

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. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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

9. 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.

10. Apakah peranan Pengurus Kes Perubatan?

Pengurus Kes Perubatan 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.

11. 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.

12. 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).