

# Frequently Asked Questions

## Frequently Asked Questions – (FAQ) on the Application Process for Home-Ward Programme by SPEEDOC

### (1) What is Home-Ward Programme?

Home-Ward Programme administered by SPEEDOC, provides home-based medical services and solutions. It offers the convenience of receiving medical treatment within the comfort of your own homes for medical conditions that can be monitored and supported on an inpatient basis at your home without compromising the level of care. The programme is applicable for those needing treatment for Dengue, Gastroenteritis, Upper Respiratory Tract Infection, Lower Respiratory Tract Infection (altogether “Eligible Illnesses”).

### (2) Who is SPEEDOC?

SPEEDOC provides home-based medical services and solutions that allows users to seek medical care and services from home.

Their aim is to drive the world’s medical care needs out of hospitals and clinics by bringing a full range of healthcare services delivered to people’s homes.

These services include doctor and nurse home visits, video consultations, pre-admission screening, and remote health monitoring.

SPEEDOC’s services have evolved to provide hospital-level care at home through virtual hospital model, working with multiple hospitals and medical centers to provide virtual home hospital care. SPEEDOC’s vision remains unchanged: to push healthcare beyond current times. Please visit <https://my.SPEEDOC.com/> for more details.

### (3) Who is eligible for Home-Ward Programme?

Home-Ward Programme is made available to Manulife’s medical customers (insured) residing in Klang Valley. The policy must be paid up-to-date, still be in force, with no exclusion on the Eligible Illnesses covered by Home-Ward Programme and onset of illness is not within 30 days of waiting period, subject to policy terms and conditions at the time of receiving home treatment service (“Eligible Customers”). For any updates or changes to the eligibility and terms and conditions of the Home-Ward Programme, please visit [www.manulife.com.my/homeward](http://www.manulife.com.my/homeward).

### (4) What are the services included in Home-Ward Programme?

- Home visits by doctor and nurse(s).
- Diagnostic test, medication, treatment, or support.
- 24/7 SPEEDOC customer care hotline.

If Eligible Illnesses develop to a severe condition, SPEEDOC may provide the following services at no additional costs:

- Referral letter will be issued to medical service centre.
- Assistance with hospital admission (provide necessary information required by attending doctor).

### (5) What are the benefits of Home-Ward Programme?

- **No Upfront Payment:** Begin your home treatment without having to pay anything upfront, making the process seamless and hassle-free, subject to applicable terms and conditions.
- **No Reset of No Claim Discount (NCD):** You can continue to maintain current NCD of your existing plan(s) (applicable to plans with NCD features).
- **Daily Cash Allowance:** For each enrollment in the programme, you will receive a Daily Cash Allowance of RM50, up to a maximum of 5 days.

**(6) What are the criteria for home treatment under Home-Ward Programme?**

The list below is indicative only and non-exhaustive.

| No. | Eligible Illnesses                                                                                                       | Criteria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | <br>Dengue                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aged between 16 to 59 years old;</li> <li>✓ Not immunocompromised<sup>1</sup>;</li> <li>✓ Well-controlled comorbidity<sup>2</sup>;</li> <li>✓ Have at least one (1) family member or caregiver at home;</li> <li>✓ Able to perform activities of daily living ("ADL")<sup>3</sup>;</li> <li>✓ Not pregnant;</li> <li>✓ Have adequate platelet count; and</li> <li>✓ No severe dengue symptoms such as confusion, severe abdominal pain, bleeding, and shock.</li> </ul> |
| 2.  | <br>Gastroenteritis                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aged between 10 to 70 years old;</li> <li>✓ Not immunocompromised<sup>1</sup>;</li> <li>✓ Well-controlled comorbidity<sup>2</sup>;</li> <li>✓ Have at least one (1) family member or caregiver at home;</li> <li>✓ Able to perform activities of daily living ("ADL")<sup>3</sup>;</li> <li>✓ Not pregnant; and</li> <li>✓ No bleeding, recent abdominal/head trauma, severe dehydration, diarrhea for more than seven (7) days.</li> </ul>                             |
| 3.  | <br>Upper Respiratory Tract Infection | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aged between 10 to 70 years old;</li> <li>✓ Not immunocompromised<sup>1</sup>;</li> <li>✓ Well-controlled comorbidity<sup>2</sup>;</li> <li>✓ Have at least one (1) family member or caregiver at home;</li> <li>✓ Able to perform activities of daily living ("ADL")<sup>3</sup>;</li> <li>✓ Not pregnant;</li> <li>✓ Not having trouble breathing;</li> <li>✓ Able to talk in a full sentence, or no wheezing (high pitched sound during breathing);</li> </ul>       |
| 4.  | <br>Lower Respiratory Tract Infection |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

<sup>1</sup>Not having an impaired immune system. The immune system may be impaired by diseases and medications. Conditions that can impact the immune system include diabetes mellitus, disease of the immune system, cancer.

<sup>2</sup>Comorbidity occurs when a person has an underlying medical condition. Conditions described as comorbidities are often chronic or long-term conditions. Examples include diabetes mellitus, hypertension, dyslipidemia.

<sup>3</sup>Fundamental skills required to independently care for oneself, such as eating, bathing, and mobility.

**(7) What if I am not eligible for home treatment service for Eligible Illnesses?**

If the condition warrants admission, you may proceed for hospital admission and the usual process of obtaining Guarantee Letter ("GL") request remains status quo.

**(8) How do I request for Home-Ward Programme service by SPEEDOC?**

You may call our third-party administrator, MiCare hotline which is available 24/7 at 1300 88 0100 and press "2" for Home-Ward Programme. You will be immediately connected to a SPEEDOC representative to check if you are eligible for this service.

However, please note that doctor's house-call visit is only available from Monday to Sunday (including Public Holidays) from 8am to 8pm.

