

# Kit Permulaan & Panduan Tuntutan untuk e-Medical Pass Takaful

**Nota Penting:**

Maklumat berikut berfungsi sebagai panduan. Etiqa Family Takaful 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** dari ATAU untuk menikmati faedah berikut:

<p><b>Tiada lagi Kad Perubatan fizikal</b></p>	<p><b>Mudah</b> untuk mencari lokasi Hospital Panel yang berdekatan dengan menggunakan <b>GPS</b></p>	<p><b>Melihat Manfaat Takaful:</b> Had Tahunan Kelayakan Bilik &amp; Makanan di Hospital</p>	<p><b>Memantau:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Status Tuntutan bagi Pembayaran Balik</li> <li>Status Surat Jaminan</li> </ul>
--	---	--	---

## 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 Takaful di Hospital Panel?

Hanya ikuti langkah-langkah mudah berikut:



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

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

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

TIADA Deduktibel	DENGAN Deduktibel
<p><i>Jangan risau. Kami akan membayar jumlah keseluruhan bil perubatan yang layak, tertakluk kepada kelayakan manfaat perubatan dan had tahunan yang tertera di dalam Sijil Takaful.</i></p>	<p><i>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 Sijil Takaful.</i></p>
<p><b>Senario:</b> Katakan anda dilindungi oleh Pelan Emas e-Medical Pass Takaful <b>TANPA deduktibel</b> dan <b>Had Tahunan sebanyak RM 80,000</b>. Jika anda dikenakan bil perubatan berjumlah RM50,000; anda tidak perlu risau kerana Etiqa akan menyelesaikan <b>keseluruhan bil perubatan yang layak</b>. Baki Had Tahunan anda kini ialah RM 30,000.</p>	<p><b>Senario:</b> Katakan anda dilindungi oleh Pelan Platinum e-Medical Pass Takaful <b>DENGAN deduktibel berjumlah RM1,000</b> dan <b>Had Tahunan sebanyak RM 120,000</b>. Jika anda dikenakan bil perubatan berjumlah RM50,000; pertama sekali, anda perlu menyelesaikan <b>RM,1000 deduktibel</b>. Etiqa akan menyelesaikan <b>jumlah baki bil perubatan yang layak iaitu sebanyak RM 49,000</b>. Baki Had Tahunan anda kini ialah RM 71,000.</p>

### 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 Sijil Takaful
- **Pengesahan Selanjutnya Diperlukan:**

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

*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 Sijil 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 Takaful 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 Takaful dengan Mudah

- ✓ Ketahui manfaat dan perlindungan e-Medical Pass Takaful 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 Sijil atau Tuntutan:



Hubungi Pegawai Etiqa Oneline 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**