

## FAQ PROSEDUR FASILITAS NON TUNAI (CASHLESS) DI RUMAH SAKIT DALAM DAN LUAR NEGERI

### 1. Apa yang dimaksud dengan jaringan provider Sequis-AdMedika?

Rumah sakit atau klinik yang bekerja sama dengan Sequis yang tersedia fasilitas jaringan AdMedika untuk memberikan pelayanan kesehatan non tunai (*cashless*).

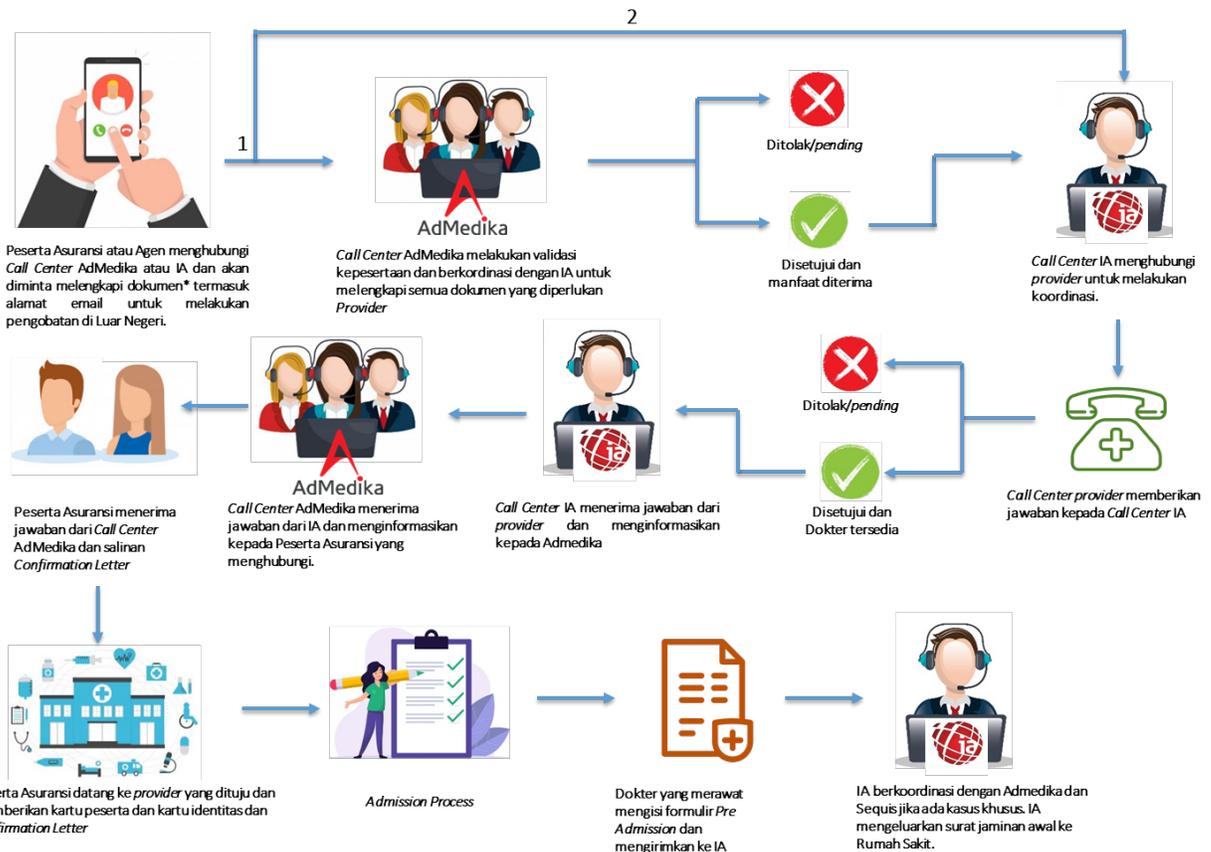
### 2. Apa itu fasilitas non tunai (*cashless*)?

