

Penukaran Pentadbir Pihak Ketiga untuk Tuntutan Perubatan

Soalan Lazim

1. Siapakah Pentadbir Pihak Ketiga yang baharu untuk Zurich Takaful Malaysia Berhad?

Integrated Health Plans (Malaysia) Sdn Bhd (IHP) adalah Pentadbir Pihak Ketiga yang baharu untuk **Zurich Takaful Malaysia Berhad (ZTMB)** yang menggantikan MediExpress (Malaysia) Sdn Bhd.

IHP akan, apabila diberi kuasa oleh ZTMB, mengeluarkan surat jaminan dan membayar kos perubatan Orang Yang Dilindungi berdasarkan terma dan syarat sijil perubatan.

Ini termasuk menentusahkan status dan mengesahkan kelayakan sijil perubatan Orang Yang Dilindungi, serta memastikan bahawa keadaan perubatan Orang Yang Dilindungi untuk penghospitalan tidak tertakluk kepada sebarang pengecualian.

2. Adakah perlindungan perubatan saya akan berubah?

Tiada sebarang perubahan akan dilakukan kepada perlindungan perubatan Orang Yang Dilindungi.

3. Bilakah tarikh kuat kuasa pelantikan Pentadbir Pihak Ketiga untuk tuntutan perubatan yang baharu ini?

IHP akan menguruskan sijil perubatan ZTMB berkuat kuasa 15 September 2020.

4. Adakah Orang Yang Dilindungi akan menerima kad perubatan elektronik (e-Kad) atau kad perubatan fizikal ?

Sebagai sebahagian daripada inisiatif digitalisasi ZTMB, kami mengalu-alukan Orang Yang Dilindungi untuk memuat turun Aplikasi Mudah Alih IHP sebelum 15 September 2020 untuk mendapatkan kad perubatan elektronik (e-Kad). Namun demikian, e-Kad tersebut hanya boleh digunakan mulai 15 September 2020.

5. Bolehkah saya mendapatkan kad perubatan secara fizikal?

Untuk permohonan kad perubatan fizikal, anda boleh menghubungi Pusat Panggilan IHP di 1800-82-6100 atau menghantar emel ke zurichmedical@ihpmy.com. Anda juga boleh mengunjungi cawangan ZTMB yang terdekat untuk mendapatkan bantuan yang lebih lanjut.

Untuk permohonan kali pertama, anda akan diminta untuk menyediakan nama penuh, nombor sijil Takaful, alamat penghantaran dan maklumat perhubungan untuk melengkapkan permohonan anda. RM10 akan dikenakan untuk sebarang pencetakan kad perubatan fizikal yang seterusnya.

6. Adakah proses tuntutan perubatan akan berubah?

Tiada sebarang perubahan akan dilakukan kepada proses tuntutan perubatan tetapi kami akan mengemas kini standard perkhidmatan dan pengalaman tuntutan perubatan anda. Untuk maklumat lanjut, sila rujuk www.zurich.com.my/IHP

7. Saya terlupa untuk membawa kad perubatan. Adakah tuntutan perubatan saya masih boleh diproses?

Ya, kad perubatan adalah tidak wajib untuk proses tuntutan perubatan. Kad pengenalan adalah mencukupi untuk mengenal pasti identiti anda semasa proses tuntutan perubatan secara surat jaminan atau pembayaran semula.

8. Siapakah yang boleh saya hubungi jika saya mempunyai sebarang soalan?

ZTMB	Anda boleh menghubungi Perancang Kewangan anda atau Pusat Panggilan Zurich di 1-300-888-622 (dalam Malaysia) atau +603-2109 7999 (luar Malaysia). Secara alternatif, anda boleh emel kepada callcentre@zurich.com.my
Pentadbir Pihak Ketiga	Mulai sekarang sehingga 14 September 2020, anda masih perlu menghubungi MediExpress di 03-7884 1818 untuk bantuan mengenai tuntutan perubatan.
IHP	Untuk bantuan tuntutan perubatan mulai 15 September 2020 , anda boleh menghubungi talian bebas tol IHP di 1-800-82-6100 atau emel kepada zurichmedical@ihpmy.com

9. Di manakah boleh saya mendapatkan maklumat terkini mengenai Pentadbir Pihak Ketiga baharu ZTMB dan senarai hospital panel?

Untuk maklumat terkini mengenai perubahan Pentadbir Pihak Ketiga untuk tuntutan perubatan, sila rujuk kepada www.zurich.com.my/IHP

Untuk senarai hospital panel dan proses tuntutan perubatan, sila rujuk kepada:

- zurich.com.my/panelhospitals
- zurich.com.my/claimsprocess