

Kit Permulaan & Panduan Tuntutan

untuk e-Medical Pass

Nota Penting:

Maklumat berikut berfungsi sebagai panduan. Etiqa Life Insurance Berhad (yang berikutnya di dalam dokumen ini disebut sebagai Etiqa) berhak untuk meminta dokumen dan maklumat lain yang berkaitan atau untuk melihat salinan dokumen asal jika perlu.

Mari Mulakan!

Anda akan diberi akses segera dan mudah ke lebih 100 hospital panel seluruh negara!

Hanya muat turun Aplikasi Etiqa Healthcare faedah berikut:



dari



ATAU



untuk menikmati



Tiada lagi Kad Perubatan fizikal



Mudah untuk mencari lokasi Hospital Panel yang berdekatan dengan menggunakan GPS



Melihat Manfaat Insurans: Had Tahunan Kelayakan Bilik & Makanan di Hospital



Memantau:

- Status Tuntutan bagi Pembayaran Balik
- Status Surat Jaminan

Soalan Lazim

1) Bagaimanakah untuk mencari lokasi panel hospital panel yang berdekatan?



Aktifkan aplikasi GPS & lancarkan aplikasi Etiqa Healthcare

OR



Layari laman sesawang Etiqa di <https://etiqa.com.my/v2/panels/panel-hospitals>

2) Bagaimanakah cara untuk saya menggunakan manfaat e-Medical Pass di Hospital Panel?

Hanya ikuti langkah-langkah mudah berikut:



Kemukakan Kad Pengenalan anda



Maklumkan bahawa anda mempunyai perlindungan dari Etiqa



Dapatkan rawatan yang diperlukan



Selesaikan Bil Perubatan*

*Proses Penyelesaian Bil Perubatan di Hospital Panel (tertakluk kepada Surat Jaminan yang telah diluluskan):

Bil perubatan anda yang layak akan diselesaikan oleh Etiqa mengikut Kontrak Insurans anda. Maka, adalah penting untuk anda memahami sepenuhnya semua manfaat yang tertera di dalam Kontrak Insurans anda.

Jadual berikut menerangkan senario penyelesaian bil perubatan dengan andaian bahawa bil perubatan yang dikenakan adalah seperti kelayakan manfaat perubatan yang tertera di dalam Kontrak e-Medical Pass:

TIADA Deduktibel

Jangan risau. Kami akan membayar jumlah keseluruhan bil perubatan yang layak, tertakluk kepada kelayakan manfaat perubatan dan had tahunan yang tertera di dalam Kontrak Insurans.

Senario:

Katakan anda dilindungi oleh Pelan Emas e-Medical Pass TANPA deduktibel dan Had Tahunan sebanyak RM 100,000.

Jika anda dikenakan bil perubatan berjumlah RM50,000; anda tidak perlu risau kerana Etiqa akan menyelesaikan keseluruhan bil perubatan yang layak. Baki Had Tahunan anda kini ialah RM 50,000.

DENGAN Deduktibel

Anda perlu membayar jumlah deduktibel. Etiqa akan membayar jumlah bil perubatan yang layak tertakluk kepada kelayakan manfaat perubatan dan had tahunan yang tertera di dalam Kontrak Insurans.

Senario:

Katakan anda dilindungi oleh Pelan Platinum e-Medical Pass DENGAN deduktibel berjumlah RM1,000 dan Had Tahunan sebanyak RM 150,000.

Jika anda dikenakan bil perubatan berjumlah RM50,000; pertama sekali, anda perlu menyelesaikan RM,1000 deduktibel. Etiqa akan menyelesaikan jumlah baki bil perubatan yang layak iaitu sebanyak RM 49,000. Baki Had Tahunan anda kini ialah RM 101,000.

3) **Apakah yang akan berlaku jika bil perubatan/ hospital yang dikenakan adalah KURANG daripada jumlah deduktibel?**

Anda dikehendaki untuk membayar perbelanjaan perubatan sehingga had maksimum jumlah deduktibel untuk setiap penghospitalan.

4) **Bagaimanakah caranya untuk saya menyemak Had Tahunan, Kelayakan Bilik & Makanan dan status permohonan Surat Jaminan saya?**



Semak melalui aplikasi **Etiqa Healthcare** ATAU



Hubungi Pegawai Etiqa Health Care kami di talian **1-800-88-9998** (24 jam)

5) **Apakah yang biasanya menyebabkan permohonan Surat Jaminan ditolak?**

Di Etiqa, kami berusaha sebaik mungkin untuk menyediakan perkhidmatan yang terbaik kepada anda. Walau bagaimanapun, kami perlu menolak permohonan surat jaminan anda di bawah keadaan berikut:

- Sijil e-Medical Pass Takaful anda telah luput atau tamat
- Rawatan penghospitalan di **Hospital Bukan Panel** (Sila rujuk [Soalan 8](#) untuk maklumat lengkap)
- **Diagnosis** (keadaan perubatan untuk peristiwa yang dilindungi) berlaku dalam tempoh 30 hari menunggu atau tempoh 120 hari bagi **Penyakit Yang Ditetapkan**
- **Diagnosis** (keadaan perubatan) termasuk perkara di bawah “Pengecualian” yang tertera di dalam Kontrak Insurans
- **Pengesahan Selanjutnya Diperlukan:**

Kami mungkin memerlukan lebih banyak masa untuk mengesahkan bahawa rawatan perubatan anda tidak berada di bawah “Pengecualian” di dalam Kontrak.