Fasilitas *cashless* merupakan kemudahan bagi Tertanggung untuk menjalani Rawat Inap di Rumah Sakit Rekanan (*provider*), dimana Sequis akan melakukan pembayaran langsung ke rumah sakit melalui pihak ke-3 yang bekerja sama dengan Sequis dan bertindak sebagai administrator (*Third Party Administrator/TPA*).

### 3. Di mana saja fasilitas non tunai (*cashless*) dapat digunakan?

Di dalam negeri maupun luar negeri, sesuai dengan manfaat dan wilayah pertanggung yang tertera pada Polis Anda.

### 4. Bagaimana cara kerja fasilitas non tunai (*cashless*) untuk perawatan di luar negeri?



#### Catatan:

- ✓ IA = International Assistance.
- ✓ Provider = Rumah Sakit rekanan Sequis dengan IA.
- ✓ Untuk pengobatan di luar negeri yang direncanakan dapat menghubungi AdMedika terlebih dahulu, lihat alur 1
- ✓ Untuk Manfaat Perawatan Kecelakaan di luar negeri dapat menghubungi IA, lihat alur 2
- ✓ Agar Peserta menyiapkan deposit untuk setiap perawatan yang akan dilakukan di luar negeri.

#### \* Dokumen yang harus diisi oleh Peserta Asuransi:

- ✓ Formulir *Pre Admission* (disediakan oleh Admedika)
- ✓ *Authorization Letter* (disediakan oleh Admedika)

- ✓ Laporan Medis
- ✓ Fotokopi Paspor

**5. Bagaimana cara kerja fasilitas non tunai (*cashless*) untuk perawatan dalam negeri?**

- a. Anda membawa Kartu Peserta Sequis dan KTP/identitas resmi lainnya ke rumah sakit jaringan Sequis-AdMedika.
- b. Rumah Sakit Jaringan Sequis-AdMedika melakukan verifikasi kepesertaan dan manfaat Anda.
- c. Laporan medis awal dikirimkan ke Sequis-AdMedika agar surat jaminan (*Letter of Guarantee*) diterbitkan.
- d. Anda/keluarga menandatangani Formulir Pelayanan Medis dan Surat Pernyataan dari AdMedika.
- e. Setelah proses administrasi, perawatan dapat dilakukan.
- f. Jika pada akhir perawatan terdapat eksek klaim, Anda perlu membayarnya terlebih dahulu sebelum meninggalkan rumah sakit.
- g. Setelah Sequis memproses klaim Anda, jika ada eksek klaim susulan, maka akan ditagihkan kepada Anda untuk dibayarkan dalam 14 hari kalender.

**6. Apakah yang dimaksud dengan *Authorization Letter*?**

Dokumen yang berisi persetujuan Peserta untuk memberikan informasi medis yang relevan kepada Admedika dan *International Assistance* (IA) untuk keperluan medis dan permintaan dari *Provider*.

**7. Apa yang dimaksud dengan Surat Jaminan (*Letter of Guarantee*)?**

Surat Jaminan (*Letter of Guarantee*) adalah surat yang diperlukan untuk mendapatkan manfaat *cashless* yang dikeluarkan oleh TPA dan diberikan langsung ke rumah sakit terkait.

**8. Bagaimana cara mendapatkan surat jaminan (*Letter of Guarantee*) di luar negeri?**

Silakan melihat penjelasan di no.4.

**9. Berapa lama surat jaminan (*Letter of Guarantee*) akan dikeluarkan untuk perawatan yang direncanakan di luar negeri?**

Surat jaminan (*Letter of Guarantee*) akan dikeluarkan dan langsung diberikan ke rumah sakit, ketika peserta memperoleh diagnosis dari rumah sakit di mana peserta akan menjalani rawat inap dengan catatan diagnosis sesuai dengan manfaat yang tertera pada Polis peserta. Peserta akan menerima *Appointment Letter*, yang dapat dibawa ke rumah sakit di luar negeri saat hendak melakukan perawatan, setelah melakukan pra-pendaftaran untuk rawat inap.

