

KATA PENGANTAR

Terima kasih atas kepercayaan yang diberikan kepada PT. Asuransi Jiwa InHealth Indonesia untuk mengelola Pertanggunggaran Asuransi Kesehatan Pensiunan PT Pusri beserta anggota keluarganya.

Sebagai bentuk tanggung jawab kami kepada Bapak/Ibu, kami berkewajiban memberikan informasi yang selengkap-lengkapny mengenai cara memanfaatkan pelayanan kesehatan yang menjadi hak Bapak/Ibu sesuai dengan yang tertuang dalam Polis.

Kami berharap buku saku (*pocket book*) ini dapat menjadi panduan bagi Bapak/Ibu dalam mendapatkan pelayanan kesehatan

Direksi

**PEDOMAN
PERTANGGUNGAN ASURANSI KESEHATAN BAGI
PENSIUNAN PT PUSRI BESERTA PASANGANNYA**

A. DASAR PELAKSANAAN

- Berita Acara antara PT Asuransi Jiwa InHealth Indonesia dengan Yayasan Kesejahteraan Karyawan PT Pusri (YKKP) tentang Kesepakatan Produk, Manfaat, Jumlah Peserta dan Premi Program Asuransi Kesehatan bagi Pensiunan PT Pusri beserta Anggota Keluarganya Nomor 02/AJII/KPM-PLG/BA/1213 dan Nomor 082/Y/BA/XII/2013
- Polis PT Asuransi Jiwa InHealth Indonesia dan Yayasan Kesejahteraan Karyawan PT Pusri (YKKP) Nomor 0090M20140100331 dengan masa asuransi mulai 01 Januari 2014 - 31 Desember 2014

B. PRODUK DAN KEPESERTAAN

- 1) Produk yang dipilih :
- InHealth Gold I
 - InHealth Gold II
 - InHealth Gold III
- 2) Peserta : Pensiunan PT Pusri Palembang beserta pasangannya
- 3) Pasangan : istri atau suami yang sah

C. PENGERTIAN

1. **Managed Care** adalah suatu sistem pelayanan kesehatan dimana pelayanan yang diberikan berjenjang dengan pola rujukan yang terstruktur dan menyeluruh sesuai dengan kebutuhan medis. Pelayanan diberikan oleh provider yang terseleksi dan telah bekerjasama dengan InHealth.
2. **Kartu InHealth** adalah Identitas peserta dan/atau keluarganya yang dikeluarkan oleh InHealth sebagai bukti yang sah dalam memperoleh pelayanan kesehatan.
3. **Polis adalah** Akte Perjanjian Asuransi yang dibuat dan ditandatangani oleh penanggung berdasarkan keterangan yang diberikan Pemegang Polis.
4. **Produk InHealth** adalah bentuk dan layanan jaminan kesehatan yang disediakan dan diselenggarakan InHealth yang dibedakan menurut fasilitas, cakupan wilayah, dan jenis produk yang dipilih yakni InHealth Gold.
5. **Pemegang Polis** adalah Institusi berbadan hukum dan eligible untuk mengadakan perjanjian Asuransi Kesehatan Kumpulan dengan Penanggung pada siapa Polis ini dikeluarkan berkenaan dengan jaminan orang-orang yang secara khusus dinyatakan

sebagai orang-orang yang diasuransikan dalam polis ini sebagai Peserta atau tertanggung.

6. **Peserta adalah** Pensiunan yang mempunyai hubungan kerja dengan Pemegang Polis yang didaftarkan sebagai peserta dalam Program Asuransi Kesehatan Kumpulan Penanggung serta dinilai sebagai Peserta eligible oleh Penanggung.
7. **Penanggung** adalah Badan/Asuransi yang mengelola dan menanggung resiko yang terjadi sesuai dengan ketentuan, dalam hal ini PT Asuransi Jiwa InHealth Indonesia.
8. **Tanggung** adalah suami atau istri yang sah atau resmi menurut hukum yang berlaku secara sah di Indonesia.
9. **Manfaat Utama** adalah Jenis pelayanan kesehatan yang mencakup Rawat Jalan Pertama (RJP), Rawat Jalan Lanjutan (RJL), Rawat Inap (RI) pada PPK, Pelayanan Obat sesuai dengan Formularium Obat InHealth.
10. **Pelayanan Khusus** adalah pelayanan yang terdiri dari :
 - a. Pelayanan kasus jantung, meliputi : operasi jantung, kateterisasi & dilatasi pembuluh darah perifer jantung, pacu jantung, *thallium scanning*.
 - b. Pelayanan kasus paru, meliputi operasi paru
 - c. Pelayanan ginjal, meliputi : ESWL, transplantasi ginjal
 - d. Pelayanan transplantasi organ
 - e. Pelayanan Kedokteran Nuklir Canggih dan Radioterapi
 - f. Pelayanan penunjang diagnostik canggih (MRI, MRA, MS CT Scan)
11. **Pelayanan Suplemen** adalah pelayanan yang terdiri dari : Prothesa gigi, Intraocular Lens (IOL), Pen, Screw, Alat bantu dengar, Anggota gerak tiruan.
12. **Dokter Keluarga InHealth** adalah Dokter Umum dan/atau Dokter Umum yang telah memiliki sertifikat sebagai Dokter Keluarga dari Asosiasi Dokter Keluarga Indonesia yang telah terseleksi dan telah bekerjasama dengan InHealth.
13. **Dokter Spesialis** adalah Dokter yang telah mengkhususkan diri dalam suatu bidang ilmu kedokteran tertentu.
14. **Dokter Gigi** adalah dokter gigi yang memiliki izin praktek dan ditunjuk oleh InHealth.
15. **Provider** adalah pemberi pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan InHealth untuk melayani peserta.
16. **Rawat Jalan Pertama (RJP)** adalah Pelayanan yang dilakukan oleh Dokter Keluarga/Klinik InHealth untuk keperluan observasi, diagnosis, tindakan medis, pengobatan atau pelayanan kesehatan dasar lainnya dengan atau tanpa obat.
17. **Rawat Jalan Lanjutan (RJL)** adalah Pelayanan yang bersifat spesialisik atau subspeialisik sebagai rujukan dari provider tingkat pertama, dan dilaksanakan oleh Dokter Spesialis/Ahli di rumah Sakit yang bekerjasama dengan InHealth, untuk

keperluan observasi, diagnosis, tindakan medis, pengobatan, rehabilitasi medis, dan atau pelayanan medis lainnya tanpa menginap di ruang perawatan.

