

## **Soalan Lazim Hospital Alliances Services (HAS)**

### **1. Apa itu *Hospital Alliances Services* (HAS)?**

HAS adalah kemudahan perkhidmatan yang disediakan khas untuk pemegang sijil PruBSN, yang memegang Kad Perubatan Prudential BSN Takaful. Kemudahan HAS membolehkan anda menikmati pra-kebenaran kemasukan hospital di hospital dan pusat perubatan panel kami, tertakluk kepada terma dan syarat sijil takaful anda.

### **2. Apakah itu takaful bersama?**

*Co-takaful* adalah pengaturan perkongsian kos antara anda dan pengendali takaful di mana anda perlu membayar peratusan atau jumlah kos yang ditentukan menurut kelayakan manfaat anda.

### **3. Apa yang boleh ditolak?**

*Deductible* adalah sebahagian daripada perbelanjaan perubatan yang mesti dibayar oleh pelanggan untuk setiap Keadaan Kurang Upaya. Contohnya, jika anda memilih potongan sebanyak RM1,000, anda mesti membayar RM1,000 pertama untuk perbelanjaan perubatan setiap Keadaan Kurang Upaya. Kami kemudian akan menanggung perbelanjaan perubatan selebihnya untuk tuntutan berkaitan. *Deductible* adalah terpakai untuk Manfaat Hospital dan Pembedahan dan Manfaat Rawatan Pesakit Luar (kecuali Manfaat Pembedahan Harian). *Deductible* adalah tidak terpakai untuk Manfaat Bilik Harian & Kemasukan Hospital, Manfaat Pembedahan Hari dan Manfaat Tambahan. *Deductible* adalah terpakai untuk "Keadaan Kurang Upaya" dalam jangka waktu 90 hari dari tarikh keluar dari hospital terakhir atau dari tarikh rawatan pesakit luar yang terakhir. Sebarang keadaan kurang upaya dengan diagnosis sama yang berlaku selepas tempoh 90 hari akan tertakluk kepada *Deductible* yang baharu.

### **4. Apa itu "Keadaan Kurang Upaya"? Bagaimana "Keadaan Kurang Upaya" terpakai?**

Keadaan Kurang Upaya bermaksud satu penyakit dan komplikasinya menyebabkan anda dimasukkan ke hospital sekali atau beberapa kali atau menerima rawatan pesakit luar. Semua kemasukan hospital dan/atau rawatan pesakit luar harus dipertimbangkan dari keadaan kurang upaya yang sama; jika anda belum sembuh sepenuhnya dan masih dalam rawatan untuk keadaan dan komplikasi tersebut dan. Kemasukan hospital dan/atau rawatan pesakit luar anda harus didiagnosis sebagai keadaan kurang upaya yang baharu jika anda telah pulih sepenuhnya dan tidak memerlukan rawatan untuk keadaan tersebut untuk jangka masa lebih daripada 90 hari setelah tarikh terakhir anda keluar dari hospital atau dari tarikh terakhir menerima rawatan pesakit luar untuk keadaan yang sama.

### **5. Apakah tempoh menunggu bagi kemudahan HAS?**

Masa menunggu bagi kemudahan HAS adalah tertakluk dalam 90 hari pertama dari tarikh perlindungan sijil di mana tiada Surat Jaminan kecuali bagi kes kemalangan. Walau bagaimanapun, tuntutan masih boleh dikemukakan berdasarkan pembayaran balik tertakluk pada terma dan syarat

## **6. Berapa lama saya perlu menunggu kelulusan surat jaminan saya?**

Masa yang diambil bergantung pada kelengkapan dokumen yang diterima dari Hospital.

Kami akan memproses (TAT) dalam masa 60 minit. Walau bagaimanapun, sekiranya terdapat maklumat tambahan (laporan penyiasatan /rekodperubatan/soal selidik perubatan/surat rujukan, dll.) yang diperlukan oleh PruBSN, kelulusan surat jaminan mungkin mengalami kelewatan bergantung kepada respons daripada anda/hospital.

## **7. Bagaimana untuk mengetahui jika PruBSN telah mengeluarkan permintaan untuk maklumat tambahan?**

Anda akan dimaklumkan mengenai status tuntutan anda melalui pilihan berikut:

- a. SMS akan dihantar kepada anda dan ejen anda
- b. Melalui ejen anda
- c. Melalui Hospital (Tuntutan HAS)
- d. Melalui e-saluran anda (PruBSN Touch)
- e. Hubungi talian Perkhidmatan Pelanggan HAS kami (khas untuk ejen)
- f. Hubungi talian Pusat Khidmat Pelanggan kami di 03-2775 7188
- g. Hantarkan e-mel kepada kami di [customer@prubsn.com.my](mailto:customer@prubsn.com.my)

## **8. Sekiranya surat jaminan saya ditolak kerana terdapat keraguan berkenaan keadaan/penyakit yang sedia ada dan memerlukan siasatan, adakah saya perlu menunggu penyiasatan selesai sebelum saya meneruskan kemasukan hospital?**

Proses penyiasatan akan mengambil masa 14 hari bekerja atau lebih bergantung pada kerumitan kes, oleh itu anda boleh meneruskan kemasukan hospital, dinasihatkan untuk membuat pembayaran dahulu dan mengemukakan tuntutan bayaran balik dan ia tertakluk pada terma dan syarat sijil anda.