**(9) What information do I need to provide to SPEEDOC to check if I am eligible for Home-Ward Programme?**

You will only need to provide your:

- Name;
- NRIC Number or other identification number details;
- Mobile Number; and
- Email.

**(10) When will I know if I am eligible for Home-Ward Programme?**

The SPEEDOC representative will check the policy on the spot and inform you immediately if you are eligible accordingly during your tele-conversation.

If you are eligible, the SPEEDOC representative will:

- request your preferred calling time for the online video consultation to assess your medical condition; and
- send an SMS confirmation and email you a user guide on the next steps to download the SPEEDOC app (URL - SPEEDOC.app.link) and claim your account created by SPEEDOC.

**(11) After the tele-consultation with the doctor, I am eligible for the Home-Ward Programme. What should I do next?**

SPEEDOC will send a push notification through SPEEDOC app for your acceptance to Home-Ward Programme and send a request for the Guarantee Letter ("GL") to MiCare. MiCare will send you an SMS notification on the GL request and approval status within an hour.

If the GL is approved, you will receive a push notification via the SPEEDOC app or any other contactable means necessary to schedule for the doctor and/or nurse home visit and treatment.

**(12) Do I still need to request for a Guarantee Letter ("GL") when I utilise SPEEDOC for Home-Ward Programme?**

See question 11. You are not required to request for a GL as SPEEDOC will request for the GL from our third-party administrator, MiCare for your utilisation of Home-Ward Programme services. If you subsequently require hospital admission, SPEEDOC will coordinate with Manulife for the admission GL.

**(13) Can I still utilise Home-Ward Programme services if my Guarantee Letter ("GL") request is declined?**

If the GL is declined by MiCare, MiCare will trigger an SMS notification to you that the GL was rejected. You may choose either one of the two options below:

- (a) to proceed with the treatment you will need to self-pay for the fee charges to SPEEDOC, fill up the Hospitalisation Claim form. For reimbursement purposes, please submit the form to Manulife via online through [claimsimple](#), via mail to the head office, to our branches or through your servicing agent. Please note that reimbursement is subject to Manulife's approval; OR
- (b) to cancel your Home-Ward Programme service request and proceed to get an official diagnosis at the nearest available clinic or hospital. Please proceed for hospital admission if necessary, as advised by your attending doctor.

**(14) What should I do after receiving the SMS confirmation and email?**

See question 10. Download the SPEEDOC app via the link provided in the email and follow the user guide to claim your account. SPEEDOC will be notified after you have completed the process of claiming your account on the app.

**(15) What do I do next after I have claimed my account and completed my profile on the SPEEDOC app?**

SPEEDOC will proceed to schedule a doctor to contact you based on your preferred contact time you provided earlier. The doctor will conduct a diagnosis via the app to assess if your medical condition is suitable for Home-Ward Programme services and advise you accordingly.

**(16) What is the expected response time by SPEEDOC?**

After your call with SPEEDOC and their confirmation of your eligibility for this service, you will receive an email within 10 minutes with a step-by-step instruction to download the SPEEDOC app and set up your account to schedule for a video consultation.

Upon completing the set up on SPEEDOC app, SPEEDOC will schedule a doctor for video consultation within 1 – 2 hours\*.

Following the video consultation and the doctor has determined that you are suitable for this service, SPEEDOC will request for a Guarantee Letter (GL) immediately and arrange for doctor home visit within 1–2 hours after GL approval\*.

Once your appointment is confirmed, the doctor will arrive at your house within approximately 1 – 2 hours\*.

\*Please note the services above are subject to doctor's availability and doctor's house-call visits are available from Monday to Sunday, including Public Holidays, from 8am to 8pm. Services are rendered on a best effort basis, depending on the volume of cases.

**(17) What happens if I cancel the request for Home-Ward Programme services after activation and the doctor is on the way to my house?**

SPEEDOC will charge you a cancellation fee of RM150, which will be solely borne by yourself. For clarity, the cancellation fee will not be deducted from your medical policy.

**(18) What are the documents needed to be completed when SPEEDOC's medical team arrives?**

Once SPEEDOC's medical team arrives at a patient's home, you need to sign the Pre-Authorisation Form (PAF) and SPEEDOC's Consent Form.

**(19) Do I still need to perform a blood test after being suspected to have dengue by a doctor/clinic?**

Yes, even after you are suspected to have dengue by a previous healthcare provider, SPEEDOC still needs to carry out the blood test to determine the severity of your medical condition. If the results show that you are not eligible for the home service program due to the severity of your medical condition, the medical team will advise accordingly.

**(20) What sort of tests will be conducted in the first assessment and when will the results be ready?**

The initial and subsequent tests would include the following depending on the Eligible Illnesses:

| No. | Eligible Illnesses                                                                                     | Initial and subsequent test                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | <br>Dengue          | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Complete history with physical examination (Blood pressure, pulse rate, glucose, SpO2, RPM)</li> <li>✓ Blood test for dengue fever diagnosis (Full Blood Count (FBC), IgG, IgM, NS1Ag)</li> <li>✓ Blood test for inflammatory marker (C-Reactive Protein test (CRP))</li> <li>✓ Liver function test (LFT)</li> <li>✓ Renal profile test (RPT)</li> <li>✓ COVID-19 RTK test</li> </ul> |
| 2.  | <br>Gastroenteritis | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Complete history with physical examination (Blood pressure, pulse rate, glucose, SpO2, RPM)</li> <li>✓ Blood test for gastroenteritis diagnosis (FBC)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                      |

|    |                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Blood test for inflammatory marker (CRP)</li> <li>✓ Liver function test (LFT)</li> <li>✓ Renal profile test (RPT)</li> <li>✓ COVID-19 RTK test</li> <li>✓ Stool culture and sensitivity test</li> <li>✓ Blood test for magnesium (Red Blood Cell (RBC))</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                      |
| 3. | <br>Upper Respiratory Tract Infection | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Complete history with physical examination (Blood pressure, pulse rate, glucose, SpO2, RPM)</li> <li>✓ Blood test for lower respiratory tract infection diagnosis (FBC)</li> <li>✓ Blood test for inflammatory marker (CRP)</li> <li>✓ Liver function test (LFT)</li> <li>✓ Renal profile test (RPT)</li> <li>✓ COVID-19 RTK test</li> <li>✓ Blood test for magnesium (Red Blood Cell test (RBC))</li> <li>✓ Erythrocyte Sedimentation Rate (ESR)</li> <li>✓ Mycoplasma test</li> </ul> |
| 4. | <br>Lower Respiratory Tract Infection |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

Once the medical team has completed the examination and collected your blood sample, it will take up to 5 hours to receive the lab test result. By assessing the severity of the Eligible Illnesses condition, the medical team will advise accordingly if hospital admission is required.

