

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa itu PRUSpeed Claim - Klaim Hybrid?	<p>PRUSpeed Claim - Klaim Hybrid adalah metode klaim yang merupakan perpaduan antara Cashless dan Reimbursement, dimana proses registrasi dilakukan dengan cara Cashless, namun Nasabah wajib membayar biaya perawatan terlebih dahulu, kemudian proses Reimbursement (pengiriman formulir dan dokumen) akan difasilitasi oleh Rumah Sakit, sehingga nasabah tidak perlu submit dokumen klaim sendiri ke Prudential. Pengembalian dana perawatan dapat dilakukan oleh Rumah Sakit maupun Prudential.</p> <p>Metode ini dapat digunakan apabila nasabah rawat inap di RS Rekanan PRUMedical Network (PMN) yang menyediakan fasilitas PRUSpeed Claim, namun menempuh jalur reimbursement karena satu dan lain hal.</p>
2	Apa perbedaan Klaim Hybrid dengan proses klaim <i>reimbursement</i> yang biasa dilakukan ke Prudential?	<p>Perbedaan mendasar antara Klaim Hybrid dengan Klaim Reimbursement:</p> <ol style="list-style-type: none"> Klaim Hybrid hanya dapat dilakukan di Rumah Sakit Rekanan PMN yang menyediakan fasilitas dukungan kelancaran Klaim dengan metode Klaim Hybrid. (daftar RS dapat dilihat di bit.ly/PRUMedical Network) Nasabah menunjukkan Kartu Manfaat Rawat Inap/KTP/eCard saat pendaftaran Rawat Inap di Rumah Sakit Rekanan. Nasabah menyatakan ke Rumah Sakit untuk pilihan metode Klaim, yaitu Klaim Hybrid. Rumah Sakit akan memintakan tandatangan Nasabah di 2 Formulir yaitu Formulir Surat Kuasa Pemberian Dokumen Medis dan Formulir Informasi Nomer Rekening. Rumah Sakit akan memfasilitasi pengumpulan dokumen dan pengirimannya ke Prudential, setelah Nasabah membayar biaya perawatan ke Rumah Sakit. Dengan demikian, Nasabah tidak repot mengumpulkan dokumen dan mengirimkan formulir klaim <i>reimbursement</i> sendiri. Setelah klaim disetujui Prudential, pengembalian biaya dilakukan via Rumah Sakit atau Prudential.
3	Siapa yang akan mentransfer pengembalian dana perawatan yang sudah dibayarkan nasabah ke rumah sakit?	<p>Terdapat 2 jenis rumah sakit yang mendukung pelaksanaan Klaim Hybrid ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> Rumah Sakit yang dapat memfasilitasi pengumpulan dan pengiriman dokumen Klaim ke Prudential, dan juga dapat melakukan <i>Refund</i> (Pengembalian Dana) ke Nasabah. Pada Rumah Sakit Rekanan tipe demikian, Pengembalian Dana akan difasilitasi oleh Rumah Sakit. Rumah Sakit yang dapat memfasilitasi pengumpulan dan pengiriman dokumen Klaim ke Prudential, namun tidak dapat melakukan <i>Refund</i> (Pengembalian Dana) ke Nasabah. Pada Rumah Sakit Rekanan tipe demikian, Pengembalian Dana akan difasilitasi oleh Prudential. <p>Daftar lengkap dapat dilihat pada daftar RS Rekanan (kolom Catatan) di bit.ly/PRUMedicalNetwork dengan keterangan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Klaim Hybrid (Penggantian via Prudential) Klaim Hybrid (Penggantian via Prudential)

No	Pertanyaan	Jawaban
4	Program ini berlaku untuk Nasabah pasien rawat jalan / rawat inap?	<p>Saat ini Klaim Hybrid hanya berlaku untuk Nasabah pasien rawat inap dan hanya berlaku untuk pemilik manfaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PRUPrime Healthcare (Syariah) (PPH) • PRUPrime Healthcare Plus (Syariah) (PPH Plus), tidak termasuk Plan Cermat • PRUSolusi Sehat (Syariah) (PSS)
5	Apakah Program ini berlaku di semua Rumah Sakit (RS)?	<p>Program PRUSpeed Claim hanya berlaku di RS rekanan PMN yang menyediakan fasilitas PRUSpeed Claim</p> <p>Daftar lengkap dapat dilihat pada daftar RS Rekanan (kolom Catatan) di bit.ly/PRUMedicalNetwork</p>
6	Bagaimana cara Nasabah mengajukan Klaim Hybrid?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nasabah harus menunjukkan kartu manfaat rawat inap/ktp/eCard saat pendaftaran, agar Rumah Sakit mengetahui bahwa Pasien adalah Nasabah Prudential dan melakukan pendaftaran di PMN Portal. 2. Nasabah menyatakan ke Rumah Sakit untuk menempuh jalur Klaim Hybrid. Rumah Sakit akan meminta tanda tangan Nasabah untuk Surat Kuasa Pemberian Dokumen Medis dan Formulir Informasi Nomor Rekening. 3. Setelah Nasabah membayar biaya perawatan, Pihak RS akan mengirimkan seluruh dokumen via PMN Portal (KTP, LMA, Surat Kuasa Pemberian Dokumen Medis, Hasil Penunjang Medis, <i>Resume</i> Medis Akhir, Perincian Biaya Rawat Inap Akhir, "Kuitansi Asli" atas pembayaran biaya rawat inap akhir) ke Prudential.
