



QUESTION & ANSWER



QUESTION & ANSWER

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apa syarat menjadi peserta Mandiri Inhealth?	Peserta adalah kelompok/badan usaha dan sudah ber badan hukum yang di buktikan dengan adanya Akte Perusahaan, SIUP, TDP, dan NPWP.
2	Bagaimana cara mendaftar?	Mendaftar melalui SDM, dengan mengisi form pendaftaran dan surat pernyataan
3	Bagaimana mekanisme pembayaran preminya?	Pembayaran premi dilakukan secara kolektif
4	Apakah benefit asuransi berlaku berlaku seumur hidup?	Perlindungan dan Benefit asuransi berlaku per tahun
5	Bagaimana cara memperoleh kartu peserta Mandiri Inhealth?	Kartu Mandiri Inhealth dapat diperoleh jika peserta telah terdaftar dan Polis ditandatangani oleh kedua belah pihak. Jika setelah Polis terbit, kartu belum diterima maka dapat dikonfirmasi pada Kantor Operasional PT Asuransi Jiwa Mandiri Inhealth terdekat, atau dapat di cek di Mandiri Inhealth Mobile (MIMO) Apps
6	Bagaimana keanggotaan BPJS apabila kita menjadi anggota Mandiri Inhealth?	Kedua dari asuransi tersebut menjadi penanggung peserta karena BPJS adalah iuran wajib dari Pemerintah
7	Apakah dengan mengikuti asuransi inhealth, peserta masih dapat untuk mengajukan klaim asuransi kesehatan yang lain selain BPJS?	Bisa, asuransi penanggung pertama akan mengcover biaya pelayanan jika ada selisih bisa di tagihkan ke asuransi kedua dengan melampirkan surat keterangan dari asuransi pertama
8	Apabila ada anggota keluarga inti yang sudah punya penyakit tertentu, apakah bisa didaftarkan?	Bisa, karena semenjak menjadi peserta, penyakit yang telah diderita sebelum masuk asuransi, langsung dijamin (tidak ada masa tunggu)
9	Untuk dokter keluarga apakah sama dengan BPJS?	Untuk pemilihan dokter keluarga dikartu boleh sama dengan BPJS atau berbeda Kami memiliki ± 57 Puskesmas dan ± 1.254 Klinik/dokter keluarga diseluruh indonesia, dokter keluarga yang kami miliki kebanyakan adalah Klinik , sementara dokter keluarga BPJS adalah mayoritas Puskesmas dengan demikian antrian kami berbeda dengan BPJS.
10	Apakah bisa berganti-ganti dokter keluarga sewaktu-waktu? Karena sepertinya jika menggunakan BPJS agak susah, sedangkan pemeriksa kerjanya berpindah-pindah.	Apabila tidak cocok dengan dokter yang dipilih maka dapat berganti ganti, namun kami ada ketentuan untuk Pergantian dokter keluarga yaitu biaya Rp 15.000 untuk cetak kartu baru, namun apabila ganti dokter keluarga setelah polis berjalan 6 bulan maka pergantian kedua free



