

Sistem Informasi Asuransi Kesehatan sebagai Acuan Teoritis

Boy S. Sabarguna¹

¹Kekhususan Informatika Medis, Progam Studi Teknologi Biomedis Program
Pascasarjana-Universitas Indonesia
sabarguna@yahoo.com

Abstrak

Latar belakang: Asuransi kesehatan seharusnya merupakan hal yang “menolong, membantu dan menopang” dalam pelayanan kesehatan baik sakit maupun sehat bagi masyarakat. Secara konsep adalah: Sistem Informasi Asuransi Kesehatan agar menunjukkan adanya peran 1 titik balik diantara ketiganya, sehingga akan memerlukan sistem informasi yang dapat memenuhi ciri khas ini, diupayakan sistem yang secara jelas dapat membantu ketiganya secara bersamaan. Tulisan ini bertujuan memberikan gambaran secara teoritis pengembangan Sistem Asuransi Kesehatan.

Implementasi: sistem informasi yang perlu dikembangkan adalah: Sistem Informasi Asuransi Kesehatan Pasien-Perusahaan Asuransi (SI AK-P-PA), Sistem Informasi Asuransi Kesehatan Perusahaan Asuransi-Pelayanan Kesehatan (SI AK-PA-PK), Sistem Informasi Asuransi Kesehatan Pelayanan Kesehatan-Pasien (SI AK-PK-P), yang terintegrasi dan terkait dengan hubungan antara masukan-proses-keluaran dan keputusan.

Hasil: Penggunaan sistem ini memerlukan adanya keterlibatan dari aturan dan pedoman yang jelas bagi pasien, adanya aturan yang jelas dalam melakukan pelayanan pada pasien, adanya hak dan kewajiban yang jelas dari pihak asuransi bagi pasien.

Simpulan: Pengembangan Sistem Informasi Asuransi Kesehatan dapat digunakan untuk integrasi pelayanan asuransi.

Kata Kunci: sistem informasi, asuransi kesehatan, integrasi, masukan-proses-keluaran dan keputusan.

PENDAHULUAN

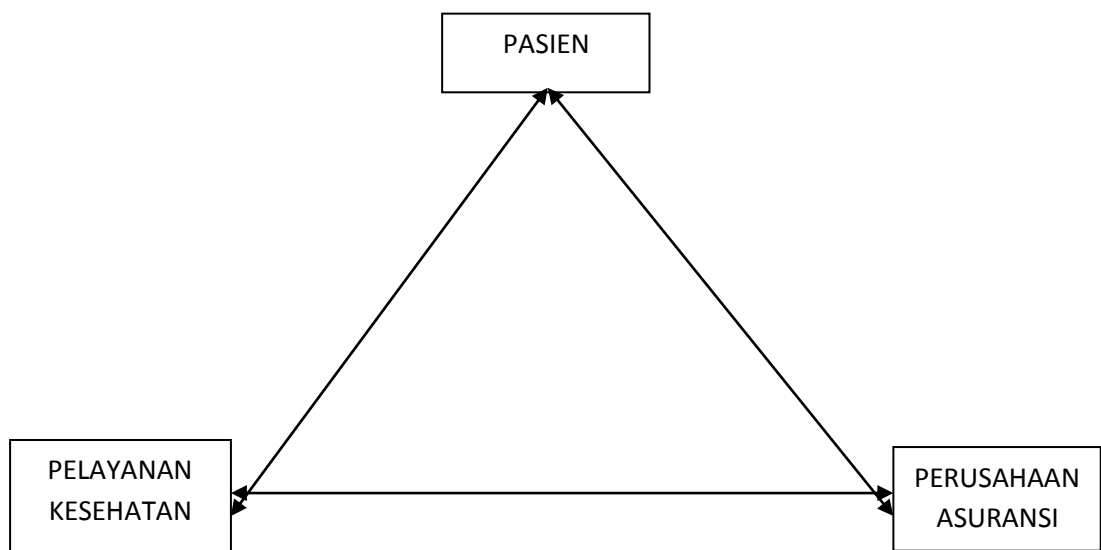
Penggunaan pola sistem informasi kesehatan yang paling lengkap, maka pola 3 kutub akan terlihat kompleksitasnya. Ketiga kutub yang berperan adalah:

