

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS ON COVID-19 TEST FUND (CTF) FOR MEDICAL INSURANCE AND TAKAFUL CERTIFICATE HOLDERS

SOALAN LAZIM BERKENAAN TABUNG SARINGAN COVID-19 (CTF) UNTUK PEMEGANG POLISI INSURANS DAN SIJIL TAKAFUL PERUBATAN

1. What is the COVID-19 Test Fund (CTF) set up by the insurance and takaful industry?

Apakah itu Tabung Saringan COVID-19 (CTF) yang ditubuhkan oleh industri insurans dan takaful?

- The CTF is a RM8 million fund set up by the insurance and takaful industry to support the Ministry of Health's (MoH) efforts to conduct more COVID-19 testing.
- The fund will provide a fixed cash reimbursement up to RM300 for the cost of COVID-19 testing for individuals covered under individual or group Medical and Health Insurance policies/takaful certificates.

- *CTF ialah satu tabung bernilai RM8 juta yang ditubuhkan oleh industri insurans dan takaful bagi menyokong usaha Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) dalam mengendalikan lebih banyak ujian saringan COVID-19.*
- *Tabung ini akan menyalurkan pembayaran balik tunai tetap sehingga RM300 untuk kos ujian saringan COVID-19, bagi individu yang dilindungi di bawah polisi insurans/ sijil takaful perubatan individu atau kelompok.*

2. What are the Medical and Health Insurance/ Takaful products that qualify for the RM300 under CTF?

Apakah Produk-Produk Insurans /Takaful Perubatan dan Kesihatan yang layak untuk pulangan balik RM300 dari Tabung Saringan COVID-19?

- Medical and Health Insurance/ Takaful products that qualify for the RM300 reimbursement from the COVID-19 Testing Fund shall include products defined in the Bank Negara Malaysia's Guidelines on Medical and Health Insurance/ Takaful.
- This includes medical expenses plans, hospital and surgical plans, hospital income plans, and critical illness/dread disease plans and other similar insurance/ Takaful plans offering similar benefits.
- The COVID-19 Testing Fund is extended to Malaysians and Non-Malaysians residing in Malaysia. However, the CTF is not extended to the Foreign Worker Hospitalisation Scheme.

- *Produk-produk Insurans /Takaful Perubatan dan Kesihatan yang layak untuk pulangan balik RM300 dari Tabung Saringan COVID-19 adalah termasuk di bawah produk-produk yang ditakrifkan di bawah Garis panduan Insurans/ Takaful Perubatan dan Kesihatan oleh Bank Negara Malaysia.*
- *Ini termasuk pelan perbelanjaan perubatan, pelan hospital dan pembedahan, pelan pendapatan hospital, pelan penyakit kritikal/pelan penyakit yang amat ditakuti dan pelan-pelan insurans/ Takaful lain yang memberi manfaat yang sama.*
- *Tabung Saringan COVID-19 hanya untuk warganegara Malaysia dan bukan warganegara yang menetap di Malaysia. Walau bagaimanapun, CTF tidak meliputi Skim Hospitalisasi Pekerja Asing.*

3. Who is eligible to claim from the CTF?

Siapakah yang layak untuk membuat tuntutan dari tabung CTF?

The CTF is only applicable for insurance policyholders/ takaful certificate holders with group*/individual Medical and Health-related insurance policies and takaful certificates, who have been referred by registered doctors for COVID-19 testing at recognised private labs as listed on the MoH COVID-19 website.

**for employees only, excluding dependents*

Your insurance policy/takaful certificate must be in force as of 27 March 2020 and at the time the COVID-19 test is conducted.

CTF hanya boleh diguna pakai bagi pemegang polisi insurans dan sijil takaful di bawah pelan insurans / takaful perubatan individu atau kelompok, yang telah dirujuk oleh doktor yang berdaftar untuk ujian saringan COVID-19 di makmal swasta yang diperakui/diiktiraf dan disenaraikan di laman web COVID-19 KKM.*

** untuk kelompok pekerja sahaja, tidak termasuk tanggungan*

Polisi insurans / sijil takaful anda mestilah masih berkuatkuasa pada 27 Mac 2020 dan pada masa ujian saringan COVID-19 dilakukan.