## **9. Dokumen yang diperlukan semasa pendaftaran di hospital**

- a. Kad Pengenalan (wajib)
- b. surat rujukan & laporan perubatan terdahulu (jika ada)

## **10. Saya telah merancang untuk menjalani pembedahan, bagaimana cara untuk memohon surat pra-kebenaran?**

Untuk kemasukan hospital yang dirancang awal, anda boleh meminta pihak hospital untuk menyerahkan dokumen lengkap sebelum 3-7 hari kemasukan.

**11. Adakah kemasukan hospital diperlukan untuk mendapatkan perlindungan Surat Jaminan (GL)?**

Ada kalanya anda merasa kurang sihat dan memerlukan rawatan perubatan. Namun, tidak semua keadaan medikal memerlukan kemasukan hospital untuk rawatan dan pemulihan. Sebenarnya, sesetengah kondisi kesihatan dapat dirawat di rumah atau dengan lawatan ke klinik, atau mungkin dengan mendapat rawatan daripada pakar sebagai pesakit luar. Anda boleh memilih:

- a. Rawatan pesakit luar - bayar dan tuntutan, dengan syarat terdapat kemasukan berikutnya (sebelum & selepas kemasukan hospital)
- b. Pembedahan harian - Surat jaminan tersedia, dan ia tertakluk kepada terma dan syarat sijil anda.

**12. Apakah pembedahan dan prosedur yang dilindungi di bawah manfaat perubatan?**

Pembedahan Am

- (a) Eksisi Benjolan Payudara
- (b) Dilatasi Fisur Anal atau Eksisi
- (c) Hemorrhoidektomi
- (d) Pengupasan atau Ligasi Vena Varikos
- (e) Gastroskopi ± Biopsi
- (f) Dilatasi Oesofagus
- (g) Perubahan Trakeostomi
- (h) Proctoscopy, Sigmoidoscopy, Colonoscopy ± Biopsi
- (i) Pelebaran dubur
- (j) Pemandahan Manual
- (k) Pembedahan Lesi / Ketuat Kulit Tempatan
- (l) Biopsi Kelenjar getah bening
- (m) Pengambilan Kista Sebaceous
- (n) Benjolan - biopsi eksisi (semua jenis)
- (o) Pembuangan badan asing
- (p) Prosedur laparoskopi diagnostik
- (q) I & D abses kecuali eksisi lebar
- (r) Penghapusan ganglion / fibroma

Urologi

- (a) Penghapusan Stent
- (b) ESWL
- (c) Sistoskopi diagnostik

Ginekologi

- (a) Dilatasi dan Curettage / Histeroskopi
- (b) Pemeriksaan di bawah anestesia
- (c) Kolposkopi (+/-) biopsi
- (d) Biopsi kerucut, biopsi pukulan
- (e) Diathermy / kauterisasi leison

## Ortopedik

- (a) Pengecualian Kontrak Dupuytren
- (b) Penyahmampatan Terowong Karpal
- (c) Pengeluaran Ganglion
- (d) Arthroscopy (semua pemeriksaan arthroscopic sendi / aspirasi / tandas sendi)
- (e) Operasi Bunion
- (f) Pembuangan implan
- (g) Manipulasi
- (h) Penukaran Plaster
- (i) Pelepasan Jari Pemicu
- (j) Pembuangan Kuku Kaki Sebahagian atau Seluruh
- (k) Tenotomi
- (l) Suntikan jari Pencetus
- (m) Suntikan intra-artikular pada sendi
- (n) Jahitan dan operasi lain pada sarung tendon dan tendon
- (o) Tutup Pengurangan Manual
- (p) Pemasangan wayar-K

## Pergigian

- (a) Pengekstrakan (hanya kerana trauma)
- (b) Eksisi atau Biopsi Lesi Mulut
- (c) Penyingkiran Plat dan Kawat Tulang Langsung (hanya kerana trauma)

## ENT

- (a) Myringotomi dan penyisipan grommet
- (b) Pengurangan Fraktur Hidung
- (c) Polip Hidung
- (d) Pelepasan Sedutan termasuk Penyingkiran Badan Asing
- (e) Polipektomi Aural
- (f) Endoskopi
- (g) Cautery
- (h) Pencucian Antral
- (i) Saliran Hematoma Septal
- (j) Tonsilektomi (laser)
- (k) Adenoidektomi (laser)

