

SYARAT DAN KETENTUAN

PELAYANAN HOMECARE

INDO - HOMECARE

2022 - 2023

Daftar Isi

SYARAT DAN KETENTUAN	
PELAYANAN HOMECARE INDO HOMECARE	1
A. LAYANAN LIVE-IN PERAWAT.....	4
a. Syarat dan Ketentuan Pembayaran	4
b. Syarat dan Ketentuan Pengantaran dan Penjemputan.....	4
c. Syarat dan Ketentuan Pelayanan Live in	6
d. Syarat dan Ketentuan Pergantian.....	7
e. Syarat dan Ketentuan Member	8
f. Syarat dan Ketentuan Non Member.....	9
g. Syarat dan Ketentuan Refund.....	10
h. Syarat dan Ketentuan Izin dan Cuti Perawat	11
B. LAYANAN VISIT TERAPIS	11
a. Syarat dan Ketentuan Pembayaran	11
b. Syarat dan Ketentuan Pelayanan Visit Terapis	12
c. Syarat dan Ketentuan Pergantian Terapis	13
d. Syarat dan Ketentuan Harga Member.....	13
e. Syarat dan Ketentuan Harga Non Member	15
f. Syarat dan Ketentuan Refund.....	16
g. Syarat dan Ketentuan Izin dan Cuti Terapis.....	16
C. LAYANAN VISIT DOKTER	17
a. Syarat dan Ketentuan Pembayaran	17
b. Syarat dan Ketentuan Pelayanan Dokter.....	17
c. Syarat dan Ketentuan Pergantian Dokter.....	18
d. Syarat dan Ketentuan Refund.....	18
e. Syarat dan Ketentuan Izin dan Cuti Dokter	19
D. LAYANAN VISIT PERAWAT.....	19
a. Syarat dan Ketentuan Pembayaran	19
b. Syarat dan Ketentuan Pelayanan Visit Perawat.....	19
c. Syarat dan Ketentuan Harga.....	20
d. Syarat dan Ketentuan Refund.....	21
E. LAYANAN VISIT LABORATORIUM.....	21
a. Syarat dan Ketentuan Pembayaran	21
b. Syarat dan Ketentuan Pelayanan Visit Laboratorium.....	21

- c. Syarat dan Ketentuan Harga23
- d. Syarat dan Ketentuan Refund.....23
- F. LAYANAN KHITAN / SUNAT 24
 - a. Syarat dan Ketentuan Pembayaran24
 - b. Syarat dan Ketentuan Metode Khitan24
 - c. Syarat dan Ketentuan Pelayanan Khitan di Rumah24
 - d. Syarat dan Ketentuan Pelayanan Khitan di Klinik.....25
 - e. Syarat dan Ketentuan Refund.....26
- G. LAYANAN ALAT - ALAT KESEHATAN 26
 - a. Syarat dan Ketentuan Pembayaran26
 - b. Syarat dan Ketentuan Pengantaran dan Penjemputan Alat kesehatan26
 - c. Syarat dan Ketentuan Penggunaan Alat kesehatan.....27

A. LAYANAN LIVE-IN PERAWAT

a. Syarat dan Ketentuan Pembayaran

1. Pembayaran perawat homecare wajib dilakukan pelunasan di awal periode kontrak pada hari yang sama saat petugas perawat telah tiba dilokasi pasien
2. Apabila ketentuan poin (a) ayat (1) tidak dapat dipenuhi, maka layanan perawat homecare di **BATALKAN** dan perawat Indo homecare berhak di jemput atau dipulangkan pada hari yang sama.
3. Pada saat periode kontrak yang berlangsung akan selesai, pelunasan periode selanjutnya dilakukan selambat-lambatnya H-1 sebelum periode kontrak berakhir.
4. Apabila ketentuan poin (a) ayat (3) tidak dapat dipenuhi, maka layanan perawat homecare dinyatakan **BERAKHIR** dan perawat Indo Homecare berhak di jemput dan dipulangkan pada saat periode kontrak yang berlangsung telah berakhir.
5. Instruksi pembayaran layanan perawat homecare *khusus area jabodetabek, yakni* :
 Instruksi I : Transfer ke rekening **PT Nusantara Mitra Keluarga**
 Instruksi II : Tunai (cash) ke driver Indo Homecare
6. Instruksi pembayaran layanan perawat homecare *khusus area luar jabodetabek*, hanya dapat dilakukan dengan cara transfer ke rekening **PT Nusantara Mitra Keluarga**.

b. Syarat dan Ketentuan Pengantaran dan Penjemputan

1. Pengantaran perawat ke lokasi pasien diproses setelah reservasi (*pengisian form*) dan DP (*Down Payment*) diselesaikan oleh pengguna jasa
2. Jenis pengantaran perawat ke lokasi pasien, yakni :

Jenis Pengantaran	Jangkauan	Waktu
Pengantaran Instan	Area DKI Jakarta & Jawa Barat	Dihari yang sama
Pengantaran Reguler	Area DKI Jakarta & Jawa Barat	Esok hari
Pengantaran Nextday	Luar area DKI Jakarta & Jawa Barat	Esok hari

3. Proses pengantaran **instan** apabila reservasi (*pengisian form*) dan DP (*Down Payment*) diselesaikan oleh pengguna jasa **sebelum close order** layanan, maka pengantaran diproses pada hari yang sama, dengan jadwal sebagai berikut :

- Hari : Senin s/d Minggu
- Jam antar : 14.00 – 17.00 WIB
- Jam tiba : Menyesuaikan jarak tempuh dari lokasi asrama perawat
- Transport : Operational Indo Homecare
- Driver : Staff Indo Homecare

PJ

4. Proses pengantaran **reguler** apabila reservasi (*pengisian form*) dan DP (*Down Payment*) diselesaikan oleh pengguna jasa **setelah close order** layanan, maka pengantaran diproses pada keesokan hari, dengan jadwal sebagai berikut :

Hari : Senin s/d Minggu
Jam antar : 08.00 – 11.00 WIB
Jam tiba : Menyesuaikan jarak tempuh dari lokasi asrama perawat
Transport : Operational Indo Homecare
Driver : Staff Indo Homecare

5. Pengantaran **reguler** dikenakan biaya tambahan sebesar Rp. 350.000 (*tiga ratus lima puluh ribu rupiah*) dan secara langsung maupun tidak langsung patuh pada **syarat dan ketentuan pembayaran** poin (a) ayat (1) beserta turunannya dengan rincian sebagai berikut :

Biaya Transportasi & Driver : Rp. 250.000
Biaya Adminstrasi : Rp. 100.000

6. Apabila kapasitas pengantaran **instan & reguler** telah mencapai jumlah maksimum, maka pengantaran perawat dialihkan menggunakan transportasi umum/online

7. Proses pengantaran **nextday** apabila reservasi (*pengisian form*) dan DP (*Down Payment*) diselesaikan oleh pengguna jasa **setelah close order** layanan, maka pengantaran diproses pada keesokan hari, dengan jadwal sebagai berikut :

Hari : Senin s/d Minggu
Jam antar : 14.00 – 17.00 WIB
Jam tiba : Menyesuaikan jarak tempuh dari lokasi asrama perawat
Transport : Transportasi Umum (*Pesawat/Kereta Api/Bus/Travel*)

8. Khusus pengantaran dan penjemputan dengan menggunakan transportasi pesawat terbang, biaya perjalanan dan tiket ditanggung oleh pengguna jasa.

9. Segala bentuk pembatalan dan/atau penundaan jadwal pengantaran dan/atau penjemputan dari yang sudah ditentukan, maka biaya pengantaran dan/atau penjemputan ditanggung oleh pengguna jasa.