**(21) What happens during the treatment period of Home-Ward Programme?**

During the first visit, a doctor and a nurse will perform a physical examination, checking your vitals and collecting your blood sample. In the following days, a qualified nurse will come to your home daily for a review and blood test collection.

This will be followed with a combination of home visits and tele-consultation as required to review your blood test results by a doctor over a maximum of 5 days period. You will also be provided with remote monitoring devices to monitor your blood pressure, temperature, glucose level and oxygen saturation for the duration of the period.

You will be provided a direct number to contact a medical personnel in charge, so you can contact them during any emergency.

**(22) What happens if during the period of home care management for Eligible Illnesses, I develop severe symptoms?**

In the event the patient's medical condition deteriorates or if the patient is experiencing any life-threatening symptoms such as breathlessness, loss of consciousness, impaired cognition, or blood loss, you will be referred to the hospital for further assessment and a new GL will be issued for you.

**(23) How and when will I know if I am eligible for discharge?**

The doctor appointed by SPEEDOC will evaluate your condition.

**(24) What if the doctor informed me that I am not fit to be discharged?**

You will be referred to the hospital for further assessment and a new GL will be issued for you.

**(25) Is SPEEDOC able to issue a Medical Sick Certificate (MC) under Home-Ward Programme?**

Yes, SPEEDOC's doctors can issue either a hard copy MC or soft copy MC via email.

For more details please visit [www.manulife.com.my/homeward](http://www.manulife.com.my/homeward) and refer to the Home-Ward Programme terms and conditions.

# Soalan Lazim - (FAQ)

## Soalan Lazim – (FAQ) mengenai Proses Permohonan untuk Home-Ward Programme oleh SPEEDOC

### (1) Apakah itu Home-Ward Programme?

Home-Ward Programme yang ditadbir oleh SPEEDOC, menyediakan perkhidmatan dan penyelesaian perubatan berasaskan rumah. Ia menawarkan kemudahan untuk menerima rawatan perubatan dalam keselesaan rumah anda sendiri untuk keadaan perubatan yang boleh dipantau dan disokong untuk pesakit yang berada di dalam rumah anda tanpa menjejaskan tahap penjagaan. Program ini tertakluk kepada mereka yang memerlukan rawatan untuk Denggi, Gastroenteritis, Jangkitan Saluran Pernafasan Atas, Jangkitan Saluran Pernafasan Bawah (secara keseluruhannya “Penyakit-Penyakit Yang Layak”).

### (2) Siakah SPEEDOC?

SPEEDOC menyediakan perkhidmatan dan penyelesaian perubatan berasaskan rumah yang membolehkan pengguna mendapatkan rawatan dan perkhidmatan perubatan dari rumah.

Matlamat mereka adalah untuk menggiatkan keperluan penjagaan perubatan dunia selain daripada hospital dan klinik dengan membawa rangkaian penuh perkhidmatan penjagaan kesihatan ke rumah orang ramai.

Perkhidmatan ini termasuk lawatan ke rumah oleh doktor dan jururawat, konsultasi video, pemeriksaan pra-kemasukan dan pemantauan kesihatan berjarak jauh.

Perkhidmatan SPEEDOC telah berkembang untuk menyediakan penjagaan setaraf hospital di rumah melalui model hospital maya, sambil bekerjasama dengan pelbagai hospital dan pusat perubatan untuk menyediakan penjagaan hospital rumah maya. Visi SPEEDOC tidak berubah: untuk menambahkan penjagaan kesihatan lebih baik daripada hari ini. Sila layari <https://my.SPEEDOC.com/> untuk butiran lanjut.

### (3) Siapa yang layak untuk Home-Ward Programme?

Home-Ward Programme disediakan kepada pelanggan perubatan Manulife (diinsuranskan) yang tinggal di Lembah Klang. Polisi mesti dibayar dari semasa ke semasa, masih berkuatkuasa, tanpa pengecualian ke atas Penyakit-Penyakit Yang Layak yang dilindungi oleh Home-Ward Programme dan permulaan penyakit tidak jatuh dalam tempoh 30 hari dari tempoh menunggu, tertakluk kepada terma dan syarat polisi ketika menerima perkhidmatan rawatan di rumah. Untuk sebarang perkembangan terbaru atau perubahan kepada kelayakan dan terma dan syarat Home-Ward Programme, sila layari [www.manulife.com.my/homeward](http://www.manulife.com.my/homeward).

### (4) Apakah perkhidmatan yang disertakan dalam Home-Ward Programme?

- Lawatan ke rumah oleh doktor dan para jururawat.
- Ujian diagnostik, ubat-ubatan, rawatan atau sokongan.
- Talian khidmat pelanggan SPEEDOC 24/7.

Jika Penyakit-Penyakit Yang Layak menjadi lebih parah, SPEEDOC boleh menyediakan perkhidmatan berikut tanpa kos tambahan:

- Surat rujukan akan dikeluarkan kepada pusat perkhidmatan perubatan.
- Bantuan dengan kemasukan ke hospital (sediakan maklumat yang diperlukan oleh doktor yang merawat).

