

# BUKU PANDUAN

WEB APLIKASI - MANAGE CARE HSH



# DAFTAR ISI

1. WEBSITE .....	5
A. PENGENALAN .....	5
B. CARA AKSES .....	5
1. Windows Komputer .....	5
2. iPhone .....	5
3. Android .....	5
C. CARA MENGGUNAKAN .....	6
1. PENDAFTARAN .....	6
DATA YANG PERLU DIISI .....	6
TINDAKAN .....	6
CATATAN .....	6
2. LOGIN .....	7
DATA YANG PERLU DIISI .....	7
TINDAKAN .....	8
CATATAN .....	8
3. LUPA PASSWORD .....	8
DATA YANG PERLU DIISI .....	10
TINDAKAN .....	10
CATATAN .....	10
4. MENU APLIKASI .....	11
TINDAKAN .....	11
CATATAN .....	12
5. HOME .....	12
TINDAKAN .....	12
CATATAN .....	12
6. DATA PESERTA .....	13
TINDAKAN .....	14
CATATAN .....	14
7. RIWAYAT CLAIM .....	15
DATA YANG PERLU DIISI .....	17
TINDAKAN .....	17

CATATAN.....	17
8. UPDATE RESTITUSI.....	19
DATA YANG PERLU DIINPUT.....	20
TINDAKAN.....	20
CATATAN.....	20
9. RESTITUSI.....	21
DATA YANG PERLU DIINPUT.....	22
TINDAKAN.....	22
CATATAN.....	22
10. DAILY MONITORING.....	24
DATA YANG PERLU DIISI.....	25
TINDAKAN.....	25
CATATAN.....	25
11. E-CARD.....	26
12. DAFTAR PROVIDER.....	27
DATA YANG PERLU DIISI.....	27
TINDAKAN.....	27
13. NOTIFIKASI.....	28
14. PANDUAN APLIKASI.....	28
15. PROFILE USER.....	29
DATA YANG PERLU DIISI.....	29
TINDAKAN.....	29
CATATAN.....	29
16. GANTI PASSWORD.....	30
DATA YANG PERLU DIISI.....	30
TINDAKAN.....	30
2. MANAGE CARE HSH.....	31
KEPEMILIKAN BUKU.....	31
KATA PENGANTAR.....	32
BAB I.....	33
Definisi & Kepesertaan.....	33
A. Definisi.....	33

B. KEPESERTAAN .....	34
C. PENERBITAN KARTU .....	34
BAB II .....	36
PROSEDUR PELAYANAN .....	36
A. Prosedur pelayanan Rawat Jalan Tingkat Pertama ( Dokter Umum dan Gigi Umum) .....	36
B. Prosedur Rawat Jalan Tingkat Lanjutan (PPK II) .....	37
C. Prosedur Pelayanan Rawat Inap .....	38
D. PROSEDUR PELAYANAN PERSALINAN .....	38
E. PROSEDUR PELAYANAN ALAT BANTU .....	39
F. Prosedur Pelayanan Manfaat Khusus .....	41
G. Informasi pelayanan Peserta .....	42
BAB III .....	43
PROSEDUR RESTITUSI .....	43
1. Batasan Restitusi .....	43
2. Syarat-syarat dan tata cara restitusi .....	44
3. Informasi Pengenalan Kode Food Supplemen & Traditional Medicine .....	46




# 1. WEBSITE

## A. PENGENALAN








PIMO Web Version merupakan aplikasi yang bertujuan untuk memudahkan peserta asuransi PLN untuk dapat melakukan monitoring dan management klaim, mendapatkan informasi benefit, mengetahui manfaat yang dimiliki, mendapatkan informasi lokasi provider yang memiliki kerjasama dengan pihak asuransi dan maupun pengajuan restitusi. PIMO Web Version ini dapat di akses menggunakan perangkat computer maupun perangkat mobile seperti Android, iPhone dan perangkat mobile lainnya yang mendukung koneksi internet dan memiliki aplikasi Peramban Web (Web Browser).

## B. CARA AKSES






### 1. Windows Komputer

1. Pastikan perangkat komputer anda sudah terhubung dengan koneksi internet.
2. Buka aplikasi Peramban Web (Web Browser) yang anda miliki (Opera , Firefox , Google Chrome Mobile  dan lainnya).
3. Masukkan alamat url <https://linktr.ee/pimobile>.
4. Lalu pilih PIMO Web Version.

### 2. iPhone

1. Pastikan perangkat iPhone anda sudah terhubung dengan koneksi internet.
2. Buka aplikasi Peramban Web (Web Browser) yang anda miliki (Safari , Puffin , Opera Mini , Firefox , Google Chrome , Ghostery , Dolphin  dan lainnya).
3. Masukkan alamat url <https://linktr.ee/pimobile/>.
4. Lalu pilih New PIMO Web Version.

### 3. Android

1. Pastikan perangkat Android anda sudah terhubung dengan koneksi internet.
2. Buka aplikasi Peramban Web (Web Browser) yang anda miliki (Puffin , Opera , Firefox , Google Chrome Mobile , UC Browser  dan lainnya).
3. Masukkan alamat url <https://linktr.ee/pimobile/>.
4. Lalu pilih PIMO Web Version.

## C. CARA MENGGUNAKAN

### 1. PENDAFTARAN

Tampilan pendaftaran aplikasi. Jika pengguna tidak memiliki akses ke aplikasi maka diharuskan untuk melakukan registrasi lebih dahulu.

**Gambar** Pendaftaran Mobile UI

**Gambar** Pendaftaran Desktop UI

#### DATA YANG PERLU DIISI

- Nomor Kartu : Masukkan nomor kartu yang terdaftar pada system APLN  
Tanggal Lahir : Masukkan tanggal lahir dari peserta asuransi (Principal).  
Email : Masukkan email peserta (Principal).  
Kata Kunci : Masukkan kata kunci untuk sandi masuk aplikasi PIMO

#### TINDAKAN

- Daftar : Dengan memilih ini, system akan memproses data yang sudah diinput.  
Login : Dengan memilih ini, Peserta akan diarahkan ke halaman LOGIN.

#### CATATAN

- Nomor Kartu : Pendaftaran dapat menggunakan
1. Nomor Kartu Peserta  
Contoh : 7137200020000000
  2. Nomor Peserta  
Contoh : 123499Y001  
Bila menggunakan kartu nomor peserta pada KPS lama contoh 123499Y-001 tanpa tanda minus(-) menjadi 123499Y001.
  3. Nomor Identitas KTP/NIK

Contoh : 3276016607579999

Akun yang terdaftar dapat digunakan pada aplikasi android tanpa harus registrasi ulang.

- Tanggal Lahir : Dibutuhkan untuk proses validasi data peserta.
- Email : Dibutuhkan untuk proses validasi data peserta dan sebagai alamat penerimaan informasi yang membutuhkan email sebagai media perantara.
- Kata Kunci : Kata kunci yang dimasukkan dapat digunakan untuk login aplikasi melalui perangkat aplikasi android.
- Daftar : Saat system melakukan proses data. Jika data valid, proses pendaftaran peserta selesai dilakukan dan akun peserta dapat langsung di gunakan.

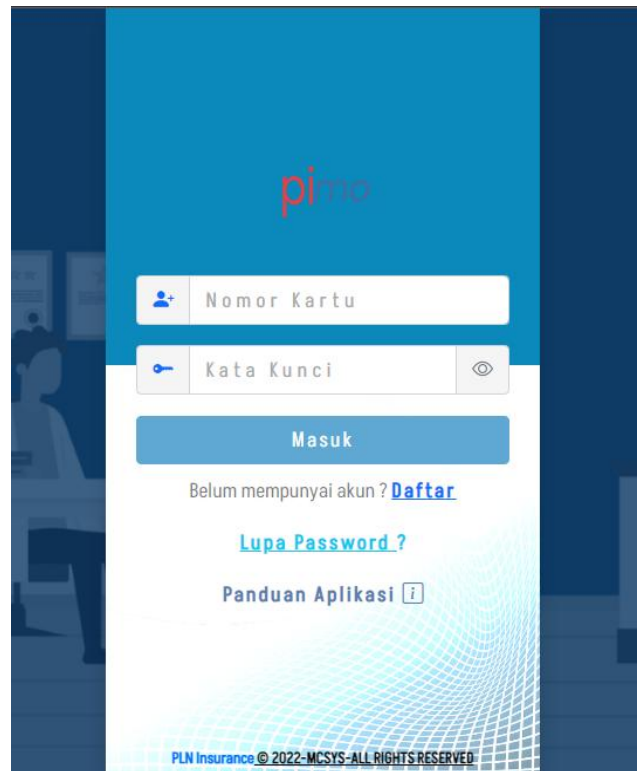
## 2. LOGIN

Tampilan awal saat membuka aplikasi pertama kali Pengguna akan diminta untuk memasukkan salah satu dari **Nomor Kartu, Nomor KTP/NIK** atau **Nomor Peserta** dan **Password / kata kunci** yang di buat saat registrasi dan memang terdaftar sebagai data kepesertaan peserta APLN.





**Gambar** Login UI Mobile  
DATA YANG PERLU DIISI

- Nomor Kartu : Masukkan nomor kartu yang sudah didaftarkan.
- Kata Kunci : Masukkan kata kunci yang sesuai dengan nomor kartu yang didaftarkan.



**Gambar** Login UI Desktop

## TINDAKAN

- Masuk : Dengan memilih ini, system akan memproses data yang sudah diinput.
- Daftar : Dengan memilih ini, Peserta akan diarahkan ke halaman PENDAFTARAN
- Lupa Password ? : Dengan memilih ini, Peserta akan diarahkan ke halaman LUPA PASSWORD
- Panduan Aplikasi  : Dengan memilih ini, Peserta akan membuka dokumen panduan penggunaan aplikasi.
- Menampilkan Kata Kunci  : Dengan memilih ini, Peserta dapat melihat kata kunci yang dimasukkan.

## CATATAN

- Nomor Kartu : Login dapat menggunakan:
1. Nomor Kartu Peserta  
Contoh : 7137200020000000
  2. Nomor Peserta  
Contoh : 123499Y001  
Bila menggunakan kartu nomor peserta pada KPS lama contoh 123499Y-001 tanpa tanda minus(-) menjadi 123499Y001.
  3. Nomor Identitas KTP/NIK  
Contoh : 3276016607579999
- Masuk : Saat system mendeteksi bahwa hasil proses dari input nomor kartu dan kata kunci benar dan sesuai, maka akan diarahkan ke halaman HOME.