4. If I have more than one Medical and Health Insurance Policy/Takaful certificate with different insurance and takaful companies, can I claim from more than one company?

Jika saya mempunyai lebih dari satu polisi insurans / sijil takaful perubatan dengan syarikat insurans dan pengendali takaful yang berlainan, adakah saya boleh membuat tuntutan dengan lebih dari satu syarikat?

The CTF will pay out up to a maximum of RM300 per individual regardless of the number of COVID-19 tests. You can only claim once from the CTF even though you have more than one Medical and Health Insurance Policy/Takaful certificate.

CTF hanya akan membayar jumlah maksimum RM300 kepada setiap individu tanpa mengira jumlah ujian saringan COVID-19 yang telah diambil. Anda hanya boleh membuat satu kali tuntutan dari tabung CTF walaupun anda mempunyai lebih dari satu polisi insurans / sijil takaful perubatan.

5. Who can be tested for COVID-19 under this CTF?

Siapakah yang boleh mengambil ujian saringan COVID-19 di bawah CTF?

- Those entitled to claim from the CTF must be referred by a registered doctor and are:
 - (i) Deemed as persons under investigation (PUI) as defined by MoH (latest version below) or
 - (ii) Contacts of a positive COVID-19 case (MoH definition below).

Case definition of persons under investigation (PUI) issued by MoH, updated on 25 March 2020

Annex 1 to MoH COVID-19 Guidelines as updated from time to time:

Acute respiratory infection (sudden onset of respiratory infection with at least one of: shortness of breath, cough or sore throat) with or without Fever

AND

Travelled to / resided in foreign country within 14 days before the onset of illness **OR**

Close contact* in 14 days before illness onset with a confirmed case of COVID-19**

OR

Attended an event associated with known COVID-19 outbreak

*Close contact defined as:

- Healthcare associated exposure without appropriate Personal Protective Equipment (including providing direct care for COVID-19 patients, working with healthcare workers infected with COVID-19, visiting patients or staying in the same closed environment of a COVID-19 patient).
- Working together in close proximity or sharing the same classroom environment with a COVID-19 patient.
- Traveling together with a COVID-19 patient in any kind of conveyance.
- Living in the same household as a COVID-19 patient.

**Confirmed case of COVID-19 defined as a person with laboratory confirmation of infection with the COVID-19

Note: This CTF does not cover Drive-Through tests offered by some private hospitals/laboratories.

- Individu yang layak untuk membuat tuntutan dari CTF wajib dirujuk oleh doktor yang berdaftar dan adalah:
 - (i) Dianggap sebagai Orang yang Disiasat (PUI) seperti ditakrifkan oleh KKM (versi yang terbaru seperti di bawah), atau
 - (ii) Mempunyai hubungan dengan kes positif COVID-19 (takrifan KKM seperti di bawah).

Takrifan kes Orang yang Disiasat (PUI) dikeluarkan oleh KKM, dikemaskini pada 25 Mac 2020

Annex 1 di Garis panduan COVID-19 KKM dikemaskini dari semasa ke semasa:

Jangkitan pernafasan akut (serangan tiba-tiba bagi jangkitan pernafasan dengan salah satu: kesesakan bernafas, batuk atau sakit tekak) dengan demam atau tidak

DAN

Ada sejarah perjalanan ke / menetap di luar negara dalam masa 14 hari sebelum bermulanya sakit **ATAU**

Hubungan rapat* dalam masa 14 hari sebelum bermulanya sakit dengan kes sah COVID-19** **ATAU**

Menghadiri majlis umum yang dikaitkan dengan wabak COVID-19

* Hubungan rapat ditakrifkan sebagai:

- Petugas kesihatan berkaitan yang terdedah tanpa Kelengkapan Perlindungan Peribadi yang lengkap (termasuk memberikan rawatan terus untuk pesakit COVID-19, bekerja dengan pekerja penjagaan kesihatan yang dijangkiti COVID-19, melawat pesakit or menetap bersama pesakit COVID-19 di persekitaran tertutup).
- Bekerja bersama dalam jarak dekat atau berkongsi persekitaran yang sama dengan pesakit COVID-19.
- Pernah berada dalam perjalanan bersama dengan pesakit COVID-19 di dalam apa jenis kenderaan/pengangkutan.
- Menetap di rumah yang sama dengan pesakit COVID-19.