### (5) Apakah manfaat-manfaat Home-Ward Programme?

- **Ketiadaan Bayaran Pendahuluan:** Mulakan rawatan di rumah anda tanpa perlu membayar apa-apa dahulu, menjadikan prosesnya lancar dan tanpa kerumitan, tertakluk kepada terma dan syarat.
- **Ketiadaan penetapan semula Diskaun Tanpa Tuntutan (NCD):** Anda boleh mengekalkan NCD semasa dengan pelan sedia ada anda (tertakluk pada pelan dengan ciri-ciri NCD).
- **Elaun Tunai Harian:** Bagi setiap pendaftaran dalam program ini, anda akan menerima Elaun Tunai Harian sebanyak RM50, maksimum sehingga 5 hari.

## (6) Apakah kriteria untuk rawatan di rumah di bawah Home-Ward Programme?

Senarai di bawah adalah indikatif sahaja dan tidak lengkap.

| No. | Penyakit-Penyakit Yang Layak                                                                                              | Kriteria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | <br>Denggi                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Berumur antara 16 hingga 59 tahun;</li> <li>✓ Tidak mempunyai sistem imun yang rendah;</li> <li>✓ Komorbiditi yang dikawal dengan baik;</li> <li>✓ Mempunyai sekurang-kurangnya seorang (1) ahli keluarga atau penjaga di rumah;</li> <li>✓ Mampu melakukan aktiviti kehidupan seharian (“ADL”);</li> <li>✓ Tidak mengandung;</li> <li>✓ Mempunyai kiraan platelet yang mencukupi; dan</li> <li>✓ Tiada simptom denggi yang teruk seperti kekeliruan, sakit abdomen yang parah, pendarahan dan renjatan.</li> </ul> |
| 2.  | <br>Gastroenteritis                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Berumur antara 10 hingga 70 tahun;</li> <li>✓ Tidak mempunyai sistem imun yang rendah;</li> <li>✓ Komorbiditi yang dikawal dengan baik;</li> <li>✓ Mempunyai sekurang-kurangnya seorang (1) ahli keluarga atau penjaga di rumah;</li> <li>✓ Mampu melakukan aktiviti kehidupan seharian (“ADL”);</li> <li>✓ Tidak mengandung; dan</li> <li>✓ Tiada pendarahan, trauma abdomen/kepala terbaru, dehidrasi teruk, cirit-birit lebih daripada 7 hari.</li> </ul>                                                        |
| 3.  | <br>Jangkitan Saluran Pernafasan Atas  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Berumur antara 10 hingga 70 tahun;</li> <li>✓ Tidak mempunyai sistem imun yang rendah;</li> <li>✓ Komorbiditi yang dikawal dengan baik;</li> <li>✓ Mempunyai sekurang-kurangnya seorang (1) ahli keluarga atau penjaga di rumah;</li> <li>✓ Mampu melakukan aktiviti kehidupan seharian (“ADL”);</li> <li>✓ Tidak mengandung;</li> <li>✓ Tiada masalah pernafasan;</li> </ul>                                                                                                                                       |
| 4.  | <br>Jangkitan Saluran Pernafasan Bawah | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mampu bercakap dalam ayat penuh; atau tiada semput (bunyi bernada tinggi semasa bernafas);</li> <li>✓ Tiada kesakitan atau tekanan di dada;</li> <li>✓ Tidak berasa sangat lesu;</li> <li>✓ Tidak pengsan atau pening; dan</li> <li>✓ Tiada kecederaan melecur pada muka atau terhidu asap; dan</li> <li>✓ Tiada gejala parah lain.</li> </ul>                                                                                                                                                                      |

<sup>1</sup>Tidak mempunyai sistem imun yang terjejas. Sistem imun mungkin terjejas oleh penyakit-penyakit dan ubat-ubatan. Keadaan yang boleh memberi impak kepada sistem imun termasuk diabetes mellitus, penyakit sistem imun, kanser.

<sup>2</sup>Komorbiditi berlaku apabila seseorang menghidap penyakit. Keadaan yang digambarkan sebagai komorbiditi selalunya merupakan keadaan kronik atau penyakit jangka panjang. Contohnya termasuk diabetes mellitus, hipertensi, dislipidemia.

<sup>3</sup>Kemahiran asas diperlukan untuk menjaga diri tanpa sebarang kebergantungan, seperti makan, mandi dan mobiliti.

**(7) Bagaimana jika saya tidak layak untuk perkhidmatan rawatan di rumah untuk Penyakit-Penyakit Yang Layak?**

Jika keadaan memerlukan kemasukan, anda boleh meneruskan kemasukan ke hospital dan proses biasa untuk mendapatkan permintaan Surat Jaminan ("GL") kekal status quo.

**(8) Bagaimanakah cara saya meminta perkhidmatan Home-Ward Programme oleh SPEEDOC?**

Anda boleh menghubungi pentadbir pihak ketiga kami, talian hotline MiCare yang tersedia 24/7 di 1300 88 0100 dan tekan "2" untuk Home-Ward Programme. Anda akan segera disambungkan kepada wakil SPEEDOC untuk semakan jika anda layak untuk perkhidmatan ini.

Walau bagaimanapun, sila ambil perhatian bahawa lawatan doktor ke rumah hanya tersedia dari Isnin hingga Ahad (termasuk Cuti Umum) dari 8 pagi hingga 8 malam.

**(9) Apakah maklumat yang perlu saya berikan kepada SPEEDOC untuk menyemak sama ada saya layak untuk Home-Ward Programme?**

Anda hanya perlu memberikan:

- Nama;
- Nombor NRIC atau butiran nombor pengenalan lain;
- Nombor telefon; dan
- E-mel.

**(10) Bilakah saya akan tahu jika saya layak untuk Home-Ward Programme?**

- Wakil SPEEDOC akan menyemak polisi serta-merta dan memaklumkan anda dengan segera jika anda layak dengan sewajarnya semasa perbualan telefon anda.