1) Perusahaan Asuransi, yang menglola pelayanan asuransi dan terkait secara langsung dengan anggota atau pasien dan Pelayanan Kesehatan atau provider;

2) Pelayanan Kesehatan atau Provider, merupakan institusi yang menjalankan pelayanan kepada pasien, yang tentu akan terkait pula dengan Perusahaan Asuransi;

3) Pasien atau anggota dari perusahaan asuransi yang menjadi sasaran utama dari sistem asuransi Kesehatan;

Keterkaitannya digambarkan seperti berikut ini. ¹

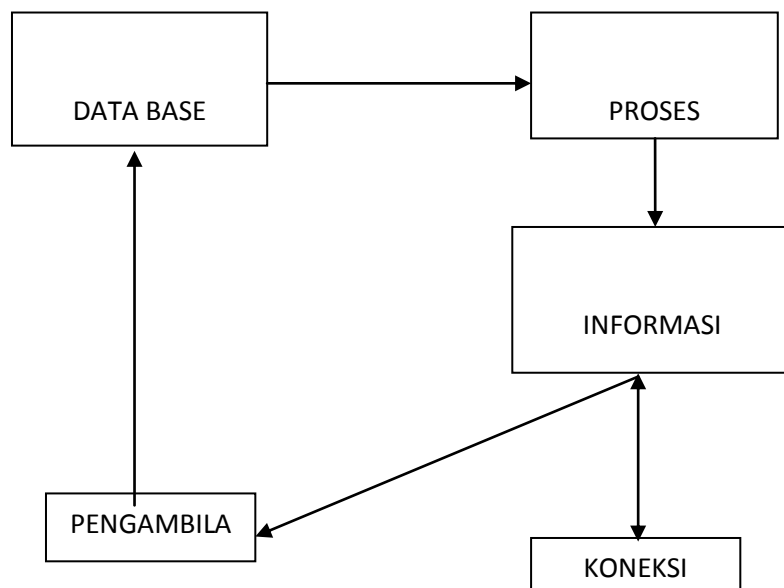


Gambar 1: Asuransi 3 Kubu

Gambaran di atas menunjukkan adanya peran timbal balik diantara ketiganya, sehingga akan memerlukan sistem informasi yang dapat memenuhi ciri khas ini, diupayakan sistem yang secara jelas dapat membantu ketiganya secara bersamaan, hal ini dapat dikaitkan dengan resiko klinis yang terkait.²

Peran sistem informasi diantaranya seperti berikut: ³

- 1) menyiapkan data base yang relevan dengan jumlah yang cukup;
- 2) mengupayakan proses yang mudah, sederhana dan memberikan gambaran yang memadai;
- 3) menampilkan informasi yang sesuai kebutuhan;
- 4) dapat dipakai untuk peningkatan pengembangan;
- 5) mempunyai jaringan koneksi yang dapat memenuhi adanya transfer informasi yang cepat, akurat dan sesuai kebutuhan; digambarkan seperti berikut ini.