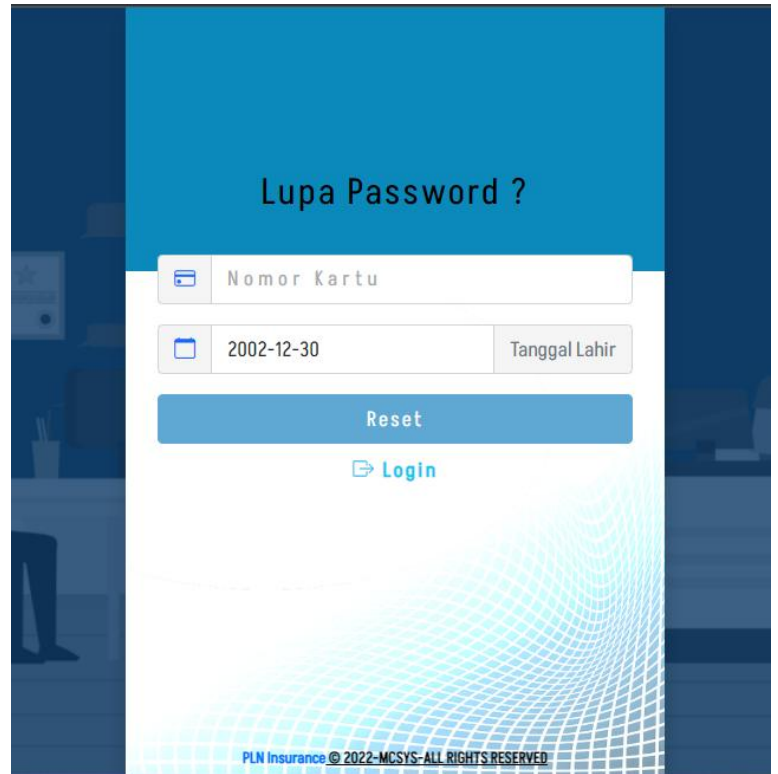
### 3. LUPA PASSWORD

Tampilan yang di gunakan oleh pengguna jika lupa akses password aplikasi.





**Gambar** Lupa Password UI Mobile



**Gambar** Lupa Password UI Desktop

#### DATA YANG PERLU DIISI

Nomor Kartu : Masukkan nomor kartu anda sebagai peserta (Principal).  
Tanggal Lahir : Masukkan tanggal lahir anda sebagai peserta (Principal).

#### TINDAKAN

Reset : Dengan memilih ini, system akan memproses data yang sudah diinput.  
Login : Dengan memilih ini, Peserta akan diarahkan ke halaman LOGIN.

#### CATATAN

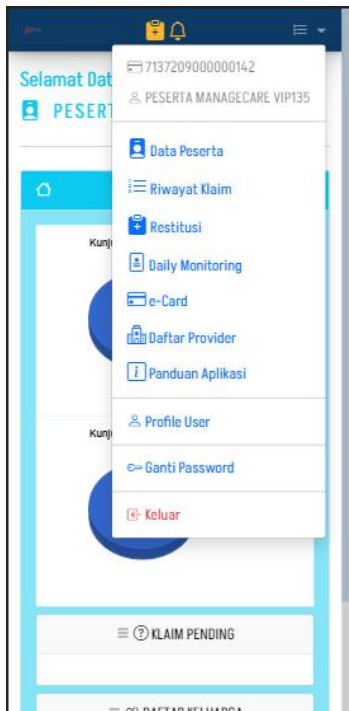
Nomor Kartu : Nomor kartu dapat menggunakan:

1. Nomor Kartu Peserta  
Contoh : 7137200020000000
2. Nomor Peserta  
Contoh : 123499Y001  
Bila menggunakan kartu nomor peserta pada KPS lama contoh 123499Y-001 tanpa tanda minus(-) menjadi 123499Y001.
3. Nomor Identitas KTP/NIK  
Contoh : 3276016607579999

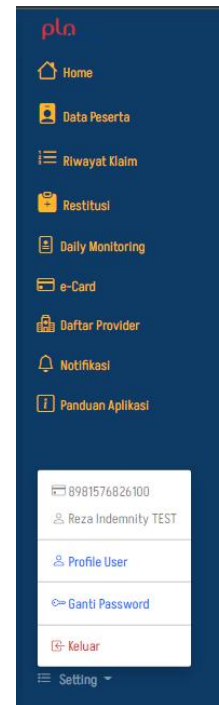
Reset : System akan mengirimkan informasi data ke email peserta, jika data yang di input sudah sesuai dan benar.

#### 4. MENU APLIKASI

Dalam aplikasi PIMO Web Version, terdapat beberapa menu yang dapat diakses oleh peserta asuransi.



**Gambar** Menu Aplikasi UI Mobile



**Gambar** Menu Aplikasi UI Desktop

#### TINDAKAN

- HOME : Dengan memilih ini, peserta akan diarahkan ke tampilan HOME.
- DATA PESERTA : Dengan memilih ini, peserta akan diarahkan ke tampilan DATA PESERTA.
- RIWAYAT KLAIM : Dengan memilih ini, peserta akan diarahkan ke tampilan RIWAYAT KLAIM.
- RESTITUSI : Dengan memilih ini, peserta akan diarahkan ke tampilan RESTITUSI.
- DAILY MONITORING : Dengan memilih ini, peserta akan diarahkan ke tampilan DAILY MONITORING.
- E-CARD : Dengan memilih ini, peserta akan diarahkan ke tampilan E-CARD.
- DAFTAR PROVIDER : Dengan memilih ini, peserta akan diarahkan ke tampilan DAFTAR PROVIDER.
- NOTIFIKASI : Dengan memilih ini, peserta akan diarahkan ke tampilan NOTIFIKASI.
- PANDUAN APLIKASI : Dengan memilih ini, peserta akan diarahkan ke tampilan PANDUAN APLIKASI.
- SETTING : Dengan memilih ini, peserta akan diarahkan berikan 2 sub menu pilihan yaitu PROFILE USER dan GANTI PASSWORD.

## CATATAN

### SETTING

: Terdapat sub menu pada menu setting, yaitu:

1. PROFILE USER : peserta dapat melakukan perubahan data email dan nomor rekening peserta pada halaman ini.
2. GANTI PASSWORD : peserta dapat melakukan perubahan kata kunci pada menu halaman ini.

## 5. HOME

Tampilan awal aplikasi setelah sukses masuk aplikasi. Berisi informasi Data Peserta berupa kalkulasi kunjungan berdasarkan tipe klaim, proses klaim yang pending, dan daftar keluarga (Dependent) yang terhubung dengan peserta (Principal).



**Gambar** Home UI Mobile



**Gambar** Home UI Desktop

## TINDAKAN

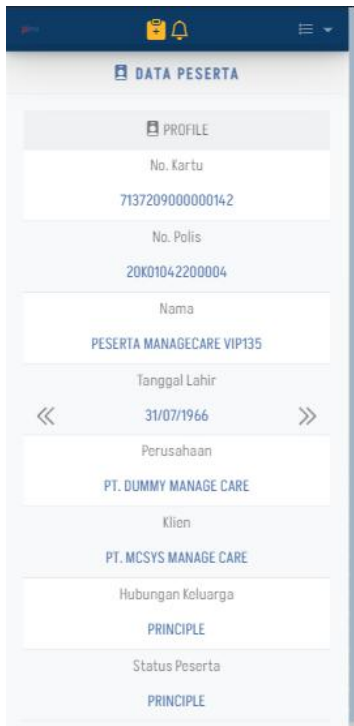
Switch User : Peserta (Principal) dapat mengganti status login aplikasi menjadi Keluarga Peserta (Dependent) yang terdaftar.

## CATATAN

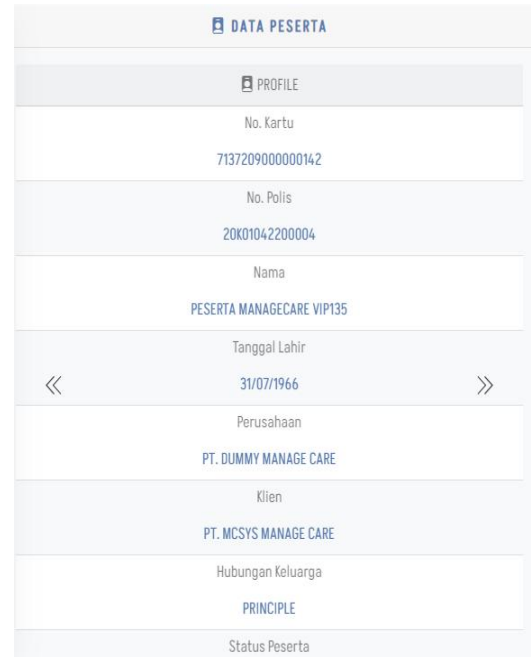
Switch User : Saat peserta melakukan switch user pada peserta yang dipilih. Seluruh sesi dan aktifitas aplikasi akan berubah berdasarkan sesi peserta yang digunakan.

## 6. DATA PESERTA

Berisi informasi terkait data peserta seperti Profile, Manfaat dan Data Keluarga (Dependent) yang terhubung dengan peserta (Principal).



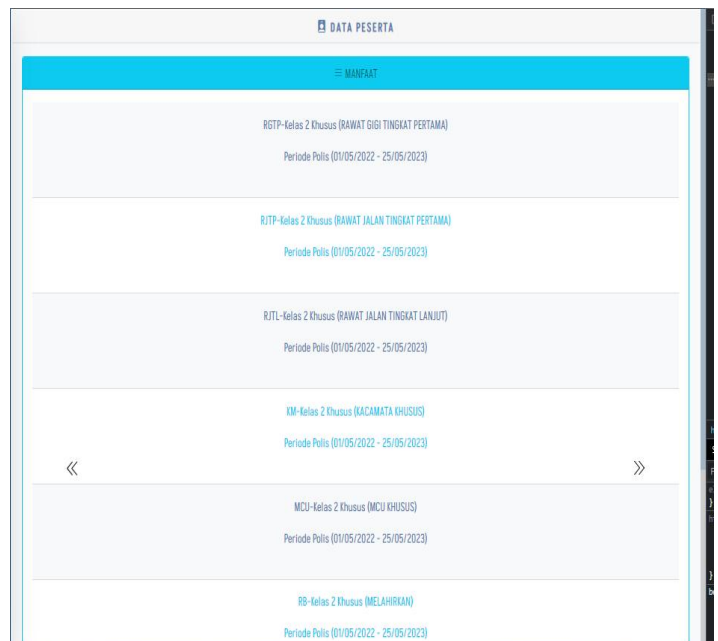
**Gambar** Data Peserta Profile UI Mobile



**Gambar** Data Peserta Profile UI Desktop



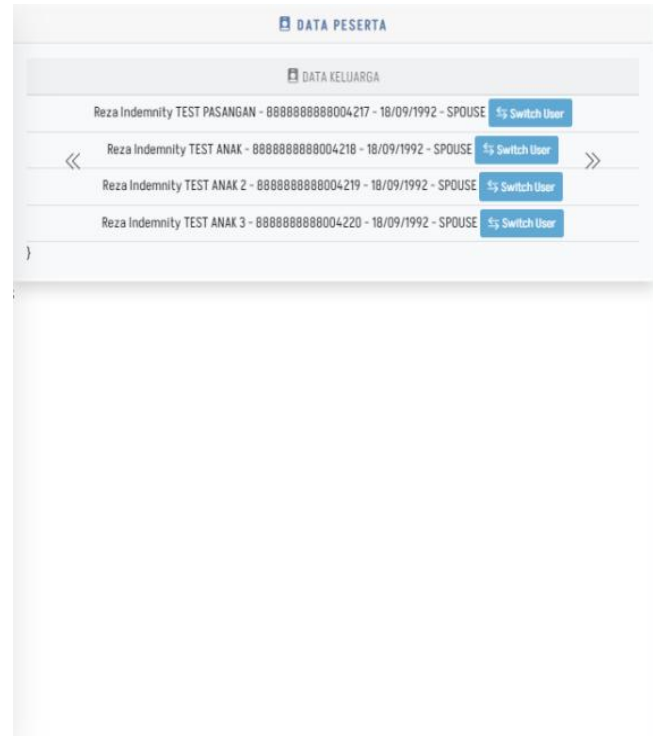
**Gambar** Data Peserta Manfaat UI Mobile



**Gambar** Data Peserta Manfaat UI Desktop



**Gambar** Data Peserta Daftar Keluarga UI Mobile



**Gambar** Data Peserta Daftar Keluarga UI Desktop

#### TINDAKAN

Switch User : Peserta (Principal) dapat mengganti status login aplikasi menjadi Keluarga Peserta (Dependent) yang terdaftar.