Jika anda layak, wakil SPEEDOC akan:

- meminta masa panggilan pilihan anda untuk konsultasi video dalam talian untuk menilai keadaan perubatan anda; dan
- menghantar pengesahan SMS dan e-mel panduan pengguna kepada anda bagi langkah seterusnya untuk memuat turun aplikasi SPEEDOC (URL - SPEEDOC.app.link) dan menuntut akaun anda yang dibuat oleh SPEEDOC.

**(11) Selepas konsultasi melalui talian dengan doktor, saya layak untuk Home-Ward Programme. Apa yang perlu saya lakukan seterusnya?**

SPEEDOC akan menghantar notifikasi melalui aplikasi SPEEDOC untuk penerimaan anda ke Home-Ward Programme dan menghantar permintaan untuk Surat Jaminan ("GL") kepada MiCare. Micare akan menghantar notifikasi SMS kepada anda mengenai permintaan GL dan status kelulusan dalam masa sejam.

Jika GL diluluskan, anda akan menerima notifikasi melalui aplikasi SPEEDOC atau sebarang cara lain yang boleh dihubungi yang diperlukan untuk menjadualkan lawatan dan rawatan ke rumah oleh doktor dan/atau jururawat.

**(12) Adakah saya masih perlu meminta Surat Jaminan ("GL") apabila saya menggunakan SPEEDOC untuk Home-Ward Programme?**

Lihat soalan 11. Anda tidak perlu meminta GL kerana SPEEDOC akan meminta GL daripada pentadbir pihak ketiga kami, MiCare untuk penggunaan perkhidmatan Home-Ward Programme anda. Jika anda memerlukan kemasukan ke hospital kemudiannya, SPEEDOC akan berkoordinasi dengan Manulife untuk kemasukan GL.

**(13) Bolehkah saya masih menggunakan perkhidmatan Home-Ward Programme jika permintaan Surat Jaminan ("GL") saya ditolak?**

Jika GL ditolak oleh MiCare, MiCare akan menghantar SMS kepada anda untuk memaklumkan bahawa GL telah ditolak. Anda boleh memilih salah satu daripada dua pilihan di bawah:

- (a) untuk meneruskan rawatan anda perlu membayar sendiri caj yuran kepada SPEEDOC, isikan borang Tuntutan Penghospitalan. Untuk tujuan pembayaran balik, sila serahkan borang kepada Manulife melalui dalam talian melalui [claimsimple](#), melalui pos ke ibu pejabat, ke cawangan kami atau melalui ejen servis anda. Sila ambil perhatian bahawa pembayaran balik adalah tertakluk kepada kelulusan Manulife; ATAU
- (b) untuk membatalkan permintaan perkhidmatan Home-Ward Programme anda dan meneruskan untuk mendapatkan diagnosis rasmi di klinik atau hospital terdekat yang tersedia. Sila teruskan kemasukan ke hospital jika perlu, seperti yang dinasihatkan oleh doktor yang merawat anda.

**(14) Apakah yang perlu saya lakukan selepas menerima pengesahan SMS dan e-mel?**

Lihat soalan 10. Muat turun aplikasi SPEEDOC melalui pautan yang disediakan dalam e-mel dan ikut panduan pengguna untuk menuntut akaun anda. SPEEDOC akan dimaklumkan selepas anda menyelesaikan proses menuntut akaun anda melalui aplikasi.

**(15) Apakah yang perlu saya lakukan seterusnya selepas menuntut akaun saya dan melengkapkan profil saya dalam aplikasi SPEEDOC?**

SPEEDOC akan meneruskan untuk menjadualkan doktor untuk menghubungi anda berdasarkan masa panggilan pilihan anda yang anda berikan sebelum ini. Doktor akan menjalankan diagnosis melalui aplikasi untuk menilai sama ada keadaan perubatan anda sesuai untuk perkhidmatan Home-Ward Programme dan menasihati anda dengan sewajarnya.

**(16) Apakah jangkaan masa tindak balas oleh SPEEDOC?**

Selepas panggilan anda dengan SPEEDOC dan pengesahan kelayakan anda untuk perkhidmatan ini, anda akan menerima e-mel dalam masa 10 minit dengan arahan langkah demi langkah untuk memuat turun aplikasi SPEEDOC dan menyediakan akaun anda untuk menjadualkan konsultasi video.

Setelah melengkapkan persediaan pada aplikasi SPEEDOC, SPEEDOC akan menjadualkan doktor untuk konsultasi video dalam masa 1 – 2 jam\*.

Selepas konsultasi video dan doktor telah menentukan bahawa anda sesuai untuk perkhidmatan ini, SPEEDOC akan meminta Surat Jaminan (GL) dengan segera dan mengatur lawatan doktor ke rumah dalam masa 1 – 2 jam selepas kelulusan GL\*.

Setelah temu janji anda disahkan, doktor akan tiba di rumah anda dalam masa lebih kurang 1 – 2 jam\*.

\*Sila ambil perhatian bahawa perkhidmatan di atas adalah tertakluk pada kelapangan doktor dan lawatan panggilan doktor ke rumah tersedia dari Isnin hingga Ahad, termasuk Cuti Umum, dari 8 pagi hingga 8 malam. Perkhidmatan diberikan atas dasar usaha terbaik, bergantung pada jumlah kes.

**(17) Apakah yang berlaku jika saya membatalkan permintaan untuk perkhidmatan Home-Ward Programme selepas pengaktifan dan doktor sedang dalam perjalanan ke rumah saya?**

SPEEDOC akan mengenakan bayaran pembatalan sebanyak RM150 kepada anda, yang akan ditanggung sendiri. Untuk kejelasan, yuran pembatalan tidak akan ditolak daripada polisi perubatan anda.