QUESTION & ANSWER

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
11	Posisi keluarga berbeda-beda wilayahnya, apakah harus mendaftar di satu tempat?	Peserta dapat mendaftarkan & memilih berbeda faskes pertama
12	Mengapa Inhealth masih menggunakan rujukan di rawat jalan tingkat pertama? Apakah tidak bisa jika dibuat agar bisa langsung berobat di rumah sakit saja?	Sesuai dengan konsep produk asuransi kesehatan Managed Care adalah berjenjang, namun Kami punya dua produk Managed Care (Berjenjang/rujukan) dan Indemnity (Langsung & memakai Plafon) Konsep yang kami tawarkan ke Kementerian Luar Negeri RI adalah Managed care yang bisa di COB kan dengan BPJS Sebagai contoh perbandingan Langsung dengan Managed care adalah: <ul style="list-style-type: none">- Indemnity : dapat akses langsung, memakai plafon/tahun (jika plafon habis maka tidak dapat dipakai lagi), klaim rasio tidak terjaga, premi lebih tinggi- Managed Care: menggunakan pola rujukan namun masih flexible tidak sesaklek BPJS, dikarenakan Plan yang dipilih Gold maka dapat akses langsung ke 4 (dr spesialis seperti dr anak, THT, dr Kandungan, dr Mata), tanpa batasan Plafon/tahun nya, klaim rasio dapat terjaga karena berbagi resiko dengan BPJS, dengan demikian adanya COB BPJS maka premi tahun berikut bisa terjaga.
13	Mandiri Inhealth dapat digunakan di seluruh Indonesia, bagaimana prosedur penggunaannya jika kita sedang di luar kota atau di luar domisili? Apakah harus melalui dokter keluarga juga?	Jika dalam kondisi yang tidak Emergency maka peserta dapat akses ke klinik /dokter keluarga di Provider kami, namun apabila sudah dalam keadaan Emergency maka peserta dapat ke UGD RS
14	Bagaimana cara untuk mengetahui RS provider Mandiri Inhealth	Peserta dapat mengakses website, call centre, customer service, Mandiri Inhealth Mobile (MIMO)
15	Apakah layanan Mandiri Inhealth mencakup layanan kesehatan di dalam negeri saja atau bisa dipakai untuk berobat ke luar negeri	Untuk plan GOLD hanya Nasional saja
16	Untuk pelayanan gigi, apakah bisa langsung ke dokter gigi, atau melalui dokter keluarga terlebih dahulu?	Pelayanan gigi dapat akses langsung di klinik gigi yang tersebar ±813 klinik gigi di Seluruh Indonesia,
17	Bagaimana cara memperoleh layanan di rumah sakit?	Untuk memperoleh layanan kesehatan di rumah sakit maka peserta harus memiliki surat rujukan dari dokter keluarga. Jika dalam keadaan darurat maka peserta dapat langsung ke poli emergency / IGD rumah sakit dengan menunjukkan kartu Inhealth.



QUESTION & ANSWER

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
18	Bagaimana layanan kesehatan dilakukan non provider Mandiri Inhealth?	Dikarenakan sifatnya Casshless Peserta diharapkan melakukan pelayanan di Provider kami, dan apabila dilakukan di luar Provider maka tidak ada penggantian kecuali didaerah tersebut belum ada provider Inhealth atau dalam keadaan darurat misalnya kecelakaan RS atau klinik yang terdekat bukan provider maka tagihan bisa di reimburst pada kami dengan penggantian disesuaikan tarif Inhealth
19	Apakah mengcover obat paten yang tidak ditanggung BPJS?	Obat yang diberikan adalah standar FOI (Formularium Obat Inhealth)
20	Untuk penggantian kacamata apakah ditanggung?	Tidak
21	Apakah perawatan dikarenakan kecelakaan lalu lintas ditanggung oleh Mandiri Inhealth?	Ya, kecelakaan lalu lintas maupun kecelakaan kerja selama indikasi medis maka pelayanan dijamin
22	Bagaimana jika dipertengahan tahun mendaftar sebagai peserta?	Pendaftaran peserta ditengah periode asuransi tidak dapat dilakukan, hanya untuk peserta baru yang di daftarkan di tengah masa polis, misalnya pegawai baru, pegawai menikah atau anak baru lahir
23	Apakah pegawai bisa berhenti menjadi peserta Mandiri Inhealth?	Kontrak berjalan selama setahun, sehingga peserta tidak dapat berhenti ditengah jalan, kecuali berhenti pada instansi tersebut /sudah tidak bekerja lagi
24	Apakah ada batasan-batasan atau pra kondisi untuk bergabung menjadi peserta asuransi mandiri inhealth?	Tidak ada
25	Apakah Mandiri Inhealth juga akan menanggung perawatan dan pengobatan penyakit bawaan?	Tidak, Penyakit bawaan termasuk dalam pengecualian
26	Apakah coverage asuransi mencakup seluruh dunia?	Tidak, kecuali plan Diamond dapat mengakses ke luar negeri dengan sistem Reimbursement
27	Berapa basaran pembayaran obat dan dokter untuk rawat jalan?	Pelayanan pada provider Mandiri Inhealth bersifat cashless, sesuai tagihan di klinik
28	Berapa premi untuk mengambil plan gold dan apakah dengan memiliki BPJS apakah terpisah preminya dengan Mandiri Inhealth?	Premi beserta benefit Kementerian Luar Negeri dapat dilihat pada link berikut : https://www.mandiriinhealth.co.id/id/services#sosialisasi_kemenlu_ri
29	Bagaimana kalo darurat dirawat di RS yang tidak ada Mandiri Inhealth, apakah bisa diclaim biayanya?	Bisa, dengan pola reimbursement apabila tidak ada provider di wilayah tersebut.