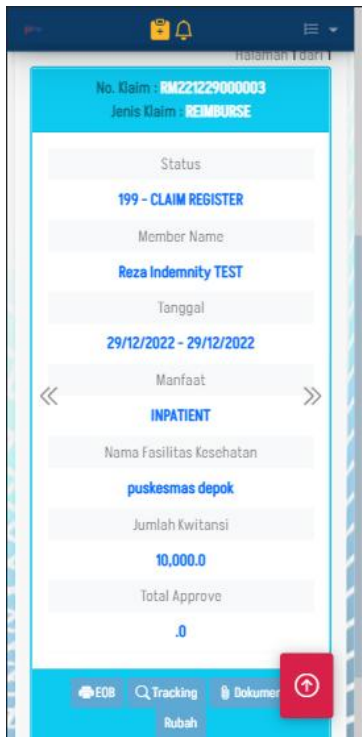
#### CATATAN

Data Peserta : Pada halaman data peserta. Peserta dapat melihat informasi terkait data Profile, Manfaat dan daftar Data keluarga dengan menekan tombol Slide kiri « maupun Slide kanan » untuk menggulir halaman utama.

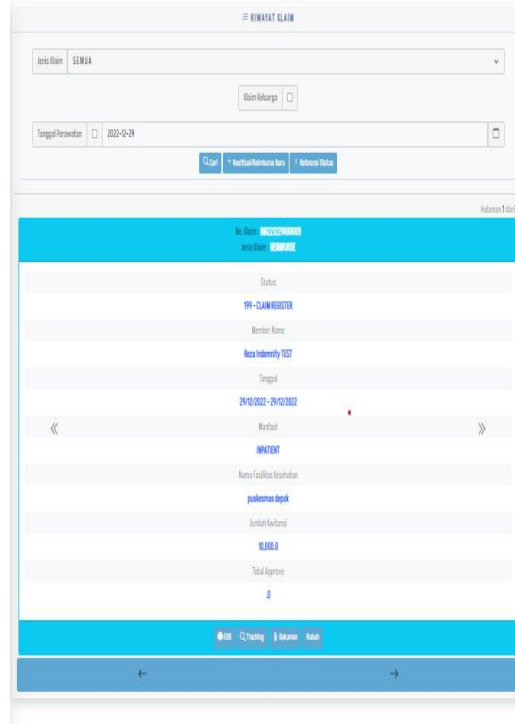
Switch User : Saat peserta melakukan switch user pada peserta yang dipilih. Seluruh sesi dan aktifitas aplikasi akan berubah berdasarkan sesi peserta yang digunakan.

## 7. RIWAYAT CLAIM

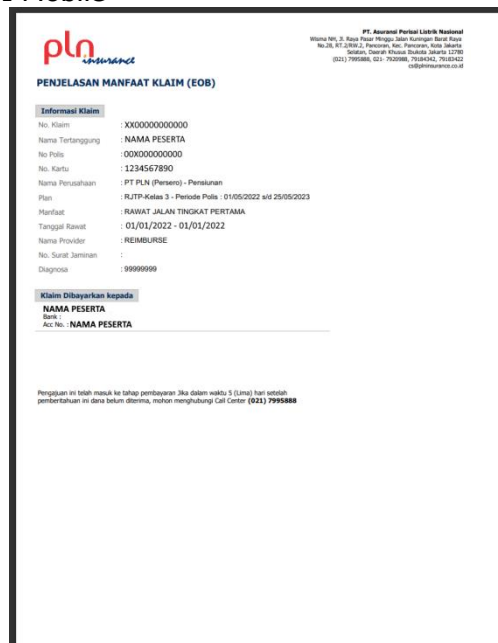
Daftar riwayat claim yang telah berlangsung dan berjalan dengan status **CASHLESS** dan maupun **REIMBURSE (RESTITUSI)**.



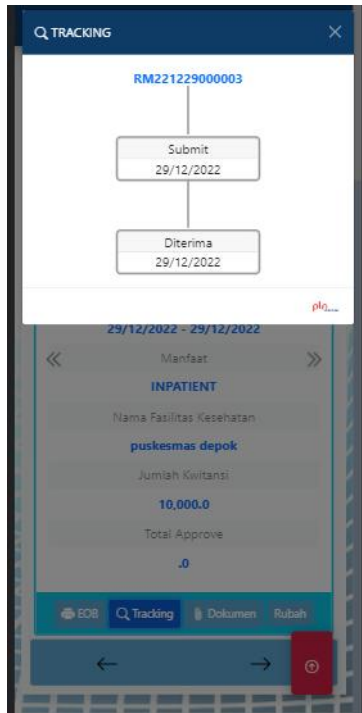
Gambar Riwayat Klaim UI Mobile



Gambar Riwayat Klaim UI Desktop



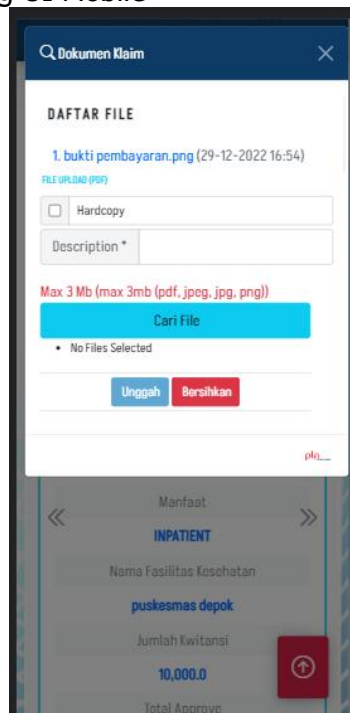
Gambar EOB



**Gambar** Riwayat Klaim Traking UI Mobile

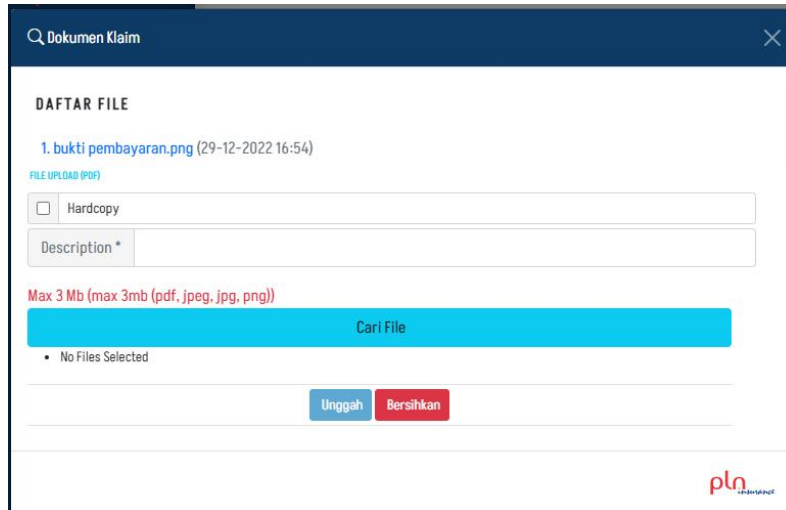


**Gambar** Riwayat Klaim Traking UI Desktop



**Gambar** Riwayat Klaim Dokumen Klaim UI Mobile





**Gambar** Riwayat Klaim Dokumen Klaim UI Desktop

#### DATA YANG PERLU DIISI

- Jenis Klaim : Masukkan jenis klaim yang ingin dicari
- Klaim Keluarga : Centang jika yang ingin dicari adalah data klaim keluarga peserta (Dependent)
- Tanggal Perawatan : Masukkan tanggal perawatan dan centang pada kotak centang disebelah tulisan Tanggal Perawatan jika yang ingin dicari hanya riwayat klaim pada tanggal tertentu.

#### TINDAKAN

- 🔍 Cari : Dengan memilih ini, system akan memproses data yang sudah diinput.
- + Restitusi/Reimbursement Baru : Dengan memilih ini, peserta akan diarahkan ke halaman Registrasi Restitusi pada menu RESTITUSI.
- / Referensi Status : Dengan memilih ini, peserta akan ditampilkan daftar keterangan dari status klaim.
- E.O.B : Dengan memilih ini, peserta akan membuka dokumen Penjelasan Manfaat Klaim (EOB) dari klaim yang dipilih.
- Tracking : Dengan memilih ini, peserta akan ditampilkan histori status dari perjalanan data klaim.
- Dokumen : Dengan memilih ini, peserta akan disuguhkan tampilan dialog untuk dapat melakukan upload data dokument klaim.
- Rubah : Dengan memilih ini, peserta akan diarahkan ke halaman Update Restitusi

#### CATATAN

- Tanggal Perawatan : Saat kotak disamping tulisan Tanggal Perawatan tidak dicentang maka system akan menampilkan data tanpa ada batasan tanggal.
- E.O.B : Berisi tentang informasi perincian tentang klaim asuransi kesehatan yang telah diproses dan menjelaskan bagian apa yang dibayarkan atas nama peserta.
- Dokumen : Peserta dapat melakukan upload dokumen tambahan

Rubah

maupun dokumen perbaikan selama klaim yang diajukan belum diproses oleh pihak TPA.  
: Peserta dapat melakukan perubahan data klaim selama klaim yang diajukan belum diproses oleh pihak TPA. Perubahan data tidak akan mempengaruhi Nomor Klaim.

