

PMCare terus lonjak prestasi

Oleh **ABD. HALIM HADI**
pengarang@utusan.com.my

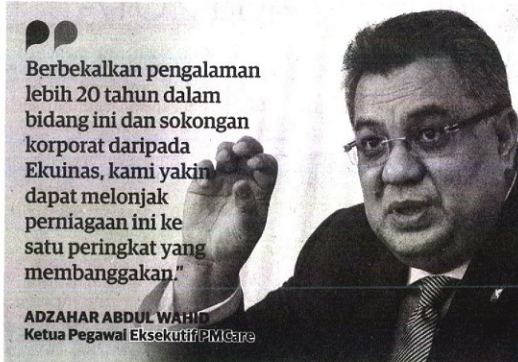
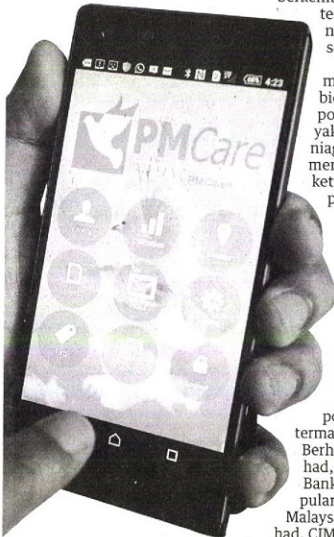
KUALA LUMPUR 17 Nov. - Ekuiti Nasional Berhad (Ekuinas) melaksanakan pelaburan sulungnya dalam sektor penjagaan kesihatan melalui pemerolehan sebanyak 60 peratus Ekuiti di dalam syarikat pentadbir Tuntutan Perubatan Pihak Ketiga (Third Party Administrators - TPA) iaitu PMCare Sdn. Bhd. (PMCare).

Langkah yang dimulakan syarikat pengurusan dana ekuiti tersendiri berkaitan kerajaan itu merupakan sebahagian daripada strategi untuk menyertai sektor TPA yang semakin berkembang di negara ini.

Melalui pemerolehan PMCare dan sebuah lagi syarikat TPA iaitu Kumpulan MediExpress pada hujung tahun lalu, Ekuinas berhasrat mewujudkan gabungan syarikat penyedia TPA terbesar di Malaysia.

PMCare yang beroperasi sejak tahun 1995 merupakan antara syarikat penyedia TPA terawal dan terbesar di negara ini yang menumpukan perkhidmatan dalam segmen korporat.

Syarikat milik Bumiputera itu kini mempunyai kira-kira 650,000 ahli berdaftar iaitu pelanggan dengan rangkaian penyedia perkhidmatan melebihi 3,000 buah klinik dan hampir kesemua hospital utama di seluruh negara.



ADZHAR ABDUL WAHID
Ketua Pegawai Eksekutif PMCare

Berbekalkan pengalaman lebih 20 tahun dalam bidang ini dan sokongan korporat daripada Ekuinas, kami yakin dapat melonjak prestasi kami ke satu peringkat yang membanggakan."

Ketua Pegawai Eksekutif PMCare, Adzhar Abdul Wahid berkata, penglibatan Ekuinas di dalam syarikat itu bakal membuka lebih banyak peluang perniagaan sekali gus melonjak prestasi serta memperluas rangkaian perniagaan ke peringkat antarabangsa.

Keyakinan itu menurut beliau disokong oleh permintaan terhadap pengurusan perkhidmatan TPA yang lebih cekap dan profesional.

"Sektor TPA menjanjikan potensi baik dan boleh dikatakan pantas berkembang selain tidak begitu terjejas akibat keadaan ekonomi yang tidak menentu sekarang.

"Berbekalkan pengalaman lebih 20 tahun dalam bidang ini dan sokongan korporat daripada Ekuinas, kami yakin dapat melonjak prestasi kami ke peringkat yang membanggakan," ujar beliau ketika ditemui di Kuala Lumpur, baru-baru ini.

Adzhar berkata, pada tahun lalu PMCare menguruskan tuntutan TPA sebanyak RM1.2 bilion daripada 3.3 juta transaksi. Jumlah itu dijangka meningkat kepada RM1.5 bilion tahun ini melalui beberapa kontrak pelanggan yang baru dimeterai.