**(18) Apakah dokumen yang perlu dilengkapkan apabila pasukan perubatan SPEEDOC tiba?**

Sebaik sahaja pasukan perubatan SPEEDOC tiba di rumah pesakit, anda perlu menandatangani Borang Pra-Kebenaran (PAF) dan Borang Persetujuan SPEEDOC.

**(19) Adakah saya masih perlu melakukan ujian darah selepas disyaki menghidap denggi oleh doktor/klinik?**

Ya, walaupun selepas anda disyaki menghidap denggi oleh pembekal penjagaan kesihatan sebelumnya, SPEEDOC masih perlu menjalankan ujian darah untuk menentukan tahap keparahan keadaan perubatan anda. Jika keputusan menunjukkan bahawa anda tidak layak untuk program perkhidmatan di rumah kerana keparahan keadaan perubatan anda, pasukan perubatan akan menasihati sewajarnya.

**(20) Apakah jenis ujian yang akan dijalankan dalam penilaian pertama dan bilakah keputusannya akan keluar?**

Ujian awal dan seterusnya akan terdiri daripada yang berikut bergantung pada Penyakit-Penyakit Yang Layak:

| No. | Penyakit-Peyakit Yang Layak:                                                                  | Ujian awal dan seterusnya                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | <br>Denggi | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sejarah lengkap dengan pemeriksaan fizikal (Tekanan darah, kadar nadi, glukosa, SpO2, RPM)</li> <li>✓ Ujian darah untuk diagnosis demam denggi (Kiraan darah penuh (FBC), IgG, IgM, NS1Ag)</li> <li>✓ Ujian darah untuk penanda keradangan (ujian Protein C-Reaktif (CRP))</li> <li>✓ Ujian fungsi hati (LFT)</li> <li>✓ Ujian profil buah pinggang (RPT)</li> <li>✓ Ujian RTK COVID-19</li> </ul> |

|    |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. | <br>Gastroenteritis                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sejarah lengkap dengan pemeriksaan fizikal (Tekanan darah, kadar nadi, glukosa, SpO2, RPM)</li> <li>✓ Ujian darah untuk diagnosis gastroenteritis (FBC)</li> <li>✓ Ujian darah untuk penanda keradangan (CRP)</li> <li>✓ Ujian fungsi hati (LFT)</li> <li>✓ Ujian profil buah pinggang (RPT)</li> <li>✓ Ujian RTK COVID-19</li> <li>✓ Tabiat najis dan ujian sensitiviti</li> <li>✓ Ujian darah untuk magnesium (Sel Darah Merah (RBC))</li> </ul> |
| 3. | <br>Jangkitan Saluran Pernafasan Atas  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sejarah lengkap dengan pemeriksaan fizikal (Tekanan darah, kadar nadi, glukosa, SpO2, RPM)</li> <li>✓ Ujian darah untuk diagnosis jangkitan saluran pernafasan bawah (FBC)</li> <li>✓ Ujian darah untuk penanda keradangan (CRP)</li> <li>✓ Ujian fungsi hati</li> <li>✓ Ujian profil buah pinggang</li> </ul>                                                                                                                                     |
| 4. | <br>Jangkitan Saluran Pernafasan Bawah | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ujian RTK COVID-19</li> <li>✓ Ujian darah untuk magnesium (Ujian Sel Darah Merah (RBC))</li> <li>✓ Kadar Pemendapan Eritrosit (ESR)</li> <li>✓ Ujian Mycoplasma</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                         |

Sebaik sahaja pasukan perubatan telah menyelesaikan pemeriksaan dan mengumpul sampel darah anda, ia akan mengambil masa sehingga 5 jam untuk menerima keputusan ujian makmal. Dengan menilai tahap keparahan keadaan Penyakit-Penyakit Yang Layak, pasukan perubatan akan menasihati sewajarnya jika kemasukan ke hospital diperlukan.

**(21) Apakah yang berlaku semasa tempoh rawatan Home-Ward Programme?**

Semasa lawatan pertama, doktor dan jururawat akan melakukan pemeriksaan fizikal, memeriksa organ-organ penting anda dan mengumpul sampel darah anda. Pada hari-hari berikutnya, jururawat bertauliah akan datang ke rumah anda setiap hari untuk semakan dan pengumpulan ujian darah.

Ini akan diikuti dengan gabungan lawatan ke rumah dan konsultasi melalui talian seperti yang diperlukan untuk menyemak keputusan ujian darah anda oleh doktor dalam tempoh maksimum 5 hari. Anda juga akan dibekalkan dengan peranti pemantauan peribadi untuk memantau tekanan darah, suhu, paras glukosa dan ketepuan oksigen anda sepanjang tempoh tersebut.

Anda akan diberikan nombor telefon untuk menghubungi kakitangan perubatan yang bertanggungjawab, supaya anda boleh menghubungi mereka semasa sebarang kecemasan.

**(22) Apakah yang berlaku jika dalam tempoh pengurusan penjagaan di rumah untuk Penyakit-Penyakit Yang Layak, saya mengalami gejala yang teruk?**

Sekiranya keadaan perubatan pesakit merosot atau jika pesakit mengalami sebarang gejala yang mengancam nyawa seperti kesesakan nafas, kehilangan kesedaran, gangguan kognisi, atau kehilangan darah, anda akan dirujuk ke hospital untuk penilaian lanjut dan GL baharu akan dikeluarkan untuk anda.

**(23) Bagaimana dan bila saya akan tahu jika saya layak untuk discaj?**

Doktor yang dilantik oleh SPEEDOC akan menilai keadaan anda.

**(24) Bagaimana jika doktor memberitahu saya bahawa saya tidak sihat untuk dibenarkan keluar?**

Anda akan dirujuk ke hospital untuk penilaian lanjut dan GL baharu akan dikeluarkan untuk anda.

**(25) Adakah SPEEDOC mampu mengeluarkan Sijil Sakit Perubatan (MC) di bawah Home-Ward Programme?**

Ya, doktor SPEEDOC boleh mengeluarkan sama ada MC salinan cetak atau MC salinan digital melalui e-mel.