10. Biaya transportasi pengantaran dan/atau penjemputan yang dibayarkan oleh pengguna jasa tidak dapat diklaim/refund/reimburse

11. Jadwal penjemputan perawat di lokasi pasien, *khusus area DKI Jakarta dan Jawa Barat*, yakni :

Hari : Senin s/d Minggu
Jam : 08.00 – 11.00 WIB
Transport : Operational Indo Homecare
Driver : Staff Indo Homecare

12. Jadwal penjemputan perawat homecare di lokasi pasien, *khusus luar area DKI Jakarta dan Jawa Barat*, yakni :

Hari : Senin s/d Minggu

Jam : 08.00 – 11.00 WIB

Transport : Transportasi Umum (*Pesawat/Kereta Api/Bus/Travel*)

13. Ketentuan pengantaran dan penjemputan perawat hanya berlaku untuk satu alamat pengantaran dan tidak berlaku untuk perpindahan alamat, apabila terjadi perpindahan alamat, maka biaya pengantaran dan penjemputan atau kepulangan perawat akan ditanggung sepenuhnya oleh pengguna jasa

c. Syarat dan Ketentuan Pelayanan Live in

1. Layanan perawat homecare yang bertugas dilokasi pasien selama 24 jam/hari sepanjang periode kontrak yang disepakati disebut dengan perawat *live in*.
2. Pemesanan atau reservasi perawat homecare, *khusus area Jabodetabek* maksimal pada jam 12.00 WIB pada hari yang sama, pada waktu tersebut disebut dengan *close order*
3. Pemesanan atau reservasi di atas jam 12.00 WIB, *khusus area Jabodetabek* maka pelayanan perawat *Live in* akan di jadwalkan esok hari.
4. Pemesanan atau reservasi *khusus area luar Jabodetabek*, pelayanan perawat *Live in* akan di jadwalkan esok hari
5. Periode kontrak layanan perawat *Live in* wajib ditanda tangani oleh pengguna jasa atau pihak keluarga pasien sebelum pelayanan berlangsung
6. Layanan perawat *Live in* memiliki beberapa periode waktu layanan dengan perhitungan harian, yakni :
 - a. Periode mingguan, berlaku selama 7 hari terhitung sejak perawat tiba dilokasi pasien dirawat
 - b. Periode bulanan, berlaku selama 30 hari terhitung sejak perawat tiba dilokasi pasien dirawat
7. Seluruh tindakan perawat *Live in* dilokasi pasien akan mengikuti ketentuan **SOP pelayanan perawat homecare** tanpa mengurangi atau melebihi kegiatan yang sudah ditentukan
8. Seluruh tindakan perawat *Live in* akan didokumentasikan didalam lembar rekam medis pasien
9. Perawat *Live in* berhak mendapatkan ruang atau tempat istirahat yang terpisah dengan pasien apabila kondisi pasien memiliki penyakit yang menular melalui udara, seperti ; TB paru atau Covid-19 atau sejenisnya

PJ

10. Perawat homecare yang bertugas memberikan pelayanan *Live in* dirumah pasien, berhak mendapatkan waktu istirahat yang layak setiap hari sebanyak 8 jam dengan menyesuaikan jadwal istirahat pasien
11. Perawat homecare yang bertugas memberikan pelayanan *Live in* di rumah sakit berhak mendapatkan waktu istirahat yang layak setiap hari sebanyak 8 jam dengan menyesuaikan jadwal istirahat pasien atau ketentuan dari pihak rumah sakit
12. Tanpa mengurangi ketentuan poin (c) ayat (11), perawat homecare yang bertugas memberikan pelayanan *Live in* di rumah sakit berhak mendapatkan tempat istirahat yang layak selama proses perawatan pasien di rumah sakit, seperti berikut :
 - a) Sofa Bed/Bed di kamar rawat pasien
 - b) Penginapan atau kost di sekitar rumah sakit
 - c) Tempat tidur dirumah pasien atau pihak keluarga pasien
13. Tanpa mengurangi ketentuan poin (c) ayat (11 & 12), perawat homecare yang bertugas memberikan pelayanan *Live in* di rumah sakit berhak mendapatkan konsumsi yang layak sebanyak 3x/hari atau di uangkan minimal Rp. 75.000/hari selama proses perawatan pasien di rumah sakit

d. Syarat dan Ketentuan Pergantian

1. Apabila pasien atau pihak keluarga pasien mengalami ketidakcocokan dengan kandidat perawat yang bertugas maka akan dilakukan mediasi sesuai dengan aturan yang berlaku dengan waktu mediasi selambat-lambatnya 3x24 jam.
2. Proses pergantian perawat atas permintaan dari pengguna jasa akan dikenakan beban kepada pengguna jasa, dengan rincian sebagai berikut :

Transportasi	: Rp. 250.000 / sesuai lokasi pasien
Swab test perawat pengganti	: Rp. 65.000
3. Proses pergantian perawat atas permintaan dari perawat yang bertugas maka biaya pergantian akan dibebankan oleh pihak Indo Homecare
4. Apabila petugas perawat mengalami gangguan kesehatan, seperti berikut :
 - Kondisi sakit sedang/berat
 - Kondisi yang perlu dilakukan rawat inap atau isoman
 - Kondisi nyeri skala 4 – 10
 - Kondisi demam (>38 derajat)
 - Kondisi luka sedang-berat/terjadi kecelakaan kerja

Maka perawat yang bertugas wajib untuk dilakukan pergantian dan biaya pergantian dibebankan oleh pihak Indo Homecare

PJ

5. Proses pengantaran dan penjemputan untuk pergantian perawat secara langsung dan/atau tidak langsung sepenuhnya mengikuti **syarat dan ketentuan pengantaran dan penjemputan** poin (b) beserta turunannya sesuai dengan kondisi dan keadaan yang sudah di atur didalamnya

e. Syarat dan Ketentuan Member

1. Layanan yang masuk dalam kategori harga member adalah layanan jasa perawat (perawat pendamping, perawat ahli, perawat intensif)
2. Harga member **tidak berlaku** bagi pengguna jasa yang ingin menggunakan jasa perawat harian (paket mingguan)
3. Harga member **tidak berlaku** bagi pengguna jasa yang berada di lokasi *luar area jabodetabek dan bandung*
4. Harga member **tidak berlaku** bagi pengguna jasa yang ingin menggunakan jasa perawat ICU, Perawat Ibu dan Anak, dan Perawat Covid-19
5. Setiap pengguna jasa Indo Homecare berhak untuk mendapatkan penawaran menjadi member Indo Homecare
6. Syarat dan ketentuan member dapat dihentikan sewaktu – waktu apabila sudah memenuhi kuota penerima member Indo Homecare tanpa menghentikan penerima member Indo Homecare sebelumnya
7. Ketentuan biaya member layanan jasa Indo Homecare adalah Rp. 3.500.000/tahun
8. Member Indo Homecare hanya berlaku untuk 1 pasien dan tidak dapat dialihkan kepada pasien lain dalam kondisi apapun selama periode member berlangsung
9. Member Indo Homecare dapat melakukan pemesanan layanan lebih dari 1 perawat dan dapat mengkombinasikannya dengan layanan jasa homecare yang lain sesuai dengan kondisi, kemampuan, dan kebutuhan pasien
10. Setiap pengguna jasa yang menjadi member Indo Homecare akan mendapatkan *best price* layanan jasa kesehatan Indo Homecare
11. Ketentuan biaya dan periode layanan jasa perawat, khusus pengguna jasa member Indo Homecare, yakni :

Perawat Pendamping	: Rp. 4.500.000/bulan
Perawat ahli + kunjungan dokter (1x)	: Rp. 5.500.000/bulan
Perawat Intensif + kunjungan dokter (1x)	: Rp. 6.500.000/bulan
12. Setiap pengguna jasa yang bergabung menjadi member Indo Homecare wajib menyelesaikan pembayaran biaya member di awal periode kontrak
13. Mekanisme pembayaran biaya member dan layanan jasa perawat secara langsung dan/atau tidak langsung mengikuti **syarat dan ketentuan pembayaran** poin (a) ayat (1) beserta seluruh turunannya sesuai dengan kondisi dan keadaan yang sudah di atur didalamnya

