

LAYANAN EVAKUASI MEDIS (MEDIVAC)

Layanan Evakuasi Medis (“Layanan”) ini merupakan fasilitas tambahan yang terpisah dan tidak bergantung pada ruang lingkup perlindungan asuransi kesehatan, dimana PT Asuransi Jiwa Sequis Life (“Penanggung”) bekerja sama dengan pihak ketiga yakni Penyedia Layanan dalam memberikan fasilitas ini. Layanan ini akan mengacu pada persyaratan sebagaimana tertera dibawah ini. **Penanggung tidak bertanggung jawab atas kegagalan Penyedia Layanan dalam memberikan Layanan kepada Tertanggung oleh sebab apapun. Dalam hal terjadi kegagalan penyedia layanan dan/atau perselisihan apapun, Tertanggung dapat langsung menghubungi Penyedia Layanan.**

PASAL 1 ISTILAH

1.1 Anak Tertanggung

Anak kandung dari Tertanggung atau anak adopsi yang terdaftar secara sah pada hukum yang berlaku di Indonesia.

1.2 Dokter

Praktisi medis yang memiliki kualifikasi dengan ijazah dalam Ilmu Kedokteran Barat dan memiliki ijin/terdaftar secara hukum untuk melakukan praktek medis dan perawatan sesuai dengan otoritas yang diberikan untuk ruang lingkup ijin prakteknya dalam wilayah geografis tertentu.

1.3 Evakuasi Medis

Pemindahan Tertanggung dari satu Rumah Sakit ke Rumah Sakit lainnya yang dinilai memiliki sumber daya kesehatan yang lebih memadai sesuai kebutuhan Tertanggung.

1.4 Kondisi Medis Serious

Suatu peristiwa yang menurut penilaian **Penyedia Layanan** merupakan suatu kedaruratan pengobatan yang serius dan membutuhkan perawatan yang mendesak untuk mencegah kematian atau gangguan kesehatan Tertanggung pada saat itu maupun di kemudian hari. Rawat Inap yang tidak direncanakan oleh Tertanggung, tidak secara otomatis diklasifikasikan sebagai Kondisi Medis Serious. **Penyedia Layanan akan menilai** apakah kondisi tersebut bisa diklasifikasikan sebagai Kondisi Medis Serious. Dimana apabila sudah diputuskan, maka keputusan dari Penanggung dan Penyedia Layanan adalah final dan tidak dapat diganggu gugat lagi oleh karena sebab apapun.

1.5 Penanggung

PT Asuransi Jiwa Sequis Life

1.6 Penyedia Layanan

PT Administrasi Medika (AdMedika), pihak yang ditunjuk oleh AdMedika, dan pihak lainnya yang diberikan tanggung jawab AdMedika.

1.7 Perjalanan Non-Medis

Perjalanan yang bersifat umum dan bukan untuk tujuan mencari layanan kesehatan dan/atau berobat dan/atau melakukan perawatan kesehatan dalam bentuk apapun.

1.8 Repatriasi Medis

Pemulangan Tertanggung dari Rumah Sakit ke rumah Tertanggung.

1.9 Rumah Sakit

Suatu badan usaha yang sah dan terdaftar sebagai Rumah Sakit untuk perawatan dan pengobatan bagi orang-orang sakit dan cedera sebagai pasien yang membayar biaya perawatan dan yang:

- a. Memiliki fasilitas atau sarana untuk mendiagnosis, perawatan dan berbagai pembedahan kecil dan besar;
- b. Menyediakan perawatan 24 (dua puluh empat) jam per hari oleh perawat yang terdaftar dan berijazah;
- c. Berada di bawah pengawasan sekurang-kurangnya seorang dokter selama 24 (dua puluh empat) jam per hari; dan
- d. Bukan sekedar sebuah klinik.

1.10 Tertanggung

Orang yang diasuransikan dan tercantum pada Halaman Data Polis, yang secara sah bertempat tinggal di Indonesia.