Antara pelanggan korporat PMCare yang sedia ada termasuk Khazanah Nasional Berhad, Telekom Malaysia Berhad, Tenaga Nasional Berhad, Bank Negara Malaysia, Kumpulan Wang Simpanan Pekerja, Malaysia Airports Holdings Berhad, CIMB Bank Berhad, Bank Islam

Malaysia Berhad, Malaysia Building Society Berhad, Bank Kerjasama Rakyat Malaysia Berhad, dan Kumpulan Syarikat UMW.

Adzhar berkata, sebagai persediaan menghadapi persaingan dalam sektor yang semakin berkembang itu, penekanan kini ditumpukan kepada usaha meningkatkan perkhidmatan pengurusan klinikal secara atas talian selain memastikan pengurangan kos pentadbiran pelanggan korporat dan mengawal kadar kenaikan inflasi perubahan kepada kadar yang lebih munasabah.

"Alhamdulillah, PMCare berada di landasan yang betul kerana sistem pengurusan klinikal yang dikenali sebagai *Medicare Integrated Information eXchange* atau MiX yang dimajukan sejak daripada awal penubuhan syarikat kini boleh dikatakan antara yang terancang di negara ini.

"Melalui sistem Mediline, pengguna boleh membuat pengesahan di klinik panel selain boleh menghantar tuntutan dan melihat penyata akaun," ujarnya.

Beliau berkata, pengurusan maklumat pelanggan pada masa kini boleh dilakukan melalui dua cara iaitu dengan melayari Medifile dan juga aplikasi mudah alih yang dikenali sebagai PMCare+.

Berikutan pelancaran aplikasi pada pertengahan tahun ini, beliau menjangka sambutan terhadap perkhidmatan yang disediakan akan terus meningkat.

Melalui aplikasi itu katanya, pelanggan boleh menikmati pelbagai kemudahan atas talian seperti mengemaskini status tuntutan, memeriksa jumlah penggunaan kos rawatan, mengesan klinik dan hos-

pital panel berhampiran, memohon surat jaminan dan pelbagai lagi manfaat dengan hanya mengemukakan nombor kad pengenalan.

"Sejak dilancarkan, aplikasi mudah alih yang dibangunkan oleh kepakaran kakitangan syarikat ini sudah dimuat turun oleh kira-kira 60,000 ahli," katanya.

Sehubungan itu, beliau menjangka kadar penggunaan perkhidmatan secara atas talian syarikatnya akan meningkat kepada 90 peratus dalam masa beberapa tahun lagi.

"Selain menyediakan kemudahan yang lebih mudah dan pantas, PMCare juga mengamalkan ketelusan dengan memaparkan maklumat perkhidmatan seperti nama ubat, rawatan dan kos secara terperinci kepada pelanggan.

"Kami juga percaya sistem pengurusan klinikal kami adalah yang terbaik dan paling interaktif bahkan tidak ditawarkan oleh mana-mana syarikat TPA lain ketika ini," jelasnya.

Dalam pada itu, Adzhar berkata, walaupun syarikatnya menerima pertambahan ahli sebanyak kira-kira 40,000 orang setahun, peluang dalam pasaran sektor itu kini semakin 'mengeci' kerana munculnya syarikat yang menawarkan pakej murah tanpa pengalaman dan tidak menyediakan perkhidmatan yang memuaskan.

Justeru, beliau menyeru kerajaan khususnya Kementerian Kesihatan mengkaji semula syarat yang perlu dipatuhi oleh sesebuah syarikat untuk terlibat dalam sektor ini.

"Pada masa kini, tiada lesen diperlukan untuk beroperasi sebagai syarikat TPA. Mana-mana syarikat boleh mendaftara dan menawarkan perkhidmatan walaupun tanpa infrastruktur yang baik.

"Sudah sampai masanya untuk kerajaan memperketatkan undang-undang bagi memastikan pemain dalam sektor ini menyediakan perkhidmatan yang berkualiti dan profesional," katanya.

Mengenai rancangan masa depan syarikatnya, Adzhar berkata, PMCare kini sedang meneroka pasaran perniagaan baharu di rantau ini antaranya Indonesia, Thailand, Filipina dan Singapura.