## 8. UPDATE RESTITUSI

The mobile app interface for 'UPDATE RESTITUSI' is shown in three panels. The first panel displays the left sidebar with the following fields: No Klaim (RM221229000003), Nama Peserta (Reza Indemnity TEST), Benefit (INPATIENT), Tanggal Masuk (2022-12-29), Tanggal Keluar (2022-12-29), Nama Fasilitas Kesehatan (puskesmas depok), Kota Fasilitas Kesehatan (depok), No Kwitansi (123123), and Tanggal Kwitansi (2022-12-2). The second panel shows the main form with: 123123, Tanggal Kwitansi (2022-12-2), Diagnosa (batuk pilek2), Lokasi penyerahan dokumen hardcopy (UP3 Depok), Total Kwitansi (Rp) (10,000), Catatan Tambahan (sudah 3 hari v1232123), Nomor Rekening (460196134), and Nama Bank (BCA). The third panel shows the bottom section with: 10,000, Catatan Tambahan (sudah 3 hari v1232123), Nomor Rekening (460196134), Nama Bank (BCA), and Atas Nama (Bogor). A red 'Simpan' button is visible at the bottom right of the third panel.

**Gambar** Update Restitusi UI Mobile

The desktop version of the 'UPDATE RESTITUSI' form is shown in a single panel. It contains the same fields as the mobile version, arranged in a wider layout. The fields include: No Klaim (RM221229000003), Nama Peserta (Reza Indemnity TEST), Benefit (INPATIENT), Tanggal Masuk (2022-12-29), Tanggal Keluar (2022-12-29), Nama Fasilitas Kesehatan (puskesmas depok), Kota Fasilitas Kesehatan (depok), No Kwitansi (123123), Tanggal Kwitansi (2022-12-29), Diagnosa (batuk pilek2), Lokasi penyerahan dokumen hardcopy (UP3 Depok), Total Kwitansi (Rp) (10,000), Catatan Tambahan (sudah 3 hari v1232123), Nomor Rekening (460196134), Nama Bank (BCA), and Atas Nama (Bogor). A red 'Simpan' button is visible at the bottom right.

**Gambar** Update Restitusi UI Desktop

## DATA YANG PERLU DIINPUT

Nama Peserta	: Pilih peserta yang ingin melakukan restitusi.
Benefit	: Masukkan benefit yang ingin di klaim.
Tanggal Masuk	: Masukkan tanggal masuk pengobatan
Tanggal Keluar	: Masukkan tanggal keluar pengobatan
Nama Fasilitas Kesehatan	: Masukkan nama Provider atau Fasilitas Kesehatan tempat peserta berobat.
Kota Fasilitas Kesehatan	: Masukkan kota Provider atau Fasilitas Kesehatan tempat peserta berobat.
No Kwitansi	: Masukkan nomor pembayaran kwitansi dari Provider atau Fasilitas Kesehatan
Tanggal Kwitansi	: Masukkan tanggal pembayaran kwitansi dari Provider atau Fasilitas Kesehatan
Diagnosa	: Masukkan hasil diagnosa dari Provider atau Fasilitas Kesehatan
Tempat Penyerahan Dokumen	: Masukkan tempat penyerahan dokumen hardcopy restitusi.
Jumlah Kwitansi	: Masukkan nominal jumlah kwitansi hasil transaksi dari Provider atau Fasilitas Kesehatan
Catatan Tambahan	: Masukkan catatan tambahan jika diperlukan sebagai pendukung untuk proses restitusi.

## TINDAKAN

- Simpan : Dengan memilih ini, system akan memproses data yang sudah diinput.

## CATATAN

NoKlaim	: Nomor klaim tidak dapat dirubah, karena proses ini hanya untuk melakukan proses update perbaikan data restitusi terkait.
Lokasi Penyerahan Dokumen Hardcopy	: Lokasi penyerahan dokumen hardcopy perlu diisi untuk mempermudah pengumpulan data hardcopy proses restitusi.
Informasi Rekening	: <ul style="list-style-type: none"><li>- Nomor Rekening, menampilkan informasi nomor rekening peserta yang terdaftar pada sistem.</li><li>- Nama Bank, menampilkan informasi nama bank rekening peserta yang terdaftar pada sistem.</li><li>- Atas Nama, menampilkan informasi nama nasabah rekening peserta yang terdaftar pada sistem.</li></ul>
Konfirmasi Validasi Data	: Peserta diharuskan untuk melakukan centang pada <b>Dengan ini saya menyatakan data yang disampaikan adalah benar secara disiplin pegawai dan hukum. (Uang restitusi akan ditransfer ke rekening yang tertera diatas, Jika tidak sesuai hubungi Unit HC terkait).</b> Jika tidak dicentang, data restitusi tidak dapat di kirim.

## 9. RESTITUSI

Digunakan untuk melakukan e-claim atau reimburse dari pengobatan yang dilakukan peserta.

The image displays three sequential screenshots of a mobile application interface for the 'RESTITUSI' (Reimbursement) process. The first screenshot shows the 'RESTITUSI' header and a form with fields for 'Nama Peserta' (Reza Indemnity TEST), 'Benefit' (INPATIENT), 'Tanggal Masuk' (2022-12-24), 'Tanggal Keluar' (2022-12-24), 'Nama Fasilitas Kesehatan', 'Kota Fasilitas Kesehatan', 'No kwitansi', 'Tanggal Kwitansi' (2023-01-0), and 'Diagnosa'. The second screenshot shows 'Diagnosa', 'Lokasi penyerahan dokumen hardcopy', 'Total Kwitansi (Rp)' (0), 'Catatan Tambahan', a 'Dokumen Pendukung' upload section (max 3mb, pdf, jpeg, jpg, png), and a 'Nomor Rekening' field (460196134). The third screenshot shows the 'Dokumen Pendukung' upload section, 'Nomor Rekening' (460196134), 'Nama Bank' (BCA), 'Atas Nama' (Bogor), and a 'Simpan' button. A disclaimer at the bottom of the third screenshot reads: 'Menyatakan data yang disampaikan adalah benar secara disiplin dan akan ditransfer ke rekening yang tertera diatas. Jika tidak sesuai hubungi...'

**Gambar** Restitusi UI Mobile

The image shows a desktop version of the 'RESTITUSI' form. It features a header with the 'RESTITUSI' logo and a form with the following fields: 'Nama Peserta' (Reza Indemnity TEST), 'Benefit' (INPATIENT), 'Tanggal Masuk' (2022-12-24), 'Tanggal Keluar' (2022-12-24), 'Nama Fasilitas Kesehatan', 'Kota Fasilitas Kesehatan', 'No kwitansi', 'Tanggal Kwitansi' (2023-01-0), 'Diagnosa', 'Lokasi penyerahan dokumen hardcopy', 'Total Kwitansi (Rp)', 'Catatan Tambahan', 'Dokumen Pendukung' (max 3mb, pdf, jpeg, jpg, png), 'Nomor Rekening' (460196134), 'Nama Bank' (BCA), 'Atas Nama' (Bogor), and a 'Simpan' button. A disclaimer at the bottom of the form reads: 'Menyatakan data yang disampaikan adalah benar secara disiplin dan akan ditransfer ke rekening yang tertera diatas. Jika tidak sesuai hubungi...'

## Gambar Restitusi UI Desktop

### DATA YANG PERLU DIINPUT

Nama Peserta	: Pilih peserta yang ingin melakukan restitusi.
Benefit	: Masukkan benefit yang ingin di klaim.
Tanggal Masuk	: Masukkan tanggal masuk pengobatan
Tanggal Keluar	: Masukkan tanggal keluar pengobatan
Nama Fasilitas Kesehatan	: Masukkan nama Provider atau Fasilitas Kesehatan tempat peserta berobat.
Kota Fasilitas Kesehatan	: Masukkan kota Provider atau Fasilitas Kesehatan tempat peserta berobat.
No Kwitansi	: Masukkan nomor pembayaran kwitansi dari Provider atau Fasilitas Kesehatan
Tanggal Kwitansi	: Masukkan tanggal pembayaran kwitansi dari Provider atau Fasilitas Kesehatan
Diagnosa	: Masukkan hasil diagnosa dari Provider atau Fasilitas Kesehatan
Lokasi Penyerahan Dokumen Hardcopy	: Masukkan tempat penyerahan dokumen hardcopy restitusi.
Jumlah Kwitansi	: Masukkan nominal jumlah kwitansi hasil transaksi dari Provider atau Fasilitas Kesehatan
Catatan Tambahan	: Masukkan catatan tambahan jika diperlukan sebagai pendukung untuk proses restitusi.
Dokumen Pendukung	: Masukkan bukti dokumen pendukung untuk proses restitusi

### TINDAKAN

- Simpan : Dengan memilih ini, system akan memproses data yang sudah diinput.

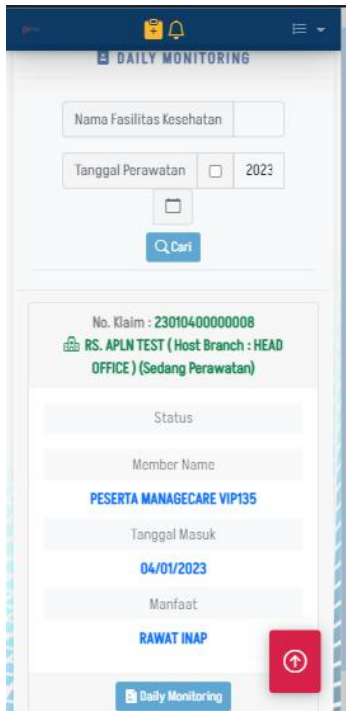
### CATATAN

Dokumen Pendukung	: - Dokumen pendukung merupakan softcopy dari dokumen hardcopy dokumen yang akan dikirim.
Lokasi Penyerahan Dokumen Hardcopy	: Lokasi penyerahan dokumen hardcopy perlu diisi untuk mempermudah pengumpulan dokumen hardcopy proses restitusi. Peserta harus menuliskan nomor klaim dari aplikasi PIMO untuk mempermudah pendataan dokumen hardcopy.
Informasi Rekening	: - Nomor Rekening, menampilkan informasi nomor rekening peserta yang terdaftar pada sistem. - Nama Bank, menampilkan informasi nama bank rekening peserta yang terdaftar pada sistem. - Atas Nama, menampilkan informasi nama nasabah rekening peserta yang terdaftar pada sistem.
Konfirmasi Validasi Data	: Peserta diharuskan untuk melakukan centang pada <b>Dengan ini saya menyatakan data yang disampaikan adalah benar secara disiplin pegawai</b>

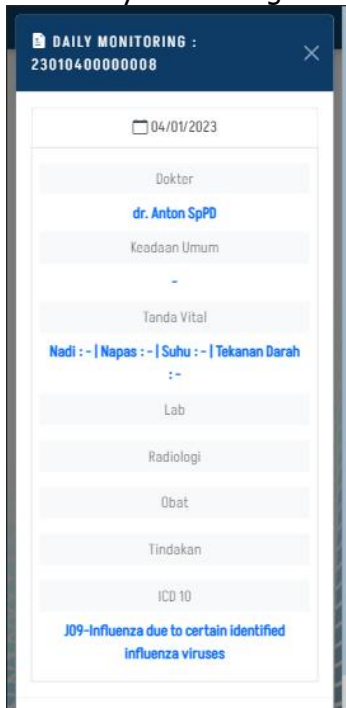
**dan hukum. (Uang restitusi akan ditransfer ke rekening yang tertera diatas, Jika tidak sesuai hubungi Unit HC terkait).** Jika tidak dicentang, data restitusi tidak dapat di kirim. Untuk peserta yang telah melakukan restitusi dan disetujui, harap mencetak EOB sebagai bukti penyerahan dokumen fisik ke YanHC