PASAL 2 DASAR PERTANGGUNGAN

- 2.1** Seluruh manfaat hanya dapat digunakan apabila terjadi Kondisi Medis Serious yang menyebabkan Tertanggung mengalami Rawat Inap.
- 2.2** Manfaat hanya berlaku untuk Kondisi Medis Serious yang terjadi saat Perjalanan Non-Medis, baik perjalanan domestik maupun perjalanan internasional.
- 2.3** Manfaat Repatriasi Medis hanya didapatkan apabila Tertanggung telah menjalani Evakuasi Medis.
- 2.4** Penanggung dan penyedia layanan berhak untuk merevisi, merubah dan membatalkan apapun dari layanan ini dikemudian hari atas kesepakatan kedua belah pihak. Tertanggung diwajibkan untuk selalu membaca dokumen syarat dan ketentuan atas layanan ini sebelum melakukan perawatan.

PASAL 3 MANFAAT

3.1 Manfaat Evakuasi dan Repatriasi Medis

a. Evakuasi Medis

Apabila Tertanggung sedang melakukan Perjalanan Non-Medis dan mengalami Kondisi Medis Serious yang menyebabkan Tertanggung mengalami Rawat Inap di Rumah Sakit setempat namun dinilai oleh Dokter yang merawat dan dikonfirmasi

oleh Dokter rekanan Penyedia Layanan bahwa Rumah Sakit tersebut tidak memadai untuk menangani kondisi Tertanggung, maka Penyedia Layanan akan:

1. Secara aktif melakukan komunikasi dan pemantauan dengan Dokter yang merawat Tertanggung dan apabila diperlukan, maka Penyedia Layanan akan menginformasikan kondisi Tertanggung kepada keluarga Tertanggung secara berkala.
2. Mengatur dan membayar biaya Evakuasi Medis dengan pengawasan medis dan media transportasi yang sesuai dengan kondisi Tertanggung, termasuk obat-obatan, infus dan alat medis lainnya yang di gunakan selama proses evakuasi.
3. Selanjutnya, apabila karena sebab apapun, Dokter rekanan Penyedia Layanan tidak bisa melakukan penilaian medis untuk evakuasi, maka Penyedia Layanan akan mengirimkan Dokter ke Rumah Sakit dimana Tertanggung berada untuk melakukan penilaian medis secara langsung.

b. Repatriasi Medis

Penyedia Layanan akan mengatur dan membiayai seluruh proses Repatriasi Medis (termasuk moda transportasi) yang sesuai dan tidak membahayakan kondisi Tertanggung. Manfaat Repatriasi Medis hanya akan diberikan apabila:

1. Tertanggung telah mendapat pelayanan Evakuasi Medis untuk Kondisi Medis Serius yang dilakukan oleh Penyedia Layanan;
2. Dokter yang merawat telah menyatakan bahwa Tertanggung mampu untuk melakukan perjalanan dengan pesawat udara komersil atau moda transportasi lainnya; dan
3. Dokter yang merawat menyatakan bahwa Repatriasi Medis Diperlukan Secara Medis dan telah dikonfirmasi oleh Dokter rekanan Penyedia Layanan.

3.2 Bantuan Perjalanan Lainnya

a. Layanan Transportasi dan Akomodasi bagi 1 (satu) Orang Keluarga

Apabila Tertanggung sedang melakukan Perjalanan Non-Medis sendirian, lalu Tertanggung mengalami Kondisi Medis Serius yang menyebabkan Tertanggung di Rawat Inap dan diperkirakan akan berlangsung selama lebih dari 7 (tujuh) hari berturut-turut, maka Penyedia Layanan akan menyediakan tiket pesawat pulang-pergi kelas ekonomi untuk keluarga/wali Tertanggung dari tempat tinggal ke bandara yang paling dekat dengan fasilitas medis tempat Tertanggung di Rawat Inap. Apabila tiket pulang-pergi kelas ekonomi tidak tersedia pada saat itu dan/atau pihak keluarga Tertanggung hendak melakukan *upgrade* tiket kelas ekonomi ke kelas yang lebih tinggi, maka pihak keluarga Tertanggung bertanggung jawab untuk membayarkan selisih dari harga tiket tersebut. Tiket ini akan disediakan oleh Penyedia Layanan dan bukan merupakan manfaat yang sifatnya reimbursement.