18. **Rawat Inap (RI)** adalah Pelayanan yang bersifat spesialisik/subspesialisik untuk keperluan observasi, perawatan, diagnosis, tindakan medis, pengobatan, rehabilitasi medis dan atau pelayanan medis lainnya yang dilaksanakan di Rumah Sakit yang bekerjasama dengan InHealth berdasarkan rujukan dari provider Tingkat Pertama dan/ atau Rumah Sakit sebagai provider lain, dimana peserta atau anggota keluarganya di rawat inap di ruang perawatan paling sedikit 1 (satu) hari.
19. **Formularium Obat inHealth (FOI)** adalah Formularium Obat yang digunakan oleh PT Asuransi Jiwa InHealth, yang merupakan pedoman dalam penyediaan dan pemberian obat bagi peserta.
20. **Formularium obat rumah sakit** adalah obat standar yang ditetapkan oleh rumah sakit sebagai pedoman dalam memberikan obat bagi pasien.
21. **Indikasi Medis** adalah Pemeriksaan atau tindakan yang diberikan atas dasar kebutuhan medis berdasarkan rekomendasi Dokter yang merawat dan bukan atas keinginan pasien.
22. **Penyakit** adalah Kondisi fisik yang ditandai dengan penyimpangan pathologis (kelainan medis) dari keadaan normal yang sehat.
23. **Rujukan** adalah Suatu mekanisme permintaan pelayanan kesehatan lanjutan dari provider satu ke provider lainnya.
24. **Rujukan Internal** adalah Rujukan untuk mendapatkan pemeriksaan atau tindakan medis atas kebutuhan pasien yang dikeluarkan oleh Dokter Spesialis ke Dokter Spesialis /Sub Spesialis lainnya dalam satu Rumah Sakit.
25. **Rujukan Eksternal** adalah Rujukan untuk mendapatkan pemeriksaan atau tindakan medis atas kebutuhan pasien yang dikeluarkan Rumah Sakit ke Rumah Sakit Provider lainnya.
26. **Protokol Therapi** adalah Tatalaksana pemberian obat yang berisi nama obat, dosis serta lamanya pemberian obat, contoh : pemberian obat kanker atau sitostatika.
27. **Kecelakaan** adalah suatu peristiwa atau kejadian oleh kekerasan, bersifat tidak sengaja, berasal dari luar dan bersifat dapat terlihat, yang merupakan satu-satunya penyebab dari cedera jasmaniah.
28. **Cashless** adalah Pembayaran biaya pelayanan kesehatan peserta di provider InHealth yang dilakukan oleh InHealth tanpa peserta harus melakukan pembayaran apapun.

D. MANFAAT & PROSEDUR PELAYANAN

1. MANFAAT UTAMA

Diberikan sesuai dengan indikasi medis yang terdiri dari :

a. RAWAT JALAN PERTAMA (RJP)

Pelayanan Rawat Jalan Pertama dapat diberikan oleh provider yang bekerjasama dengan PT Asuransi Jiwa InHealth Indonesia, seperti : Dokter InHealth, Dokter Gigi, Klinik 24 jam, Balai Pengobatan. Pelayanan yang diberikan meliputi :

- Konsultasi medis dan penyuluhan kesehatan.
- Pemeriksaan, pengobatan dan tindakan medis kecil oleh Dokter Umum.
- Pemeriksaan, pengobatan, termasuk pencabutan dan tambal gigi oleh Dokter Gigi.
- Pemeriksaan penunjang diagnostik sederhana.
- Pemberian obat-obatan sesuai dengan Formularium Obat InHealth yang berlaku.
- Pemberian surat rujukan ke *provider* tingkat lanjutan, atas indikasi medis.
- Pelayanan rujuk balik dari *provider* tingkat lanjutan.

Prosedur Pelayanan

1. Peserta berobat ke Dokter Keluarga/klinik InHealth yang tercantum pada kartu InHealth.
2. Setiap kali berkunjung ke Dokter Keluarga/klinik InHealth, Peserta memperlihatkan kartu InHealth.
3. Atas indikasi medis, Dokter Keluarga memberikan surat rujukan untuk dokter spesialis di poliklinik Rumah sakit yang menjadi provider tingkat lanjutan.
4. Untuk terapi pada diagnosa yang sama, surat rujukan ke dokter spesialis berlaku 1 (satu) bulan untuk kasus biasa dan 3 (tiga) bulan untuk kasus kronis. Untuk diagnosa yang berbeda, harus dibuat surat rujukan baru.
5. Bila bepergian ke luar domisili Peserta, dapat berobat ke Dokter Keluarga/Klinik InHealth setempat.
6. Bila karena satu dan lain hal Dokter Keluarga/Klinik InHealth yang tercantum pada kartu InHealth tidak praktek dan Peserta membutuhkan pelayanan kesehatan, maka Peserta dapat berobat ke Dokter Keluarga/Klinik InHealth lain.
7. Bila karena "kasus emergency" Peserta **harus segera memperoleh** pelayanan kesehatan di fasilitas yang bukan provider PT. Asuransi Jiwa InHealth Indonesia, maka Peserta dapat melakukan *reimbursement* biaya pelayanan kesehatan ke PT. Asuransi Jiwa InHealth Indonesia.