**Kes sah COVID-19 ditakrifkan sebagai seorang yang telah mendapat pengesahan makmal mempunyai jangkitan COVID-19.

Nota: CTF tidak akan mengambil kira ujian Pandu Lalu yang disediakan oleh sebahagian makmal / hospital swasta.

6. Am I entitled to claim from the CTF if my COVID-19 test shows a negative result?

Adakah saya layak untuk membuat tuntutan dari CTF jika ujian saringan COVID-19 saya adalah negatif?

Yes, you are eligible to claim from the CTF regardless of the test results.

Ya, anda layak membuat tuntutan dari CTF tanpa mengambil kira keputusan ujian saringan

7. If I require further treatment for COVID-19, can I still claim from the CTF?

Jika saya memerlukan rawatan lanjut bagi COVID-19, adakah saya masih boleh membuat tuntutan dari CTF?

This CTF is specially set up for COVID-19 tests. If you require further treatment, you should contact your insurer/takaful operator to find out if these treatments are covered under your insurance policy/certificate.

Tabung CTF adalah dikhaskan untuk ujian saringan COVID-19. Jika anda memerlukan rawatan lanjut, anda boleh menghubungi syarikat insurans / pengendali takaful anda untuk mengetahui lebih lanjut sama ada rawatan tersebut dilindungi di bawah polisi insurans / sijil takaful anda.

8. Can I claim from the CTF if my COVID-19 test is conducted at home?

Adakah saya boleh membuat tuntutan dari CTF jika ujian saringan dilakukan di rumah?

No, currently this CTF does not cover home tests.

Tidak, buat masa sekarang CTF tidak mengambil kira ujian saringan yang dilakukan di rumah.

9. Can I go to any hospital or recognized laboratory to be tested without seeing a doctor first and still claim from CTF?

Adakah saya boleh membuat tuntutan dengan CTF andainya saya membuat ujian saringan di mana-mana hospital atau makmal yang diperakui/diiktiraf tanpa berjumpa dengan doktor dahulu?

No, you must see a registered doctor, and upon meeting the criteria, you need to get a doctor's request or instruction to get tested.

Tidak. Anda wajib berjumpa dengan doktor berdaftar, dan membuat ujian saringan di atas saranan atau arahan dari doktor berkenaan setelah menepati kriteria yang ditetapkan

10. When is the funding available and is there a closing date to apply?

Bilakah tabung ini dibuka dan adakah terdapat tarikh tutup untuk mendaftar?

The CTF is available for COVID-19 tests done on and from 27 March 2020 based on claims submitted on a 'first-come-first-served' basis. Once the RM8 million is paid out, the funding will stop.

CTF dibuka bagi ujian saringan yang dibuat bermula dari 27 Mac 2020, berdasarkan tuntutan yang dibuat terlebih dahulu. Sekiranya dana RM 8 juta telah habis, tabung ini akan dihentikan.

11. Is there any specific private hospital/private laboratory that I can conduct the COVID-19 test?

Adakah terdapat hospital / makmal swasta yang khusus yang saya boleh membuat ujian saringan COVID-19?

While you may visit any registered doctor at a private or public clinic or hospital, if you meet the criteria and are advised by the registered doctor to get tested, the test sample may be collected there and then.