Penyedia Layanan juga akan mengganti biaya akomodasi hingga maksimal USD 50 (lima puluh Dollar AS) atau nilai setara (dalam mata uang lain) per hari untuk maksimal 7 (tujuh) hari. Penggantian atas biaya akomodasi akan diberikan setelah Tertanggung menjalani perawatan hari ke-7 (tujuh). Apabila manfaat ini sudah digunakan pada suatu Kondisi Medis Serius, maka Layanan Pemulangan Anak

Tertanggung (di bawah 18 tahun) tidak dapat digunakan untuk Kondisi Medis Serius yang sama (kejadian dan waktu yang sama).

b. Layanan Pemulangan Anak Tertanggung (di bawah 18 tahun)

Apabila Tertanggung sedang melakukan perjalanan non-medis dengan membawa Anak Tertanggung, lalu Tertanggung mengalami Kondisi Medis Serius yang menyebabkan Tertanggung di Rawat Inap, dimana Rawat Inap tersebut menyebabkan Anak Tertanggung menjadi terabaikan, maka Penyedia Layanan akan mengatur dan membiayai transportasi berupa pesawat kelas ekonomi atas Anak Tertanggung untuk pulang ke tempat tinggal Tertanggung atau ke rumah wali yang ditunjuk oleh Tertanggung. Jika diperlukan pengantar, maka Penyedia Layanan akan menyediakan 1 (satu) orang pengantar untuk mengantarkan anak Tertanggung sampai ke tujuan. Apabila manfaat ini sudah digunakan pada suatu Kondisi Medis Serius, maka Layanan Transportasi dan Akomodasi bagi 1 (satu) Orang Keluarga tidak dapat digunakan untuk Kondisi Medis Serius yang sama (kejadian dan waktu yang sama).

c. Layanan Pemulangan Jenazah

Apabila Tertanggung sedang melakukan Perjalanan Non-Medis dan meninggal dunia pada saat perjalanan tersebut, maka Penyedia Layanan akan mengatur dan membayar biaya yang diperlukan untuk memulangkan jenazah Tertanggung dari Rumah Sakit ke tempat tinggal Tertanggung, termasuk penyediaan rumah duka lokal (ditentukan oleh Penyedia Layanan), perawatan jenazah (termasuk formalin), pengurusan seluruh dokumen yang diperlukan termasuk perizinan sesuai hukum yang berlaku, mendapatkan pelayanan konsuler (untuk kematian di luar negeri), pembelian kantung jenazah/peti jenazah yang sederhana dan pengangkutan jenazah ke rumah duka di tempat tinggal Tertanggung. Formalin yang ditanggung hanya untuk keperluan transportasi (kargo dan perjalanan darat yang cukup jauh/memakan waktu, dan bukan untuk keperluan/berhubungan dengan ritual keagamaan, adat istiadat, budaya, dan lainnya di luar keperluan transportasi).

PASAL 4 PENGECEUALIAN

4.1 Layanan apapun selain yang telah dijabarkan pada dokumen ini.

4.2 Kejadian/peristiwa apapun yang termasuk pengecualian pada polis asuransi kesehatan dan/atau kejadian/peristiwa apapun yang pengajuan klaim nya ditolak oleh Penanggung oleh sebab apapun.

4.3 Seluruh manfaat menjadi tidak berlaku pada hal-hal berikut ini:

- a. Perjalanan secara khusus untuk mendapatkan pengobatan medis.**
- b. Kondisi yang bukan diklasifikasikan sebagai Kondisi Medis Serius oleh Penanggung dan Penyedia Layanan seperti namun tidak terbatas pada luka ringan, cedera biasa seperti keseleo, patah tulang biasa, atau penyakit yang tidak mengancam jiwa yang dapat diobati oleh Dokter setempat dan tidak**

menghalangi Tertanggung untuk meneruskan perjalanannya atau kembali ke rumah.