b. RAWAT JALAN LANJUTAN (RJL)

Pelayanan Rawat Jalan Lanjutan dapat diberikan oleh provider yang bekerjasama dengan PT Asuransi Jiwa InHealth Indonesia, seperti :

Poliklinik spesialis RS Swasta, Poliklinik spesialis RS Pemerintah, Poliklinik spesialis RS TNI-Polri, Klinik spesialis/Dokter Spesialis praktek, Balai Pengobatan Khusus, Poliklinik Spesialis RS Khusus, Laboratorium klinik/laboratorium kesehatan daerah, Instalasi Gawat Darurat (*Emergency*), Pelayanan yang diberikan meliputi :

- Konsultasi medis, penyuluhan kesehatan, pemeriksaan dan pengobatan oleh Dokter Spesialis/sub-spesialis.
- Pemeriksaan penunjang diagnostik sederhana sampai canggih.
- Tindakan medis.
- Rehabilitasi medis.
- Pelayanan kesehatan gigi dan mulut spesialisik.
- Pemberian obat-obatan sesuai dengan Formularium Obat InHealth yang berlaku.
- Bahan dan alat kesehatan habis pakai.
- Pelayanan gawat darurat dengan kriteria *emergency*.
- Pemberian rujukan ke *provider* yang lebih tinggi.
- Pemberian rujukan balik ke tingkat pertama.

Prosedur Pelayanan

1. Peserta berobat ke Rumah Sakit sesuai daftar provider InHealth dengan membawa :

- ✓ Kartu InHealth asli
- ✓ Surat rujukan dari Dokter Keluarga/Klinik InHealth

Priviledge Service :

- Bagi peserta pemegang kartu InHealth Gold diperkenankan tanpa melalui rujukan untuk poli THT, poli obsgyn, Poli Mata, Poli anak dibawah usia 12 Tahun dapat diakses langsung ke Dokter Spesialis provider InHealth

2. Untuk kasus **emergency** peserta dapat langsung ke Rumah Sakit tanpa surat rujukan
3. Pemeriksaan/ tindakan yang bersifat khusus, diperlukan surat jaminan pelayanan khusus yang diketahui oleh pihak PT. Asuransi Jiwa InHealth Indonesia setempat sesuai wilayah RS.
4. Dalam hal diperlukan pengobatan dari dokter spesialis lainnya di Rumah Sakit yang sama maka dapat dilakukan melalui rujukan internal.
5. Dalam hal diperlukan pengobatan dari dokter spesialis lainnya, dan atau pemeriksaan penunjang di Rumah Sakit provider yang lain maka dapat dilakukan melalui rujukan eksternal.

c. RAWAT INAP (RI)

Pelayanan Rawat Inap dapat diberikan oleh provider yang bekerja sama dengan PT Asuransi Jiwa InHealth Indonesia, seperti : RS Swasta, RS Pemerintah, RS TNI / Polri, RS Khusus. Pelayanan yang diberikan meliputi :

- Pemeriksaan dan konsultasi oleh Dokter Spesialis/sub-spesialis.
- Perawatan dan akomodasi di ruang perawatan.
- Pemeriksaan dan pengobatan oleh dokter spesialis dan atau dokter sub-spesialis.
- Pemeriksaan penunjang diagnostik sederhana sampai canggih.
- Tindakan medis yang bersifat diagnostik, terapeutik dan operatif.
- Rehabilitasi medis.
- Kedaruratan akibat kecelakaan
- Pemberian obat-obatan sesuai dengan Formularium Obat InHealth dan Formularium RS yang berlaku.
- Bahan dan alat kesehatan habis pakai.
- Pelayanan transfusi darah.
- Pemberian surat rujukan.

➤ Hak Kelas Perawatan :

- Hak kelas perawatan sesuai dengan yang tercantum pada Kartu InHealth yang dimiliki peserta.
- Apabila peserta memilih Rawat Inap di kelas perawatan yang lebih tinggi, maka peserta harus membayar selisih biayanya.
- Apabila ruang rawat di kelas perawatan yang sesuai hak penuh, maka peserta dianjurkan untuk memilih Rumah Sakit provider lainnya atau peserta dapat dirawat di kelas 1 tingkat lebih tinggi (maksimal kelas 1) untuk perawatan maksimal 3 (tiga) hari.

➤ Rawat Inap di Ruang Perawatan Khusus

- Pelayanan yang dapat diberikan :

Ruang perawatan khusus yaitu *Intensive Care Unit* (ICU) atau *Intensive Coronary Care Unit* (ICCU) atau *Neonatal Intensive Care Unit* (NICU) atau *Perinatal Intensive Care Unit* (PICU) atau ruang *Intermediate/High Care Unit* (HCU) atau ruang perawatan lain yang setara di *provider* Rawat Inap yang memiliki fasilitas tersebut.

- Ruang lingkup pelayanan :

Pelayanan kesehatan Rawat Inap di Ruang Perawatan Khusus terdiri atas Pelayanan rawat inap seperti tercantum pada perawatan di ruang perawatan biasa ditambah dengan:

1. Pemeriksaan dan pengobatan oleh tim dokter yang merawat dan atau konsultasi dokter spesialis lain;
2. Tindakan resusitasi dengan menggunakan alat antara lain defibrillator ;
3. Pemakaian peralatan yang tersedia di ruang perawatan khusus (oksigen, alat monitoring jantung dan paru-paru, *syringe pump*)

- Pelayanan Tranfusi Darah
 - Pelayanan darah dapat diberikan atas indikasi medis untuk pelayanan rawat inap, dan pelayanan rawat inap di ruang perawatan khusus.
 - Darah diperoleh dari Unit Transfusi Darah (UTD) Palang Merah Indonesia (PMI) setempat atau Rumah Sakit, dengan menyerahkan surat permintaan kebutuhan darah dari dokter yang merawat.