14. Petugas perawat dan dokter yang bertugas dilokasi pasien akan ditentukan oleh pihak Indo Homecare dengan menyesuaikan keahlian kandidat yang akan bertugas sesuai dengan kebutuhan pasien
15. Mekanisme layanan jasa perawat yang bertugas di lokasi pasien secara langsung dan/atau tidak langsung mengikuti **syarat dan ketentuan Pelayanan Live in** poin (c) berserta seluruh turunannya sesuai dengan kondisi dan keadaan yang sudah di atur didalamnya
16. Kunjungan dokter dalam periode kontrak layanan jasa perawat akan melakukan kegiatan kunjungan dokter sesuai dengan SOP **pelayanan dokter homecare** tanpa mengurangi atau melebihi kegiatan yang sudah ditentukan
17. Mekanisme pengantaran dan penjemputan perawat yang bertugas dilokasi pasien secara langsung dan/atau tidak langsung mengikuti **syarat dan ketentuan pengantaran dan penjemputan** poin (b) berserta seluruh turunannya sesuai dengan kondisi dan keadaan yang sudah di atur didalamnya
18. Mekanisme pergantian perawat dan dokter yang bertugas dilokasi pasien secara langsung dan/atau tidak langsung mengikuti **syarat dan ketentuan pergantian** poin (d) berserta seluruh turunannya sesuai dengan kondisi dan keadaan yang sudah di atur didalamnya
19. Setiap pengguna jasa yang menjadi member Indo Homecare wajib bersedia untuk dilakukan dokumentasi pelayanan jasa perawat apabila dibutuhkan untuk kepentingan internal Indo Homecare disertai dengan adab Indo Homecare akan tetap menjaga kerahasiaan dan identitas pasien serta keluarga pasien

f. Syarat dan Ketentuan Non Member

1. Cakupan layanan perawat Live-in non member adalah perawat pendamping periode mingguan dan bulanan, perawat ahli periode mingguan dan bulanan, perawat intensif periode mingguan dan bulanan, perawat icu periode mingguan dan bulanan, perawat ibu dan anak periode mingguan dan bulanan, perawat covid-19 periode mingguan
2. Pengguna jasa yang menolak penawaran member Indo Homecare secara langsung dan/atau tidak langsung akan menjadi pengguna jasa non member Indo Homecare
3. Pengguna jasa non member berhak untuk memilih petugas perawat yang akan bertugas dilokasi pasien
4. Pengguna jasa non member berlaku untuk yang berada dilokasi seluruh Indonesia

PJ

5. Ketentuan biaya dan periode layanan jasa perawat, khusus pengguna jasa non member Indo Homecare, yakni :

Kategori Layanan Perawat	Periode	
	Mingguan	Bulanan
Perawat Pendamping + Dokter	Rp. 2.500.000	Rp. 5.500.000
Perawat Ahli + Dokter	Rp. 3.500.000	Rp. 7.500.000
Perawat Intensif + Dokter	Rp. 4.000.000	Rp. 9.000.000
Perawat ICU + Dokter	Rp. 10.000.000	Rp. 30.000.000
Perawat Ibu dan Anak + Dokter	Rp. 9.000.000	Rp. 16.000.000
Perawat Covid-19 + Dokter	Rp. 10.000.000	Rp. -

6. Mekanisme pembayaran biaya layanan jasa perawat secara langsung dan/atau tidak langsung mengikuti **syarat dan ketentuan pembayaran** poin (a) ayat (1) berserta seluruh turunannya sesuai dengan kondisi dan keadaan yang sudah di atur didalamnya
7. Mekanisme pengantaran dan penjemputan perawat yang bertugas dilokasi pasien secara langsung dan/atau tidak langsung mengikuti **syarat dan ketentuan pengantran dan penjemputan** poin (b) berserta seluruh turunannya sesuai dengan kondisi dan keadaan yang sudah di atur didalamnya
8. Mekanisme layanan jasa perawat yang bertugas di lokasi pasien secara langsung dan/atau tidak langsung mengikuti **syarat dan ketentuan Pelayanan Live in** poin (c) berserta seluruh turunannya sesuai dengan kondisi dan keadaan yang sudah di atur didalamnya
9. Kunjungan dokter dalam periode kontrak layanan jasa perawat akan melakukan kegiatan kunjungan dokter sesuai dengan SOP **pelayanan dokter homecare** tanpa mengurangi atau melebihkan kegiatan yang sudah ditentukan
10. Mekanisme pergantian perawat dan dokter yang bertugas dilokasi pasien secara langsung dan/atau tidak langsung mengikuti **syarat dan ketentuan pergantian** poin (d) berserta seluruh turunannya sesuai dengan kondisi dan keadaan yang sudah di atur didalamnya

g. Syarat dan Ketentuan Refund

1. Apabila pihak Indo Homecare melakukan **pembatalan** layanan perawat *Live-in*, maka seluruh biaya yang sudah dibayarkan pengguna jasa **dikembalikan 100%**
2. Apabila pihak pengguna jasa melakukan **pembatalan** layanan perawat *Live-in*, maka seluruh biaya yang sudah dibayarkan pengguna jasa **tidak dapat dikembalikan**

PJ

3. Apabila pasien meninggal pada periode kontrak layanan perawat *Live-in* masih berlangsung maka pembayaran yang sudah dibayarkan **tidak dapat dikembalikan**
4. Mekanisme refund selambat-lambatnya 14 hari kerja setelah informasi refund diterima dengan mengikuti instruksi pengisian form pengajuan refund

h. Syarat dan Ketentuan Izin dan Cuti Perawat

1. Petugas perawat yang bertugas dilokasi pasien selama masa periode 90 hari kerja berhak mendapatkan izin dan cuti.
2. Petugas perawat wajib melakukan pengajuan izin dan cuti kepada pengguna jasa 14 hari sebelum hari izin dan cuti yang dilaksanakan
3. Petugas perawat berhak mendapatkan izin dan cuti selama 3 hari kerja berturut-turut
4. Petugas perawat berhak mendapatkan izin mendadak dengan berbagai kondisi pada keluarga inti (suami, istri, anak kandung, orang tua kandung, saudara kandung), seperti berikut :
 - Keluarga inti meninggal dunia
 - Keluarga inti sakit berat/sakaratul maut
 - Masalah hukum pengadilan keluarga inti
 - Terjadi bencana alam dilokasi keluarga inti
5. Tanpa mengurangi ketentuan poin (h) ayat (4), petugas perawat wajib melampirkan bukti foto dan/atau chat keluarga sesuai dengan kategori kondisi yang terjadi pada poin (h) ayat (4)
6. Petugas perawat yang melakukan izin mendadak akan dilakukan pergantian sesuai dengan **syarat dan ketentuan pergantian** poin (d) beserta seluruh turunannya sesuai dengan kondisi dan keadaan yang sudah di atur didalamnya

B. LAYANAN VISIT TERAPIS

a. Syarat dan Ketentuan Pembayaran

1. Pelunasan layanan visit terapis dilakukan di awal periode kontrak pada hari yang sama saat petugas terapis telah tiba dilokasi pasien dan menyelesaikan *treatment* sesi pertama
2. Apabila ketentuan poin (a) ayat (1) pada layanan visit terapis tidak dapat dipenuhi, maka kunjungan layanan visit terapis untuk selanjutnya di **BATALKAN**
3. Pada saat periode kontrak dan/atau jumlah sesi *treatment* yang berlangsung tersisa tinggal 1 kunjungan, maka pelunasan periode selanjutnya dilakukan setelah *treatment* terakhir selesai.