QUESTION & ANSWER

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
30	Terkait penggunaan Mandiri Inhealth tetap mengikuti prosedur bpjs misal faskes berjenjang, RS rujukan bpjs, dll.	Prosedur pelayanan mirip seperti BPJS Kesehatan, namun peserta Mandiri Inhealth dapat mengakses provider Mandiri Inhealth dan untuk Plan Gold peserta dapat langsung mengakses ke 4 dokter spesialis Mata, THT anak, untuk plan Diamond platinum dapat langsung mengakses ke semua dokter spesialis (tanpa rujukan).
31	Bagaimana dengan perawatan gigi. Apakah Mandiri Inhealth juga cover?	Pelayanan Gigi termasuk dalam manfaat utama kecuali scalling dan tindakan pelayanan gigi baik itu yang sifatnya untuk estetika tidak terdapat pada benefit utama
32	Untuk rawat jalan, apakah ada batasan coverage nya? semisal demam atau batuk, apakah tetap akan direimburse biaya dokter dan obatnya?	Tidak ada batasan biaya untuk rawat jalan selama indikasi medis. Dijamin Cashless dan obat-obatan untuk rawat jalan adalah obat Formularium Obat Inhealth (FOI).
33	Ijin saran/penjelasan kepada Mandiri Inhealth, untuk di pertimbangkan untuk pembayaran premi: misal PNS sebagai peserta membayar premi 1 juta rupiah/bulan, kemudian untuk istri dan anak bisa diikuti juga sebagai peserta mandiri inhealth dengan membayar premi yang lebih kecil dari 1 juta rupiah/bulan (misal 250 ribu/bulan) dengan kartu yang sama. Apakah memungkinkan dengan skema seperti itu?	Dalam satu keluarga di sarankan memiliki plan yang sama, plan yang lebih rendah masih dimungkinkan, tetapi pegawai harus lebih tinggi dari anggota keluarga lainnya.
34	Apabila telah memasuki usia pensiun apakah kepesertaan otomatis berhenti atau dapat dilanjutkan?	Peserta adalah anggota Korpri aktif, sehingga apabila pegawai pension maka kepesertaan akan juga berakhir, namun tergantung dengan ketentuan di KORPRI.
35	Untuk anak, apakah bisa untuk konsultasi dengan dokter tumbuh kembang anak?	Tidak bisa, termasuk dalam pengecualian
36	Untuk level keanggotaan apakah memungkinkan pindah-pindah kelas, misalnya tahun pertama gold, lalu di rasa perlu pelayanan yang lebih baik migrasi ke diamond/platinum? atau kelas yang dipilih sudah mengikat selama menjadi nasabah?	Bisa untuk satu tahun setelah bergabung menjadi peserta Mandiri Inhealth masih dimungkinkan. Kalau masih masa pertanggung (belum 1 tahun) tidak bisa
37	Setiap level berapa preminya per bulan ?	Premi dan benefit dapat di lihat pada link berikut : https://www.mandiriinhealth.co.id/id/services#sosialisasi_kemenlu_ri
38	Kelengkapan claim di sederhanakan? Untuk reimbursement.	Klaim reimbursemen hanya untuk dalam keadaan emergency dan tidak ada provider. Kelengkapan klaim dapat dilihat pada link (sosialisasi) berikut : https://www.mandiriinhealth.co.id/id/services#sosialisasi_kemenlu_ri



