

Soalan Lazim Perkhidmatan Pengurusan Kes

1. Apakah itu Perkhidmatan Pengurusan Kes?

Perkhidmatan Pengurusan Kes ialah perkhidmatan sokongan perubatan peribadi yang merangkumi penjagaan kesihatan holistik, nasihat dan pandangan pakar perubatan, serta sokongan berterusan kepada pelanggan yang mempunyai keadaan kesihatan yang serius dan memerlukan Pendapat Perubatan Kedua ataupun lebih dikenali dengan Second Medical Opinion (SMO). Perkhidmatan nilai tambah ini disediakan oleh Prudential BSN Takaful Berhad (PruBSN) dengan kerjasama Teladoc Health.

2. Mengapakah Prudential BSN Takaful Berhad (PruBSN) menawarkan Perkhidmatan Pengurusan Kes kepada pelanggan?

Kami memahami bahawa pelanggan yang mempunyai keadaan kesihatan yang serius mungkin merasa tidak pasti mengenai pilihan rawatan mereka. Perkhidmatan ini membantu pelanggan mendapatkan Pendapat Perubatan Kedua (Second Medical Opinion) serta sokongan berterusan supaya mereka dapat membuat keputusan yang lebih yakin bersama doktor yang merawat.

3. Siapakah penyedia Perkhidmatan Pengurusan Kes?

Perkhidmatan ini disediakan oleh Teladoc Health, peneraju global dalam penjagaan kesihatan maya dengan lebih 25 tahun pengalaman berkhidmat kepada berjuta pelanggan di seluruh dunia yang disertai oleh pengamal perubatan berdaftar serta pakar perubatan antarabangsa.

4. Siapakah yang layak untuk perkhidmatan ini?

Perkhidmatan Pengurusan Kes tersedia kepada pelanggan yang layak dan mempunyai sijil PruBSN Kritikal Care360 yang aktif. Perkhidmatan ini boleh diakses selepas 60 hari sijil PruBSN Kritikal Care360 dari tarikh permulaan atau tarikh penguatkuasaan semula sijil.

5. Adakah terdapat sebarang caj tambahan untuk menggunakan perkhidmatan ini?

Tidak. Tiada sebarang caj tambahan dikenakan untuk menggunakan Perkhidmatan Pengurusan Kes. Penggunaan perkhidmatan ini adalah tanpa had dan tidak akan mengurangkan had tahunan atau had sepanjang hayat sijil takaful.

6. Apakah perkhidmatan yang disediakan oleh Perkhidmatan Pengurusan Kes?

Perkhidmatan ini merangkumi pandangan dan nasihat pakar perubatan, semakan diagnosis dan pilihan rawatan, rujukan kepada pakar perubatan yang bersesuaian, bantuan untuk janji temu dan susulan berterusan sepanjang proses rawatan hinggalah ke proses pemulihan.

7. Apakah diagnosis yang layak untuk perkhidmatan ini?

- i. Kanser;
- ii. Penyakit neurologi;
- iii. Penyakit telinga, hidung dan tekak;
- iv. Penyakit mata dan oftalmologi;
- v. Penyakit kardiovaskular;
- vi. Penyakit respiratori;
- vii. Penyakit gastroenterologi;

- viii. Penyakit hati;
- ix. Penyakit buah pinggang;
- x. Keadaan urologi;
- xi. Penyakit endokrin;
- xii. Keadaan ortopedik;
- xiii. Penyakit hematologi;
- xiv. Penyakit metabolik;
- xv. Penyakit reumatologi dan imunologi;
- xvi. Penyakit berjangkit, termasuk HIV / AIDS;
- xvii. Pembedahan kosmetik yang diperlukan secara perubatan;
- xviii. Keadaan atau prosedur berkaitan kesuburan;
- xix. Keadaan obstetrik;
- xx. Penyakit seksual dan penyakit kelamin;
- xxi. Keadaan pediatrik;
- xxii. Obesiti;
- xxiii. Fasa pemulihan atau rehabilitasi strok;
- xxiv. Fasa pemulihan atau rehabilitasi akibat melecur teruk;
- xxv. Keadaan perubatan dalam bidang pergigian;
- xxvi. Patologi gabungan;
- xxvii. Semua keadaan perubatan selain daripada yang disenaraikan dalam Senarai Pengecualian di bawah.

8. Apakah diagnosis yang dikecualikan untuk pekhidmatan ini?

Pelanggan dengan diagnosis dengan mana-mana keadaan berikut tidak layak untuk perkhidmatan ini:

1. Rawatan perubatan kecemasan;
2. Kemalangan;
3. Keadaan mendesak atau mengancam nyawa, seperti kemasukan ke unit rawatan rapi;
4. Masalah harian atau biasa seperti selesema, demam, ruam ringan;
5. Pengurusan penyakit kronik jangka panjang seperti hepatitis kronik, diabetes, darah tinggi, kolesterol tinggi (kecuali komplikasi yang berkaitan);
6. Keadaan kesihatan mental seperti anoreksia atau bulimia, gangguan tidur berkaitan kesihatan mental, kebimbangan dan kemurungan.