Ketentuan pelayanan darah diatur berdasarkan Perjanjian Kerjasama antara PT Asuransi Jiwa InHealth Indonesia dengan Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia (PMI) atau dengan Rumah Sakit setempat.

Prosedur Pelayanan

1. Peserta berobat ke Rumah Sakit sesuai daftar Provider InHealth dengan membawa :
 - Kartu InHealth asli
 - Surat pengantar rawat inap dari dokter yang merawat di Poli Spesialis/Poli *Emergency*
2. Merupakan kelanjutan rawat jalan lanjutan atau pelayanan “emergency”. Saat masuk perawatan diperlukan Surat Jaminan Perawatan yang dikeluarkan oleh PT Asuransi Jiwa InHealth Indonesia setempat yang harus diperoleh dalam waktu 3 x 24 jam sejak masuk perawatan.
3. Hak kelas perawatan sesuai dengan yang tertera pada kartu peserta.
4. Apabila kelas perawatan yang menjadi hak peserta penuh maka InHealth akan menaikkan 1 tingkat lebih tinggi (maksimal kelas 1) selama maksimal 3 x 24 jam.
5. Apabila atas kemauan sendiri peserta dirawat pada kelas perawatan yang lebih tinggi dari haknya, maka selisih biaya menjadi tanggungan Peserta.
6. Pemeriksaan/ tindakan yang bersifat khusus, diperlukan surat jaminan pelayanan khusus yang diketahui oleh pihak PT Asuransi Jiwa inHealth Indonesia setempat sesuai wilayah RS.
7. Dalam hal diperlukan pengobatan dari dokter spesialis lainnya dan atau pemeriksaan penunjang di Rumah Sakit provider yang lain maka dapat dilakukan melalui rujukan eksternal.

Ruang Lingkup Pelayanan

Ruang lingkup pelayanan bagi peserta YKKP Palembang adalah nasional di provider InHealth yang menerima kartu InHealth Gold, **kecuali** provider di wilayah sebagai berikut :

- | | |
|-------------------------|---|
| I. Wilayah Palembang | : RS RK Charitas |
| II. Wilayah JABODETABEK | : RS Premier Jatinegara, RS Pertamina Pusat (RSPP), RS Omni Pulomas, RS Mitra Keluarga Bekasi Barat, RS Mitra Keluarga Bekasi Timur dan semua group RS Siloam Hospital. |
| III. Wilayah Surabaya | : RS Vincentius A Paulo (RKZ) |
| IV. Wilayah Medan | : RS Islam Malahayati |

d. PELAYANAN OBAT

Pelayanan yang diberikan meliputi :

- Pelayanan obat di Rawat Jalan Pertama / Dokter InHealth
- Pelayanan obat di rawat jalan lanjutan
- Pelayanan obat di rawat inap
- Pelayanan obat yang bersifat khusus
 - ❖ Obat semua jenjang tersebut diatas, mengacu kepada Formularium Obat InHealth (FOI).

Prosedur Pelayanan

1. Peserta menunjukkan kartu InHealth
2. Pelayanan Obat Rawat Jalan Pertama (RJP)
Resep obat dikeluarkan oleh dokter keluarga InHealth/Klinik yang ditulis pada blanko resep khusus dokter keluarga InHealth dan mengacu pada Formularium Obat InHealth (FOI), kemudian obat diambil pada Apotik yang ditunjuk atau tersedia pada dokter keluarga InHealth/Klinik yang bersangkutan.
3. Pelayanan Obat Rawat Jalan Lanjutan (RJL)
Resep Obat yang dikeluarkan oleh dokter spesialis di Rumah Sakit mengacu kepada Formularium Obat InHealth (FOI), kemudian obat diambil pada Apotik/Instalasi farmasi yang ditunjuk.
4. Pelayanan Obat Rawat Inap (RI)
Resep Obat yang diberikan langsung oleh pihak Rumah Sakit yang merawat atau dapat pula melalui resep yang dikeluarkan oleh Dokter Spesialis di Rumah Sakit dan obat diambil pada Apotik/Instalasi Farmasi yang ditunjuk. Pelayanan obat rawat inap mengacu kepada Formularium Obat InHealth (FOI) dan Formularium RS yang berlaku.
5. Obat yang bersifat khusus
Obat yang bersifat khusus, yaitu obat "life saving" di ICU/ICCU dan sitostatik, antibiotika diluar Formularium Obat InHealth (FOI) baik rawat jalan maupun rawat inap harus protokol terapi dan dilegalisasi petugas PT Asuransi Jiwa InHealth Indonesia, kemudian diambil pada Apotik/Instalasi yang ditunjuk.

Apabila peserta mendapat resep obat-obatan diluar Formularium Obat InHealth (FOI) kecuali obat-obat untuk "emergency" yang telah diatur dalam perjanjian dan Formularium Obat InHealth (FOI) maka peserta berhak menanyakan kepada Dokter yang merawatnya untuk mengganti obat-obat tersebut dengan obat-obatan yang terdaftar dalam Formularium Obat InHealth (FOI).

e. PELAYANAN KHUSUS

Pelayanan khusus diberikan sesuai indikasi medis.

