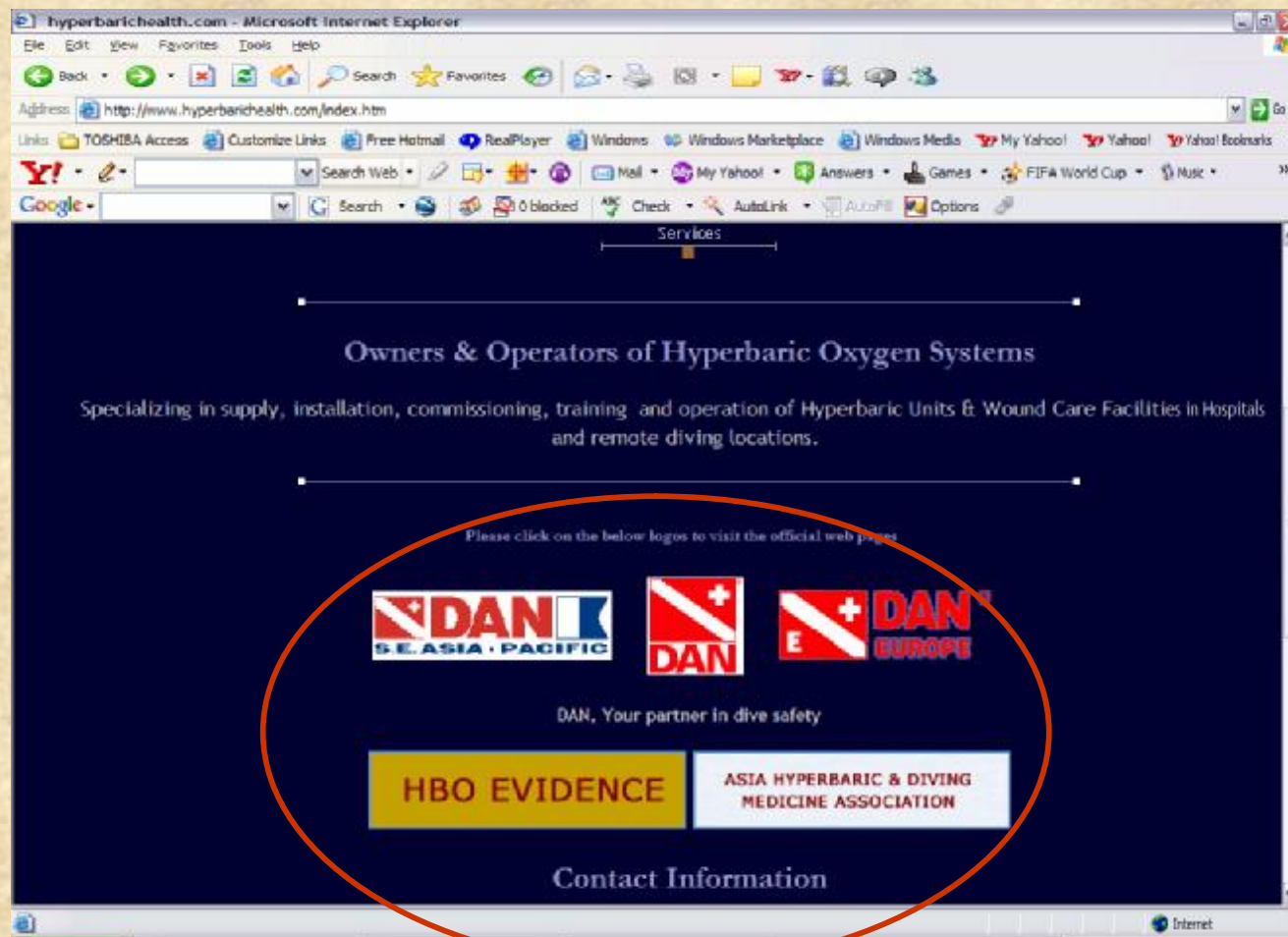
Website 'hyperbarichealth' yang menunjukkan center-center binaannya, termasuk Bali dan Manado