Untuk butiran lanjut sila layari [www.manulife.com.my/homeward](http://www.manulife.com.my/homeward) dan rujuk terma dan syarat Home-Ward Programme.

# 常见问题解答

## SPEEDOC Home-Ward Programme 申请流程FAQ

### (1) 什么是Home-Ward Programme?

由SPEEDOC管理的Home-Ward Programme为您提供居家医疗服务和解决方案。根据该计划，您可以在自己家中舒适地接受医疗服务，适用于能够在家中监控和支持，且不影响护理质量的住院治疗。此计划适用于需要治疗以下疾病的患者：登革热、肠胃炎、上呼吸道感染、下呼吸道感染统称（“符合条件的疾病”）。

### (2) SPEEDOC是什么?

SPEEDOC提供居家医疗服务，帮助用户在家中接受医疗护理和服务。

其目标是通过将一系列医疗服务带到患者家中，从而减少患者前往医院和诊所的需求。

这些服务包括医生和护士的上门探访、视频咨询、入院前筛查以及远程健康监测。

SPEEDOC的服务已经发展为通过虚拟医院模式提供家中住院级护理，联合多个医院和医疗中心为患者提供虚拟居家医院护理服务。

SPEEDOC的愿景始终不变：推动医疗保健迈向更远未来。欲了解更多详情，请访问<https://my.SPEEDOC.com/>

### (3) 谁可以参加Home-Ward Programme?

Home-Ward Programme为居住在Klang Valley的Manulife保单持有人(客户)提供。该保单必须为已按时缴付的有效保单，且对于Home-Ward Programme涵盖的符合条件的疾病没有排除条款，同时疾病发生时已超过30天的等待期，具体条件以保单条款为准。有关Home-Ward Programme的资格以及条款和条件更新，请访问[www.manulife.com.my/homeward](http://www.manulife.com.my/homeward)。

### (4) Home-Ward Programme包含哪些服务?

- 医生和护士上门医疗服务。
- 提供诊疗、医疗护理和关怀。
- 24/7小时全天候SPEEDOC客户服务热线。

如果符合条件的疾病发展为严重状态，SPEEDOC将提供以下额外服务，无需额外费用：

- 转诊信将被发到医疗服务中心。
- 协助办理入院手续 (提供给主治医师所需的相关资料)。

### (5) Home-Ward Programme有哪些惠益?

- **无需预付首期费用：** 根据适用的条款和条件，客户无需提前支付任何费用，即可开始居家治疗服务，流程顺畅无忧。
- **不影响无索偿折扣 (NCD)：** 您可以继续享受现有保单的NCD (适用于包含NCD条款的计划)。
- **每日现金津贴：** 每次注册参与该计划时，您将获得每日RM50的现金津贴，最多可领取5天。

## (6) Home-Ward Programme居家治疗的条件是什么？

以下条件仅为示例，且并非详尽无遗。

| No. | 符合条件的疾病                                                                                                | 标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | <br>登革热               | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 年龄在16至59岁之间；</li> <li>✓ 无免疫功能低下<sup>1</sup>；</li> <li>✓ 并发症控制良好<sup>2</sup>；</li> <li>✓ 家中至少有一名家庭成员或看护人员；</li> <li>✓ 能够进行日常生活活动 (“ADL”)<sup>3</sup>；</li> <li>✓ 未怀孕；</li> <li>✓ 血小板计数充足；和</li> <li>✓ 无严重登革热症状，如意识模糊、严重腹痛、出血或休克。</li> </ul>                                                                                                             |
| 2.  | <br>肠胃炎               | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 年龄在10至70岁之间；</li> <li>✓ 无免疫功能低下<sup>1</sup>；</li> <li>✓ 并发症控制良好<sup>2</sup>；</li> <li>✓ 家中至少有一名家庭成员或看护人员；</li> <li>✓ 能够进行日常生活活动 (“ADL”)<sup>3</sup>；</li> <li>✓ 未怀孕；和</li> <li>✓ 无出血、近期腹部/头部创伤、严重脱水或持续超过7天的腹泻。</li> </ul>                                                                                                                              |
| 3.  | <br>上呼吸道感染 (“URTI”) | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 年龄在10至70岁之间；</li> <li>✓ 无免疫功能低下<sup>1</sup>；</li> <li>✓ 并发症控制良好<sup>2</sup>；</li> <li>✓ 家中至少有一名家庭成员或看护人员；</li> <li>✓ 能够进行日常生活活动 (“ADL”)<sup>3</sup>；</li> <li>✓ 未怀孕；</li> <li>✓ 无呼吸困难；</li> <li>✓ 能够完整说出一个句子，或无喘息（呼吸时的高音哮鸣）；</li> <li>✓ 无胸痛或胸部压力；</li> <li>✓ 不感到极度疲惫；</li> <li>✓ 无昏厥或失去意识；</li> <li>✓ 无面部烧伤或吸入烟雾等严重症状；和</li> <li>✓ 无其他严重症状。</li> </ul> |
| 4.  | <br>下呼吸道感染 (“LRTI”) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

<sup>1</sup>没有免疫功能低下。免疫系统可能会因疾病或药物受到损害。会影响免疫系统的疾病包括糖尿病、免疫系统疾病和癌症。

<sup>2</sup>并发症是指存在潜在的健康问题。发生并发症的情况通常是慢性或长期的疾病。例子包括糖尿病、高血压和血脂异常等。

<sup>3</sup>独立自理所需的基本技能，如进食、洗澡和行动能力。

**(7) 如果我不符合Home-Ward Programme的居家治疗条件怎么办？**

如果您的病情需要住院治疗，您可以按常规流程申请住院，并获取担保函（“GL”）。

**(8) 如何申请SPEEDOC的Home-Ward Programme？**

您可以拨打SPEEDOC第三方管理员MiCare的全天候服务热线1300 88 0100，按“2”选择Home-Ward Programme。电话将立即转接给一位SPEEDOC代表，确认您是否符合服务资格。