Pelayanan yang diberikan meliputi :

- 1) Pelayanan kasus jantung
 - Operasi jantung
 - Katerisasi jantung dan dilatasi jantung,
 - Pacu jantung,
 - Scanning jantung dengan Thallium scanning
- 2) Pelayanan Operasi Paru
- 3) Pelayanan transplantasi organ
- 4) Pelayanan khusus Ginjal
 - Transplantasi Ginjal
 - E S W L (Electric Short Wave Lithotripsy)
- 5) Pelayanan kedokteran Nuklir Canggih dan Radioterapi.
- 6) Pelayanan penunjang diagnostik canggih (MRI, MRA, MS CT Scan)

Prosedur Pelayanan

- 1) Dokter ahli di Rumah Sakit membuat surat permintaan untuk melakukan pelayanan khusus bagi peserta.
- 2) Peserta mengurus surat jaminan pelayanan khusus kepada Petugas InHealth di Rumah Sakit provider

f. PELAYANAN GAWAT DARURAT

1. Peserta menunjukkan Kartu InHealth **tidak** perlu rujukan dari Dokter InHealth.
2. Dilakukan di Poli Gawat Darurat Rumah Sakit provider
3. Bila dilakukan di Rumah Sakit yang bukan provider PT. Asuransi Jiwa InHealth Indonesia, peserta membayar terlebih dahulu kemudian mengajukan penggantian biaya ke PT. Asuransi Jiwa InHealth Indonesia dengan besaran penggantian sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

2. MANFAAT TAMBAHAN

a. Pelayanan Suplemen / Alat Kesehatan

- Prothesa Gigi
- Intraocular Lens (IOL)
- Pen, Screw
- Alat Bantu Dengar
- Anggota Gerak Tiruan

Diberikan nilai ganti maksimal selama periode polis dengan plafon yang telah disepakati, melalui sistem reimbursement dengan maksimum penggantian selama periode pelayanan kesehatan sebagai berikut :

No	Jenis Manfaat	Gold I,II & III (Rp)	Frekuensi
1	Prothesa Gigi :		Satu (1) tahun sekali
	Gigi Pertama	150.000	
	Gigi kedua dan selanjutnya	75.000	
	Maksimum Nilai Ganti	500.000	
2	Intraocular lens (IOL)	1.000.000	Dua (2) tahun sekali *
3	Pen, Screw	2.000.000	Dua (2) tahun sekali *
4	Alat Bantu Dengar	1.000.000	Dua (2) tahun sekali *
5	Anggota Gerak Tiruan	1.500.000	Dua (2) tahun sekali *

* *Diperhitungkan mulai tanggal 01 Januari 2014 beserta perpanjangannya*

Prothesa Gigi :

- (a) Peserta memperoleh pelayanan prothesa gigi di poliklinik gigi Rumah Sakit atau dokter gigi praktek swasta yang ditunjuk InHealth.
- (b) Peserta membayar terlebih dahulu, lalu mengajukan klaim perorangan dengan melampirkan :
 - Fotocopy kartu InHealth,
 - Kuitansi asli bermaterai,
 - Surat keterangan dokter gigi tentang pembuatan prothese gigi

Intraocular Lens (IOL) :

- (a) Atas rujukan dokter keluarga ke dokter spesialis di Rumah Sakit Provider
- (b) Peserta membayar terlebih dahulu, lalu mengajukan klaim perorangan dengan melampirkan :
 - Fotocopy kartu InHealth,
 - Kuitansi asli bermaterai,
 - Rujukan dokter InHealth atau surat jaminan pelayanan dari RS (lembar merah),
 - Resep asli atau surat permintaan dari dokter ahli dan atau tim ahli yang merawat

Pen, Screw :

- (a) Atas rujukan dokter keluarga ke dokter spesialis di Rumah Sakit Provider
- (b) Peserta membayar terlebih dahulu, lalu mengajukan klaim perorangan dengan melampirkan :
 - Fotocopy kartu InHealth,
 - Kuitansi asli bermaterai,
 - Rujukan dokter InHealth atau surat jaminan pelayanan dari RS (lembar merah),
 - Resep asli atau surat permintaan dari dokter ahli dan atau tim ahli yang merawat

Alat Bantu Dengar (Hearing Aid) :

- (a) Atas rujukan dokter InHealth ke dokter spesialis THT.
- (b) Peserta membayar terlebih dahulu, lalu mengajukan klaim perorangan melalui dengan melampirkan :
 - Fotocopy kartu InHealth,
 - Kuitansi asli bermaterai,
 - Rujukan dokter InHealth atau surat jaminan pelayanan dari RS (lembar merah),
 - Resep asli dokter spesialis THT

Anggota Gerak Tiruan :

- (a) Atas rujukan dokter InHealth ke dokter spesialis Bedah di Rumah Sakit Provider
- (b) Peserta membayar terlebih dahulu, lalu mengajukan klaim perorangan dengan melampirkan :
 - Fotocopy kartu InHealth,
 - Kuitansi asli bermaterai,
 - Rujukan dokter InHealth atau surat jaminan pelayanan dari RS (lembar merah),
 - Resep asli dokter spesialis Bedah

Reimbursement diajukan ke PT. Asuransi Jiwa InHealth Indonesia kantor Pemasaran atau Kantor Pelayanan InHealth terdekat. Pembayaran kepada Peserta dilakukan dengan cara transfer ke rekening Peserta, selambat- lambatnnya 14 hari kerja sejak dokumen lengkap diterima oleh InHealth.

Batas waktu pengajuan *reimbursement* untuk pelayanan suplemen secara lengkap, benar, dan sah adalah maksimal 3 (tiga) bulan sejak tanggal pelayanan kesehatan diberikan. Apabila lebih dari 3 (tiga) bulan setelah tanggal pelayanan maka klaim tersebut dianggap kadaluarsa.