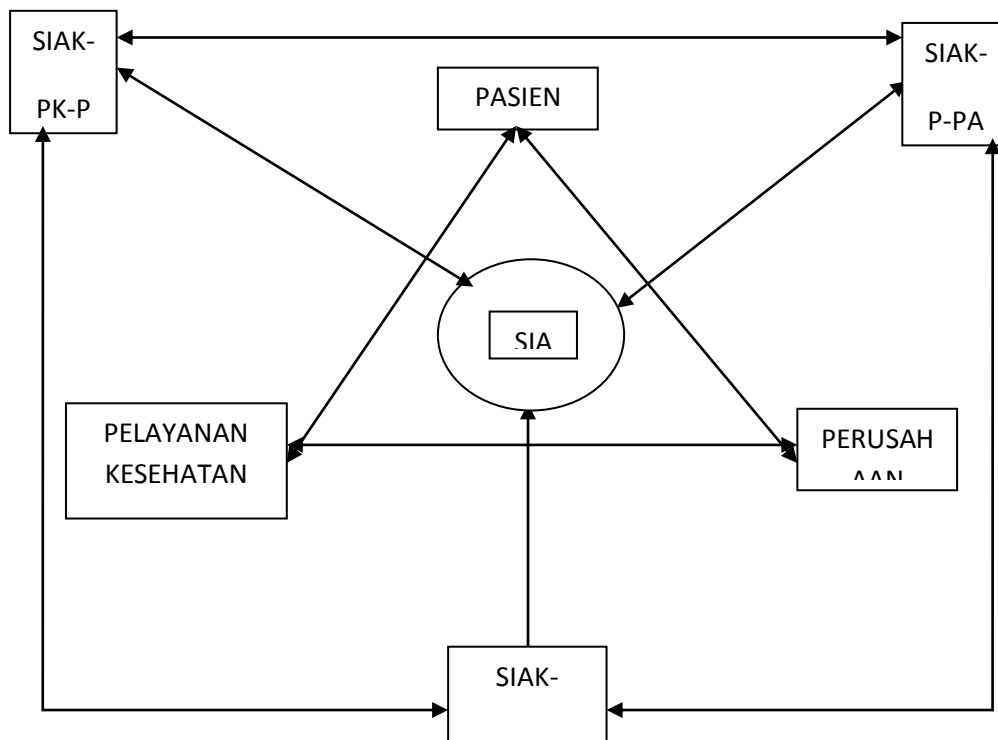
Gambar 2: Peran Sistem Informasi Asuransi

Konsep

Sistem Informasi Asuransi Kesehatan, secara konsep terkait berbagai hal sesuai dengan adanya:

- 1) tiga kubu penting yang berperan;
- 2) keterkaitan antar ketiganya;

maka diusulkan Sistem Informasi Asuransi Kesehatan seperti berikut ini.⁴



Gambar 3: Sistem Informasi Asuransi Kesehatan

Gambaran di atas menunjukkan: 1) merupakan suatu hal sangat berguna bila jaringan sistem informasi ada keterkaitan antar 3 kubu yang terlibat; 2) diperlukan penyesuaian dan sistem jaringan yang disepakati agar jelas, termasuk definisi data dan informasi yang diperlukan; 3) pengembangan dapat dimulai secara sederhana, kemudian dikembangkan secara bertahap agar terdapat pembelajaran yang bertahap pula, serta tidak menimbulkan kekagetan dan beban kerja yang berlebih.

Rumah sakit ada baiknya memelopori, karena:

- 1) sebagai pelayanan kesehatan akan menjadi tumpuan pelayanan kesehatan, sekaligus dengan permasalahannya yang timbul;
- 2) rumah sakit dapat mendorong adanya standarisasi data serta informasi yang dibutuhkan;

3) rumah sakit dapat memberikan arahan tentang jaringan komunikasi yang dapat digunakan, dalam hal ini penggunaan yang sifatnya umum dapat melalui internet;

4) untuk yang bersifat rahasia digunakan jaringan tersendiri yang terlindungi;

5) peningkatan sistem agar dilaksanakan secara bertahap dan berkesinambungan;

6) *lesson learn* dan *knowledge management* agar dikembangkan secara seksama dan terpola;

7) pelaksanaan agar dimulai sesegera mungkin sebagai pembelajaran, sehingga pada tahun 2014 sudah lancar dan terbiasa.

Tujuan

Tulisan ini bertujuan untuk:

- 1) memberikan gambaran teoritis terkait dengan keterkaitan antara pelaku asuransi kesehatan;
- 2) memberikan gambaran keterkaitan informasi antara provider, perusahaan asuransi dan pasien;
- 3) memberikan gambaran teoritis integrasi sistem informasi antar pelaku asuransi.

IMPLEMENTASI

Sistem Informasi Asuransi Kesehatan Pasien-Perusahaan Asuransi (SIAK-P-PA)

Sistem ini berdasarkan: 1) keterkaitan antara pasien dengan perusahaan asuransi; 2) mempertimbangkan kemungkinan masalah yang timbul; 3) menyiapkan sistem informasi yang dapat membantu mencegah dan menyelesaikan masalah; dapat dijelaskan seperti berikut ini.

