

Soalan Lazim Perkhidmatan Care Concierge (FAQ)

1. Apakah Perkhidmatan Care Concierge?

Care Concierge ialah perkhidmatan percuma yang membantu pelanggan mengatur temujanji dengan pakar perubatan di hospital-hospital PRUPanel Plus, berdasarkan keperluan perubatan mereka. Ejen *Care Concierge* akan membimbing pelanggan dengan mencadangkan hospital dan pakar yang sesuai serta membantu dalam penjadualan temujanji. Perkhidmatan nilai tambah ini disediakan oleh Prudential BSN Takaful Berhad (PruBSN) dengan kerjasama Across Asia Assist (AAA).

2. Siapakah penyedia Perkhidmatan Care Concierge?

Perkhidmatan ini dikendali oleh Across Asia Assist (AAA), iaitu penyedia perkhidmatan sedia ada bagi Perkhidmatan Pemindahan Perubatan & Repatriasi serta Pendapat Perubatan Kedua (Second Medical Opinion, SMO) PruBSN.

3. Siapakah yang layak untuk menggunakan perkhidmatan ini?

Perkhidmatan *Care Concierge* tersedia kepada semua pelanggan PruBSN yang mempunyai sijil takaful bersama Pelan Perubatan (*Medical Rider*) yang masih aktif (*in-force*).

Pelan perubatan yang layak untuk Perkhidmatan *Care Concierge* adalah seperti berikut:

- i. Major Medical Cover
- ii. Major Medical Cover 2
- iii. Takaful Health
- iv. Takaful Health 2
- v. HealthEnrich
- vi. HealthEnrich+
- vii. Medic Protector
- viii. Medic TotalCare
- ix. Medik Asas
- x. HealthProtector
- xi. Health360

4. Adakah terdapat sebarang kos tambahan untuk menggunakan perkhidmatan ini?

Tiada caj tambahan dikenakan untuk menggunakan Perkhidmatan *Care Concierge*. Penggunaan adalah tanpa had dan tidak akan mengurangkan had tahunan atau had seumur hidup sijil takaful anda.

5. Berapakah lamakah tempoh untuk keseluruhan proses (dari mula hingga akhir)?

Perjanjian Tahap Perkhidmatan (Service Level Agreement, SLA) adalah dalam tempoh 48 jam waktu bekerja, bermula daripada permohonan perkhidmatan diterima sehingga penjadualan temujanji berjaya disahkan, tertakluk kepada ketersediaan hospital.

6. Apakah langkah-langkah untuk menggunakan perkhidmatan ini?

- i. Pelanggan mempunyai masalah perubatan dengan diagnosis daripada doktor
- ii. Pelanggan/Ejen menghubungi Ejen *Care Concierge* dan memberikan butiran kes
- iii. Ejen *Care Concierge* menilai kes dan mencadangkan hospital serta doktor yang sesuai kepada pelanggan/ejen
- iv. Pelanggan/Ejen bersetuju dengan cadangan Ejen *Care Concierge*
- v. Ejen *Care Concierge* mengatur temu janji pakar dan memaklumkan kepada pelanggan/ejen

7. Apakah maklumat yang perlu diberikan oleh pelanggan semasa membuat permohonan perkhidmatan?

- Nama dan Nombor Kad Pengenalan
- Nombor sijil takaful
- Nombor telefon
- Penerangan mengenai masalah perubatan atau diagnosis
- Tarikh dan masa pilihan
- Lokasi rawatan pilihan
- Bahasa dan jantina (dokter pakar) pilihan

Nota: Surat rujukan tidak diwajibkan, selagi keadaan perubatan dapat diterangkan dengan jelas.

8. Adakah saya perlu mendaftar sebelum menggunakan perkhidmatan ini?

Tidak. Perkhidmatan ini disediakan secara automatik kepada pelanggan yang layak. Oleh itu, pelanggan boleh terus menghubungi penyedia perkhidmatan untuk mengatur penjadualan temujanji pakar apabila diperlukan.

9. Apakah peranan Ejen *Care Concierge*?

Ejen *Care Concierge* akan mencadangkan hospital dan pakar yang sesuai serta membantu dalam penjadualan temujanji sahaja. Mereka tidak akan memberikan sebarang pendapat atau konsultasi perubatan.

10. Apakah yang perlu saya lakukan sekiranya pengaturan temujanji melebihi SLA 48 jam waktu bekerja?

Sekiranya SLA telah melebihi 48 jam waktu bekerja, sila hubungi AAA untuk membuat semakan susulan mengenai status pengaturan temujanji tersebut melalui WhatsApp di +60 11-6280 0986 atau Hotline di +603 2166 7377.

11. Kepada siapakah saya perlu merujuk sekiranya AAA tidak dapat dihubungi oleh pelanggan?

Anda boleh menghubungi Perkhidmatan Pelanggan Prudential BSN Takaful Berhad di +603 2775 7188. Waktu perkhidmatan adalah dari Isnin hingga Jumaat, 8.30 pagi hingga 5.15 petang (tidak termasuk Sabtu, Ahad dan cuti umum).

12. Bolehkah saya menggunakan *Care Concierge* untuk temujanji susulan?

Perkhidmatan *Care Concierge* terutamanya adalah untuk membantu pelanggan dengan temujanji pertama. Temujanji susulan kebiasaannya akan diatur pada hari temujanji oleh pihak klinik pakar.

13. Bolehkah *Care Concierge* mengatur temujanji di hospital selain daripada hospital PRUPanel Plus?

Temujanji di hospital bukan PRUPanel Plus perlu diatur sendiri oleh pelanggan atau ejen.

14. Bagaimanakah saya boleh menghubungi AAA?

Pelanggan boleh menghubungi AAA melalui:

- WhatsApp: +60 11-6280 0986
- Talian Hotline: +603 2166 7377

Perkhidmatan ini tersedia 24 jam sehari, termasuk hujung minggu dan cuti umum

15. Bagaimanakah para pelanggan boleh menyemak sama ada mereka layak untuk perkhidmatan ini?

Pelanggan boleh menyemak kelayakan melalui:

- Menghubungi ejen mereka secara langsung.
- Menghubungi nombor Perkhidmatan Pelanggan Prudential BSN Takaful Berhad di +603 2775 7188. Waktu perkhidmatan: Isnin hingga Jumaat, 8.30 pagi hingga 5.15 petang (tidak termasuk Sabtu, Ahad dan cuti umum).
- Menghubungi nombor Hotline AAA di +603 2166 7377 atau WhatsApp +60 11-6280 0986. Perkhidmatan tersedia 24 jam sehari, termasuk hujung minggu dan cuti umum.

16. Notis Penting

- Cadangan hospital dan pakar adalah bertujuan sebagai cadangan sahaja.
- Para pelanggan mempunyai kuasa penuh untuk membuat keputusan muktamad.