9. Bagaimanakah cara untuk mendaftar Perkhidmatan Pengurusan Kes?

Pelanggan yang layak boleh mendaftar melalui portal pendaftaran Teladoc di: <https://prumy.teladochealthasia.com/prubsn>. Pelanggan juga boleh mendapatkan bantuan daripada ejen atau ahli keluarga untuk membuat pendaftaran bagi pihak mereka. Setelah kelayakan disahkan, Pengurus Kes Perubatan akan menghubungi pelanggan dalam tempoh 24 jam waktu bekerja untuk memahami keadaan kesihatan dengan lebih lanjut

10. Apakah syarat untuk mendaftar Perkhidmatan Pengurusan Kes?

1. Pelanggan telah mendapatkan nasihat dan rawatan perubatan dengan sekurang-kurangnya seorang pengamal perubatan dan mempunyai diagnosis terdahulu, serta pelanggan ingin mendapatkan Pendapat Perubatan Kedua daripada pengamal perubatan yang lain;
2. Pelanggan telah menjalani pemeriksaan perubatan dan mempunyai rekod konsultasi perubatan rasmi.

Sila ambil maklum bahawa ujian, rawatan, prosedur, alat atau ubat yang disyorkan mungkin dilindungi atau tidak dilindungi oleh sijil Prudential BSN Takaful Berhad (PruBSN). Pelanggan dinasihatkan untuk mengesahkan perlindungan sijil dengan Prudential BSN Takaful Berhad (PruBSN) sebelum menjalani sebarang perkhidmatan.

11. Apakah peranan Pengurus Kes Perubatan?

Pengurus Kes Perubatan adalah pengamal perubatan yang berperanan membimbing pelanggan untuk menerangkan laporan perubatan, meneliti kes bersama pakar perubatan, membantu dalam proses rujukan dan memberikan sokongan berterusan sepanjang proses rawatan perubatan pelanggan.

12. Bagaimanakah cara untuk menghubungi Teladoc Health?

Pelanggan boleh menghubungi Teladoc Health melalui talian hotline atau WhatsApp di 03-7890 7036, atau emel kepada prubsn@teladochealth.com. Waktu perkhidmatan adalah Isnin hingga Ahad, 9.00 pagi hingga 9.00 malam, tidak termasuk cuti umum di Malaysia.

13. Bagaimanakah pelanggan boleh menyemak kelayakan untuk perkhidmatan ini?

Pelanggan boleh menyemak kelayakan melalui salah satu cara berikut:

1. Menghubungi ejen takaful anda;
2. Menghubungi Perkhidmatan Pelanggan PruBSN Takaful Berhad di +603 2775 7188 (Isnin hingga Jumaat, 8.30 pagi hingga 5.15 petang, tidak termasuk Sabtu, Ahad dan cuti umum);
3. Menghubungi Hotline Teladoc Health di 03-7890 7036 (Isnin hingga Ahad, 9.00 pagi hingga 9.00 malam, tidak termasuk cuti umum Malaysia).

14. Apakah perbezaan antara Perkhidmatan Pengurusan Kes dan perkhidmatan pendapat perubatan kedua tradisional?

Perkhidmatan pendapat perubatan kedua tradisional hanya menyediakan laporan perubatan, manakala Perkhidmatan Pengurusan Kes bukan sahaja menyediakan laporan malah menawarkan sokongan berterusan. Pelanggan akan dibimbing oleh Pengurus Kes Perubatan peribadi untuk membantu menerangkan laporan perubatan, membuat rujukan dan janji temu, serta susulan berterusan sepanjang perjalanan perubatan pelanggan.

15. Bagaimanakah maklumat perubatan saya dikumpul dan dilindungi?

Untuk menggunakan Perkhidmatan Pengurusan Kes, pelanggan perlu memberikan kebenaran untuk pengumpulan rekod perubatan. Prudential BSN Takaful Berhad (PruBSN) dan Teladoc Health komited dalam melindungi data peribadi pelanggan dan hanya akan menggunakan maklumat yang diperlukan untuk memahami keadaan perubatan serta memberikan nasihat perubatan yang sesuai.

16. Mengapakah saya tidak boleh mendaftar melalui talian hotline?

Atas sebab keselamatan data dan privasi, pendaftaran bagi Perkhidmatan Pengurusan Kes tidak dapat dilakukan melalui talian hotline. Pelanggan hanya boleh membuat pendaftaran melalui portal pendaftaran rasmi.

17. Apakah yang perlu saya lakukan sekiranya pendapat perubatan berbeza daripada doktor yang merawat saya?

Pendapat perubatan antara doktor mungkin berbeza. Perkhidmatan Pengurusan Kes menyediakan pendapat perubatan bebas untuk membantu pelanggan membuat keputusan yang lebih yakin. Pelanggan digalakkan untuk membincangkan laporan tersebut bersama doktor yang merawat. Teladoc Health tidak merawat pesakit secara langsung atau memberi preskripsi ubat-ubatan. Tujuan perkhidmatan ini adalah untuk menyokong dan memperkasakan pelanggan dalam membuat keputusan berkaitan kesihatan mereka.