QUESTION & ANSWER

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
39	Apakah berlaku untuk pemeriksaan laboratorium di Prodia?	Pemeriksaan Laboratorium atas rekomendasi dari Dokter yang merawat. Prodia termasuk Provider Mandiri Inhealth
40	Jadi kalau pada hari yang sama kita berobat di dua dokter berbeda juga diizinkan dan diganti untuk rawat jalan?	Bisa, untuk akses ke dokter umum dan dokter spesialis
41	Apakah bisa digunakan untuk medical check up?	Tidak Bisa, Medical Check Up bukan termasuk manfaat utama. Namun apabila MCU diambil untuk benefit tambahan Kementerian Luar Negeri maka dihitung ulang premi dan tentunya premi akan bertambah karena ada penambahan benefit.
42	Untuk rawat inap dengan 1 tempat tidur, masuknya plan apa?	Untuk produk Managed Care Mandiri Inhealth tidak melihat berapa banyak tempat tidur pada rawat inap melainkan kelasnya. Terdapat berbagai kelas baik kelas VVIP, VIP, I, II dan III
43	Apakah asuransi ini bisa digunakan untuk menanggung orang tua peserta?	Tidak bisa, hanya menanggung pegawai, pasangan dan anak
44	Apakah perawatan terkait pengecekan (Rapid Test dan PCR) serta perawatan terkait COVID-19 ditanggung?	Rapid Test tidak dijamin, Swab/PCR dijamin
45	Harga asuransi tersebut preminya hanya premi kesehatan dan bukan termasuk asuransi jiwa, mohon infonya?	Asuransi Kesehatan saja
46	Mau tanya rumah sakit mana saja yang bisa menerima pelayanan ini. apakah yang harus ada loket Mandiri Inhealth?	Provider Mandiri Inhealth dapat diakses di Website : www.mandiriinhealth.co.id
47	Apakah memungkinkan apabila hanya menjadi anggota ketika bertugas di Pusat (Jakarta), temporary berhenti ketiga bertugas di luar negeri dan kemudian ikut lagi saat kembali ke Jakarta?	Bisa
48	Apakah kelas kamar VIP artinya berlaku untuk kelas VIP di seluruh RS (karena rate di RS tertentu bisa lebih tinggi)?	Ya berlaku di setiap RS, berdasarkan kelas perawatan yang diambil
49	Lalu fasilitas full coverage utk 1 kelas di atas BPJS. artinya, bagi pemegang BPJS kelas 1, tidak bisa mendaftar platinum VVIP?	Bisa. Tidak harus satu tingkat di atasnya