Alternatively, you may be directed to go to a recognized laboratory listed by the Ministry of Health on its website. **Please note that at this moment, only PCR (Polymerase Chain Reaction) test for COVID-19 is accepted as per the recognized labs by MOH. Rapid Test will not be accepted.**

*Anda boleh pergi ke mana-masa doktor berdaftar di klinik atau hospital kerajaan atau swasta, dan jika anda menepati kriteria yang ditetapkan serta dinasihatkan oleh doktor yang berdaftar untuk membuat ujian saringan, sampel ujian akan diambil serta-merta pada waktu itu. **Sila ambil maklum bahawa pada masa ini hanya saringan PCR COVID-19 (Polymerase Chain Reaction) diterima seperti makmal yang diiktiraf oleh KKM. Kit Ujian Pantas tidak akan diterima.***

Ataupun, anda akan diarahkan untuk pergi ke mana-mana makmal yang diperakui/diiktiraf dan disenaraikan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia di laman web mereka.

12. If I have done a test on complimentary basis, can I still claim the RM300?

Jika saya membuat ujian secara percuma, bolehkah saya membuat tuntutan RM300 ini?

No. You are not entitled to claim the RM300 if you have done the test on complimentary basis.

Tidak. Anda tidak layak membuat tuntutan RM300 jika anda menjalani ujian saringan secara percuma

13. If my doctor advised me to do a COVID-19 test for surgery or hospital admission, am I entitled to claim the RM300?

Jika doktor menasihatkan saya untuk melakukan ujian saringan COVID-19 bagi tujuan pembedahan atau kemasukan ke hospital, adakah saya layak untuk membuat tuntutan?

No. The CTF does not cover COVID-19 test for surgery or hospital admission.

Tidak. CTF tidak mengambil kira ujian saringan bagi pembedahan atau kemasukan ke hospital.

ADDITIONAL FAQs ON THE CLAIM PROCESS

SOALAN LAZIM TAMBAHAN BERKENAAN PROSES TUNTUTAN

14. Do I have to pay first to do the COVID-19 test?

Adakah saya perlu membayar dahulu untuk melakukan ujian saringan COVID-19?

Yes. You need to pay first and then submit a claim for reimbursement.

Ya. Anda perlu membuat bayaran terlebih dahulu dan kemudian membuat tuntutan.

15. How do I submit the claim to CTF? Will I need to fill any forms?

Bagaimanakah untuk saya membuat tuntutan ke tabung CTF? Adakah saya perlu mengisi mana-mana borang?

You can submit your claim through CTF portal at www.MyCTF.my by completing the online form and uploading the supporting documents.

Anda boleh membuat tuntutan di portal CTF di laman web www.MyCTF.my dengan mengisi borang dan mengemukakan borang-borang yang dikehendaki secara online di dalam portal.

16. What are the supporting documents that need to be submitted for the claim?

Apakah dokumen sokongan yang perlu saya hantar semasa membuat tuntutan?

The following are the documents needed:

- Declaration by Doctor using the downloaded form from www.MyCTF.my **OR** Copy of Doctor's referral letter to indicate you are required to do COVID-19 test **OR** Copy of Order For Supervision And Observation At Home Form (As per 14a of Guidelines COVID-19 Management in Malaysia No.05/2020 issued by Ministry of Health). Click [here](#) to see the sample.
- Original receipt or scan copy of original receipt
- Copy of identity card

Berikut adalah dokumen yang diperlukan:

- Pengesahan dari Doktor melalui borang di www.MyCTF.my ATAU Salinan surat rujukan doktor yang menyatakan bahawa anda perlu melakukan ujian saringan COVID-19 ATAU Salinan Borang Arahan Supervision And Observation At Home (Seperti Annex 14a Garis panduan Pengurusan COVID-19 di Malaysia No.05/2020 yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia). Tekan [di sini](#) untuk melihat contoh
- Resit asal atau salinan imbas resit asal
- Salinan kad pengenalan

17. What is the difference between the three checklists in Part C?

Apakah perbezaan antara ketiga-tiga senarai semak di Bahagian C?

For Part C, you only need to choose one checklist. This depends on the type of documents that you have, such as declaration by doctor, referral letter by doctor or Order For Supervision And Observation At Home Form.

Untuk Bahagian C, anda hanya perlu memilih satu senarai semak sahaja. Ini adalah bergantung kepada jenis dokumen yang anda ada seperti pengesahan dari doktor, surat rujukan dari doktor atau Borang Arahan "Supervision And Observation At Home".