PJ

4. Apabila ketentuan poin (a) ayat (3) pada layanan visit terapis tidak dapat dipenuhi, maka layanan visit terapis dinyatakan **BERAKHIR**
5. Instruksi pembayaran layanan visit terapis, hanya dapat dilakukan dengan cara transfer ke rekening **PT Nusantara Mitra Keluarga**

b. Syarat dan Ketentuan Pelayanan Visit Terapis

1. Visit terapis merupakan kategori dari beberapa profesi terapis, yakni fisioterapi, terapi wicara, okupasi terapi, dan akupuntur.
2. Jadwal pelayanan visit terapis adalah sebagai berikut :
 - Hari : Senin – Sabtu
 - Jam : 08-00 s/d 17.00
 - Libur : Minggu dan Tanggal Merah
3. *Treatment* diluar jam kerja dikenakan beban biaya lembur kepada pengguna jasa sebesar Rp. 100.000/sesi
4. Ketentuan durasi *treatment* setiap kunjungan adalah 60 menit/sesi dan sudah termasuk didalamnya *assessment*, perencanaan, intervensi, latihan, edukasi dan home program, serta dokumentasi didalam rekam medis pasien
5. Reservasi layanan visit terapis mengikuti jadwal kosong terapis yang akan bertugas
6. Periode kontrak layanan visit terapis wajib ditanda tangani oleh pengguna jasa atau pihak keluarga pasien sebelum pelayanan berlangsung
7. Layanan jasa visit terapis memiliki kategori periode dan masa berlaku periode, sebagai berikut :

PERIODE SESI	DOSIS	MASA BERLAKU
4x sesi	1x seminggu	30 hari, dimulai sejak sesi pertama
8x sesi	2x seminggu	45 hari, dimulai sejak sesi pertama
12x sesi	3x seminggu	60 hari, dimulai sejak sesi pertama
16x sesi	4x seminggu	75 hari, dimulai sejak sesi pertama

8. Tanpa mengurangi **ketentuan pelayanan visit terapis** poin (b) ayat (7), apabila sesi periode kunjungan belum habis dan telah melewati masa berlaku periode visit maka jumlah sesi dianggap selesai dan dilanjutkan dengan periode baru
9. Apabila pasien tidak dapat melanjutkan sesi terapi dengan alasan atau kondisi apapun, maka sisa sesi pelayanan visit terapis tidak dapat dialihkan kepada orang lain
10. Layanan visit terapis tidak dapat di kombinasi dalam 1 kategori periode. Misalnya *paket 8 sesi untuk layanan fisioterapi dan akupuntur*

PJ

11. Acuan untuk menentukan layanan visit terapis adalah dari profesi terapis sesuai dengan yang tertera pada **ketentuan pelayanan visit terapis** poin (b) ayat (1)
12. Seluruh tindakan dan intervensi kunjungan yang dilakukan oleh petugas terapis akan didokumentasikan kedalam lembaran rekam medis Indo Homecare

c. Syarat dan Ketentuan Pergantian Terapis

1. Apabila pasien atau pihak keluarga pasien mengalami ketidakcocokan dengan kandidat terapis yang bertugas maka akan dilakukan mediasi sesuai dengan aturan yang berlaku dengan waktu mediasi selambat-lambatnya 3x24 jam atau setelah sesi selanjutnya berlangsung.
2. Apabila upaya pada **syarat dan ketentuan pergantian terapis** poin (c) ayat (a) tetap tidak ditemukan kecocokan, maka pada kunjungan selanjutnya akan dilakukan pergantian dengan mengikuti **syarat dan ketentuan pelayanan visit terapis** poin (b) ayat (5)
3. Proses pergantian kandidat terapis yang bertugas atas permintaan dari pengguna jasa tidak akan dikenakan biaya apapun
4. Proses pergantian terapis atas permintaan dari terapis yang bertugas maka biaya pergantian akan dibebankan oleh pihak Indo Homecare
5. Kunjungan petugas terapis pengganti secara langsung dan/atau tidak langsung mengikuti **syarat dan ketentuan pelayanan visit terapis** poin (b) ayat (5)
6. Apabila petugas terapis mengalami gangguan kesehatan, seperti berikut :
 - Kondisi sakit sedang/berat
 - Kondisi yang perlu dilakukan rawan inap atau isoman
 - Kondisi nyeri skala 4 – 10
 - Kondisi demam (>38 derajat)
 - Kondisi luka sedang-berat/terjadi kecelakaan kerja

Maka terapis yang bertugas wajib untuk dilakukan pergantian sementara hingga kandidat terapis utama sembuh dan pulih kembali

d. Syarat dan Ketentuan Harga Member

1. Layanan yang masuk dalam kategori harga member adalah layanan jasa terapis (fisioterapi, terapi wicara, okupasi terapi, akupuntur)
2. Harga member **tidak berlaku** bagi pengguna jasa yang berada di lokasi *luar area jabodetabek*
3. Harga member **tidak berlaku** bagi pengguna jasa yang membutuhkan 1 kali kunjungan terapis
4. Setiap pengguna jasa Indo Homecare berhak untuk mendapatkan penawaran menjadi member Indo Homecare

PJ

5. Syarat dan ketentuan member dapat dihentikan sewaktu – waktu apabila sudah memenuhi kuota penerima member Indo Homecare tanpa menghentikan penerima member Indo Homecare sebelumnya
6. Ketentuan biaya member layanan jasa Indo Homecare adalah Rp. 3.500.000/tahun
7. Member Indo Homecare hanya berlaku untuk 1 pasien dan tidak dapat dialihkan kepada pasien lain dalam kondisi apapun selama periode member berlangsung
8. Member Indo Homecare dapat melakukan pemesanan layanan jasa terapis lebih dari 1 terapis dan dapat mengkombinasikannya dengan layanan jasa homecare yang lain sesuai dengan kondisi, kemampuan, dan kebutuhan pasien
9. Setiap pengguna jasa yang menjadi member Indo Homecare akan mendapatkan *best price* layanan jasa kesehatan Indo Homecare
10. Ketentuan biaya dan periode layanan jasa terapis, khusus pengguna jasa member Indo Homecare, yakni :

PERIODE SESI	HARGA
4x sesi	Rp. 1.250.000
8x sesi	Rp. 2.200.000
12x sesi	Rp. 2.600.000
16x sesi	Rp. 3.100.000

11. Harga yang dibayarkan pengguna jasa untuk setiap periode layanan terapis sudah termasuk ; kunjungan dokter 1x sesi, transportasi kunjungan terapis & dokter, tindakan dan intervensi terapis & dokter, rekam medis terapis & dokter, alat penunjang intervensi terapis & dokter
12. Setiap pengguna jasa yang bergabung menjadi member Indo Homecare wajib menyelesaikan pembayaran biaya member di awal periode kontrak dan digabung dengan pembayaran layanan jasa terapis sesuai dengan periode kunjungan terapis yang dibutuhkan
13. Mekanisme pembayaran biaya member dan layanan jasa terapis secara langsung dan/atau tidak langsung mengikuti **syarat dan ketentuan pembayaran** poin (a) ayat (1) berserta seluruh turunannya sesuai dengan kondisi dan keadaan yang sudah di atur didalamnya
14. Petugas terapis dan dokter yang bertugas dilokasi pasien akan ditentukan oleh pihak Indo Homecare dengan menyesuaikan keahlian kandidat dan kebutuhan pasien
15. Mekanisme layanan jasa terapis yang bertugas di lokasi pasien secara langsung dan/atau tidak langsung mengikuti **syarat dan ketentuan pelayanan visit terapis** poin (b) berserta seluruh turunannya sesuai dengan kondisi dan keadaan yang sudah di atur didalamnya

PJ

16. Kunjungan dokter dalam periode kontrak layanan jasa terapis akan melakukan kegiatan kunjungan dokter sesuai dengan SOP **pelayanan dokter homecare** tanpa mengurangi atau melebihi kegiatan yang sudah ditentukan
17. Mekanisme pergantian terapis dan dokter yang bertugas dilokasi pasien secara langsung dan/atau tidak langsung mengikuti **syarat dan ketentuan pergantian terapis** poin (c) beserta seluruh turunannya sesuai dengan kondisi dan keadaan yang sudah di atur didalamnya
18. Setiap pengguna jasa yang menjadi member Indo Homecare wajib bersedia untuk dilakukan dokumentasi pelayanan jasa terapis apabila dibutuhkan untuk kepentingan internal Indo Homecare disertai dengan adab Indo Homecare akan tetap menjaga kerahasiaan dan identitas pasien serta keluarga pasien

e. Syarat dan Ketentuan Harga Non Member

1. Pengguna jasa non member berhak untuk memilih petugas terapis yang akan bertugas dilokasi pasien
2. Pengguna jasa non member berlaku untuk yang berada dilokasi seluruh Indonesia
3. Ketentuan biaya dan periode layanan jasa terapis, khusus pengguna jasa non member Indo Homecare, yakni :

