

Research Article

Optimization of Online Pharmacy System to Lower the Late Billing for Chronic Disease Drugs

Optimalisasi Sistem Apotek online untuk Menurunkan Keterlambatan Penagihan Biaya Obat Penyakit Kronis

Deltania Herwendanasari¹, Sri Andarini², Lilik Zuhriyah³

¹Master Program in Hospital Management Faculty of Medicine Universitas Brawijaya Malang

²Department of Family Medicine Faculty of Medicine Universitas Brawijaya Malang

³Department of Public Health Sciences Preventive Medicine Faculty of Medicine Universitas Brawijaya Malang

ABSTRACT

One of the biggest cost control problems among hospitals in the National Health Insurance is chronic disease drug services. Billing fee delays or unpaid billing fees often occur due to patient failure to revisit the doctor according to the requirement of 30 (thirty) days from the last visit. It resulted in the hospital's inability to collect the financing for chronic disease drugs from Social Security Administrative Agency (BPJS). This study aimed to discover the root cause of the pending billing of chronic disease drug costs and executable solutions in hospitals. This research was conducted at X Hospital Malang. This research used mix-method of qualitative and quantitative. The qualitative method were observations of the service flow for chronic disease patients, interviews with all unit coordinators, and focus group discussion with the Pharmacy Unit and Casemix Unit coordinators. The quantitative method was done using CARL scoring to determine the priority of the problem solution. The root of the problem was the lack of adequate systems and resources in chronic disease drug services. The possible solution is to modify the flow in the outpatient pharmacy. It is necessary to apply patient screening through the Online Pharmacy Application at the outpatient pharmacy to prevent patients who visit for less than 30 days. The results of the solution implementation are expected to reduce the amount of money from pending billing for chronic disease drug costs, thereby minimizing hospital financial losses.

Keywords: BPJS, chronic disease drugs, cost control, pending billing

ABSTRAK

Salah satu masalah pengendalian biaya terbesar di rumah sakit di era Jaminan Kesehatan Nasional adalah terkait pelayanan obat penyakit kronis. Penundaan penagihan biaya atau penagihan biaya yang tidak terbayarkan sering terjadi karena pasien tidak kontrol ke dokter sesuai ketentuan maksimal 30 (tiga puluh) hari dari tanggal kontrol terakhir. Hal ini berakibat rumah sakit tidak dapat menagih pembiayaan obat penyakit kronis ke BPJS. Penelitian ini bertujuan untuk menggali akar permasalahan dari tertundanya (*pending*) penagihan biaya obat penyakit kronis dan solusi yang bisa diimplementasikan di rumah sakit. Penelitian ini dilakukan di RS X Kota Malang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Metode kualitatif yang digunakan yaitu observasi alur pelayanan pasien penyakit kronis serta wawancara dengan semua koordinator unit dan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan koordinator Unit Farmasi dan Unit *casemix*. Metode kuantitatif dilakukan dengan melakukan skoring CARL untuk menetapkan prioritas solusi permasalahan. Akar permasalahan yang didapat adalah tidak adanya sistem dan sumber daya yang memadai dalam pelayanan obat penyakit kronis. Solusi yang bisa diimplementasikan adalah menerapkan modifikasi alur di farmasi rawat jalan. Untuk mencegah kelolosan pasien yang tidak kontrol sesuai ketentuan (yaitu kurang dari 30 hari) maka perlu diterapkan penapisan pasien melalui Aplikasi Apotek *Online* di farmasi rawat jalan. Hasil dari implementasi solusi ini diharapkan bisa menurunkan jumlah rupiah dari *pending* penagihan biaya obat penyakit kronis, sehingga meminimalisir kerugian finansial dari rumah sakit.

Kata Kunci: BPJS, kendali biaya, obat penyakit kronis, *pending penagihan biaya*

Correspondence: Deltania Herwendanasari. Master Program in Hospital Management Faculty of Medicine Universitas Brawijaya Malang, Jl. Veteran Malang Tel. +6282245706120 Email: deltania@student.ub.ac.id

DOI: http://dx.doi.org/10.21776/Article_in_Press