18. What happens if the supporting documents are incomplete?

Apakah yang akan berlaku jika dokumen sokongan saya tidak lengkap?

The Insurance company or Takaful operator will not be able to process your claims.

Syarikat Insurans atau pengendali Takaful tidak dapat memproses tuntutan anda sekiranya dokumen sokongan tidak lengkap.

19. Can I give a bank account details that is not under my name?

Bolehkah saya meletakkan butiran akaun bank yang bukan atas nama saya?

No. Please ensure that the bank account information provided is accurate and the name matches with the name of the policy/certificate holder / Insured/Covered Person.

Tidak. Butiran akaun bank yang diberikan mestilah sepadan dengan nama pemegang polisi / sijil / Orang Yang Diinsuranskan / Dilindungi .

20. If I do not have internet, what is the other method for claim submission?

Jika saya tidak mempunyai internet, apakah cara lain untuk membuat tuntutan?

Your claim only can be made through the portal at www.MyCTF.my.

Anda hanya boleh membuat tuntutan di portal CTF di laman web www.MyCTF.my.

21. I have a pre-scheduled surgery in April 2020 and due to the current outbreak, I am required to undergo COVID-19 test before hospital admission, am I eligible to claim the RM300?

Saya akan menjalani satu pembedahan yang dijadualkan pada bulan April 2020, disebabkan situasi wabak pada waktu sekarang, saya dikehendaki mengambil ujian saringan COVID-19 sebelum kemasukan ke hospital, adakah saya layak untuk menuntut dana RM300 ini?

No. CTF does not cover COVID-19 tests that are required to be done by hospitals before a surgery. Please refer to eligibility criteria for further details.

Tidak. CTF tidak mengambil kira pembedahan yang perlu dijalankan oleh hospital. Sila rujuk kriteria kelayakan untuk maklumat lanjut.

22. All my family members underwent the testing, can we submit the claims together?

Semua ahli keluarga saya melakukan ujian saringan tersebut, bolehkah kami membuat tuntutan bersama?

No. You must submit the claim form separately. If all your family members have medical insurance policies / Takaful certificates, they are eligible to claim. However, if all your family members do not have medical insurance / Takaful, they are not eligible to claim. The fund is only for those who have medical insurance policy / takaful certificate. One application is required for each claim.

Tidak. Anda perlu menghantar borang tuntutan secara berasingan. Jika semua ahli keluarga anda mempunyai polisi insurans perubatan / sijil Takaful, mereka layak untuk menuntut. Walau bagaimanapun, sekiranya semua ahli keluarga anda tidak mempunyai insurans perubatan / Takaful, mereka tidak layak untuk menuntut. Dana ini hanya untuk mereka yang mempunyai polisi insurans / sijil takaful perubatan. Satu borang permohonan bagi setiap tuntutan.

23. What happens if I did not declare my symptoms or travel history?

Apakah yang akan terjadi jika saya tidak mengisytiharkan simptom dan sejarah perjalanan saya?

If you fail to declare such information, your claims will be rejected.

Jika anda gagal mengisytiharkan informasi tersebut, tuntutan anda akan ditolak.

24. Can I still claim RM300 if my COVID-19 test costs RM180?

Bolehkah saya membuat tuntutan ujian saringan COVID-19 sebanyak RM300 jika ujian tersebut hanya berharga RM180?

The CTF will pay you the actual cost of your COVID-19 test up to a maximum of RM300. In this case, you will be reimbursed for RM180 and not RM300.

Tabung CTF akan membayar anda kos sebenar saringan COVID-19 sehingga harga maksima sebanyak RM300. Dalam situasi ini, anda akan dibayar sebanyak RM180 sahaja dan bukan RM300.

25. If my expenses of COVID-19 Test are being paid by my employer, am I still entitled to seek reimbursement for this benefit?

Jika perbelanjaan ujian saringan COVID-19 saya dibayar oleh majikan saya, adakah saya layak untuk membuat tuntutan bagi manfaat ini?