SESI	HARGA
1x sesi	Rp. 625.000
4x sesi	Rp. 2.500.000
8x sesi	Rp. 3.500.000
12x sesi	Rp. 4.500.000
16x sesi	Rp. 5.500.000

4. Harga yang dibayarkan pengguna jasa untuk setiap periode layanan terapis sudah termasuk ; kunjungan dokter 1x sesi (*kecuali kunjungan terapis 1x sesi*), transportasi kunjungan terapis & dokter, tindakan dan intervensi terapis & dokter, rekam medis terapis & dokter, alat penunjang intervensi terapis & dokter
5. Mekanisme pembayaran biaya layanan jasa terapis secara langsung dan/atau tidak langsung mengikuti **syarat dan ketentuan pembayaran** poin (a) ayat (1) beserta seluruh turunannya sesuai dengan kondisi dan keadaan yang sudah di atur didalamnya
6. Mekanisme layanan jasa terapis yang bertugas di lokasi pasien secara langsung dan/atau tidak langsung mengikuti **syarat dan ketentuan pelayanan visit terapis** poin (b) beserta seluruh turunannya sesuai dengan kondisi dan keadaan yang sudah di atur didalamnya
7. Kunjungan dokter dalam periode kontrak layanan jasa terapis akan melakukan kegiatan kunjungan dokter sesuai dengan SOP **pelayanan dokter homecare** tanpa mengurangi atau melebihi kegiatan yang sudah ditentukan

PJ

8. Mekanisme pergantian terapis yang bertugas dilokasi pasien secara langsung dan/atau tidak langsung mengikuti **syarat dan ketentuan pergantian terapis** poin (c) berserta seluruh turunannya sesuai dengan kondisi dan keadaan yang sudah di atur didalamnya

f. Syarat dan Ketentuan Refund

1. Apabila pihak Indo Homecare melakukan **pembatalan** layanan visit terapis sebelum terjadinya *treatment* terapis dikarenakan kurangnya kapasitas pelayanan, maka seluruh biaya yang sudah dibayarkan pengguna jasa dikembalikan 100%
2. Apabila pihak pengguna jasa melakukan **pembatalan** layanan visit terapis sebelum atau pada saat sedang berlangsungnya periode pelayanan visit terapis, maka seluruh biaya yang sudah dibayarkan pengguna jasa **tidak dapat dikembalikan**
3. Apabila pasien meninggal atau keluar kota diluar wilayah jangkauan layanan Indo Homecare pada masa periode kontrak layanan visit terapis maka pembayaran yang sudah dibayarkan **tidak dapat dikembalikan**
4. Mekanisme refund selambat-lambatnya 14 hari kerja setelah informasi refund diterima dengan mengikuti instruksi pengisian *form pengajuan refund*

g. Syarat dan Ketentuan Izin dan Cuti Terapis

1. Petugas terapis wajib melakukan pengajuan izin dan/atau cuti kepada pengguna jasa 7 hari sebelum hari izin dan/atau cuti yang berlangsung
2. Petugas terapis berhak mendapatkan izin dan cuti selama 3 hari kerja berturut-turut
3. Petugas terapis berhak mendapatkan izin mendadak dengan berbagai kondisi pada keluarga inti (suami, istri, anak kandung, orang tua kandung, saudara kandung), seperti berikut :
 - Keluarga inti meninggal dunia
 - Keluarga inti sakit berat/sakaratul maut
 - Masalah hukum pengadilan keluarga inti
 - Terjadi bencana alam dilokasi keluarga inti
4. Tanpa mengurangi ketentuan poin (g) ayat (3), petugas terapis wajib melampirkan bukti foto dan/atau chat keluarga sesuai dengan kategori kondisi yang terjadi pada poin (g) ayat (3)
5. Petugas terapis yang izin mendadak akan dilakukan pergantian sesuai dengan **syarat dan ketentuan pergantian** poin (c) beserta seluruh turunannya sesuai dengan kondisi dan keadaan yang sudah di atur didalamnya

PJ

C. LAYANAN VISIT DOKTER

a. Syarat dan Ketentuan Pembayaran

1. Pelunasan layanan visit dokter wajib dilakukan setelah tindakan dokter pada kunjungan pertama selesai
2. Instruksi pembayaran layanan visit dokter, hanya dapat dilakukan dengan cara transfer ke rekening **PT Nusantara Mitra Keluarga**

b. Syarat dan Ketentuan Pelayanan Dokter

1. Semua petugas visit dokter Indo Homecare merupakan dokter umum
2. Jadwal kunjungan dokter, sebagai berikut :

Hari	: Senin – Sabtu
Jam	: 08-00 s/d 17.00
Libur	: Minggu dan Tanggal Merah
3. *Treatment* diluar jam kerja dikenakan beban biaya lembur kepada pengguna jasa sebesar Rp. 200.000/sesi
4. Ketentuan durasi *treatment* setiap kunjungan adalah maksimal 45 menit/sesi dan sudah termasuk didalamnya *assessment*, pemeriksaan, perencanaan, intervensi, edukasi dan home program, serta dokumentasi didalam rekam medis pasien
5. Resep dokter akan menyesuaikan kebutuhan pasien
6. Reservasi layanan visit dokter mengikuti jadwal kosong dokter yang akan bertugas
7. Layanan jasa visit dokter memiliki kategori periode dan masa berlaku periode, sebagai berikut :

PERIODE SESI	DOSIS	MASA BERLAKU
1x sesi	1x sebulan	30 hari
2x sesi	2x sebulan	30 hari
4x sesi	1x seminggu	60 hari
8x sesi	2x seminggu	60 hari

8. Tanpa mengurangi **ketentuan pelayanan visit dokter** poin (b) ayat (7), apabila sesi periode kunjungan belum habis dan telah melewati masa berlaku periode visit maka jumlah sesi dianggap selesai dan dilanjutkan dengan periode baru
9. Apabila pasien tidak dapat melanjutkan sesi yang tersisa dengan alasan atau kondisi apapun, maka sisa sesi pelayanan visit dokter tidak dapat dialihkan kepada orang lain
10. Seluruh tindakan dan intervensi kunjungan yang dilakukan oleh petugas dokter akan didokumentasikan kedalam lembaran rekam medis Indo Homecare

PJ

c. Syarat dan Ketentuan Pergantian Dokter

1. Apabila pasien atau pihak keluarga pasien mengalami ketidakcocokan dengan kandidat dokter yang bertugas maka akan dilakukan mediasi sesuai dengan aturan yang berlaku dengan waktu mediasi selambat-lambatnya 3x24 jam atau setelah sesi selanjutnya berlangsung.
2. Apabila upaya pada **syarat dan ketentuan pergantian dokter** poin (c) ayat (a) tetap tidak ditemukan kecocokan, maka pada kunjungan selanjutnya akan dilakukan pergantian dengan mengikuti **syarat dan ketentuan pelayanan visit dokter** poin (b) ayat (6)
3. Proses pergantian kandidat dokter yang bertugas atas permintaan dari pengguna jasa tidak akan dikenakan biaya apapun
4. Proses pergantian kandidat dokter yang bertugas atas permintaan dari petugas dokter akan dikenakan *sangsi tugas* sebesar Rp. 350.000 dengan ketentuan dilakukan pemotongan gaji pada saat proses payroll
5. Kunjungan petugas dokter pengganti secara langsung dan/atau tidak langsung mengikuti **syarat dan ketentuan pelayanan visit dokter** poin (b) ayat (6)
6. Apabila petugas dokter mengalami gangguan kesehatan, seperti berikut :
 - Kondisi sakit sedang/berat
 - Kondisi yang perlu dilakukan rawan inap atau isoman
 - Kondisi nyeri skala 4 – 10
 - Kondisi demam (>38 derajat)
 - Kondisi luka sedang-berat/terjadi kecelakaan kerja