## 10. DAILY MONITORING

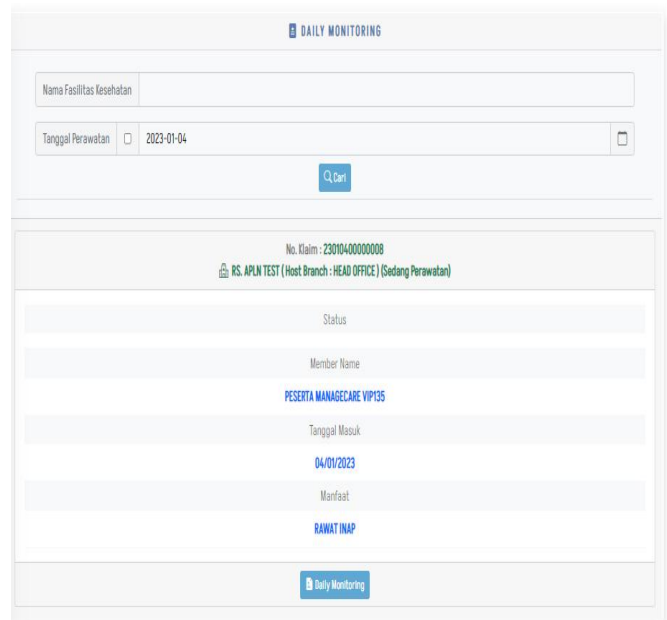
Berisi informasi data dari proses rawat inap yang berjalan setiap hari.



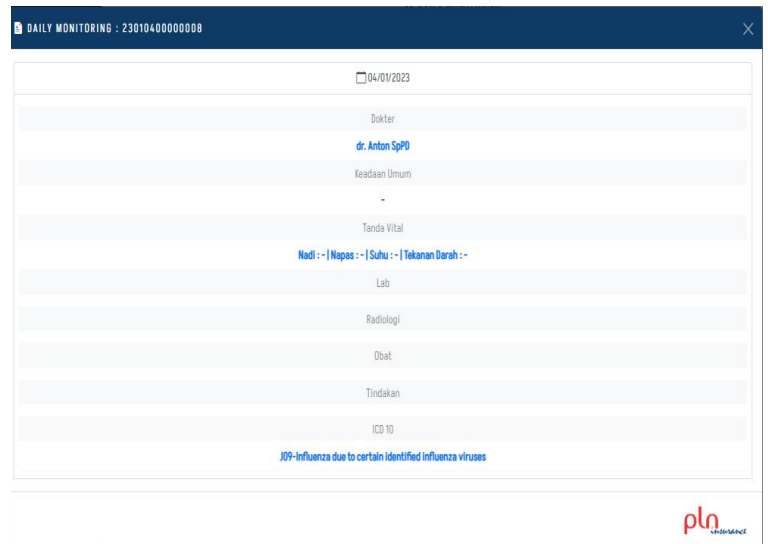
**Gambar** Daily Monitoring UI Mobile



**Gambar** Daily Monitoring Detail Data UI Mobile



**Gambar** Daily Monitoring UI Desktop



**Gambar** Daily Monitoring Detail Data UI Desktop



## DATA YANG PERLU DIISI

Nama Fasilitas Kesehatan : Masukkan nama fasilitas kesehatan yang diinginkan  
Tanggal Perawatan : Masukkan tanggal perawatan atau tanggal pasien masuk

## TINDAKAN

🔍 Cari : Dengan memilih ini, system akan menampilkan daftar klaim berdasarkan data yang sudah diinput.  
Daily Monitoring : Melihat detail status data monitoring

## CATATAN

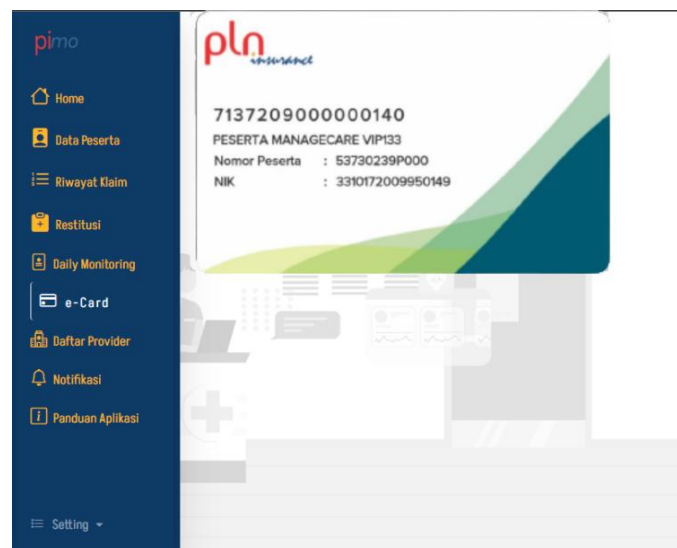
Status :  
1.Admission = ( Pendaftaran (Web/Manual)  
1.Pre-Admission = Pendaftaran Rencana Kunjungan  
2.Inquiry GL = Permintaan Surat Jaminan  
3.GL Approve = Persetujuan Surat Jaminan  
4.Daily Monitoring = Monitoring Rawat Inap  
5.Document Complete = Kelengkapan Dokumen Rawat Inap  
6.Final Billing = Pengesahan Rawat Inap  
7.Discharge = Pengesahan Biaya  
8.Claim Batching = Batching Klaim Reimburse / Cashless (Internal)  
9.Claim Batch Expedition = Distribusi Klaim ke verifikator  
10.Receive By Analyst = Penerimaan Berkas Klaim oleh verifikator  
11.Verified/Adjustment = Verifikasi Klaim  
12.Pending External = pending external  
13.Pending Internal = pending internal  
14.Complete Claim = Pengabsahan Klaim  
15.TVF = Surat Permintaan Bayar  
16.TVF Expedition = Pengiriman Surat Permintaan Bayar ke Finance  
17.TVF Receive = Penerimaan Surat Permintaan Bayar oleh finance  
18.TVF Payment = Klaim Sudah Terbayar

## 11. E-CARD

Tampilan kartu digital atau e-Card peserta asuransi.



**Gambar** e-Card UI Mobile



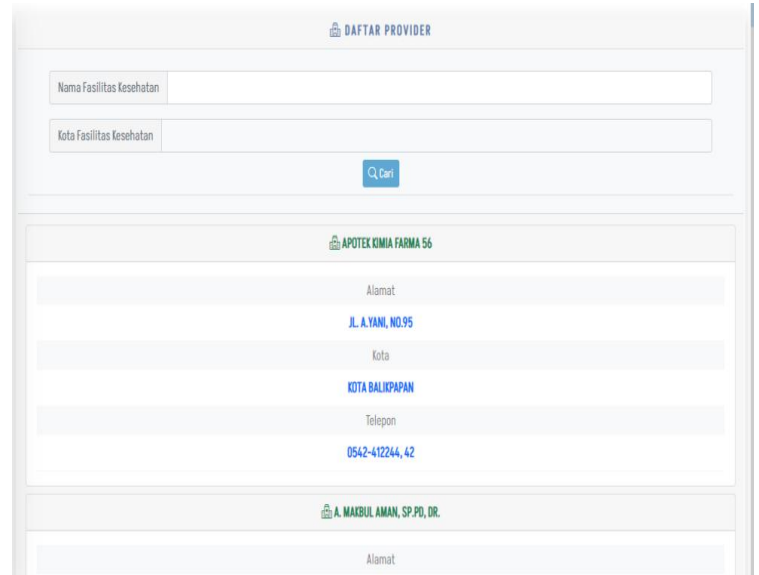
**Gambar** e-Card UI Desktop

## 12. DAFTAR PROVIDER

Berisi daftar rekanan provider sebagai rujukan untuk pengobatan peserta.



**Gambar** Daftar Provider UI Mobile



**Gambar** Daftar Provider UI Desktop

### DATA YANG PERLU DIISI

- Nama Fasilitas Kesehatan : Masukkan nama provider yang ingin dicari  
Kota Fasilitas Kesehatan : Masukkan kota provider yang ingin dicari

### TINDAKAN

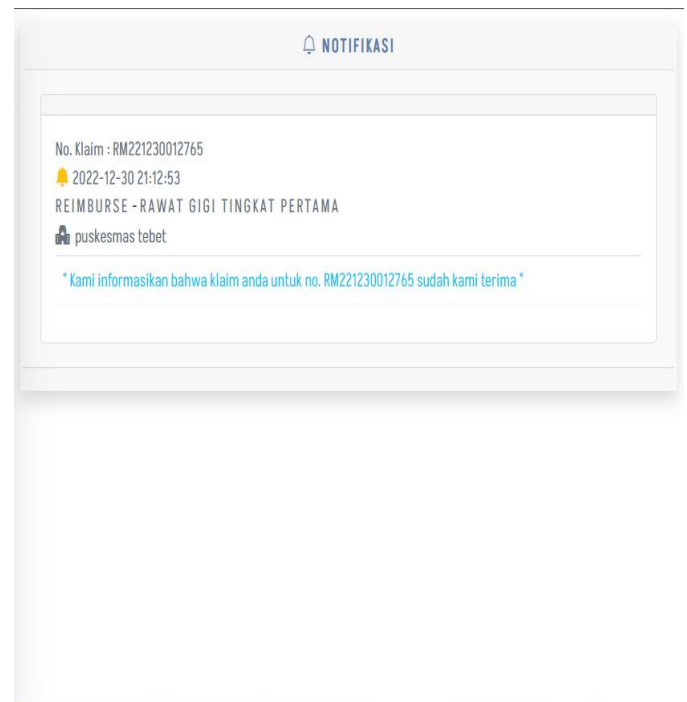
- 🔍 Cari : Dengan memilih ini, system akan menampilkan daftar provider berdasarkan data yang sudah diinput.

### 13. NOTIFIKASI

Merupakan tampilan yang berisi informasi-informasi berita terbaru dari aplikasi yang akan di terima oleh peserta.



**Gambar** Notifikasi UI Mobile



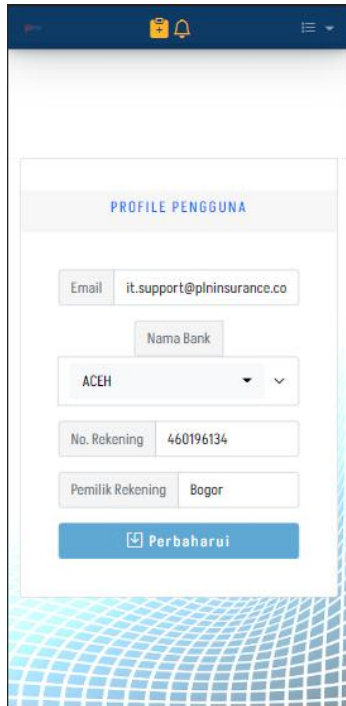
**Gambar** Notifikasi UI Desktop

### 14. PANDUAN APLIKASI

Merupakan tampilan yang berisi panduan penggunaan aplikasi PIMO.