7	Apakah nasabah mendapatkan kuitansi dari rumah sakit jika ajukan klaim hybrid ?	<p>Kuitansi akan disimpan oleh rumah sakit, karena kuitansi akan dikirimkan langsung ke Prudential oleh rumah sakit untuk kelanjutan proses klaim hybrid. Nasabah akan diberikan bukti tanda pembayaran (kuitansi deposit asli) dari RS.</p>
8	Bagaimana cara Nasabah memantau proses pengembalian biaya perawatan dalam Program Klaim Hybrid?	<p>Nasabah akan menerima notifikasi keputusan Klaim via sms yang dikirimkan ke nomor yang terdaftar. Tenaga pemasar juga dapat memantau melalui notifikasi di PRUForce.</p> <p>Pengembalian Dana dilakukan +/- 3 hari kerja setelah keputusan Klaim diberikan.</p> <p>Namun untuk pengembalian dari Rumah Sakit akan disesuaikan dengan kebijakan yang berlaku di masing-masing Rumah Sakit.</p> <p>Pastikan nomer handphone Nasabah sudah terdaftar di Prudential, jika belum, lakukan pengkinian data yang saat ini dapat dilakukan juga via PULSE.</p>

No	Pertanyaan	Jawaban
9	Jika nasabah mendaftar rawat inap sebagai pasien umum di RS rekanan PMN yang menyediakan fasilitas PRUSpeed Claim, apakah RS akan menanyakan apakah pasien memiliki kartu kesehatan Prudential dan menawarkan apakah pasien mau mengikuti fasilitas PRUSpeed Claim?	Merupakan standar prosedur di RS bahwa petugas admission selalu menanyakan apakah pasien merupakan anggota asuransi tertentu. Jika pasien menyatakan anggota asuransi Prudential (Kartu Hitam maupun Merah), Petugas Admission akan meminta kartu manfaat rawat inap dan KTP. Jika nasabah tidak membawa kartu manfaat rawat inap, dapat cukup sebutkan nomor Polis. RS Rekanan akan mendaftarkan permintaan penjaminan ke PMN Portal berdasarkan nomor polis atau nomor KTP. Petugas admission tidak menanyakan opsi Klaim Hybrid pada saat registrasi karena secara default, peserta asuransi akan menggunakan jalur cashless. Jika karena satu dan lain hal kemudian Nasabah Prudential menempuh jalur reimbursement, Nasabah meminta ke petugas Rumah Sakit Rekanan (yang bisa memfasilitasi klaim hybrid) untuk dibantu dengan metode Klaim Hybrid Prudential. Nasabah perlu membayar deposit terlebih dahulu, menandatangani surat kuasa pemberian dokumen medis dan informasi rekening. Setelah membayar, nasabah bisa langsung pulang, dan RS meneruskan prosesnya ke Prudential. Pengembalian dana akan dilakukan oleh RS atau Prudential setelah keputusan klaim.
10	Kalau nasabah tdk bawa kartu, apakah bisa mengajukan klaim hybrid dengan KTP saja, seperti kalau mau registrasi cashless bisa dengan KTP saja?	Proses regitsrasi klaim hybrid sama seperti registrasi untuk Cashless, dapat menggunakan KTP Pemegang Polis ataupun Tertanggung.