Maka dokter yang bertugas wajib untuk dilakukan pergantian sementara hingga kandidat dokter utama sembuh dan pulih kembali

d. Syarat dan Ketentuan Refund

1. Apabila pihak Indo Homecare melakukan **pembatalan** layanan visit dokter sebelum terjadinya kunjungan dokter dikarenakan kurangnya kapasitas pelayanan Indo Homecare, maka seluruh biaya yang sudah dibayarkan pengguna jasa dikembalikan 100%
2. Apabila pihak pengguna jasa melakukan **pembatalan** layanan visit dokter sebelum atau pada saat sedang berlangsungnya periode pelayanan visit dokter, maka seluruh biaya yang sudah dibayarkan pengguna jasa **tidak dapat dikembalikan**
3. Apabila pasien meninggal atau keluar kota diluar wilayah jangkauan layanan Indo Homecare pada masa periode kontrak layanan visit dokter maka pembayaran yang sudah dibayarkan **tidak dapat dikembalikan**

PJ

4. Mekanisme refund selambat-lambatnya 14 hari kerja setelah informasi refund diterima dengan mengikuti instruksi pengisian *form pengajuan refund*

e. Syarat dan Ketentuan Izin dan Cuti Dokter

1. Petugas dokter wajib melakukan pengajuan izin dan/atau cuti kepada pengguna jasa 7 hari sebelum hari izin dan/atau cuti yang berlangsung
2. Petugas dokter berhak mendapatkan izin dan cuti selama 3 hari kerja berturut-turut
3. Petugas dokter berhak mendapatkan izin mendadak dengan berbagai kondisi pada keluarga inti (suami, istri, anak kandung, orang tua kandung, saudara kandung), seperti berikut :
 - Keluarga inti meninggal dunia
 - Keluarga inti sakit berat/sakaratul maut
 - Masalah hukum pengadilan keluarga inti
 - Terjadi bencana alam dilokasi keluarga inti
4. Tanpa mengurangi ketentuan poin (e) ayat (3), petugas dokter wajib melampirkan bukti foto dan/atau chat keluarga sesuai dengan kategori kondisi yang terjadi pada poin (e) ayat (3)
5. Petugas dokter yang izin mendadak akan dilakukan pergantian sesuai dengan **syarat dan ketentuan pergantian** poin (c) beserta seluruh turunannya sesuai dengan kondisi dan keadaan yang sudah di atur didalamnya

D. LAYANAN VISIT PERAWAT

a. Syarat dan Ketentuan Pembayaran

1. Pelunasan layanan visit perawat wajib dilakukan setelah tindakan keperawatan pada kunjungan pertama selesai
2. Instruksi pembayaran layanan visit perawat *khusus area jabodetabek dan bandung* dapat dilakukan dengan cara, sebagai berikut :
 - Intruksi I : Transfer ke rekening **PT Nusantara Mitra Keluarga**
 - Intruksi II : Tunai (cash) ke perawat Indo Homecare
3. Instruksi pembayaran layanan visit perawat *khusus area luar jabodetabek dan bandung*, hanya dapat dilakukan dengan cara transfer ke rekening **PT Nusantara Mitra Keluarga**

b. Syarat dan Ketentuan Pelayanan Visit Perawat

1. Seluruh petugas visit perawat Indo Homecare merupakan perawat lulusan akademis keperawatan

PJ

2. Layanan yang termasuk didalam pelayanan kunjungan visit perawat adalah sebagai berikut :

Layanan Visit Perawat	
Pemasangan Infus	Personal hygiene
Pemasangan NGT	Perawatan Luka Ringan
Pemasangan Catheter	Perawatan Luka Ulkus
Penyuntikan Obat/Vitamin	Perawatan Luka Diabetes

3. Jadwal kunjungan visit perawat, sebagai berikut :

Hari : Senin – Sabtu
 Jam : 08-00 s/d 17.00
 Libur : Minggu dan Tanggal Merah

4. *Treatment* diluar jam kerja dikenakan beban biaya lembur kepada pengguna jasa sebesar Rp. 100.000/sesi
5. Ketentuan durasi *treatment* setiap kunjungan adalah maksimal 120 menit/sesi dan sudah termasuk didalamnya *assessment*, pemeriksaan, perencanaan, intervensi, tindakan keperawatan, edukasi dan home program, serta dokumentasi didalam rekam medis pasien
6. Dalam keadaan sadar, pihak keluarga pasien atau pengguna jasa menerima segala resiko terhadap tindakan yang akan dilakukan petugas visit perawat Indo Homecare
7. Reservasi layanan visit perawat mengikuti jadwal kosong perawat yang akan bertugas
8. Seluruh tindakan dan intervensi kunjungan yang dilakukan oleh petugas perawat akan didokumentasikan kedalam lembaran rekam medis Indo Homecare

c. Syarat dan Ketentuan Harga

1. Setiap layanan yang tercantum di dalam **syarat dan ketentuan pelayanan visit perawat** poin (b) ayat (2) memiliki harga yang berbeda-beda sesuai dengan ketentuan yang tercantum di dalam lampiran penawaran harga atau *pricelist* pelayanan visit perawat
2. Harga sudah termasuk tindakan, alat, dan bahan yang tercantum di dalam lampiran penawaran harga atau *pricelist* pelayanan visit perawat
3. Harga **belum termasuk** tindakan, alat, dan bahan yang digunakan apabila tidak tercantum di dalam lampiran penawaran harga atau *pricelist* pelayanan visit perawat
4. Harga alat dan bahan yang belum tercantum di dalam lampiran penawaran harga atau *pricelist* pelayanan visit perawat akan disampaikan oleh petugas perawat atau *costumer service* sebelum alat dan bahan dimanfaatkan

PJ

d. Syarat dan Ketentuan Refund

1. Apabila pihak Indo Homecare melakukan **pembatalan** layanan visit perawat sebelum terjadinya *treatment* keperawatan dikarenakan kurangnya kapasitas pelayanan Indo Homecare, maka seluruh biaya yang sudah dibayarkan pengguna jasa dikembalikan 100%
2. Apabila pihak pengguna jasa melakukan **pembatalan** layanan visit perawat sebelum atau pada saat sedang berlangsungnya pelayanan visit perawat, maka seluruh biaya yang sudah dibayarkan pengguna jasa **tidak dapat dikembalikan**
3. Mekanisme refund selambat-lambatnya 14 hari kerja setelah informasi refund diterima dengan mengikuti instruksi pengisian *form pengajuan refund*

E. LAYANAN VISIT LABORATORIUM

a. Syarat dan Ketentuan Pembayaran

1. Pelunasan layanan visit laboratorium wajib dilakukan setelah tindakan pengambilan sampel selesai
2. Instruksi pembayaran layanan visit laboratorium *khusus area jabodetabek* dapat dilakukan dengan cara, sebagai berikut :
Instruksi I : Transfer ke rekening **PT Nusantara Mitra Keluarga**
Instruksi II : Tunai (cash) ke petugas Indo Homecare
3. Apabila poin (a) ayat 1 tidak dapat dipenuhi, maka sampel yang telah di ambil tidak akan diteruskan dan diperiksa di laboratorium

b. Syarat dan Ketentuan Pelayanan Visit Laboratorium

1. Seluruh petugas visit laboratorium Indo Homecare merupakan perawat dan/atau analis lulusan akademis kesehatan
2. Jadwal kunjungan visit laboratorium, sebagai berikut :
Hari : Senin – Sabtu
Jam : 08-00 s/d 17.00
Libur : Minggu dan Tanggal Merah
3. Pengambilan sampel atau kunjungan petugas laboratorium diluar jam kerja dikenakan beban biaya lembur kepada pengguna jasa sebesar Rp. 100.000/sesi
4. Ketentuan durasi pengambilan sampel setiap kunjungan maksimal 30 menit/sesi
5. Pengguna jasa atau pasien memahami bahwa proses pemeriksaan sampel dilaboratorium memiliki durasi pemeriksaan yang berbeda - beda berdasarkan dengan jenis pemeriksaan laboratorium dan lokasi pemeriksaan pengguna jasa atau pasien