- c. Cedera yang diakibatkan oleh keikutsertaan dalam perang atau pemberontakan.
- d. Ikut serta dalam perbuatan/tindakan yang melawan hukum termasuk namun tidak terbatas pada usaha bunuh diri dan/atau kegiatan berbahaya lainnya.
- e. Insiden yang melibatkan penggunaan obat atau zat terlarang, kecuali diresepkan oleh Dokter.
- f. Pindahan Tertanggung dari satu fasilitas medis ke fasilitas medis lainnya dengan kemampuan dan tingkat perawatan yang sama.
- g. Wabah dimana dalam penanganannya dilakukan oleh pemerintah setempat dan/atau pemerintah pusat.

4.4 Manfaat Evakuasi Medis, Repatriasi Medis, dan Layanan Pemulangan Jenazah, tidak berlaku pada hal-hal berikut ini:

- a. Tanpa otorisasi medis oleh Dokter yang merawat dan/atau Dokter rekanan Penyedia Layanan atas Kondisi Medis Serius.
- b. Kondisi Kehamilan dengan masa lebih dari 6 (enam) bulan.
- c. Gangguan-gangguan mental atau saraf kecuali apabila dirawat di Rumah Sakit.
- d. Segala evakuasi, repatriasi, dan layanan pemulangan jenazah yang dilakukan secara *reimbursement* ke Penyedia Layanan.

PASAL 5 SYARAT-SYARAT PENGAJUAN LAYANAN

Tata cara dan persyaratan Layanan sebagai berikut:

5.1 Layanan Evakuasi dan Repatriasi Medis

1. Alur layanan Evakuasi dan Repatriasi Medis:
 - a. Tertanggung dengan benefit Medivac dapat menghubungi staff AdMedika pada nomor (021) 8066 2206 atau melalui email I-assist@admedika.co.id.
 - b. Staff AdMedika akan melakukan verifikasi data Tertanggung dan mengumpulkan informasi yang diperlukan.
 - c. Tertanggung menginformasikan jenis layanan kepada AdMedika (Evakuasi atau Repatriasi).
 - d. Staff AdMedika akan berkoordinasi dengan RS & tim terkait mengenai persiapan yang dibutuhkan. Staff AdMedika juga akan berkoordinasi dengan Tertanggung mengenai prosedur dan dokumen yang wajib diberikan oleh pihak Tertanggung.
 - e. Tertanggung memberikan dokumen yang diperlukan secara lengkap kepada AdMedika.
 - f. Staff AdMedika akan melakukan proses review eligibilitas Tertanggung.
 - g. Jika Tertanggung tidak eligible, maka Staff AdMedika akan menginformasikan kepada pihak peserta bahwa layanan tidak dapat diberikan,
 - h. Jika Tertanggung eligible, maka Staff AdMedika akan berkoordinasi dengan tim terkait, RS, dan pihak Tertanggung mengenai proses Evakuasi / Repatriasi Medis.