Tabel 1: SIAK-P-PA

NO	KEGIATAN	DATA-PROSES-INFORMASI	KEPUTUSAN
1.	Penentuan Premi	Data: populasi; resiko; beban biaya pelayanan. Proses : dihitung Informasi: alternative besarnya premi	Besarnya premi.
2.	Paket Pelayanan [5]	Data: jenis layanan; resiko; beban biaya; <i>Diagnostic Related Group DRGs)</i> Proses: perhitungan. Informasi: alternatif paket pelayanan.	Pilihan Paket Pelayanan.
3.	Penyalahgunaan	Data: pelayanan; keadaan; pencetus; keterlibatan. Proses: pengumpulan data rutin; rekaman temuan; dicatat dan dibuat statistic. Informasi: laporan kejadian; Statistic kejadian	1.Pedoman Pencegahan Penyalahgunaan. 2. Pencegahan Penyalahgunaan lebih lanjut.
4.	Keluhan	Data: jenis; proses keluhan; penanganan yang sudah ada; Proses: rekaman temuan; dicatat dan dibuat statistik. Informasi: laporan kejadian; statistik kejadian	Pedoman Penanganan Keluhan.

--	--	--	--

Sistem Informasi Asuransi Kesehatan Perusahaan Asuransi-Pelayanan Kesehatan

(SIAK-PA-PK)

Sistem ini berdasarkan: 1) keterkaitan antara perusahaan asuransi dengan *provider* sebagai pelayanan kesehatan; 2) mempertimbangkan kemungkinan masalah yang timbul; 3) menyiapkan sistem informasi yang dapat membantu mencegah dan menyelesaikan masalah; dapat dijelaskan seperti berikut ini.

Tabel 2: SIAK-PA-PK

NO	KEGIATAN	DATA-PROSES-INFORMASI	KEPUTUSAN
1.	Paket Layanan	Data: anggota; aturan; beban biaya pelayanan. Proses : dihitung Informasi: alternatif besarnya paket Alternatif kapitasi	1. Besarnya paket. 2. Besarnya Kapitasi
2.	Tagihan ⁶	Data: jenis layanan; besar tagihan; waktu pembayaran; aturan Proses: kelengkapan;	Aturan cara pengihan dan pembayaran

		<p>Pengaturan waktu.</p> <p>Informasi: Jadwal tagihan dan pembayaran.</p>	
3.	Penyalahgunaan	<p>Data: pelayanan; keadaan; pencetus; keterlibatan.</p> <p>Proses: pengumpulan data rutin; rekaman temuan; dicatat dan dibuat statistic.</p> <p>Informasi: laporan kejadian; Statistik kejadian</p>	<p>1. Pedoman Pencegahan Penyalahgunaan.</p> <p>2. Pencegahan Penyalahgunaan lebih lanjut.</p>
4.	Protes	<p>Data: jenis; Cara protes; penanganan yang sudah ada;</p> <p>Proses: rekaman temuan; dicatat dan dibuat statistik.</p> <p>Informasi: laporan kejadian; statistik kejadian</p>	<p>Pedoman Penanganan Protes</p>

Sistem Informasi Asuransi Kesehatan Pelayanan Kesehatan-Pasien (SIAK-PK-P)

Sistem ini berdasarkan: 1) keterkaitan antara *provider* sebagai pemberi pelayanan kesehatan pada pasien; 2) mempertimbangkan kemungkinan masalah yang timbul; 3) menyiapkan sistem informasi yang dapat membantu mencegah dan menyelesaikan masalah; dapat dijelaskan seperti berikut ini.