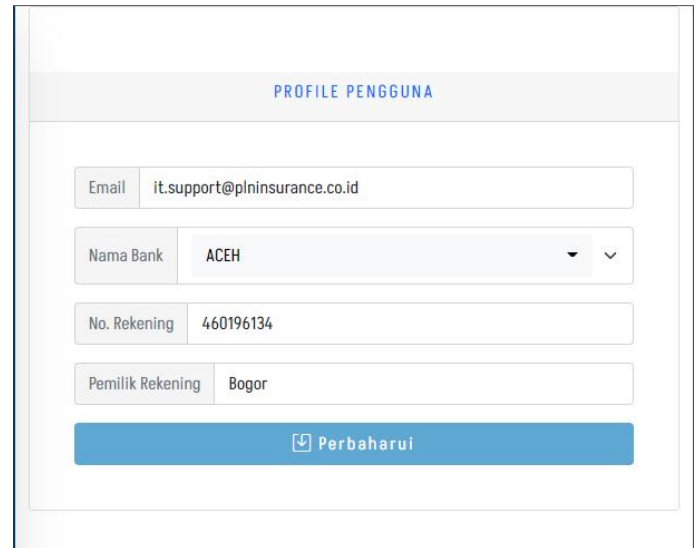
## 15. PROFILE USER

Merupakan tampilan yang berisi informasi nomor rekening dan email peserta. Peserta (Principal) maupun Keluarga Peserta (Dependent) dapat melakukan update informasi nomor rekening dan email pada tampilan ini.



The image shows a mobile application interface for updating a user profile. At the top, there is a blue header with a notification icon and a menu icon. Below the header, the title "PROFILE PENGGUNA" is displayed in blue. The form contains several input fields: "Email" with the value "it.support@plninsurance.co", "Nama Bank" with a dropdown menu showing "ACEH", "No. Rekening" with the value "460196134", and "Pemilik Rekening" with the value "Bogor". At the bottom of the form, there is a blue button with a refresh icon and the text "Perbaharui".

**Gambar** Profile Pengguna UI Mobile



The image shows a desktop application interface for updating a user profile. At the top, there is a light blue header with the title "PROFILE PENGGUNA" in blue. Below the header, the form contains several input fields: "Email" with the value "it.support@plninsurance.co.id", "Nama Bank" with a dropdown menu showing "ACEH", "No. Rekening" with the value "460196134", and "Pemilik Rekening" with the value "Bogor". At the bottom of the form, there is a blue button with a refresh icon and the text "Perbaharui".

**Gambar** Profile Pengguna UI Desktop

### DATA YANG PERLU DIISI

- Email : Masukkan alamat email yang aktif digunakan.  
Nama Bank : Masukkan nama bank dari nomor rekening peserta.  
No. Rekening : Masukkan nomor rekening peserta.  
Pemilik Rekening : Masukkan nama pemilik nomor rekening.

### TINDAKAN

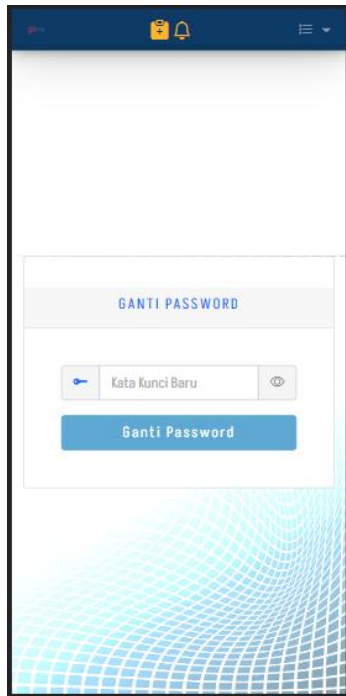
- Perbaharui : Dengan memilih ini, system akan menyimpan data yang sudah di input.

### CATATAN

- Email : Email yang digunakan untuk mengirimkan informasi.

## 16. GANTI PASSWORD

Merupakan tampilan yang berfungsi untuk melakukan proses update data kata sandi/password dari Peserta (Principal) maupun Keluarga Peserta (Dependent).

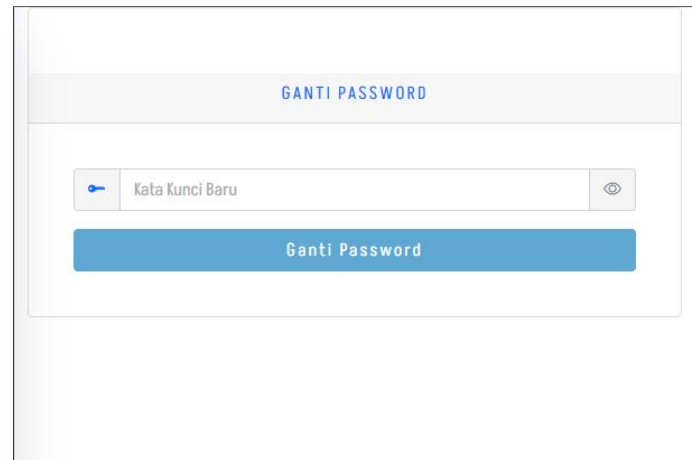


**Gambar** Ganti Password UI Mobile  
DATA YANG PERLU DIISI

Kata Kunci Baru : Masukkan kata kunci baru yang diinginkan

### TINDAKAN

Ganti Password : Dengan memilih ini, system akan melakukan proses perubahan Kata Kunci lama ke Kata kunci baru



**Gambar** Ganti Password UI Desktop

## 2. MANAGE CARE HSH

### KEPEMILIKAN BUKU

<b>Nama</b>	:
<b>Alamat</b>	:
<b>No. Tlp/Hp</b>	:
<b>Tanggal Lahir</b>	:
<b>Gol. Darah</b>	:
<b>Kontak Darurat (Keluarga)</b>	:
<b>IDENTITAS DIRI</b>	
<b>Perusahaan</b>	:
<b>Divisi</b>	:
<b>Contact Person HRD</b>	:

## **KATA PENGANTAR**

Salam Hangat....

Buku Panduan ini dirancang khusus bagi Peserta PLN Insurance. Buku ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam memahami manfaat program Jaminan Pemeliharaan kesehatan PT.PLN (PERSERO) Holding Sub Holding.

Kesediaan Anda membaca Buku Panduan ini akan sangat membantu bagi semua pihak untuk dapat memberikan panduan yang baik terhadap peserta program jaminan kesehatan.

Buku Panduan ini merupakan kutipan ringkas manfaat program jaminan kesehatan beserta alur dan tatacara pelayanan kesehatan yang berikan peserta program pelayanan kesehatan.



## **BAB I**

### **Definisi & Kepesertaan**

#### **A. Definisi**

1. Perusahaan/Pemberi Kerja: Perusahaan yang mendaftarkan peserta sebagai pegawai dan keluarga serta pensiunan dan keluarga sesuai ketentuan perusahaan
2. Peserta: Pegawai dan Pensiunan PT PLN (Persero) berikut keluarga sesuai dengan ketentuan yang berlaku yang diikutsertakan dalam program penyelenggaraan jaminan pemeliharaan kesehatan
3. Kartu Peserta: Bukti kepesertaan Program Jaminan Kesehatan yang diterbitkan perusahaan atas nama Peserta
4. Kecelakaan: suatu kejadian yang terjadi secara tiba-tiba, tidak terduga sebelumnya, datang dari luar, bersifat kekerasan, tidak dikehendaki dan tidak ada unsur-unsur kesengajaan yang merupakan penyebab langsung dan utama dari cedera atau luka tubuh yang kasat mata.
5. Cedera: Kerusakan pada tubuh akibat Kecelakaan.
6. Penyakit: Kondisi fisik yang ditandai dengan keadaan patologis atau penyimpangan dari keadaan normal
7. Kelainan Bawaan: Kelainan fisik dan atau mental yang telah ada pada saat bayi dilahirkan dan kelainan yang terbentuk dalam jangka waktu 6 (enam) bulan setelah kelahiran.
8. Emergensi : Keadaan yang memerlukan tindakan pertama sebagai tindakan penyelamatan dari kematian atau kecacatan permanen, dengan ketentuan salah satu atau beberapa tanda berikut:
  - Panas Tinggi (suhu badan > 38°C), disertai tanda2 penurunan kesadaran atau ancaman kejang
  - Kejang-kejang dengan atau tanpa disertai penurunan kesadaran
  - Kolik Perut
  - Pendarahan masif yang mengakibatkan penurunan Hb lebih dari 2 mg/dl
  - Muntah dan/atau diare dengan dehidrasi berat
  - Serangan Jantung
  - Stroke
  - Status asmatikus
  - Koma
  - Keracunan yang menyebabkan kejang atau dehidrasi berat atau penurunan kesadaran
  - Gangguan Pembuluh Darah akut yang menyebabkan ganggguan kesadaran, atau kegagalan organ vital
  - Kecelakaan Berat yang memerlukan tindakan pembedahan segera
9. Jaringan Provider: Institusi/ Lembaga Pelayanan Kesehatan yang mempunyai izin resmi dan terdaftar, mempunyai kontrak kerjasama dengan PT.PLN (Persero) untuk memberikan pelayanan

kesehatan kepada Peserta. Institusi tersebut dapat berupa Rumah Sakit, Klinik, Puskesmas, Praktek Laboratorium, Apotek atau Optik.