Oleh itu, untuk tidak menangguhkan rawatan perubatan anda; anda perlu membayar sendiri rawatan dan kemudian menuntut pembayaran balik dengan dokumen atau laporan yang lengkap. Sila pastikan anda menghantar tuntutan dalam tempoh 30 hari dari tarikh rawatan atau pelepasan penghospitalan. Sila rujuk [Bahagian Langkah-Langkah untuk Membuat Tuntutan Pembayaran Balik](#) bagi butiran lengkap.

6) **Adakah saya perlu membayar deposit untuk kemasukan ke hospital?**

Sesetengah hospital mungkin memerlukan deposit untuk kemasukan ke hospital dan jumlah deposit adalah berbeza untuk setiap hospital. Jumlah ini digunakan untuk menyeimbangkan sebarang manfaat perubatan yang tidak dilindungi oleh Etiqa semasa pelepasan hospital dan sebarang baki akan dikembalikan kepada anda.

7) **Bolehkah saya menaik taraf Bilik & Makanan dan adakah saya perlu membayar jumlah perbezaan caj tersebut?**

Ya, anda boleh menaik taraf Bilik & Makanan dan anda perlu membayar jumlah perbezaan caj tersebut.

8) **Hospital pilihan saya adalah BUKAN Hospital Panel Etiqa?**

Usah Bimbang! Teruskan dengan rawatan perubatan yang anda perlukan. Kami akan menilai tuntutan anda dan membayar balik amaun yang anda layak mengikut had dan manfaat perubatan yang dinyatakan di dalam Kontrak anda.

Sila pastikan anda menghantar tuntutan dalam tempoh 30 hari dari tarikh rawatan atau pelepasan penghospitalan. Sila rujuk [Bahagian Langkah-Langkah untuk Membuat Tuntutan Pembayaran Balik](#) bagi butiran lengkap.

9) **Bagaimana untuk saya membayar bil perubatan rawatan pesakit luar yang saya terima di Hospital Panel?**

Manfaat Pesakit Luar untuk e-Medical Pass adalah berdasarkan **pembayaran balik**. Maka, anda perlu membayar bil perubatan terlebih dahulu dan kemudiannya mengemukakan tuntutan pembayaran balik daripada Etiqa.

Anda dinasihatkan untuk mengemukakan tuntutan dalam tempoh 30 hari dari tarikh rawatan. Sila rujuk [Bahagian Langkah-Langkah untuk Membuat Tuntutan Pembayaran Balik](#) bagi butiran lengkap.

10) **Dalam tempoh berapa harikah saya akan dibayar balik?**

Anda akan dibayar balik dalam tempoh 9 (SEMBILAN) hari bekerja setelah kami menerima dokumen lengkap seperti yang tertera di Bahagian [Senarai Semak Dokumen](#).

11) **Bagaimanakah caranya untuk saya memeriksa status permohonan tuntutan pembayaran balik?**

Anda akan dimaklumkan melalui SMS. Atau, anda juga boleh memeriksa dengan cara-cara berikut:



Semak melalui Aplikasi **Etiqa Healthcare** ATAU



Hubungi Pegawai Etiqa Oneline kami di talian **1-300-13-8888** (9 pagi - 6 petang hari bekerja)

12) **Bagaimanakah saya akan menerima bayaran balik?**

Kami akan membayar jumlah tuntutan yang anda layak ke dalam akaun bank pilihan anda melalui pembayaran elektronik.

Langkah-langkah Untuk Membuat Tuntutan Bayaran Balik



Nota Penting:

1. Muat Turun Borang Tuntutan di <https://www.etiqa.com.my/v2/tuntutan/perubatan>
2. Tempoh masa untuk kelulusan & pembayaran tuntutan adalah **SEMBILAN (9) hari bekerja** bermula dari hari Penilai Tuntutan Etiqa menerima maklumat dan laporan lengkap
3. Pembayaran tuntutan akan dibuat secara terus ke akaun Bank pilihan anda

Senarai Semak Dokumen

Berikut adalah senarai dokumen dihantar yang diperlukan untuk dihantar kepada Etiqa:

- ✓ Borang Tuntutan Perubatan yang lengkap
- ✓ Bil atau Resit Perubatan yang asal
- ✓ Penyata Pemeriksa Perubatan (i.e. Laporan Perubatan) yang lengkap
- ✓ Kesemua Laporan Siasatan seperti Makmal, X-ray, MRI, CT Scan, Ultrasound, HPE dan lain-lain
- ✓ Butiran perubatan/ ubat jika jumlah bil rawatan melebihi RM500

Tip-tip untuk Menggunakan e-Medical Pass dengan Mudah

- ✓ Ketahui manfaat dan perlindungan e-Medical Pass anda
- ✓ Baca dan fahami segala maklumat atau dokumen yang diperlukan untuk menyokong tuntutan anda
- ✓ Pastikan dokumen yang diperlukan seperti yang tertera di Senarai Semak Dokumen telah diisi dengan tepat & dihantar kepada Etiqa
- ✓ Pastikan permohonan Tuntutan Pembayaran Balik anda dihantar dalam tempoh 30 hari dari tarikh rawatan atau pelepasan.
- ✓ Sila berikan nombor akaun bank dan maklumat telefon dengan tepat.

Lain-lain Pertanyaan?

Mengenai Kontrak atau Tuntutan:



Hubungi Pegawai Etiqa Online kami di talian
1-300-13-8888 (9 pagi - 6 petang hari bekerja)



Emel kami di
info@etiqa.com.my

Mengenai Surat Jaminan:



Hubungi Pegawai Etiqa Health Care di talian
1-800-88-9998 (24 jam)



Emel kami di
etiqahealthcare@etiqa.com.my