Tabel 3: SIAK-PK-P

NO	KEGIATAN	DATA-PROSES-INFORMASI	KEPUTUSAN
1.	Alur Biaya	Data: dasar; aturan; beban biaya pelayanan. Proses : dihitung Informasi: Tabel lur Biaya	Pedoman lur Biaya
2.	Kepuasan pasien ⁷	Data: jenis layanan; pembayaran; iur biaya; profesionalisme Proses: analisis dari survai. Informasi: hasil survai.	Reomendasi Peningkatan Kepuasan Pasien
3.	Penyalahgunaan	Data: pelayanan; keadaan; pencetus; keterlibatan. Proses: pengumpulan data rutin; rekaman temuan;	1.Pedoman Pencegahan Penyalahgunaan. 2. Pencehagan Penyalahgunaan lebih lanjut.

		dicatat dan dibuat statistik. Informasi: laporan kejadian; statistik kejadian	
4.	Pengaduan	Data: jenis; Cara pengaduan; Keterlibatan media masa; Proses: rekaman temuan; dicatat dan dibuat statistik. Informasi: laporan kejadian; statistik kejadian	Pedoman Penanganan Pengaduan

Pembahasan

Pengembangan sistem ini dapat dilakukan dengan sendiri-sendiri atau bersama, tergantung pada:

- 1) sistem informasi yang sudah ada;
- 2) kemungkinan proses *shering* dan *network data*;
- 3) jaringan yang ada;
- 4) kemungkinan pengembangan di masa datang.

Penting diperhatikan adanya:

- akibat (*out come*) yang akan terjadi dari keputusan yang terjadi karena adanya informasi yang telah ada;
- dampak atau *impact* dari akibat yang timbul pada saat pelaksanaan kegiatan berikutnya serta upaya pencegahan;

- manfaat atau *benefit* yang diperoleh baik langsung atau tidak langsung dan untuk masa kini dan masa datang; ⁸

jadi sistem harus dapat memberikan dukungan bagi kegiatan dari 3 pihak: pasien, perusahaan asuransi, dan pelayanan kesehatan, sehingga dapat dicapai peningkatan mutu yang berkelanjutan. Menang pada saat *out come, impact* dan *benefit* peran masing-masing kubu sangat berperan, artinya dengan sistem dan informasi yang sama akan menghasilkan 3 hal ini berbeda- beda tergantung interaksi antar mereka. Setidaknya Sistem Informasi Asuransi Kesehatan akan menjagi **jajaring pengikat** yang akan memberikan pertukaran informasi yang saling membantu dan memberikan manfaat.

Penggunaan sistem ini memerlukan adanya keterlibatan hal-hal berikut:

- 1) adanya aturan dan pedoman yang jelas bagi pasien;
- 2) adanya aturan yang jelas dalam melakukan pelayanan pada pasien;
- 3) adanya hak dan kewajiban yang jelas dari pihak asuransi bagi pasien;

akhirnya pasien sebagai hal utama tetap harus menjadi dasar dari berbagai upaya peningkatan pelayanan dan hasilnya.

SIMPULAN

Sistem Informasi Asuransi Kesehatan yang berbasis 3 kubu perlu dikembangkan sistem informasi yang terintegrasi terkait: Sistem Informasi Asuransi Kesehatan Pasien-Perusahaan Asuransi, Sistem Informasi Asuransi Kesehatan Perusahaan Asuransi-Pelayanan Kesehatan dan Sistem Informasi Asuransi Kesehatan Pelayanan Kesehatan-Pasien. Sistem Informasi Asuransi dikembangkan terdiri dari Data-Proses-Informasi sampai pada keputusan, selanjutnya perlu dilihat terkait *Out Come-Impact-Benefit*.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Sabarguna, B.S & Soerawijaya, R.A, Public Health Centre in Indonesia, UI Press, Jakarta, 2008

[2] Sabarguna, B.S, *Manajemen Resiko Klinis untuk Rumah Sakit*, Sagung Seto, 2007.

[3] Sabarguna, B.S,(c) dan Kekalih, A, *Sistem Berbantuan Komputer pada Bidang kedokteran*,

UI Press, Jakarta, 2009

[4] Sabarguna, B.S., *Pemasaran Kelas Dunia untuk Rumah Sakit*, Salemba Medika, Jakarta,

2011

[5] Woodman, J, *Patient Beyond Borders*, A Health Travel Publication, Hongkong, 2008

[6] Hubner, U & Elmhorst, M, A., *e-Business in Health Care*, Springer, London, 2008

[7] Sabarguna, B.S,(d), *Pengembangan Lanjutan Rumah Sakit*, Salemba Medika, 2011

[8] Turban, E, dkk, *E-Commerce 2008*, Pearson Education International, London, 2008