18. Adakah Teladoc Health akan membantu mengatur janji temu dengan doktor?

Ya. Sekiranya pelanggan bersetuju dengan rujukan yang dicadangkan, Teladoc Health akan membantu mengatur janji temu dengan doktor yang bersesuaian. Pelanggan akan menerima pengesahan janji temu dalam tempoh tiga (3) hari bekerja, tertakluk kepada jadual doktor.

19. Bolehkah saya menggunakan Perkhidmatan Pengurusan Kes sekiranya saya mendapatkan rawatan di luar negara?

Ya. Perkhidmatan Pengurusan Kes menyediakan panduan perubatan dan pandangan perubatan pakar, termasuk semakan diagnosis dan pilihan rawatan, tanpa mengira diagnosis atau rawatan awal yang anda terima sama ada dari hospital dalam atau luar negara.

Setelah keadaan kesihatan dan pilihan rawatan untuk anda diteliti berdasarkan keperluan perubatan, kebnyakan kes akan dirujuk kepada doktor pakar tempatan.

Dalam situasi tertentu di mana kepakaran tempatan yang sesuai tidak tersedia untuk keadaan perubatan anda, Teladoc Health mungkin akan mengesyorkan rundingan atau rawatan di luar negara.

Sila maklum bahawa sekiranya anda memilih untuk meneruskan mana-mana plan rawatan yang disyorkan oleh Teladoc Health, kos rawatan perubatan tersebut mungkin atau mungkin tidak dilindungi di bawah sijil takaful PruBSN anda. Pelanggan dinasihatkan untuk menyemak perlindungan sijil dengan Prudential BSN Takaful Berhad sebelum meneruskan sebarang rawatan.

20. Bolehkah saya menggunakan servis ini lebih daripada sekali?

Ya. Anda boleh menggunakan Perkhidmatan Pengurusan Kes berulang kali selagi sijil PruBSN Kritikal Care360 anda masih aktif. Tiada had ke atas bilangan penggunaan Perkhidmatan Pengurusan Kes, dan tiada caj tambahan dikenakan untuk penggunaan perkhidmatan ini.

Sila maklum bahawa perkhidmatan ini boleh diakses selepas 60 hari sijil PruBSN Kritikal Care360 dari tarikh permulaan atau tarikh penguatkuasaan semula sijil.

21. Adakah penggunaan Perkhidmatan Pengurusan Kes menjejaskan tuntutan takaful saya?

Tidak. Penggunaan Perkhidmatan Pengurusan Kes tidak akan mengurangkan had tahunan atau seumur hidup takaful anda. Perkhidmatan ini disediakan sebagai perkhidmatan nilai tambah di bawah sijil PruBSN Kritikal Care360 anda.

22. Berapakah tempoh Perkhidmatan Pengurusan Kes diberikan?

Perkhidmatan Pengurusan Kes akan diteruskan selagi sokongan perubatan diperlukan untuk keadaan perubatan anda.

Pengurus Kes Perubatan peribadi anda akan memberikan panduan, susulan secara berterusan, dan hanya akan menamatkan perkhidmatan apabila perjalanan rawatan bagi keadaan perubatan anda telah selesai atau atas permintaan anda.

23. Bolehkah ejen membantu pelanggan sepanjang perjalanan Perkhidmatan Pengurusan Kes?

Ya. Ejen boleh membantu pelanggan untuk proses pendaftaran atau membimbing pelanggan tentang cara untuk mengakses perkhidmatan ini.

Walau bagaimanapun, selepas pendaftaran selesai, urusan perbincangan dan panduan perubatan akan dijalankan antara pelanggan dan Pengurus Kes Perubatan yang dilantik bagi memastikan kerahsiaan serta sokongan perubatan yang sesuai.

24. Apakah yang perlu saya lakukan sekiranya saya tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan?

Sekiranya anda mempunyai sebarang maklum balas atau kebimbangan, anda boleh mengemukakan aduan melalui saluran berikut:

1. Menghubungi Pengurus Kes Perubatan peribadi anda. Pengurus Kes Perubatan akan membantu anda sepanjang perjalanan perkhidmatan;
2. Melengkapkan borang maklum balas yang disediakan oleh Teladoc Health setelah Perkhidmatan Pengurusan Kes selesai;
3. Menghubungi Perkhidmatan Pelanggan PruBSN Takaful Berhad di +603 2775 7188 (Isnin hingga Jumaat, 8.30 pagi hingga 5.15 petang, tidak termasuk Sabtu, Ahad dan cuti umum);
4. Menghubungi Hotline Teladoc Health atau Whatsapp di 03 7890 7036, atau menghantar emel ke prubsn@teladochealth.com. (Isnin hingga Ahad, 9.00 pagi hingga 9.00 malam, tidak termasuk cuti umum Malaysia).

Semua maklum balas dan aduan akan disemak untuk penyelesaian serta penambahbaikan kualiti perkhidmatan secara berterusan.