PJ

6. Dalam keadaan sadar, pihak keluarga pasien atau pengguna jasa menerima segala resiko berupa kerusakan sampel karena ketidakstabilan sampel selama dalam perjalanan menuju laboratorium
7. Jika terjadi kerusakan sampel, pengguna jasa atau pasien bersedia untuk dilakukan pengambilan sampel ulang tanpa dibebankan biaya tambahan
8. Jika diperlukan pemeriksaan gula darah sewaktu dan gula darah 2 jam setelah makan, maka pengambilan darah dilakukan pada 2 waktu yang berbeda dan jasa visit laboratorium akan dihitung 2 kali tindakan.
9. Pengguna jasa atau pasien diwajibkan untuk berpuasa sebelum pengambilan sampel untuk pemeriksaan berikut :

Jenis Pemeriksaan	Ketentuan Puasa
Hematologi Rutin	minimal 10 jam (boleh minum air putih)
Hematologi Lengkap	minimal 10 jam (boleh minum air putih)
Laju Endap Darah (LED)	minimal 8 jam
Test Agresi Trombosit	harus 10-14 jam (boleh minum air putih)
Serum Iron	minimal 8 jam
TIBC	minimal 8 jam
Bilirubin Urin	minimal 4 jam
Urobilinogen	minimal 4 jam
Trigliserida	harus 12-14 jam
Paket kolesterol (Total, HDL, LDL, TG)	harus 12-14 jam
BUN	minimal 4 jam
Glukosa puasa	harus 8-14 jam

10. Pengguna jasa atau pasien tidak diperbolehkan untuk mengkonsumsi obat-obatan apapun sebelum pengambilan sampel berikut :

Jenis Pemeriksaan
Test Agresi Trombosit (TAT)
Serum Iron
TIBC
Bilirubin Urine
Protein Esbach
Protein urine Kuantitatif
Urobilinogen
Feses Rutin
Pencernaan
BUN

11. Khusus untuk pemeriksaan Hormon Fertilitas diwajibkan memberikan informasi tambahan seperti berikut :
 - 1) Pemeriksaan Estradiol (tanggal haid, kondisi klinis, dan terapi obat)
 - 2) Pemeriksaan Testosterone (pengambilan sampel dilakukan 8 jam setelah mengkonsumsi biotin dosis diatas 5mg/hari)

12. Reservasi layanan visit laboratorium mengikuti jadwal kosong petugas Indo Homecare
13. Layanan laboratorium hanya melayani pasien yang berusia di atas 10 tahun
14. Jadwal *close order* layanan laboratorium, sebagai berikut :
 - Layanan Laboratorium Standar : Jam 17.00 WIB
 - Layanan Laboratorium Khusus : Jam 15.00 WIB
15. Hasil pemeriksaan laboratorium akan dikirimkan melalui whatshapp dalam bentuk dokumen

c. Syarat dan Ketentuan Harga

1. Setiap layanan pemeriksaan laboratorium memiliki harga yang berbeda-beda sesuai dengan ketentuan yang tercantum di dalam lampiran penawaran harga atau *pricelist* pelayanan visit laboratorium
2. Harga sudah termasuk tindakan, alat, dan bahan yang tercantum di dalam lampiran penawaran harga atau *pricelist* pelayanan visit laboratorium
3. Harga **belum termasuk** tindakan, alat, dan bahan yang digunakan apabila tidak tercantum di dalam lampiran penawaran harga atau *pricelist* pelayanan visit laboratorium
4. Harga alat dan bahan yang belum tercantum di dalam lampiran penawaran harga atau *pricelist* pelayanan visit laboratorium akan disampaikan oleh petugas visit laboratorium atau *costumer service* sebelum alat dan bahan dimanfaatkan

d. Syarat dan Ketentuan Refund

1. Apabila pihak Indo Homecare melakukan **pembatalan** layanan visit laboratorium sebelum terjadinya pengambilan sampel laboratorium, maka seluruh biaya yang sudah dibayarkan pengguna jasa dikembalikan 100%
2. Apabila pihak pengguna jasa melakukan **pembatalan** layanan visit laboratorium sebelum atau pada saat sedang berlangsungnya pelayanan visit laboratorium, maka seluruh biaya yang sudah dibayarkan pengguna jasa **tidak dapat dikembalikan**
3. Mekanisme refund selambat-lambatnya 14 hari kerja setelah informasi refund diterima dengan mengikuti instruksi pengisian *form pengajuan refund*

PJ

F. LAYANAN KHITAN / SUNAT

a. Syarat dan Ketentuan Pembayaran

1. Pelunasan layanan khitan wajib dilakukan setelah tindakan khitan selesai
2. Instruksi pembayaran layanan khitan dilakukan dengan cara, sebagai berikut :
 - Intruksi I : Transfer ke rekening **PT Nusantara Mitra Keluarga**
 - Intruksi II : Tunai (cash) ke petugas khitan Indo Homecare

b. Syarat dan Ketentuan Metode Khitan

1. Metode khitan yang tersedia di Indo Homecare yakni metode konvensional dan modern
2. Jenis – jenis Metode konvensional dan modern Indo Homecare, yakni :

Metode Konvensional	Metode Modern
Konvensional	Super Ring Klamp
Laser Cauter	Stapler

3. Pengguna jasa berhak memilih dan menentukan metode yang akan digunakan sesuai dengan jenis jenis yang tertera di poin (b) ayat (2)
4. Setiap metode memiliki keuntungan dan kekurangan yang akan dijelaskan oleh petugas khitan atau *costumer service* Indo Homecare
5. Pada saat telah memilih dan menentukan metode yang akan digunakan, maka pengguna jasa dianggap telah memahami dan memaklumi bahwa setiap metode memiliki keunggulan dan kekurangan
6. Pada saat pemeriksaan awal berlangsung, metode khitan yang dipilih oleh pengguna jasa sewaktu – waktu dapat diubah oleh Indo Homecare sebelum proses tindakan khitan dilaksanakan
7. Perubahan metode khitan bertujuan untuk menghindarkan pengguna jasa dari resiko yang diprediksi kuat bisa terjadi

c. Syarat dan Ketentuan Pelayanan Khitan di Rumah

1. Petugas khitan Indo Homecare merupakan tenaga ahli perawat
2. Pelayanan khitan di rumah merupakan penatalaksanaan tindakan khitan dirumah pengguna jasa dengan mendatangkan petugas khitan Indo Homecare ke rumah pengguna jasa
3. Petugas khitan yang bertugas untuk melakukan tindakan khitan di rumah pengguna jasa sudah dilengkapi alat dan bahan tindakan khitan sesuai dengan metode yang dipilih oleh pengguna jasa
4. Pelayanan khitan di rumah dilaksanakan setelah pengguna jasa menyelesaikan proses reservasi
5. Pelayanan khitan di rumah dibebankan biaya transportasi kepada pengguna jasa sesuai dengan jarak yang akan ditempuh petugas khitan Indo Homecare