11	Kalau awalnya nasabah daftar sebagai pasien umum, apakah bisa di tengah perawatan mau ajukan klaim hybrid atau harus dari awal registrasi ?	Tujuan dari Klaim Hybrid adalah percepatan proses discharge, jika nasabah baru menyatakan kepesertaan asuransi ditengah atau akhir perawatan, tujuan percepatan ini menjadi tidak tercapai, karena Rumah Sakit perlu mengulang proses administrasi/registrasi untuk mengirimkan dokumen ke pihak asuransi. Jadi sangat disarankan untuk menginformasikan kepesertaan asuransi sejak awal registrasi.
12	Jadi kalo nasabah mau gunakan klaim hybrid, nasabah info ke RS, pastikan isi surat kuasa dan form data rekening, dan tidak perlu submit dokumen apa pun ke PLA ? Apakah dimungkinkan PLA akan meminta request tambahan kepada nasabah untuk klaim hybrid ?	Prudential akan menginfokan kembali Jika nantinya ada permintaan dokumen tambahan ke Nasabah yang tidak dimiliki oleh Rumah Sakit.
13	Berapa lama proses pengembalian biaya akan diterima oleh Nasabah via RS atau Prudential?	Proses pengembalian biaya tergantung kebijakan dari RS tempat Nasabah melakukan rawat inap, namun umumnya tidak lebih dari +/- 3 hari kerja setelah keputusan Klaim diberikan. Namun untuk pengembalian dari Rumah Sakit akan disesuaikan dengan kebijakan yang berlaku di masing-masing Rumah Sakit.

No	Pertanyaan	Jawaban
14	Nasabah akan menerima pengembalian biaya perawatan melalui apa?	Pengembalian biaya akan ditransfer ke nomor rekening Pemegang Polis yang tertulis di Formulir Informasi Nomor Rekening.
15	Berapa persen deposit yang harus dibayarkan dari total tagihan, dan apakah boleh dibayarkan menggunakan kartu kredit atau harus <i>cash</i> ?	Untuk mengajukan klaim hybrid, nasabah harus membayar seluruh tagihan rumah sakit 100% . Pembayaran dapat menggunakan tergantung ketersediaan media pembayaran di rumah sakit (kartu kredit/debit/cash – jika rumah sakit punya ketiga media ini).
16	Apakah tinjau ulang termasuk dalam program ini juga?	Tidak, tinjau ulang tidak dapat dilakukan melalui program klaim hybrid.
17	Jika sudah terlanjur melakukan <i>reimburse</i> dari awal dan sudah keluar RS (<i>close bill</i>), lalu beberapa hari kemudian Nasabah datang minta diproses melalui Portal karena baru ingat punya Asuransi, apakah bisa <i>reimburse</i> melalui program ini?	Tidak.
18	Bagaimana jika Nasabah melakukan rawat inap di RS A dan melakukan <i>reimburse</i> di RS B, apakah bisa diproses melalui Program Klaim Hybrid?	Tidak.
19	RS mana saja yang berpartisipasi dalam Program Klaim Hybrid?	<p>Saat ini ada 11 Rumah Sakit yang mendukung kelancaran klaim bagi Nasabah Prudential melalui program Klaim Hybrid ini, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. RS EMC Sentul d/h RS Pertamina Sentul City 2. RS EMC Tangerang d/h RS Usada Insani, 3. RS Omni Alam Sutera 4. RS Omni Pulomas 5. RS Omni Pekayon 6. RS Omni Cikarang 7. RS Mitra Keluarga Kelapa Gading, 8. RS Mayapada Tangerang, 9. RS Mayapada Jakarta Selatan 10. RS Mayapada Kuningan 11. RS Bogor Medical Center <p>Daftar RS ini akan terus kami update, silakan melihat Web Prudential pada halaman PMN atau link bit.ly/PRUMedicalNetwork</p>
20	Apakah fasilitas <i>free room upgrade</i> pada rumah sakit rekanan PMN tetap berlaku jika nasabah memilih untuk menggunakan klaim hybrid ?	Fasilitas <i>free room upgrade</i> tetap berlaku, meskipun nasabah memilih menggunakan klaim hybrid.
21	Apakah ada batasan tagihan untuk mengajukan klaim hybrid ?	Tidak ada batas tagihan, selama nasabah sudah registrasi di rumah sakit saat rawat inap dan membayar seluruh tagihan rumah sakit dapat mengajukan klaim hybrid.
22	Jika ada pertanyaan seputar Klaim Hybrid, dapat menghubungi kemana?	Dapat menghubungi Layanan Call Center PMN di 1500085 tekan 1 untuk Bahasa Indonesia, tekan 0 untuk Penjaminan Rawat Inap.