Terbaharu katanya PMCare akan melebarkan rangkaian perniagaan ke Arab Saudi setelah memperoleh lesen-lesen yang berkenaan untuk beroperasi di Jeddah menjelang tahun depan.

"Kita harap melalui penglibatan ekuinas akan membuka lebih banyak peluang untuk membawa PMCare bersaing di pentas antarabangsa," katanya.

Harungi cabaran untuk berjaya

KUALA LUMPUR 17 Nov. - Pelbagai cabaran dan rintangan ditempuhi oleh Adzhar Abdul Wahid sepanjang pengalaman beliau menerajui PMCare Sdn. Bhd. (PMCare) sebelum berkembang menjadi sebuah syarikat penyedia (TPA) terbesar di negara ini.

Bermula dengan hanya beberapa pelanggan korporat pada tahun pertama operasi, syarikat yang dahulu dikenali dengan nama HMO Pacific Sdn. Bhd. itu kini mempunyai kira-kira 650,000 ahli berdaftar.

Langkah Adzhar ke dalam syarikat itu bermula pada tahun 1995 selepas ditawarkan memikul jawatan Pengurus Besar Kewangan daripada sahabatnya, Wan Shukri Ariffin yang kini memegang jawatan Timbalan Pengerusi PMCare.

Sebahagian daripada tanggungjawab yang dipikul beliau ketika itu melibatkan pengurusan syarikat termasuk rancangan strategik, pembangunan perniagaan, kewangan dan operasi.

Selepas beberapa tahun beroperasi, beliau dan Wan Shukri membuat keputusan membeli syarikat HMO Pacific dengan harapan untuk mengembang semula syarikat yang berdepan dengan beberapa masalah ketika itu.

"Kami membuat keputusan yang cukup kritikal dengan membeli HMO Pacific kerana ekonomi ketika itu sedang meleset. Tapi kami percaya industri TPA mempunyai potensi yang baik dan permintaan sentiasa ada," ujarnya.

Adzhar berkata, antara langkah paling mencabar yang dilakukan syarikat ketika itu adalah mengurangkan jumlah kakitangan daripada 63 orang kepada 13 orang untuk menampung operasi syarikat.

"Bermula dengan 13 orang kakitangan, PMCare memulakan operasi sehingga menjadi apa yang ada sekarang.

"Keputusan yang kami buat ternyata tepat. Bermula dengan kira-kira 10,000 ahli berdaftar, jumlah itu meningkat tiga kali ganda dalam masa setahun dan angka itu kini sudah melebihi setengah juta," ujar beliau yang dilantik menjadi Pengarah Eksekutif pada tahun berikutnya.

Mengulas lanjut kejayaan perniagaannya, Adzhar menguik prinsip syarikat menyediakan perkhidmatan terbaik kepada pelanggan dan pihak yang berkepentingan menjadi kunci utama.

Sebelum kariernya di PMCare, anak kelahirannya Kuala Lumpur berkeputusan dalam bidang perakaunan itu bermula di United Kingdom sebelum pulang ke tanah air untuk berkhidmat di Bumiputera Merchant Bankers Berhad (BMB) pada 1988.

Selepas kira-kira lima tahun bertugas di Jabatan Perbankan Korporat BMB, beliau berhijrah ke Malaysian Helicopter Berhad (MHS) yang ketika itu diterajui oleh Tan Sri Tajudin Ramli.

"Saya terlibat secara langsung dalam proses mengumpul dana untuk pembelian Malaysian Airline System (MAS) oleh MHS pada 1995.

"Selepas pembelian MAS, saya membuat keputusan untuk berseka-sama Wan Shukri yang saya kenal semasa berkhidmat di BMB untuk membangunkan HMO Pacific yang kini berkembang sebagai PMCare," ujar beliau yang memiliki pentauliahan perakaunan Peratuan Akauntan Bertauliah Berkanun (ACCA) dari Emile Woolf College, London itu.



PMCare yang beroperasi di Jalan USJ 21/10, Subang Jaya kini mempunyai kira-kira 270 orang kakitangan tetap.