- i. Staff AdMedika akan memonitor kondisi Tertanggung sampai proses Evakuasi / Repatriasi selesai.
2. Dokumen dan/atau informasi yang diperlukan:
 - a. Telepon / Email Tertanggung
 - b. Form Evakuasi dari AdMedika
 - c. Surat Rujukan Rumah Sakit Asal ke Rumah Sakit yang Dituju
 - d. Surat Kesiapan / Konfirmasi Dari Rumah Sakit Rujukan
 - e. ROMIF(Release of Medical Information)/ Surat Kuasa (template AdMedika)
 - f. Surat Pernyataan Persetujuan Penanganan Evakuasi dari AdMedika
 - g. Surat Pernyataan Resiko Evakuasi dari AdMedika
 - h. Salinan Kartu Asuransi
 - i. Fotokopi e-KTP
 - j. Resume Medis
 - k. Hasil Swab Antigen/PCR (jika dibutuhkan)
 - l. Confirmation Letter (CL) dari AdMedika (jika dibutuhkan)
 3. Ketentuan Layanan Evakuasi / Repatriasi Medis:
 - a. Layanan Evakuasi/Repatriasi Medis hanya berlaku dari Rumah Sakit ke Rumah Sakit yang lain dan/atau ke rumah (untuk repatriasi) dan tidak terbatas pada lokasi lokal dan/atau luar negeri.
 - b. Repatriasi Medis hanya bisa diterima jika Tertanggung sudah menjalani Evakuasi Medis.
 - c. SLA Proses Evakuasi dan/atau Repatriasi Medis adalah sebagai berikut:
 - Menggunakan transportasi/kendaraan *charter* (disewa) adalah 3x24 jam sejak dokumen lengkap dan diterima oleh AdMedika.
 - Menggunakan transportasi/kendaraan *commercial* (umum) adalah 5x24 jam sejak dokumen lengkap dan diterima oleh AdMedika.
 - Menggunakan transportasi *ambulance* adalah 1x24 jam sejak dokumen lengkap dan diterima oleh AdMedika.

5.2 Layanan Transportasi Bagi Salah Satu Keluarga atau Pemulangan Anak Di Bawah Umur

1. Alur layanan Transportasi Bagi Salah Satu Keluarga atau Pemulangan Anak Di Bawah Umur:
 - a. Tertanggung dengan benefit Medivac dapat menghubungi staff AdMedika pada nomor (021) 8066 2206 atau melalui email I-assist@admedika.co.id.
 - b. Staff AdMedika akan melakukan verifikasi data Tertanggung dan mengumpulkan informasi yang diperlukan.
 - c. Tertanggung menginformasikan jenis layanan dan informasi mengenai keluarga / anak di bawah umur yang akan menerima layanan.
 - d. Staff AdMedika akan mengkoordinasikan jadwal keberangkatan dan lama tinggal.
 - e. Jika diperlukan, Staff AdMedika akan melakukan pengaturan satu orang pendamping anak.
 - f. Staff AdMedika akan mengonfirmasi kepada Tertanggung mengenai detail perjalanan.

- g. Bertanggung jawab mengonfirmasi informasi dan detail perjalanan.
 - h. Staff AdMedika akan melakukan monitoring perjalanan yang telah disepakati.
2. Dokumen dan/atau informasi yang diperlukan:
 - a. Telepon / Email Bertanggung jawab
 - b. Fotokopi Paspor (jika perjalanan ke luar negeri)
 - c. Salinan Kartu Asuransi
 - d. Resume Medis / Surat Rawat
 - e. Detail Informasi Salah Satu Keluarga atau Anak usia di bawah umur yang akan menerima layanan
 - f. Tiket Transportasi
 - g. Informasi Penginapan
 3. Ketentuan Layanan Transportasi Bagi Salah Satu Keluarga:
 - a. SLA proses layanan Transportasi Bagi Salah Satu Keluarga adalah 1x24 jam setelah dokumen lengkap diterima oleh AdMedika.
 - b. Layanan transportasi bagi salah satu keluarga berlaku jika Bertanggung jawab diperkirakan akan menjalani perawatan medis lebih dari 7 (tujuh) hari dan melakukan perjalanan sendiri.
 - c. Layanan ini tidak terbatas pada wilayah lokal/domestik dan luar negeri.
 - d. Layanan ini mengakomodir tiket pergi dan pulang untuk 1 pendamping (disediakan oleh Penyedia Layanan) dan biaya akomodasi 50 USD/hari maksimal 7 hari (*reimburse* ke Penyedia Layanan).
 - e. Apabila rawat inap Bertanggung jawab kurang dari 7 hari, maka Bertanggung jawab harus menggantikan biaya tiket pergi dan pulang yang sudah diberikan sebelumnya kepada AdMedika.
 4. Ketentuan Layanan Pemulangan Anak-Anak Di Bawah Umur:
 - a. SLA proses layanan Pemulangan Anak-Anak Di Bawah Umur adalah 1x24 jam setelah dokumen lengkap diterima oleh AdMedika.
 - b. Layanan ini berlaku bagi anak-anak di bawah 18 tahun dan apabila Bertanggung jawab /orang tua dalam Kondisi Medis Serius.
 - c. Layanan ini tidak terbatas pada wilayah lokal/domestik dan luar negeri.