**10. Apakah yang dimaksud dengan *Confirmation Letter*?**

*Confirmation Letter* adalah dokumen yang diberikan kepada Peserta setelah Peserta menghubungi *call center* untuk melakukan pra-pendaftaran rawat inap di rumah sakit luar negeri yang isinya mencakup jadwal dengan dokter yang dituju.

**11. Apabila saya melakukan perjalanan ke luar negeri seorang diri, lalu mengalami kecelakaan dan tidak sadarkan diri. Apakah saya tetap dapat mendapatkan manfaat *cashless* ketika melakukan pembayaran? Apakah surat jaminan (*Letter of Guarantee*) masih diperlukan?**

Silakan melihat penjelasan di no.4.

**12. Apakah surat jaminan (*Letter of Guarantee*) dapat dibatalkan?**

Tidak, karena surat jaminan akan dikeluarkan apabila diagnosis sudah diberikan dari rumah sakit tempat peserta akan menjalani Rawat Inap dan sesuai dengan ketentuan Polis.

### 13. Bagaimana prosedur pra-pendaftaran dengan fasilitas non tunai (*cashless*) di luar negeri?

#### Pra-pendaftaran untuk Rawat Inap di luar negeri (dengan diagnosis awal):

- Nasabah telah bertemu dengan dokter di rumah sakit dalam atau luar negeri dan mendapatkan diagnosis awal terkait dengan sakit yang dialami.
- Nasabah mengisi formulir *Pre Admission* dan dilengkapi dengan laporan medis yang bersangkutan dengan kondisi diagnosis yang diterima (tes lab dan diagnostik).
- Jika Nasabah ingin berobat di negara lain tanpa mengetahui dokter atau rumah sakit mana yang sesuai, IA akan membantu memberikan saran sesuai dengan manfaat Polis Nasabah.
- Jika dokter dan rumah sakit sudah dipilih, IA akan berkordinasi dengan rumah sakit untuk pendaftaran dan memberikan Surat Jaminan yang disesuaikan dengan manfaat Polis kepada rumah sakit yang dituju. Setelah menerima *Preliminary Medical Report* dari dokter yang menangani.

#### Pra-pendaftaran untuk Rawat Inap di luar negeri (tanpa diagnosis awal):

- Nasabah mengalami suatu kondisi medis dan ingin melakukan perawatan di luar negeri untuk mendapatkan diagnosis.
- Prosedur diagnosis dan konsultasi dijamin jika termasuk dalam manfaat pada polis dan dibayarkan secara *reimbursement*.
- Nasabah perlu melengkapi formulir *Pre Admission* dari rumah sakit dan laporan medis yang bersangkutan dengan kondisi diagnosis yang diterima (tes lab dan diagnostik).
- Jika kondisi sesuai dengan manfaat yang tertera di Polis, IA akan berkordinasi untuk melakukan pendaftaran dengan fasilitas *cashless* melalui penerbitan Surat Jaminan ke rumah sakit sesuai dengan manfaat pada Polis Nasabah. Setelah menerima *Preliminary Medical Report* dari dokter yang menangani.

#### Pra-pendaftaran untuk Rawat Inap di luar negeri (manfaat perawatan darurat):

- Peserta melakukan deposit dengan kartu kredit untuk memulai perawatan.
- Dalam 24 jam, Tertanggung/keluarga/rumah sakit perlu menghubungi Sequis atau IA.
- Rumah sakit perlu melengkapi formulir *Pre Admission* dan laporan medis yang bersangkutan dengan kondisi diagnosis yang diterima (tes lab dan diagnostik) ke IA.
- IA akan melakukan analisa untuk mengevaluasi formulir *Pre Admission* sudah sesuai dengan ketentuan polis dan dapat diklaim.
- Jika pendaftaran sesuai dengan manfaat yang ada di Polis, maka Peserta dapat menikmati fasilitas *cashless* dan Surat Jaminan akan diberikan ke rumah sakit.
- Jika pendaftaran tidak sesuai dengan manfaat yang ada di Polis, maka Peserta tidak dapat menikmati fasilitas *cashless*.

### 14. Apakah rumah sakit tetap akan meminta uang deposit pada saat saya masuk untuk Rawat Inap, walaupun sudah menggunakan fasilitas *cashless*?

