

Surabaya, 29 Januari 2024

Nomor : 011 /RSMU/PHK/I/2024
Lampiran : 1 bendel
Perihal : Evaluasi Kontrak Dengan PT. Prudential Life Assurance (PMN)

Yth. Dyan Kartika S.KM
GM Umum & SDM
di Tempat

Dengan hormat,

Menindaklanjuti kontrak kerjasama Nomor “424/PKS/DIR/RSMUIV/2021” dengan PT. Prudential Life Assurance (PMN) yang akan segera berakhir, berikut kami sampaikan hasil evaluasi kontrak:

A. INFORMASI KONTRAK

- I. Periode kontrak : April 2021 – April 2024
- II. Jenis Kerjasama : Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Tingkat Lanjutan (RJTL) dan Rawat Inap Tingkat Lanjutan (RITL).

B. PARAMETER PENILAIAN

Parameter yang dinilai adalah proses *Komunikasi*, *Konfirmasi* dan *Pembayaran* tagihan selama periode kerjasama. Berikut penjabaran masing-masing parameter:

- I. Komunikasi
Proses komunikasi yang dilakukan dengan pihak PT. Prudential Life Assurance (PMN) dilakukan melalui telpon dan email. PIC PT. Prudential Life Assurance yaitu Pak Dendy atau Pak Wahyu jarang berkomunikasi secara langsung, biasanya hal-hal yang berkaitan dengan konfirmasi penjaminan dan pemberlakuan aturan baru dari kedua belah pihak.
- II. Konfirmasi
Proses konfirmasi terkait penjaminan peserta pre admisi dan pemulangan pasien dari PT. Prudential Life Assurance (PMN) lambat karena hanya bisa lewat satu pintu saja, yaitu pesan whatsapp dan portal asuransi PMN.
- III. Pembayaran Tagihan
Dalam periode selama tahun 2023, terdapat kunjungan pasien dari Prudential Life Assurance (PMN) sebanyak 138 kunjungan pasien dengan total tagihan sebanyak **Rp 2.243.734.475,-** dan jumlah terbayarkan sebanyak **Rp 2.241.998.475,-**. Jumlah tagihan yang belum terbayarkan sebanyak **Rp 1.736.000,-**. Dalam periode 2023 rata-rata kunjungan tiap bulannya sebanyak 11 (sebelas) pasien.

C. HASIL PENILAIAN

Beberapa unit dan instalasi memberikan penilaian dan evaluasi terkait Prudential Life Assurance. Berikut evaluasi yang disampaikan :

- **Keuangan**
 1. Konfirmasi terkait tagihan lancar.
 2. Pembayaran relative cepat meski terkadang tidak tepat waktu.
- **LBA**
 1. Konfirmasi ke pihak asuransi terlalu lama dan susah karena hanya sebatas WA saja.
 2. Penerbitan jaminan akhir terlalu lama terkadang muncul lembar medis lanjutan (LML) yang menyebabkan proses penerbitan jaminan akhir lebih lama. Padahal sudah ada pre admisi sebelumnya.
 3. Informasi yang diberikan ke pasien terkadang berbeda, karena masih melalui pihak perantara, dalam hal ini Agent Asuransi. Contoh pasien diinfo oleh pihak Prudential bahwa jaminan akhir sudah dikirimkan ke RS, sedangkan pihak RS belum menerima atau jaminan tersebut atau bahkan belum terbit di portal PMN. Seringkali pihak RS merasa terpojok dengan pernyataan yang sepihak tersebut.
 4. Beberapa kesempatan, agen asuransi sempat mengintervensi terkait proses asuransi yang dilakukan di RS.
- **Rawat Inap**
 1. Proses administrasi yang dirasa lama, seperti contoh casemix dikirim jam 9 atau 10 pagi hingga siang jaminan akhir belum keluar. Bahkan ada beberapa kali hingga sore hari.
 2. Pasien beberapa kali menyampaikan keluhan kepada perawat jaga karena proses keluar pasien lama. Pasien sering mengira bahwa proses lama tersebut karena pihak RS lambat dalam melakukan proses administrasi pemulangan pasien.
- **Rawat Jalan**
 1. Seringkali pasien (pemilik polis) memberikan respon yang kurang baik ke RS Mata Undaan jika ada kendala terkait proses administrasi pasien.
 2. Beberapa kali ada intervensi dari agen.

D. KESIMPULAN

Kerjasama layanan kesehatan antara RSMU dan pihak PT. Prudential Life Assurance (PMN) telah terjalin dengan baik sejak tahun 2021. PT. Prudential Life Assurance (PMN) dilihat dari jumlah kunjungan selama tahun 2023 terhitung cukup banyak. Hal ini bisa ditingkatkan kembali dengan program kerjasama yang dilakukan antara PMN dan RS Mata Undaan Surabaya. Terkait penilaian dari unit dan instalasi terkait yang dapat menjadi catatan khusus bagi pihak PMN adalah bahwa proses administrasi penjaminan pasien yang

sering terkendala karena ketentuan dari pihak PMN serta adanya intervensi dari agen beberapa kali. Terkait pembayaran tagihan dari Unit Keuangan tidak ada kendala yang krusial.

E. RENCANA TINDAK LANJUT/USULAN

Dengan mempertimbangkan hasil evaluasi kontrak kerjasama, jika jajaran direksi berkesimpulan untuk melanjutkan dan memperpanjang kerjasama dengan pihak PT. Prudential Life Assurance (PMN), maka kami mengusulkan untuk mengatur pelayanan peserta asuransi dengan kebijakan yang lebih konkrit sekaligus mengatur peran dan tanggung jawab masing-masing dari Unit / Instalasi yang terlibat dalam pemberian layanan kepada peserta asuransi ke depannya, termasuk di dalamnya tanggung jawab dalam hal menyelesaikan keluhan/kendala yang terjadi.

Demikian evaluasi kontrak Nomor "424/PKS/DIR/RSMUIV/2021" PT. Prudential Life Assurance (PMN) yang kami susun. atas perhatian yang diberikan kami sampaikan terima kasih.

Hormat Kami,



Yonita Eka S.Sos
Manager Pemasaran & Hubungan Kemitraan