10. Non Provider: Institusi/ Lembaga Pelayanan Kesehatan yang mempunyai izin resmi dan terdaftar, namun TIDAK mempunyai kontrak kerjasama dengan PT.PLN (Persero)

11. Obat-obatan Standar: Obat yang dapat diganti atau diberikan kepada peserta yaitu obat yang telah memiliki izin sebagai obat dari Badan POM dan termasuk dalam Daftar Obat Formularium PT.PLN (Persero)

## **B. KEPESERTAAN**

**Tabel Plan Peserta**

NO	PLAN	STATUS	
		PEGAWAI AKTIF	PENSIUNAN
1	VIP	Kelas 1- 6	Gol IV/c - IV/d ( Kls 1- 5 )
2	I	Kelas 7 – 9	Gol III/d - IV/b ( Kls 6 - 9 )
3	II	Kelas 10 – 16	Gol III/a - III/c ( Kls 10 - 12 )
4	III	--	Gol I/a - II/d ( Kls 13 - 16 )

### **Catatan :**

Peserta anak dibatasi sampai dengan anak ke 3 (tiga) berdasarkan data peserta yang didaftarkan oleh Perusahaan, dengan ketentuan anak tersebut berusia <18 atau masih belum menikah dan belum bekerja dengan maksimal usia 25 tahun

## **C. PENERBITAN KARTU**

1. Setiap Peserta terdaftar, berhak mendapatkan KARTU PESERTA, kartu bisa berupa kartu fisik maupun e card yang terdapat di dalam aplikasi mobil Apps

2. Jika KARTU PESERTA hilang, maka :

a. Segera melaporkannya ke PLN Insurance **(021)30490390/150123**

b. Mengajukan permohonan pembuatan KARTU PESERTA baru dengan melengkapi syarat :

- Surat Permohonan Pembuatan KARTU PESERTA
- Surat keterangan dari Perusahaan atau Surat laporan kehilangan dari Kepolisian setempat

- . Biaya pembuatan kartu Rp.10.000 (sepuluh ribu rupiah)

3. Pendaftaran PESERTA baru

PESERTA baru dapat dikarenakan adanya kelahiran anak yang masih dapat di daftarkan sesuai dengan ketentuan kepesertaan anak, maka segera harus dilaporkan secara tertulis kepada PLN Insurance oleh Perusahaan

4. KARTU PESERTA Anda akan diproses selambat-lambatnya 10(sepuluh) hari kerja

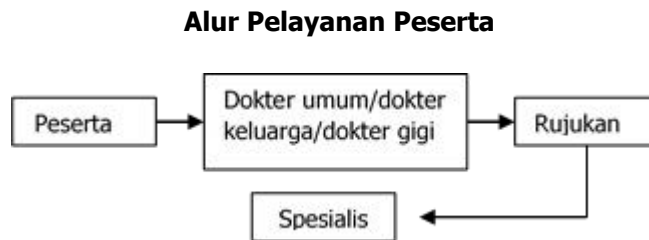
5. KARTU PESERTA akan kami kirimkan sesuai dengan pengajuan Peserta PLN Insurance dari Perusahaan.

## BAB II

### PROSEDUR PELAYANAN

#### A. Prosedur pelayanan Rawat Jalan Tingkat Pertama ( Dokter Umum dan Gigi Umum)

1. Peserta datang ke faskes tingkat pertama dengan menunjukkan kartu peserta dan kartu identitas untuk dilakukan verifikasi kepesertaannya.
2. Dokter umum dan atau dokter gigi umum akan melakukan pemeriksaan sesuai indikasi medis, jika diperlukan pengobatan lebih lanjut maka akan memberikan rujukan
3. Pengobatan di PPK I dilayani oleh dokter keluarga/dokter umum/dokter gigi umum
4. Atas indikasi medis, Dokter dapat memberikan:
  - Obat-obatan atau resep Dokter
  - Perintah untuk Pemeriksaan penunjang diagnostik (jika diperlukan)
  - Tindakan medis sesuai kelainan dan fasilitas yang tersedia
  - Surat Rujukan ke Dokter Spesialis (Rawat Jalan Tingkat Lanjut/ RJTL)

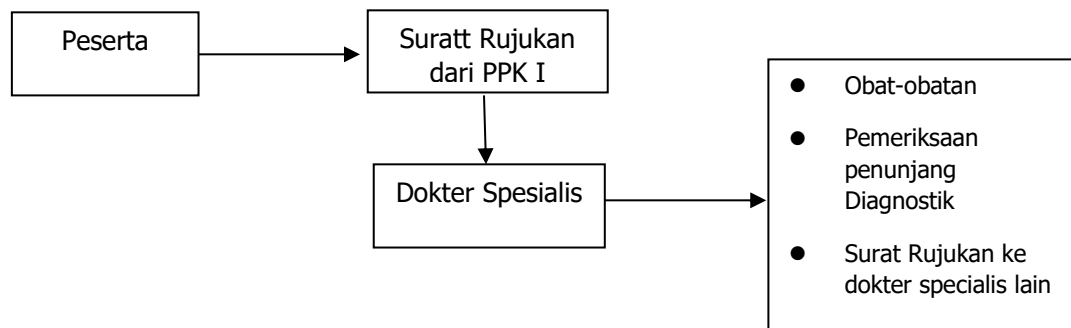


**Gambar 1 Alur Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Pertama**

Alur proses rawat jalan tersebut berlaku di provider yang berkerjasama dengan PT PLN (Persero) dan PLN insurance yaitu klinik, apotek, dokter praktek perorangan dan rumah sakit yang di langgan sebagai PPK I. Cakupan pelayanan kesehatan terdiri dari : pemeriksaan oleh dr umum, tindakan medis sederhana, penunjang medis sederhana, obat dan vitamain sesuai kebutuhan medis, serta rujukan ke tingkat lanjut (sesuai indikasi medis).

## B. Prosedur Rawat Jalan Tingkat Lanjutan (PPK II)

1. Atas indikasi medis, Dokter Umum dapat memberikan Surat Rujukan kepada Peserta untuk mendapatkan pengobatan lebih lanjut
2. Peserta datang ke Dokter Spesialis dengan membawa **KARTU PESERTA, TANDA PENGENAL DIRI dan SURAT RUJUKAN/ KARTU RUJUKAN KHUSUS**
3. Atas indikasi medis Dokter Spesialis dapat memberikan:
  - ✓ Obat-obatan atau resep Dokter
  - ✓ Perintah melakukan Pemeriksaan penunjang diagnostik
  - ✓ Tindakan medis spesialistik
  - ✓ Surat Rujukan ke Dokter Spesialis lain
  - ✓ Surat Rekomendasi untuk Rawat Inap
4. Hasil pemeriksaan oleh Dokter Spesialis, Peserta **WAJIB** dikembalikan kepada dokter yang merujuk untuk keperluan kontrol medis dan pengobatan yang berkelanjutan.



**Gambar 2 Alur pelayanan Rawat Jalan Tingkat Lanjutan (PPK II)**

Berikut adalah standard SLA untuk layanan rawat jalan:

**Table 1 SLA Untuk Layanan Rawat Jalan**

No.	Keterangan	APLN	Remarks
<b>1</b>	<b>Layanan Rawat Jalan</b>		
	a. <i>Admission</i>	Realtime	Web front end
	b. <i>Discharge</i>	Realtime	Web front end

### **C. Prosedur Pelayanan Rawat Inap**

Rawat inap merupakan kelanjutan dari RJTL atau pelayanan Gawat Darurat

1. Peserta harus menunjukkan **KARTU PESERTA & TANDA PENGENAL DIRI** dan "**Surat Rekomendasi Rawat Inap**" dari Dokter yang merujuk;
2. Peserta **WAJIB** di rawat pada kelas yang menjadi HAK Peserta
  - a. **TOLERANSI** kenaikan kelas kamar dapat diberikan **HANYA** jika kelas kamar di RS yang sesuai dengan Hak Peserta **PENUH** atau **TIDAK TERSEDIA** (dibuktikan secara tertulis dari RS) maka peserta diberikan toleransi di kelas kamar yang lebih tinggi dari haknya dan ditanggung dalam jangka waktu 2 x 24 Jam.,
  - b. Apabila kelas kamar yang menjadi hak Peserta sudah tersedia sebagaimana disebutkan butir a di atas, namun peserta tidak bersedia untuk turun kelas, maka **Peserta menanggung seluruh selisih biaya** yang diakibatkan oleh kenaikan kelas kamar yang ditempati dengan kelas kamar haknya terhitung sejak hari tersedianya kelas kamar yang menjadi haknya;
  - c. Apabila kelas kamar tidak tersedia (melewati batas waktu toleransi), maka Penanggung dapat mempertimbangkan untuk memindahkan peserta ke RS provider lain (dengan tetap mempertimbangkan kondisi medis). Dalam hal kondisi medis tidak memungkinkan Peserta dipindahkan ke RS lain, maka berlaku ketentuan butir a atas.
  - d. Toleransi kenaikan kelas kamar **tidak berlaku jika kenaikan kelas kamar dilakukan atas permintaan sendiri**, maka seluruh selisih biaya yang terjadi antara kelas kamar seharusnya dengan kelas kamar perawatan akan menjadi tanggungan peserta sendiri;
  - e. Seluruh **tanggungan sendiri** yang menjadi beban Peserta saat di rawat inap sebagaimana diatur **akan ditagihkan langsung oleh Rumah Sakit kepada Peserta**, kecuali ada persetujuan jaminan tertulis dari PT. PLN (Persero)
3. Rawat Inap sampai dengan 1 (satu) bulan berturut-turut harus dikuniungi oleh Dokter PIC untuk dilaksanakan evaluasi

### **D. PROSEDUR PELAYANAN PERSALINAN**

#### **1. Prosedur pelayanan di dokter umum**

1. Peserta datang ke dokter umum atas indikasi medis dokter pemeriksa yang selanjutnya diberikan surat rujukan untuk mendapatkan pengobatan lebih lanjut, rujukan ini dapat berlaku selama kehamilan
2. Peserta menunjukkan kartu peserta dan tanda pengenal
3. Apabila diperlukan pengobatan lebih lanjut peserta diberikan rujukan kepada PPK II

## **2. Prosedur pelayanan di dokter spesialis kebidanan dan kandungan**

1. Peserta datang ke dokter spesialis dengan membawa surat rujukan dari PPK I (rujukan ini berlaku selama masa kehamilan)
2. Atas indikasi medis dokter spesialis dapat memberikan
  - Obat dari resep dokter
  - Pemeriksaan penunjang
  - Tindakan medis spesialistik
  - Surat rujukan ke dokter spesialis lain
  - Surat rekomendasi rawat inap
3. Untuk pelayanan rawat inap persalinan, prosedurnya disesuaikan dengan prosedur rawat inap

## **E. PROSEDUR PELAYANAN ALAT BANTU**

### **1. Alat Bantu Kaca Mata**

- a. Peserta datang Ke dokter spesialis mata untuk melakukan pemeriksaan
- b. Peserta WAJIB mendapat Resep Dokter berupa Surat Hasil Visus Mata dari Dokter Spesialis Mata
  - a. Kacamata dapat diperoleh di optik yang ditunjuk dengan cara menunjukkan KARTU PESERTA, TANDA PENGENAL DIRI dan Surat Hasil Visus Mata nya
  - b. Bingkai dan lensa untuk Pegawai dapat dijaminakan 2 (dua) tahun sekali.