Website 'hyperbarichealth' tentang layanan hiperbarik di RSUP Sanglah





Organisasi-organisasi yang menjadi partner 'hyperbarichealth' dalam melayani para penyelam



Asuransi Kesehatan Asing di RSUP Sanglah *lanjutan 3*

n Dampak umum

.. Positif

- n Memahami prosedur internasional
- n Networking meluas
- n Layanan baik: marketing

.. 'Negatif'

- n Persyaratan administrasi yang sangat detail, memerlukan kerja ekstra.
- n Penundaan pembayaran.
- n Layanan memuaskan bagi pasien belum tentu memuaskan bagi perusahaan perantara: marketing buruk.



n Dampak khusus

- .. Alat
 - n berstandar international
- .. Prosedure
 - n Layanan hiperbarik dengan standar prosedur International
- .. SDM
 - n Diberi pelatihan, mengikuti seminar international
- .. Biaya mahal
 - n Berpengaruh pada mereka yang tidak memiliki asuransi
- .. Customer
 - n Kemudahan pelayanan; sesuai dengan yang diharapkan/dikenal.
- .. Output
 - n Kepuasan pasien / pelanggan



Peningkatan Manajemen Mutu Klinik

- n Approach dokter-pasien yang berbeda
 - .. Pasien asing menghendaki penjelasan lebih detail → **communication skills.**
 - .. 'Second opinion' → **memberi kesempatan 'berpikir' pada pasien.**
 - .. 'Response time' yang pasti → **bekerja lebih sigap**
- n Terpacu untuk menjadi 'provider' yang bermutu
 - .. Peka terhadap kebutuhan medis dan berusaha untuk memenuhi.
 - .. Terus melakukan perubahan-perubahan sesuai dengan perkembangan di lapangan yang sangat dinamis.



- n Perubahan sejalan
 - Perubahan pada kualitas keperawatan
 - Pelayanan terkait : farmasi, pelayanan penunjang, administrasi, dll.



Upaya RSUP Sanglah
dalam membina kerja sama dengan
Asuransi Kesehatan Asing
Untuk Peningkatan Manajemen Mutu Klinik
di RSUP Sanglah.



- n Mencari organisasi-organisasi seperti 'Australian Hyperbaric Health' yang merupakan penghubung dengan asuransi-asuransi untuk para penyelam (divers).

Contoh:

berpartner dengan organisasi penyedia sarana hemodialisis untuk wisatawan

- n Mencari perusahaan asuransi asing di luar negeri / negara tetangga untuk menjadi 'provider' mereka; tidak hanya sebatas pada medivac / medical assistance.



Kendala

- n Persaingan antar 'health providers' (rumah sakit / klinik).
- n Agen medical assistance / medivac yang lebih menganjurkan pasien untuk di evakuasi dari pada berobat.
- n Agen yang kurang memahami masalah medis.
- n Agen yang tidak memahami sistim layanan kesehatan RS di Indonesia.
- n Kemampuan staff untuk menjelaskan perbedaan sistim layanan rumah sakit kepada orang asing.



Kesimpulan

- n Adanya kerja sama dengan asuransi akan membawa perubahan positif pada pelayanan di RSUP Sanglah.
- n Kerja sama dengan perusahaan asuransi asing tidak secara langsung meningkatkan manajemen mutu klinik, tergantung pada jenis asuransi tersebut.
- n Untuk meningkatkan manajemen mutu klinik, dapat dilakukan dengan bekerja sama dengan organisasi-organisasi yang menjadi penghubung dengan asuransi asing yang memang menghendaki standar pelayanan tertentu.



Referensi

- n Tim penanganan asuransi RSUP Sanglah
- n www.hyperbarichealth.com



Terima Kasih