G. GAWAT DARURAT (EMERGENCY)

- ❖ Kasus Gawat Darurat (Emergency) adalah Serangan penyakit atau cedera yang bila tidak segera ditolong oleh dokter beserta timnya yang tepat dengan peralatan medis yang juga tepat, dapat mengancam jiwa orang tersebut.
- ❖ Kasus Gawat Darurat antara lain :
 1. Kedaruratan sistem Pernafasan : Mimisan / epistaksis, Sumbatan Jalan Nafas/ sesak nafas, batuk darah hebat (hemoptoe massif), status asmatikus / asma berat, cidera dada / trauma toraks
 2. Kedaruratan sistem Jantung dan Pembuluh darah : Shock /penurunan kesadaran, Dengue Shock Syndrome, Payah jantung akut, Krisis Hipertensi, Infark Jantung Akut, Cidera vascular (edema,nyeri yang bertambah)
 3. Kedaruratan sistem Saraf pusat : Koma, Kejang umum dan kejang demam,

- gangguan peredaran darah otak (stroke), trauma sistem saraf pusat
4. Kedaruratan sistem Saluran Cerna : Muntah darah dan berak darah(melena dan hematemesis), Gastroenteritis, dengan dehidrasi, Akut Abdomen, Cidera perut.
 5. Kedaruratan sistem saluran kemih : Payah/gagal ginjal akut, Retensi urine, Cidera saluran kemih, Kolik renal, ureter.
 6. Kedaruratan sistem musculoskeletal : Patah tulang, dislokasi sendi, cidera tulang belakang, sindroma kompartemen
 7. Kedaruratan mata : Glaukoma akut, Ulcus Cornea, Uveitis Anterior, Cidera Mata.
 8. Kedaruratan Obstetri dan Ginekologi : Keguguran (abortus), pendarahan sebelum melahirkan (ante partum), pendarahan setelah melahirkan (post partum), kehamilan ektopik terganggu, keracunan kehamilan (ekslamsi), torsi, distokea, cidera kehamilan, gangguan kehamilan yang lain.
 9. Kedaruratan bayi baru lahir : Asfiksi neonartum, sindroma gangguan nafas idiopatik, kuning / ikterus, kejang
 10. Kedaruratan akibat trauma fisik : Luka bakar luas > 35 %, shock listrik, trauma dingin, tenggelam
 11. Keracunan, alergi : Keracunan, gigitan dan sengatan
 12. Lain-lain : Muntah-muntah karena kehamilan, melahirkan, demam > 39 derajat celcius, pendarahan oleh sebab apapun.

- ❖ Apabila terjadi kasus atau keadaan Gawat Darurat dapat langsung ke UGD (Unit Gawat Darurat) Rumah Sakit **tanpa surat rujukan**. Utamakan ke UGD Rumah Sakit provider InHealth dengan memperlihatkan kartu InHealth asli. Pelayanan diluar provider InHealth akan memperoleh penggantian sesuai ketentuan InHealth yang berlaku dengan cara mengajukan klaim perorangan (*reimbursement*).

G. KLAIM PERORANGAN (*REIMBURSEMENT*)

Klaim perorangan **hanya dapat diajukan** untuk :

- Kasus / keadaan emergency
 - Manfaat Pelayanan Suplemen
- a. Batas waktu pengajuan klaim perorangan (*reimbursement*) secara lengkap, benar, dan sah adalah maksimal 3 (tiga) bulan sejak tanggal pelayanan kesehatan diberikan
 - b. Pengajuan klaim perseorangan dilakukan secara kolektif melalui perusahaan / perorangan ke kantor InHealth terdekat dengan melampirkan :
 - Surat permohonan yang memuat kronologis penyakit.
 - Kuitansi asli bermaterai sesuai ketentuan, dengan perincian biaya dan obat.
 - Mengisi Formulir Pengajuan Klaim (untuk perorangan).
 - Membawa dan menunjukkan Kartu InHealth beserta *fotocopy*-nya.
 - Surat keterangan emergency atau surat keterangan UGD.
 - Resep asli dari dokter / rumah sakit/apotik.
 - Resume medis dan rincian biaya pelayanan untuk kasus emergency.
 - Surat jaminan pelayanan (SJP) dan atau surat rujukan untuk klaim manfaat pelayanan suplemen
 - Bila pembayaran melalui transfer agar mencantumkan copy halaman depan buku tabungan

H. PELAYANAN YANG TIDAK DIJAMIN

1. Tidak sesuai ketentuan, prosedur dan indikasi medis
2. Pelayanan/pengobatan terhadap mental disorder dalam kategori psikosa yaitu schizophrenia, gila.
3. Penyakit yang diakibatkan oleh perbuatan sendiri (upaya bunuh diri, Olah Raga Berbahaya, Penyalahgunaan Narkoba / Zat addiktif lain)
4. Pelayanan bersifat kosmetik termasuk orthodontie
5. Imunisasi diluar imunisasi dasar
6. Khitanan tanpa indikasi medis
7. Pelayanan yang belum diakui secara sah (masih dalam uji coba)
8. Pelayanan program dalam upaya memperoleh keturunan
9. Alat bantu kesehatan : kursi roda, tongkat penyangga, korset, kantong es batu/air hangat, pispot, kasur decubitus, decker
10. Biaya transportasi, administrasi kecuali provider rumah sakit InHealth yang bebas biaya administrasi, fotocopy, telepon dan biaya lain yang tidak terkait dengan pengobatan
11. Memulihkan kesehatan selain di Rumah Sakit (Sanatorium dan sejenisnya)
12. AIDS dan ARC (Aids Relative Complex), HIV positive
13. Kelainan bawaan/congenital dan hereditas, misalnya : hernia, VSD, ASD, debil, embicil, mongoloid, cretinism, thallasemia, haemophilli, autism, dan lain-lain.
14. *General Check Up* dan tes kesehatan yang tidak berhubungan dengan pengobatan
15. Pembersihan karang gigi, upaya-upaya/tindakan perataan letak gigi, pemutihan gigi (*bleaching*), mahkota selubung dan mahkota jembatan
16. Visum et repertum.
17. Manfaat Persalinan dan gangguan kehamilan
18. Manfaat Kacamata
19. Pelayanan kesehatan di provider InHealth sebagai berikut :
 - Wilayah Palembang : RS RK Charitas
 - Wilayah JABODETABEK : RS Premier Jatinegara, RS Pertamina Pusat (RSPP), RS Omni Pulomas, RS Mitra Keluarga Bekasi Barat, RS Mitra Keluarga Bekasi Timur dan semua group RS Siloam Hospital.
 - Wilayah Surabaya : RS Vincentius A Paulo (RKZ)
 - Wilayah Medan : RS Islam Malahayati
20. Benefit yang tidak disepakati dalam perjanjian kerja sama.