5.3 Layanan Pemulangan Jenazah (*Repatriation Mortal Remains / RMR*)

1. Alur layanan pemulangan jenazah:
 - a. Pihak Bertanggung jawab dengan benefit Medivac dapat menghubungi staff AdMedika pada nomor (021) 8066 2206 atau melalui email l-assist@admedika.co.id
 - b. Staff AdMedika akan melakukan verifikasi data Bertanggung jawab.
 - c. Staff AdMedika berkoordinasi dengan RS & tim mengenai dokumen & persiapan yang dibutuhkan.
 - d. Staff AdMedika menginformasikan prosedur dan dokumen yang wajib diberikan dari pihak Bertanggung jawab.
 - e. Pihak Bertanggung jawab memberikan dokumen secara lengkap kepada pihak AdMedika.
 - f. Staff AdMedika melakukan proses review dokumen.

- g. Jika dokumen sudah lengkap diterima, Staff AdMedika akan berkoordinasi dengan tim terkait, RS, dan pihak Tertanggung mengenai proses RMR.
 - h. Staff AdMedika akan monitoring proses RMR sampai selesai.
2. Dokumen dan/atau informasi yang diperlukan:
- a. Telepon / Email Tertanggung
 - b. ROMIF (Release Of Medical Information) / Surat Kuasa (template AdMedika)
 - c. Surat Pernyataan Persetujuan Penanganan Evakuasi / RMR dari AdMedika
 - d. Surat Pernyataan Resiko Evakuasi / RMR dari AdMedika
 - e. Surat Keterangan Kematian dari Rumah Sakit / Kedubes
 - f. Resume Medis
 - g. Hasil Swab Antigen / PCR (jika dibutuhkan)
 - h. Salinan Kartu Asuransi
 - i. Fotokopi e-KTP
3. Ketentuan *Repatriation Mortal Remains* (RMR) / Pemulangan Jenazah:
- a. SLA proses layanan pemulangan jenazah adalah:
 - Domestik: 1x24 jam sejak dokumen lengkap diterima oleh AdMedika.
 - Internasional: 4-5 hari kerja sejak dokumen lengkap diterima oleh AdMedika dan mengikuti ketentuan negara.
 - b. Layanan Pemulangan Jenazah (yang tidak diawali dengan evakuasi medis) menyediakan satu tiket pesawat komersial untuk pendamping / keluarga. Layanan pemulangan jenazah tidak memperhitungkan sebab kematian dan tujuan perjalanan Tertanggung ke daerah mana dimana Tertanggung tersebut meninggal.
 - c. Layanan *Repatriation Mortal Remains* tunduk dalam polis yang berlaku.
 - d. Layanan *Repatriation Mortal Remains* hanya berlaku untuk kategori Tertanggung dalam rangka melakukan perjalanan (tidak dalam rangka mencari perawatan medis).
 - e. Layanan sepenuhnya dilakukan dan dibayarkan oleh i-assist dan tidak berlaku *reimbursement*.
 - f. Pemulangan jenazah yang dimaksud yakni pemulangan menuju tempat tinggal terdaftar di Indonesia.
 - g. Pengaturan dan metode perjalanan akan mengikuti standar minimum yang di persyaratkan dan sesuai dengan ketentuan transportasi.

PASAL 6

PENGHENTIAN CAKUPAN

Layanan ini secara otomatis dibatalkan pada saat tanggal pemutusan atau pada tanggal berakhirnya kontrak asuransi kesehatan tambahan Tertanggung, mana yang lebih awal.