## Oftalmologi

- (a) Pemeriksaan Saluran Air Mata
- (b) Eksisi Chalazion dan Lesi Penutup Benign yang lain
- (c) Pengekstrakan katarak dengan / tanpa implan
- (d) Pembedahan Squint (tidak berkaitan dengan kongenital)
- (e) Pengecualian pterygium
- (f) Pembedahan pembedahan untuk blepharoptosis (tidak berkaitan dengan kongenital / kosmetik)

Yang lain

- (a) Angiografi
- (b) Radioterapi
- (c) Bronkoskopi diagnostik
- (d) Memasukkan Chemoport / Hickman Line
- (e) Penciptaan fistula AV
- (f) Hemodialisis
- (g) Kemoterapi

Anda mungkin menjalani pembedahan atau prosedur lain yang tidak disenaraikan di atas sebagai rawatan harian seperti yang dinasihatkan oleh doktor. Senarai di atas adalah terbuka untuk sebarang penambahan dan tertakluk kepada semakan oleh PruBSN Takaful. Sebarang Pembedahan Harian yang dilakukan untuk tujuan penyiasatan dan/atau diagnostik yang tidak berkaitan dengan rawatan untuk keadaan kurang upaya yang khusus tidak akan dilindungi.

**13. Sekiranya saya telah membayar kemasukan hospital saya atas perbelanjaan sendiri, bolehkah saya mengemukakan tuntutan secara bayaran balik?**

Ya, dan ia tertakluk kepada terma dan syarat sijil anda.

**14. Didiagnosis dengan Katarak? Bolehkah saya membuat tuntutan penambahbaikan lensa mata?**

Untuk pembedahan katarak yang dinyatakan perlu dari segi perubatan, kami akan memberi perlindungan lensa monofokal (intraokular).

Kami ingin menekankan bahawa perlindungan insurans perubatan/takaful secara khusus adalah tidak termasuk rawatan ralat refraktori berdasarkan reka bentuk produk. Oleh itu, sebagai amalan biasa, kami akan memberikan perlindungan untuk lensa monofokal SAHAJA. Sekiranya pelanggan ingin menggunakan lensa yang lain, kami akan menanggung sehingga kos lensa monofokal sahaja dengan caj tambahan lain yang berkaitan dan diperlukan untuk operasi katarak, seperti proses yang biasa.

Harap maklum bahawa pemulihan refraktori adalah BUKAN rawatan untuk katarak. Oleh itu, hanya lensa fokus mono sahaja yang akan mendapat perlindungan perubatan oleh PruBSN.

**15. Apakah item tuntutan yang tidak dilindungi dan tidak mengikut kelaziman di bawah manfaat perubatan Prudential BSN Takaful?**

Sebarang caj hospital yang menurut pendapat Pegawai Perubatan Syarikat dianggap sebagai caj berlebihan. Caj tersebut tidak boleh melebihi tahap caj umum yang dikenakan oleh hospital yang mempunyai taraf yang sama di tempat yang sama di mana caj dikenakan, dengan mengambil kira rawatan yang serupa atau Medical5, perkhidmatan atau bekalan perubatan kepada individu yang mempunyai jantina yang sama dan umur yang setara untuk sebarang sakit, Penyakit atau Kecederaan yang serupa dan mengikut piawaian dan amalan perubatan yang diterima yang tidak mungkin dikecualikan tanpa menjejaskan keadaan Medical Orang yang Dilindungi.

**16. Di mana saya boleh mendapatkan senarai hospital dan klinik panel?**

Untuk senarai terkini panel hospital dan klinik, sila muat turun/lihat di aplikasi mudah alih *PruBSN Navigator* (tersedia di GooglePlay dan iTunes)

**17. Apakah yang Perkara yang Tidak Boleh Dipertikaikan bagi Kontrak Takaful Keluarga?**

Perkara yang Tidak Boleh Dipertikaikan bagi kontrak takaful keluarga ditakrifkan sebagai: Sekiranya kontrak takaful keluarga telah berkuat kuasa selama lebih dari dua tahun sepanjang hayat Orang Yang Dilindungi, kontrak tersebut tidak boleh dielakkan oleh pengendali takaful keluarga berlesen dengan berdasarkan pernyataan yang dibuat atau dikecualikan dalam cadangan takaful atau dalam laporan doktor atau orang lain, atau dalam dokumen yang menimbulkan isu terhadap sijil takaful keluarga, tidak tepat. atau palsu atau mengelirukan melainkan operator takaful keluarga berlesen menunjukkan bahawa pernyataan itu adalah berkenaan perkara penting atau perkara yang tidak benar dan bahawa ia dibuat secara palsu atau dikecualikan untuk dibuat oleh peserta takaful atau orang yang hayatnya dilindungi.