Pelayanan Evakuasi Medis dan Repatriasi : nomor telepon Alarm center : 021 299 78 999



1. Layanan dalam keadaan darurat medis. Transportasi dibutuhkan di Indonesia > 50 Km
2. Evakuasi dan repatriasi
3. Pengiriman dokter apabila perawatan setempat tidak tersedia dan Pemulangan Jenazah,
4. Informasi dan bantuan medis se Indonesia 24 jam

INFORMASI LAYANAN DAN KELUHAN dapat disampaikan melalui :

- **InHealth Customer Service 24/7** (24 jam sehari, 7 hari seminggu) bagi peserta InHealth Gold melalui nomor telepon **021-29978900**. Peserta dapat memperoleh layanan :
 - Konsultasi kesehatan dan nasehat medis oleh Dokter yang diberikan kepada peserta lewat percakapan telepon.
 - Informasi jaringan provider InHealth, jaringan Rumah Sakit, dokter, spesialis dan apotik yang terdekat dengan Peserta berada,
 - Informasi tentang benefit/manfaat produk peserta
 - Penyampaian keluhan
 - Permintaan evakuasi medis untuk kasus tertentu
- **Provider Relation Officer (PRO) InHealth** yaitu Petugas InHealth di Rumah Sakit, Peserta dapat memperoleh layanan :
 - Penanganan keluhan dan saran atas layanan di Rumah Sakit
- **Hospital Liaison Officer (HLO)** yaitu Petugas Rumah Sakit yang di tunjuk oleh Rumah Sakit untuk melayani Peserta InHealth, Peserta dapat memperoleh layanan :
 - Informasi prosedur administrasi pelayanan di Rumah Sakit.
 - Jadwal praktek dokter
 - Keluhan dan saran atas layanan di Rumah Sakit

Kantor Pusat PT Asuransi Jiwa InHealth Indonesia

Divisi Pelayanan Pelanggan

Gedung Setiabudi Building 2 Lantai 5 Suite 505-508

Jl. HR. Rasuna Said Kav.62, Kuningan Jakarta Selatan 12920

Telepon. 021- 525 0900, Fax. 021 525 – 0708

Website www.inhealth.co.id

customerservice@inhealth.co.id

Kantor Pemasaran Medan : Komp. Golden Mega Star
 Jl. Gatot Subroto No. 19 Medan
 Telp. 061-4516574,4154879
 Contact person : Gustomin Hasibuan : 0811 180 4841

Kantor Pemasaran Pekanbaru : Jl. Jend. Sudirman (Komp Perkantoran Sudirman City
 Square) Blok C No. 15 Pekanbaru Riau 28282
 Telp. 0761-888817
 Contact person : Ezy Mardiah : 0811 900 1280

Kantor Pemasaran Palembang : Jl. Basuki Rahmat No.886-F 20 Ilir Kemuning
 Palembang
 Telp. 0711- 360445
 Contact person: Musawir Arif : 0811 940 3435

Kantor Pemasaran Jakarta Pusat : Gedung Jaya lantai 9 suite 9 -10
 Jl. MH Thamrin No. 12 Jakarta Pusat
 Telp. 021-390 7037
 Contact person : Ade Ibadurrohman : 0811 930 1630

Kantor Pemasaran Jakarta Selatan : Plaza Setiabudi, Gedung Setiabudi Atrium Lantai 8 Suite
 807-808
 Jl. HR Rasuna Said Kav. 62, Jakarta Selatan 12920
 Telp. 021 5210 305,
 Contact person : Radius Meireza : 0811 930 1662

Kantor Pemasaran Bandung : Jl. Bengawan No. 90 Bandung
 Telp. 022- 87244476
 Contact person : Tatang Haryanto : 08111 804 826

Kantor Pemasaran Semarang : JL. S Parman No. 1 A Semarang
 Telp.024-831 3980,
 Contact person : Aries Munandar: 0811 180 4827

Kantor Pemasaran Surabaya : Jl. Kertajaya Indah Timur No.1 (Blok O-111A) Surabaya
 Telp. 031-5994444,
 Contact person : Sumartien : 0811 940 3432

Kantor Pemasaran Balikpapan : Jl. Jend. Achmad Yani No.1 RT. 17
 Gunung Sari Ulu. Balikpapan. Telp. 0542-8077900
 Contact person: Ika Lestari : 0811 940 8129,

Kantor Pemasaran Makasar : Jl. Hertasning No.7. Makassar.
 Telp : +62411-450-445
 Contact person : Yohana Tri Novita S : 08111 80 4830

Kantor Pemasaran Manado : Jl. Sam Ratulangi no. 67 Manado
 Sulawesi Utara 95113
 Telp : 0431 864125