PJ

6. Jadwal kunjungan petugas khitan, sebagai berikut :
 - Hari : Senin – Sabtu
 - Jam : 08-00 s/d 17.00
 - Libur : Minggu dan Tanggal Merah
7. *Treatment* diluar jam kerja dikenakan beban biaya lembur kepada pengguna jasa sebesar Rp. 100.000/peserta khitan
8. Jadwal layanan khitan mengikuti jadwal kosong petugas khitan yang akan bertugas
9. Apabila proses pemeriksaan awal telah dilakukan dan ditemukan hasil yang tidak normal, maka pengguna jasa akan dirujuk ke dokter spesialis
10. Pengguna jasa yang mendapatkan rujukan ke dokter spesialis akan dibebankan biaya konsultasi, administrasi serta transportasi petugas khitan yang telah melakukan kunjungan
11. Setelah proses tindakan khitan di rumah selesai, maka pengguna jasa berhak untuk mendapatkan pengawasan selama 14 hari pasca khitan oleh petugas khitan dan/atau dokter Indo Homecare

d. Syarat dan Ketentuan Pelayanan Khitan di Klinik

1. Petugas khitan Indo Homecare merupakan tenaga ahli perawat
2. Pelayanan khitan di klinik dilaksanakan setelah pengguna jasa menyelesaikan proses reservasi dan administrasi
3. Jadwal pelayanan khitan di klinik, sebagai berikut :
 - Hari : Senin – Sabtu
 - Jam : 08-00 s/d 17.00
 - Libur : Minggu dan Tanggal Merah
4. Tindakan khitan diklinik tidak dapat dilakukan apabila pengguna jasa menginginkan tindakan khtian di luar dari ketentuan poin (d) ayat (3)
5. Jadwal tindakan khitan di klinik akan di tentukan oleh pihak Indo Homecare
6. Pengguna jasa wajib mengikuti jadwal yang sudah di tentukan Indo Homecare
7. Apabila proses pemeriksaan awal telah dilakukan dan ditemukan hasil yang tidak normal, maka pengguna jasa akan dirujuk ke dokter spesialis
8. Pengguna jasa yang mendapatkan rujukan ke dokter spesialis akan dibebankan biaya konsultasi dan administrasi
9. Setelah proses tindakan khitan di klinik selesai, maka pengguna jasa berhak untuk mendapatkan pengawasan selama 14 hari pasca khitan oleh petugas khitan dan/atau dokter Indo Homecare

PJ

e. Syarat dan Ketentuan Refund

1. Apabila pihak Indo Homecare melakukan **pembatalan** layanan tindakan khitan dikarenakan kurangnya kapasitas pelayanan Indo Homecare, maka seluruh biaya yang sudah dibayarkan pengguna jasa **dikembalikan 100%**
2. Apabila pihak pengguna jasa melakukan **pembatalan** layanan tindakan khitan sebelum atau pada saat sedang berlangsungnya pelayanan khitan, maka seluruh biaya yang sudah dibayarkan pengguna jasa **tidak dapat dikembalikan**
3. Mekanisme refund selambat-lambatnya 14 hari kerja setelah informasi refund diterima dengan mengikuti instruksi pengisian *form pengajuan refund*

G. LAYANAN ALAT – ALAT KESEHATAN

a. Syarat dan Ketentuan Pembayaran

1. Pelunasan layanan alat kesehatan wajib dilakukan setelah alat kesehatan tiba di lokasi tujuan
2. Instruksi pembayaran layanan alat kesehatan *khusus area jabodetabek* dapat dilakukan dengan cara, sebagai berikut :
Instruksi I : Transfer ke rekening **PT Nusantara Mitra Keluarga**
Instruksi II : Tunai (cash) ke petugas Indo Homecare
3. Apabila ketentuan poin (a) ayat 1 tidak dapat dipenuhi, maka layanan alat kesehatan di **BATALKAN** dan alat kesehatan wajib untuk dipulangkan pada hari yang sama
4. Pada saat periode kontrak yang berlangsung akan selesai, pelunasan periode selanjutnya dilakukan selambat-lambatnya H-1 sebelum periode kontrak berakhir.
5. Apabila ketentuan poin (a) ayat (4) tidak dapat dipenuhi, maka layanan alat kesehatan dinyatakan **BERAKHIR** dan alat kesehatan wajib untuk dipulangkan saat periode kontrak yang berlangsung telah berakhir.

b. Syarat dan Ketentuan Pengantaran dan Penjemputan Alat kesehatan

1. Pengantaran alat kesehatan ke lokasi pasien diproses setelah reservasi (*pengisian form*) dan DP (*Down Payment*) diselesaikan oleh pengguna jasa
2. Segala bentuk pembatalan dan/atau penundaan jadwal pengantaran dan/atau penjemputan dari yang sudah ditentukan, maka biaya pengantaran dan/atau penjemputan ditanggung oleh pengguna jasa.

PJ

3. Jadwal pengantaran alat kesehatan ke lokasi pasien, yakni :
 - Hari : Senin s/d Sabtu
 - Jam antar : 08.00 – 11.00 WIB
 - Jam tiba : Menyesuaikan jarak tempuh dari lokasi gudang
 - Transport : Operational Indo Homecare
 - Petugas : Staff Indo Homecare
4. Ketentuan pengantaran dan penjemputan alat kesehatan hanya berlaku untuk satu alamat pengantaran dan tidak berlaku untuk perpindahan alamat, apabila terjadi perpindahan alamat, maka biaya pengantaran dan penjemputan alat kesehatan akan ditanggung sepenuhnya oleh pengguna jasa
5. Jadwal penjemputan alat kesehatan dari lokasi pasien, yakni :
 - Hari : Senin s/d Sabtu
 - Jam jemput : 14.00 – 17.00 WIB
 - Transport : Operational Indo Homecare/Transportasi Umum
 - Petugas : Staff Indo Homecare

c. Syarat dan Ketentuan Penggunaan Alat kesehatan

1. Alat kesehatan indo homecare yang didatangkan ke lokasi pasien dengan sistem penyewaan
2. Alat kesehatan yang di miliki Indo Homecare tidak dapat diperjual belikan
3. Seluruh Alat kesehatan yang disediakan Indo Homecare merupakan alat kesehatan yang layak pakai dan stabil
4. Penyewaan Alat kesehatan memiliki beberapa periode, yakni :

Jenis Periode	Keterangan
1 minggu	Masa sewa alat kesehatan selama 7 hari
1 bulan	Masa sewa alat kesehatan selama 30 hari
3 bulan	Masa sewa alat kesehatan selama 90 hari

5. Alat kesehatan yang disewakan akan terhitung sesuai periode sejak hari pertama alat kesehatan tiba dilokasi pasien
6. Alat kesehatan yang disewakan tidak dapat di **refund** dengan alasan atau kondisi apapun apabila alat kesehatan telah tiba dilokasi pasien
7. Apabila alat kesehatan telah tiba dilokasi pasein, maka pelayanan alat kesehatan tidak dapat di **cancel/dibatalkan**
8. Apabila poin (c) ayat (7) tetap harus terjadi dikarekan kondisi yang tidak terelakkan lagi, maka seluruh pembayaran dan tagihan alat kesehatan tetap wajib diselesaikan oleh pengguna jasa sesuai dengan periode yang dipilih
9. Alat kesehatan yang disewakan tidak untuk di pinjamkan kepada pihak ke 3 dengan alasan atau kondisi apapun

PJ

10. Alat kesehatan yang disewakan wajib digunakan sesuai SOP masing – masing alat kesehatan
11. Alat kesehatan yang wajib dioperasikan oleh tenaga ahli, yakni :

Nama Alat kesehatan		
Ventilator	Oxigen	C-Pap/C-Pap
Patient monitor	Nebulizer	
Syringe Pump	Suction Machine	

12. Alat kesehatan pada poin (c) ayat (11) akan diberikan pembekalan penggunaan dan pemaparan SOP penggunaan alat kesehatan kepada petugas yang akan mengoperasikan alat kesehatan
13. Alat kesehatan yang **rusak** atau **tidak berfungsi** pada saat pengantaran wajib **dilaporkan** dengan waktu **maksimal 1x24 jam**
14. Alat kesehatan yang dilaporkan **rusak** atau **tidak berfungsi** akan diberikan garansi pergantian alat kesehatan yang baru dengan mengacu pada ketentuan poin (c) ayat (13)
15. Alat kesehatan yang **rusak** atau **tidak berfungsi setelah 1x24 jam** dilokasi pasien menjadi tanggung jawab pengguna jasa sepenuhnya
16. Segala bentuk kelalaian pengguna jasa dalam penggunaan dan pengoperasian alat kesehatan menjadi tanggung jawab pengguna jasa sepenuhnya
17. Apabila dilakukan pergantian alat kesehatan yang baru pada kondisi yang ada pada ketentuan poin (c) ayat (15 & 16), maka diberlakukan periode penyewaan alat kesehatan yang baru dan periode sebelumnya otomatis dinyatakan **berakhir**
18. Alat kesehatan tidak direkomendasikan apabila dioperasikan oleh petugas yang tidak ahli dibidang alat kesehatan

PJ