No, you cannot seek reimbursement from the CTF. The CTF is to help with the financing cost of the test.

Tidak. Tabung ini adalah untuk membantu anda menampung kos saringan tersebut.

26. Does this benefit pay for the cost of the Doctor consultation fee to obtain the referral to do COVID-19 test?

Adakah manfaat ini boleh membayar kos konsultasi doktor untuk mendapatkan surat rujukan bagi melakukan ujian saringan COVID-19?

No. It is for the claimant to bear the cost at his or her own expense.

Tidak. Ini adalah untuk pihak penuntut menampung kos yang dibayar sendiri.

27. Will this reduce my policy/ certificate benefit limit if I make a claim?

Adakah ini akan mengurangkan had manfaat polisi / sijil saya jika saya membuat tuntutan?

No. Your policy/certificate benefit limit will not be reduced by making this claim.

Tidak. Had polisi / sijil tidak akan berkurang jika anda membuat tuntutan.

28. What happens if I have already gone for a COVID-19 test prior to the announcement by Prime Minister on 27 March 2020?

Apakah yang akan terjadi jika saya telah membuat ujian saringan COVID-19 sebelum pengumuman dibuat oleh Perdana Menteri pada 27 Mac 2020?

The CTF covers test conducted on and from 27 March 2020.

CTF hanya memberi pulangan balik ke atas ujian yang dijalankan pada 27 March 2020 and selanjutnya.

29. If I did the COVID-19 test overseas, will I still be able to claim back the RM300?

Jika saya membuat ujian saringan COVID-19 di luar negara, adakah saya boleh membuat tuntutan RM300 ini?

No. The fund only applies to the Ministry of Health's approved hospitals/ laboratories in Malaysia.

Tidak. Tabung ini hanya boleh digunapakai kepada hospital/ makmal yang disahkan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia .

30. How do I know that my claim is successful and who will notify me the status?

Bagaimana untuk saya tahu jika tuntutan saya berjaya dan siapa yang akan memaklumkan tentang status permohonan saya?

You can check your claim status within 14 working days after submission of your claim. Your Insurance company or Takaful operator will notify you.

Anda boleh menyemak status tuntutan anda dalam masa 14 hari bekerja selepas menghantar tuntutan.. Syarikat insurans atau pengendali Takaful akan memaklumkan tentang status permohonan anda.

31. How long does it take for me to receive my claim money?

Berapa lama untuk saya menerima wang tuntutan saya?

If your claim is successful, you will receive the claim money within 14 working days from the date of submission with complete documents.

Jika tuntutan anda berjaya, anda akan menerima wang tuntutan dalam masa 14 hari bekerja dari tarikh pengemukaan tuntutan dengan dokumen yang lengkap.

32. How will the claim be paid to me?

Bagaimana untuk saya menerima wang tuntutan saya?

Your claim money will be credited directly to the bank account that you provided. If you have provided your e-mail address, you will be notified by email once the payment has been made.

Wang tuntutan anda akan dimasukkan terus ke dalam akaun bank yang anda berikan. Jika anda memberi alamat emel, anda akan diberitahu melalui emel setelah bayaran dibuat.

33. How can I know if the fund is still available?

Bagaimanakah untuk saya tahu jika tabung ini masih lagi ada?

Official announcement will be made from time to time by the industry.

Pengumuman akan dibuat dari semasa ke semasa oleh industri.

34. Can I make an appeal if my reimbursement claim is rejected?

Adakah saya boleh membuat rayuan jika tuntutan pulangan balik saya ditolak?

No, All decisions made by us are final and are not subject to further appeal.

Tidak. Setiap keputusan adalah muktamad dan rayuan lanjut tidak akan diterima.

35. Where can I get further information about CTF?

Di manakah saya boleh mendapatkan maklumat lanjut mengenai CTF?

Further information can be accessed through the portal at www.MyCTF.my and hotline number at 15500/ 1-300-22-11-88.

Maklumat lanjut boleh didapati di portal CTF di laman web www.MyCTF.my dan nombor hotline di 15500/ 1-300-22-11-88.