Terdapat perbedaan kebijakan di setiap rumah sakit saat proses pasien masuk rumah sakit. Ada rumah sakit tertentu yang meminta deposit, karenanya disarankan agar Peserta menyiapkan deposit untuk setiap perawatan yang akan dilakukan di luar negeri.

## 15. Apakah fasilitas *cashless* dapat ditolak?

Fasilitas *cashless* dapat ditolak apabila:

- Rumah sakit tersebut bukan rekanan Sequis-AdMedika atau International Assistance dan tidak mau menerima *Letter of Guarantee* Sequis-AdMedika atau International Assistance.
- Apabila status Polis tidak lagi inforce (aktif) saat permintaan perawatan *cashless* diajukan.
- Masa berlaku Polis sudah berakhir.
- Terdapat kelebihan klaim (ekses klaim) yang belum dibayarkan sepenuhnya.
- Tertanggung melakukan klaim pada saat periode masa tunggu Polis.
- Pengecualian Polis atau perawatan di luar manfaat Polis.

## 16. Apa yang harus dilakukan jika Rumah Sakit Rekanan tidak mau menerima kartu peserta Asuransi saya?

Anda dapat menghubungi *call center* Sequis-AdMedika untuk klarifikasi lebih lanjut dan kemudian menghubungi *customer service* Sequis untuk pencetakan kartu pengganti (bila diperlukan).

## 17. Apakah setiap tindakan perawatan di Rumah Sakit Rekanan, saya harus selalu membawa kartu peserta Asuransi saya?

Ya, namun jika dalam kondisi darurat dan Anda tidak membawa kartu Anda, Anda/kerabat Anda dapat menghubungi *call center* Sequis-AdMedika dengan menyebutkan nomor Polis dan identitas Anda lainnya agar dapat dilakukan pengecekan.

## 18. Apa yang harus dilakukan jika kartu peserta yang dimiliki hilang sedangkan harus segera mendapatkan perawatan?

Anda dapat menghubungi *call center* Sequis-AdMedika untuk klarifikasi lebih lanjut.

## 19. Siapa yang dapat dihubungi jika ada masalah/pertanyaan lebih lanjut mengenai fasilitas non tunai (*cashless*) Sequis-AdMedika pada saat saya di rumah sakit?

Anda dapat menghubungi *call center* Sequis-AdMedika yang tertera di kartu Anda.

## 20. Mengapa setelah saya membayar eksekusi klaim saat keluar dari rumah sakit, ternyata masih ada tagihan eksekusi susulan yang diajukan Sequis dikemudian hari?

Hal ini mungkin terjadi, karena salah satu atau lebih kondisi berikut:

- Time Gap* proses klaim *reimbursement* dan *cashless* yang menggunakan limit manfaat dan tidak cukup menanggung kedua perawatan tersebut.
- Perubahan data tagihan dari rumah sakit yang mengakibatkan perubahan keputusan penjaminan atau besarnya jumlah penjaminan yang diberikan.

## 21. Apabila saya melakukan perawatan sesuai wilayah pertanggung jawaban di rumah sakit yang bukan merupakan rekanan Sequis, apakah saya masih bisa memperoleh manfaat asuransi saya?

Ya, Anda tetap dapat memperoleh manfaat asuransi Anda dengan menggunakan fasilitas *reimbursement*.

## 22. Apakah ada kontak Sequis-AdMedika yang dapat saya hubungi?

Anda dapat melihat kontak *call center* Sequis-AdMedika yang tertera pada kartu peserta Anda.

Berikut kontak lengkap yang dapat Anda hubungi sesuai dengan negara Anda pada saat akan menghubungi *call center* Sequis-AdMedika:

- ✓ **Indonesia:** (021) 29647300
- ✓ **IA Malaysia:** 1800220911 (hanya diperbolehkan menghubungi ketika Pasien berada di Malaysia)
- ✓ **IA Singapura:** 8004922252 (hanya diperbolehkan menghubungi ketika Pasien berada di Singapura)
- ✓ **Worldwide:** +60379621814