Contact person : Tirza Rompis: 0811 900 1290

Kantor Pemasaran Denpasar

: Jl. Tukad Gangga No.5 , Denpasar

Telp. 0361 3613225

Contact person: Ni KT Widartini Purnama Dewi : 0811 900 1289

Kantor Pelayanan Pelanggan PT Asuransi Jiwa InHealth :

1.	KPP	Lhokseumawe	: Nova Damanik	tlp. 0812 107 0019
2.	KPP	Pematang Siantar	: Tety Romauli	tlp. 0811 930 1650
3.	KPP	Sibolga	: Romayani Simamora	tlp. 0811 930 1658
4.	KPP	Banda Aceh	: Zulfan Effendy	tlp. 0811 930 1623
5.	KPP	Bengkalis	: Novita	tlp. 0811 1804 843
6.	KPP	Batam	: Giat H Silalahi	tlp. 0811 930 1629
7.	KPP	Padang	: Retnofia Chaira	tlp. 0811 930 1656
8.	KPP	Jambi	: Nelson Sirait	tlp. 0811 930 1636
9.	KPP	Bangka Belitung	: Devi Firnando	tlp. 0811 930 1665
10.	KPP	Lubuk Linggau	: Johan Syahroni	tlp. 0811 930 1644
11.	KPP	Bukit Tinggi	: Rahmat Adhi Putra	tlp. 0811 910 3759
12.	KPP	Bandar Lampung	: Ferdiansyah	tlp. 0811 930 1622
13.	KPP	Bengkulu	: Catur Rio	tlp. 0811 930 1631
14.	KPP	Prabumulih	: Ahmad Iskandar Zulkarnain	tlp. 0811 930 1646
15.	KPP	Bekasi	: Souphia Tin Suhartini	tlp.0811 180 4844
16.	KPP	Tangerang	: Atik Maritasari	tlp.0811 1804 845
17.	KPP	Pontianak	: Ahmad Yani	tlp. 0811 930 1651
18.	KPP	Bogor	: Irna Rubina Basaria Panjaitan	tlp. 0811 930 1632
19.	KPP	Karawang	: Istimroni Alhuda	tlp. 0811 930 1645
20.	KPP	Sumedang	: Imam Wiatman	tlp. 0811 930 1659
21.	KPP	Cirebon	: Wawan Setiawan	tlp. 0811 930 1625
22.	KPP	Tegal (Pekalongan)	: Pramudianto	tlp. 0811 930 1663
23.	KPP	Banyumas (Purwokerto)	: Dini Setiani	tlp. 0811 930 1628
24.	KPP	Surakarta	: Prayogo Yuniarto	tlp. 0811 930 1660
25.	KPP	Kudus	: Ike Vidya	tlp. 0811 930 1641
26.	KPP	Yogyakarta	: Rukmi Dyah Arimbi	tlp. 0811 930 1621
27.	KPP	Bojonegoro (Tuban)	: Yunan Ridwanto	tlp. 0811 930 1633
28.	KPP	Madiun	: Budi Setiawan	tlp. 0811 930 1653
29.	KPP	Kediri	: Lis Setyorini	tlp. 0811 930 1638
30.	KPP	Malang	: Tutik Pujianti	tlp. 0811 930 1654
31.	KPP	Pasuruan	: Suma Dina Mahdianti	tlp. 0811 930 1649
32.	KPP	Banyuwangi	: Mei Kusmiati	tlp. 0811 108 5425
33.	KPP	Madura	: Dony Prasetyo	tlp. 0813 328 7900
34.	KPP	Mataram	: Ni Nyoman Ayu Budiari	tlp. 0811 930 1655
35.	KPP	Kupang	: Regina A. Salar	tlp. 0811 930 1642
36.	KPP	Samarinda	: Marhamah	tlp. 0811 930 1652
37.	KPP	Banjarmasin	: Fadlan Ramadhan	tlp. 0811 930 1627
38.	KPP	Palangkaraya	: Lena	tlp. 0811 930 1657
39.	KPP	Bontang	: Paidah Kamil	tlp. 0811 930 1626
40.	KPP	Kotawaringin Timur	: Julianti	tlp. 0811 930 1640
41.	KPP	Pasir	: Roi Arung	tlp. 0811 930 1647
42.	KPP	Tabalong	: Deka Alfriani	tlp. 0811 930 1661
43.	KPP	Kutai Kertanegara	: Sri Wahyuni	tlp. 0811 930 1643
44.	KPP	Tarakan	: Yugo Akhsono	tlp. 0811 930 1664
45.	KPP	Ambon	: Andreas Krofan	tlp. 0811 930 1624
46.	KPP	Jayapura	: I.G. Richard Naraha	tlp. 0811 930 1637
47.	KPP	Gorontalo	: Rismawati R Baso	tlp. 0811 930 1635

48. KPP	Palu	: Hermanto P. Tampu	tlp. 0811 930 1648
49. KPP	Kendari	: Evi Rainaslita	tlp. 0825 535 1455
50. KPP	Ternate	: Ikhsan	tlp. 0811 930 1639

Hal – Hal yang perlu diperhatikan :

1. Bawalah selalu Kartu InHealth kemanapun anda pergi.
2. Berobatlah ke jaringan provider InHealth.
3. Ikuti prosedur untuk mendapatkan pelayanan kesehatan InHealth.
4. Dalam penggunaan obat, ingatkanlah Dokter Anda untuk selalu meresepkan obat sesuai Formularium Obat InHealth (FOI).
5. Ingatkan Dokter anda untuk merujuk ke provider InHealth.
6. Bila terjadi kesulitan dalam memperoleh pelayanan kesehatan segera hubungi call center InHealth yang ada dibelakang kartu InHealth anda.