- c. Penggantian lensa kacamata untuk Pegawai dapat dijamin minimal perubahan +/- 0.25
- d. Bingkai dan lensa kacamata untuk keluarga pegawai bertanggung dapat dijamin sebanyak 1 (satu) kali.
- e. Bingkai dan lensa kacamata untuk Pensiunan dapat dijamin sebanyak 1 (satu) kali setelah pensiun
- f. Besaran penggantian biaya adalah:
  1. Bingkai dan lensa kacamata maksimal Rp.5.000.000,- (lima juta rupiah)
  2. Bingkai kacamata maksimal Rp.2.500.00,- (dua juta lima ratus ribu rupiah)
  3. Lensa kacamata maksimal Rp.2.500.00,- (dua juta lima ratus ribu rupiah)

## **2. Alat Bantu Dengar**

1. Peserta menunjukkan surat pengantar dokter untuk kebutuhan alat bantu
2. Peserta menunjukkan kartu tanda peserta dan tanda pengenalan/identitas
3. Peserta memilih alat bantu yang sesuai dengan kebutuhannya
4. Bila harga alat lebih tinggi dari manfaat peserta, selisih biaya langsung dibayarkan oleh peserta ke provider
5. Peserta menandatangani bukti kunjungan
6. Pemberian Alat bantu dengar diberikan atas resep dokter fasilitas pelayanan kesehatan perusahaan mendapatkan penggantian sesuai tabel benefit

## **3. Prothesa Alat Gerak dan Implant**

1. Peserta menunjukkan surat pengantar dokter untuk kebutuhan alat bantu
2. Peserta menunjukkan kartu tanda peserta dan tanda pengenalan/identitas
3. Peserta memilih alat bantu yang sesuai dengan kebutuhannya
4. Bila harga alat lebih tinggi dari manfaat peserta, selisih biaya langsung dibayarkan oleh peserta ke provider



5. Peserta menandatangani bukti kunjungan

#### **4. Prothesa Gigi Lengkap**

1. Peserta menunjukkan surat pengantar dokter untuk kebutuhan alat bantu
2. Peserta menunjukkan kartu tanda peserta dan tanda pengenalan/identitas
3. Peserta memilih alat bantu yang sesuai dengan kebutuhannya
4. Bila harga alat lebih tinggi dari manfaat peserta, selisih biaya langsung dibayarkan oleh peserta ke provider
5. Peserta menandatangani bukti kunjungan
6. Gigi palsu yang mendapatkan penggantian adalah Gigi Tiruan Lepas (GTL).
7. Jaminan untuk gigi palsu hanya diberikan kepada pegawai dan hanya diberikan 1 (satu) kali.

#### **F. Prosedur Pelayanan Manfaat Khusus**

Prosedur Pelayanan manfaat khusus sama seperti prosedur pelayanan Rawat Inap

1. Peserta yang memerlukan rawat inap datang ke PPK III dengan membawa surat rujukan atau pengantar rawat inap dari dokter yang merujuk
2. Dalam kasus emergensi peserta tidak harus membawa surat pengantar rawat inap dan surat rujukan kemudian dalam waktu selambat-lambatnya **3x24 jam**. Peserta harus dapat menunjukkan kartu berobat dan menyerahkan surat pengantar berobat kepada petugas fasilitas pelayanan kesehatan
3. Peserta beserta keluarganya dalam kasus mendadak gawat darurat yang memerlukan pelayanan kesehatan rawat inap segera dapat dilaksanakan diluar fasilitas kesehatan perusahaan dan selambat-lambatnya dalam waktu 2x24 jam pada hari kerja diwajibkan melapor ke fasilitas kesehatan perusahaan dengan membawa resume medis dan surat rawat untuk mendapatkan surat jaminan rawat inap.
4. Jika kelas kamar sesuai plan peserta tidak tersedia maka peserta diberikan toleransi di kelas kamar yang mendekati kelas plan peserta
5. Jika kelas kamar yang sesuai plan peserta penuh, maka peserta dapat dititipkan di kamar 1 kelas lebih tinggi, maksimum 3x 24 jam. Bila kamar sesuai hak peserta telah tersedia atau

batas maksimum waktu sudah terlampaui dan peserta tidak bersedia menempati kamar sesuai haknya, maka sejak hari itu seluruh selisih biaya menjadi tanggungjawab peserta dan dibayarkan langsung ke RS pada waktu pulang.

### **G. Informasi pelayanan Peserta**

Apabila Anda memerlukan informasi atau ingin menyampaikan pertanyaan sehubungan dengan kendala Anda, maka dapat menghubungi kami dengan cara menghubungi:

Call Center di nomor telepon

**021-30490390 / 150123**

Jam operasional Call Centre tersedia 24 Jam.

## **BAB III**

### **PROSEDUR RESTITUSI**

#### **1. Batasan Restitusi**

**Restitusi adalah penggantian biaya pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta dengan ketentuan:**

- a. Pemeliharaan Kesehatan yang dilakukan di luar negeri;
- b. Pegawai menggunakan Fasilitas Pemeliharaan Kesehatan dari Dokter Umum/ Dokter Gigi/ Dokter Spesialis/ Puskesmas/ Klinik Rumah Sakit bukan Mitra Kerja/ Poliklinik sesuai Tarif Perseroan;
- c. Kondisi Darurat Gawat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, di Rumah Sakit bukan mitra Kerja;
- d. Karena keadaan penyakitnya memerlukan perawatan khusus dan tidak dapat ditunda (Intensive Coronary Care Unit IICCU, Intensive Care Unit ICU, Emergency Care Unit / ECU, Recovery Room / RR, Kamar Isolasi) di Rumah Sakit bukan Mitra Kerja
- e. Biaya Pemeliharaan Kesehatan yang tidak tercakup dalam asuransi daPat diganti dengan -cara Restitusi sepanjang perawatannya termasuk yang ditanggung oleh Perseroan
- f. Pemeriksaan Laboratorium bukan Mitra Kerja dilakukan berdasarkan rujukan dari Dokter Umum/Spesialis
- g. Pembelian Obat dengan resep dari Dokter bukan Mitra Kerja sesuai Tarif Perseroan
- h. Jenis pemeriksaan atau tindakan tertentu tidak tersedia di provider

**Restitusi tidak dapat diberikan untuk:**

- a. Pelayanan yang diberikan oleh sarana pelayanan kesehatan tradisional seperti: Tabib, Paranormal, Sinshe, tusuk jarum, Dukun patah tulang, dsb
- b. Obat-obatan Kosmetika, Vitamin, food supplement dan obat yang tidak diregister sebagai obat
- c. Pelayanan yang tidak memiliki indikasi medis seperti: Pengguguran kandungan (abortus provokatus), pelayanan kesehatan akibat alkohol dll

## **2. Syarat-syarat dan tata cara restitusi**

### **A. Syarat-syarat dan cara pengajuan restitusi:**

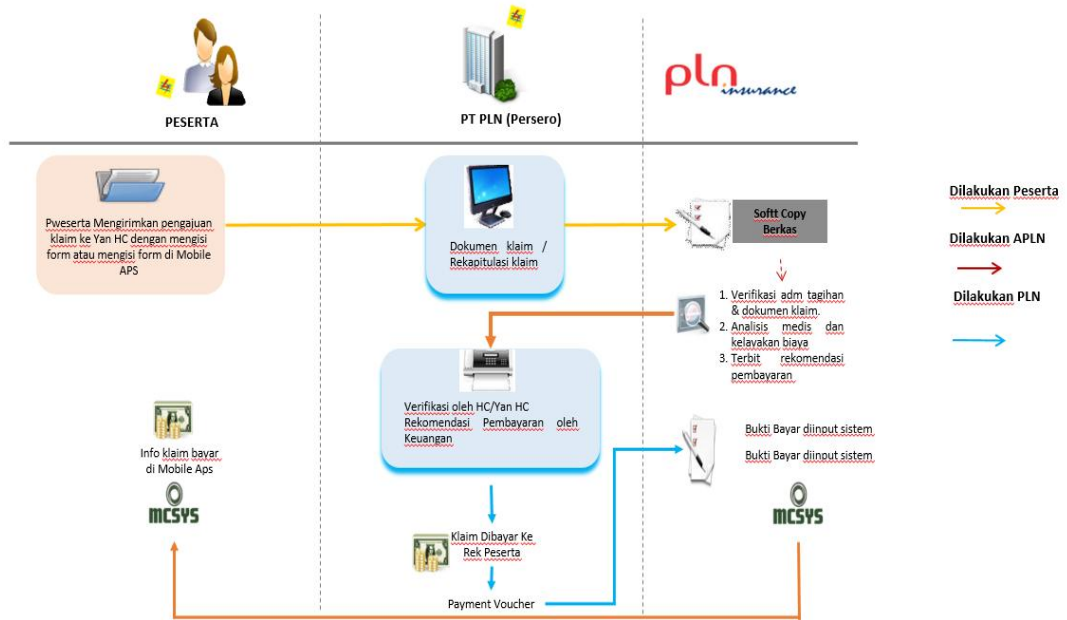
Dokumen yang harus dilampirkan adalah:

1. Surat keterangan perawatan/ diagnosis
2. Kwitansi dokter/ klinik/ RS tempat peserta menjalani perawatan dan diberi meteri yang cukup
3. Copy resep (bila ada biaya obat)
4. Copy resep kacamata (untuk klaim kacamata)
5. Copy resep/surat pengantar dokter untuk pengadaan alat bantu
6. Copy surat pengantar dan hasil pemeriksaan penunjang
7. Surat kenal lahir untuk restitusi klaim persalinan
8. Formulir pengajuan restitusi;
9. Kuitansi asli bermaterai cukup dan stempel;
10. Resume medik untuk kasus rawat Inap;
11. Kuitansi obat-obatan dari apotik harus disertai/ dilampiri copy resep dokter yang memeriksa
12. Kuitansi rawat inap dilampiri resume dokter dan rincian biaya rawat inap

### **B. Tatacara pengajuan restitusi:**

1. Peserta menyiapkan seluruh dokumen yang diperlukan dan mengisi form restitusi
2. Klaim dikumpulkan dan dikirim melalui Yan HC dan softcopy dokumen akan dikirimkan ke **APLN**
3. Bila kelengkapan dokumen restitusi tidak sesuai syarat pengejuan restitusi, maka PIC register akan memberikan informasi ketidaklengkapan tersebut untuk dilengkapi oleh peserta.

Flow Klaim Restitusi



Gambar 4. Flow Klaim Restitusi

### 3. Informasi Pengenalan Kode Food Suplemen & Traditional Medicine

Untuk segala macam jenis food suplemen dan obat-obatan tradisional, PLN Insurance tidak menjamin pengantiannya. Berikut daftar kode food suplemen dan obat-obatan tradisional dimaksud :

**TANYAKANLAH PADA PETUGAS APOTIK KODE  
JENIS OBAT ANDA!**

<b>Food Suplemen &amp; traditional medicine code yang tidak dijamin</b>		
No	Jenis	Kode
1	Obat tradisional lokal	TR
2	Obat tradisional impor	TI
3	Obat tradisional licensi	TL
4	Obat tradisional berbatasan lokal	BTR
5	Obat tradisional berbatasan impor	BTI
6	Obat tradisional berbatasan licensi	BTL
7	Suplemen makanan lokal	SD
8	Suplemen makanan impor	SI
9	Obat Quasi lokal	QD
10	Obat Quasi Impor	QI
11	Obat Quasi Licensi	QL
12	Makanan dalam	MD
13	Bahan makanan dalam	BMD
14	Bahan makanan lokal	BML
15	Makanan lokal	ML
16	Tradisional	TR
17	Tradisional Luar	TL