

# **FAQ MILVIK Dokter Family**

## **I. What is MILVIK Dokter Family?**

MILVIK Dokter Family is an unlimited 24-hour Tele-Doctor consultation service for customers and children. MILVIK Dokter Family offers:

1. Unlimited access to quality medical advice with qualified Tele-Doctor Consultations over the phone for customers and their children (aged 2-17)years
2. Follow-up within 72 hours or less
3. Tailored health tips, sent via SMS to help customers and their family manager their health needs. SMS with selected topics
4. Medication recommendations via SMS
5. Secure storage of electronic medical records

### **Apa itu MILVIK Dokter Family?**

MILVIK Dokter adalah layanan konsultasi Tele-Dokter tanpa batas selama 24 jam untuk pelanggan dan anak-anak yang berusia di antara 2-17 tahun.

Adapun layanan lengkap dari MILVIK Dokter ini adalah sebagai berikut:

1. Konsultasi Tele Dokter melalui telepon tanpa batas untuk pelanggan dan anak-anak berusia 2-17 tahun
2. Tindak lanjut dalam waktu 72 jam atau kurang
3. Program Bimbingan Kesehatan berupa SMS untuk topik-topik yang dipilih
4. Menerima rekomendasi obat melalui SMS
5. Penyimpanan rekam medis elektronik

## **2. Who can subscribe the MILVIK Dokter Family?**

Customers aged 18 – 60 can register for MILVIK Dokter Family. Cover ends at age 66.

### **Siapakah yang dapat berlangganan MILVIK Dokter Family?**

Pelanggan yang berusia 18 – 60 dapat mendaftar untuk produk tersebut, dan akan berhenti pada usia 66 tahun.

## **3. What health issues can I consult MILVIK Doktor about?**

You can consult any medical problems or health questions that are not an emergency and any medical consultation for children under 2 years old.

### **Topik apa saja yang dapat saya konsultasikan ke dokter?**

Anda dapat berkonsultasi terkait masalah medis atau masalah kesehatan apa pun yang bukan bersifat keadaan darurat dan konsultasi medis apa pun untuk anak di bawah 2 tahun.

## **4. Can I consult with a doctor through Video Call & Chat?**

Currently we only offer MILVIK Dokter over the phone by calling 150-900. If all doctors are in consultation with other customers, you will be contacted by the next available doctor within 30 minutes.

## **Apakah saya dapat melakukan konsultasi dengan dokter melalui media lain seperti panggilan melalui video dan chat?**

Untuk saat ini, layanan hanya dilakukan melalui telepon. Anda dapat menghubungi layanan pelanggan di 150-900 untuk berkonsultasi dengan Dokter. Jika Dokter sedang melayani pelanggan lain, maka pelanggan akan dihubungi kembali dalam waktu kurang lebih 30 menit.

## **5. Are specialist doctors available through MILVIK Dokter?**

MILVIK's team of doctors are all registered with Konsil Kedokteran Indonesia (kki.go.id) and have been trained to deliver tele-counselling using medical protocol as a service standard.

## **Apakah dokter menyediakan layanan konsultasi dengan dokter spesialis?**

Team dokter MILVIK kami teregistrasi secara resmi di Konsil Kedokteran Indonesia (kki.go.id) dan telah melalui pelatihan khusus untuk memberikan layanan tele-konsultasi menggunakan Protokol Medis sebagai standar layanan.

## **6. After consulting with a doctor, will I get a be able to get a prescription?**

If needed, our MILVIK doctors will be able to provide recommendations for OTC medicines that can be purchased by the customer.

## **Setelah berkonsultasi dengan dokter, apakah saya akan diberikan resep obat?**

Team Dokter kami akan melakukan evaluasi dan jika diperlukan akan diberikan rekomendasi obat bebas yang bisa dibeli sendiri oleh pelanggan.

## **7. What tailored health options are available through your health programme? chosen in health program feature?**

You can currently choose from four tailored health programmes:

1. Stay Healthy
2. Nutrition & Diet
3. Hypertension & Diabetic
4. Women's and Child Health

MILVIK will send a SMS weekly to customers that include health tips related to the customers chosen health programmes. If the customer does not provide a choice at registration, they will be automatically enrolled in; Stay Healthy.

## **Topik apa saja yang dapat dipilih pada fitur program kesehatan?**

1. Menjaga Kesehatan
2. Nutrisi & Diet
3. Hipertensi & Diabetes

#### 4. Kesehatan Wanita dan Anak

MILVIK akan mengirimkan SMS/minggu kepada pelanggan untuk topik yang dipilih pada saat registrasi. Jika pelanggan tidak memberikan pilihan pada saat pendaftaran, maka secara otomatis akan dipilihkan topik pertama; Menjaga Kesehatan.

### 8. What is MILVIK?

MILVIK is a trademark of BIMA Group for Indonesia. BIMA Group uses mobile technology to deliver affordable and easy to use insurance and health products in emerging markets. With a global footprint across 13 countries in Africa, Asia and Latin America, BIMA is already reaching 31 million customers.

MILVIK Indonesia launched its operation in 2019. MILVIK aims to protect the future of every family in Indonesia, providing millions of subscribers with vital affordable and easy-to-use mobile health products that consumers need but cannot access through traditional channels.

Through its innovative platform, MILVIK launched an unlimited tele-doctor consultation service “MILVIK Dokter”, enabling customers and their families affordable, efficient and on demand access to quality medical advice from qualified doctors.

### Perusahaan apakah MILVIK?

MILVIK adalah merek dagang dari BIMA Group di Indonesia. BIMA Group menggunakan teknologi seluler untuk menghadirkan produk asuransi dan kesehatan yang terjangkau dan mudah digunakan di pasar negara berkembang. Dengan jejak global di 13 negara di Afrika, Asia dan Amerika Latin, BIMA telah mencapai 31 juta pelanggan.

MILVIK Indonesia beroperasi pada tahun 2019. MILVIK bertujuan untuk melindungi masa depan setiap keluarga di Indonesia dengan menyediakan produk kesehatan seluler untuk jutaan pelanggan yang tidak dapat diakses melalui saluran tradisional. Produk ini sangat terjangkau dan mudah digunakan.

Melalui platform inovatifnya, MILVIK meluncurkan layanan konsultasi tele-dokter tanpa batas “MILVIK Dokter”, yang memungkinkan pelanggan dan keluarga berlangganan dengan biaya yang ekonomis, efisien dan memberikan akses untuk berkonsultasi dengan dokter yang berkualitas.

### 9. Where is the MILVIK Indonesia located?

Our address is The H Tower Lt 12A unit E, Jl HR Rasuna Said kav 20, RT 1/RW 5, Karet Kuningan, Jakarta Selatan 12940

### Di mana kantor MILVIK di Indonesia?

MILVIK berlokasi di The H Tower Lt 12A unit E, Jl HR Rasuna Said kav 20, RT 1/RW 5, Karet Kuningan, Jakarta Selatan 12940