QUESTION & ANSWER

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
50	Saat ini instansi mana saja yang sudah menggunakan Mandiri Inhealth?	BPK, PPAATK, LMAN dan beberapa instansi yang saat ini sedang dalam proses
51	Apabila yang ikut Mandiri Inhealth anak saja apakah bisa?	Tidak bisa, minimal peserta adalah pegawai
52	Dalam skema BPJS hanya dokter2 tertentu saja yang menerima BPJS. Sebagai peserta Mandiri Inhealth bagaimana manfaatnya?	Peserta Mandiri Inhealth dapat mengakses ke provider Mandiri Inhealth baik yang bekerja sama dengan BPJS, atau provider Mandiri Inhealth
53	Apakah bisa ke dokter manapun atau hanya yang menerima BPJS saja?	Bisa ke dokter mana saja yang termasuk provider Mandiri Inhealth. Apabila emergency dan tidak ada provider Mandiri Inhealth dapat melakukan reimbursement
54	Apakah kerjasama ini juga bisa dimanfaatkan pensiunan Kemlu yang membutuhkan upgrade pelayanan BPJS?	Peserta yang terdaftar untuk kerjasama saat ini adalah pegawai Aktif yang terdaftar pada Korpri Kemlu
55	Apakah harus bayar lagi ke Mandiri? Cara pembayaran premi masih dalam proses, apakah potong mandiri atau transfer?	Cara Pembayaran premi bergantung kesepakatan antara kedua belah pihak.
56	Apakah Mandiri Inhealth mencover perawatan akibat pandemic (COVID-19, Bubonik dll)	Untuk screening test seperti rapid test tidak di cover Mandiri Inhealth, namun apabila ada indikasi kearah Covid 19 seperti demam tinggi atau batuk pilek dsb, maka dilakukan swab atau PCR yang dicover Mandiri Inhealth.
57	Apakah jenis asuransi ini hanya dapat digunakan di Indonesia saja?	Hanya di Indonesia
58	Apakah nilai benefit yang di terima (seperti biaya rawat inap, santunan, dll) mengikuti inflasi? Misalkan ketika 10-20 tahun ke depan harga kamar rawat inap naik, maka penggantian yang kita terima juga bertambah (tidak mengikat dengan nilai yang sama pada saat penandatanganan akad asuransi)	Jaminan hanya berlaku satu tahun saja, tidak jangka panjang
59	Apakah ada batasan waktu untuk rawat inap/opname (unt sekali rawat inap) seperti pada BPJS?	Tidak ada Batasan hari rawat
60	Mau tanya tidak semuanya cashless, ada yang model claim reimbursement juga?	Selama di Provider Mandiri Inhealth berlaku cashless, kecuali emergency dan tidak ada provider Mandiri Inhealth pada wilayah tersebut maka dapat berlaku reimbursement



QUESTION & ANSWER

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
61	Bagaimana jika ada darurat sakit mendadak yang membutuhkan mobil ambulance untuk dibawa ke RS, apakah bisa mendapatkan bantuan mobil ambulance ke rumah?	Ambulance dari rumah ke RS atau sebaliknya tidak di cover
62	Apakah asuransi untuk pegawai kemlu saja? kalau untuk anak pegawai kemlu yang sudah kerja di instansi lain apakah bisa ikut juga?	Peserta adalah pegawai, pasangan dan anak anak. Untuk anak anak usia maksimal adalah 25 tahun masih sekolah atau kuliah, belum bekerja dan belum menikah.
63	Apakah sebelum menjadi anggota asuransi inhealth perlu dilaksanakan premedical checkup untuk menentukan penyakit bawaan apa yang ditanggung dan apa yang dikecualikan?	Tidak perlu, karena Mandiri Inhealth merupakan Asuransi kesehatan kumpulan, tidak ada screening test sebelum bergabung menjadi peserta.
64	Mohon diperjelas apa yang dimaksud dengan Dokter Keluarga? Apabila dokter rujukan pribadi yang tidak praktek di FKTP apakah jasa dokter tsb dibiayai oleh Mandiri Inhealth?	Dokter keluarga adalah dokter atau klinik Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP) yang merupakan provider Mandiri Inhealth , sebagai rujukan awal apabila akan mengakses pelayanan selanjutnya
65	Apa biaya asuransi perbulan sama untuk semua usia? seperti untuk anak dan dewasa, apa disamakan iuran bulannya?	Ya, premi per bulan untuk pegawai dan keluarga sama
66	Apakah ada premi paket keluarga?	Premi untuk per jiwa per bulan
67	Mohon informasi apakah ada coverage international untuk pegawai Kemlu yang sedang posting?	Ada, kita juga menawarkan asuransi kesehatan bagi PDLN, proposal tersebut menunggu arahan dari Sekjen Kemlu
68	Apakah ada kompensasi apabila tidak ada klaim selama masa berlaku asuransi yang 1 tahun itu.	Tidak ada