请注意，医生上门探访仅限于每周一至周日（包括公共假期）上午8点至晚上8点。

**(9) 我需要提供哪些资料以便SPEEDOC检查我是否符合Home-Ward Programme资格？**

您只需要提供以下资料：

- 姓名；
- 身份证号码或其他身份证明号码；
- 手机号码；和
- 电子邮件地址。

**(10) 我什么时候能知道自己是否符合Home-Ward Programme资格？**

SPEEDOC代表会在电话中立即查询您的保单，确认您是否符合资格。如果您符合资格，SPEEDOC代表将：

- 请求您提供合适的时间安排视频咨询，以评估您的病情；
- 发送短信确认并通过电子邮件发送用户指南，指导您下载SPEEDOC应用程序 (URL - SPEEDOC.app.link) 并注册账号。

**(11) 在与医生进行电话咨询后，我符合Home-Ward Programme资格。接下来我应该做什么？**

SPEEDOC将通过SPEEDOC应用程序发送推送通知，确认您接受加入Home-Ward Programme，并向MiCare申请担保函（“GL”）。MiCare将在一小时内通过短信通知您担保函申请的状态及批准情况。

如果担保函被批准，您将通过SPEEDOC应用程序或其他可联系的方式收到推送通知，以便安排医生和/或护士的上门探访和治疗。

**(12) 使用SPEEDOC的Home-Ward Programme时，我是否还需要申请担保函（“GL”）？**

参见问题11。您无需自行申请担保函，因为SPEEDOC将向第三方管理员MiCare申请担保函，以便您可以使用Home-Ward Programme服务。如果之后您需要住院治疗，SPEEDOC将与Manulife协作，办理住院担保函。

**(13) 如果我的担保函（“GL”）申请被拒绝，我是否还能继续使用Home-Ward Programme的服务？**

如果MiCare拒绝您的担保函申请，MiCare将通过短信通知您担保函被拒绝。您可以选择以下两种方案之一：

- a. 继续治疗，您需要自行支付SPEEDOC的费用，并填写住院理赔表格。为报销目的，请通过[claimsimple](#)在线提交该表格，或通过邮寄方式提交至总部、分部，或者通过您的服务代理人提交。请注意，报销须经过Manulife的批准；或
- b. 取消Home-Ward Programme服务请求，并前往最近的诊所或医院进行正式诊断。如有需要，请根据主治医生的建议，尽快办理住院。

**(14) 收到短信确认和电子邮件后，我应该做什么？**

参见问题10。通过电子邮件提供的链接下载SPEEDOC应用程序，并按照用户指南进行账号认领。完成认领过程后，SPEEDOC将收到通知。

**(15) 我在SPEEDOC应用程序中认领账号并完善个人资料后，接下来应该做什么？**

SPEEDOC将根据您之前提供的首选联系时间安排医生与您联系。医生将通过应用程序进行诊断，评估您的病情是否适合接受Home-Ward Programme服务，并根据评估结果提供建议。

**(16) SPEEDOC预计多久会响应我的请求？**

在您与SPEEDOC确认符合资格后，您将在10分钟内收到一封电子邮件，里面有逐步说明，教您如何下载SPEEDOC应用程序并设置账户，以便安排视频咨询。

完成SPEEDOC应用程序设置后，SPEEDOC将在1至2小时内安排医生进行视频咨询。

视频咨询结束后，如果医生确认您适合该服务，SPEEDOC将立即申请担保函（“GL”），并在担保函批准后1至2小时内安排医生上门探访。

一旦确认预约，医生将在约1至2小时内抵达您的家中。

请注意，以上服务受医生可用时间的影响，且医生的上门探访时间为每周一至周日（包括公共假期）上午8点至晚上8点。我们将基于最大的努力为您提供服务，具体情况取决于案件数量。

**(17) 如果我在激活Home-Ward Programme服务后取消请求，且医生已经在前往我家的路上，怎么办？**

SPEEDOC将收取您RM150的取消费用，该费用由您自行承担。在此明确说明，取消费用将不会从您的医疗保单中扣除。

**(18) SPEEDOC医疗团队上门时需要签署哪些文件？**

当SPEEDOC医疗团队抵达患者家中时，您需要签署预授权表格（PAF）和SPEEDOC的同意书。

**(19) 在医生/诊所怀疑我患有登革热后，我是否还需要进行血液检测？**

是的，即使之前的医疗提供者怀疑您患有登革热，SPEEDOC仍然需要进行血液检测，以确定您病情的严重程度。如果结果显示您的病情严重，不符合Home-Ward Programme的居家治疗条件，医疗团队将根据实际情况提供建议。

**(20) 首次评估时会进行哪些检测，检测结果何时能得出？**

初步和随后的检测将根据符合条件的疾病的类型，分为以下内容：

| No. | 符合条件的疾病                                                                                    | 初步和随后的检测                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | <br>登革热 | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 完整病史及体检 (血压、脉搏、血糖、血氧饱和度、呼吸频率)</li> <li>✓ 登革热血液检测 (全血计数 (FBC)、IgG、IgM、NS1抗原)</li> <li>✓ 炎症标志物检测 (C反应蛋白 (CRP))</li> <li>✓ 肝功能检测 (LFT)</li> <li>✓ 肾功能检测 (RPT)</li> <li>✓ COVID-19 RTK检测</li> </ul>                       |
| 2.  | <br>肠胃炎 | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 完整病史及体检 (血压、脉搏、血糖、血氧饱和度、呼吸频率)</li> <li>✓ 肠胃炎血液检测 (FBC)</li> <li>✓ 炎症标志物检测 (CRP)</li> <li>✓ 肝功能检测 (LFT)</li> <li>✓ 肾功能检测 (RPT)</li> <li>✓ COVID-19 RTK检测；</li> <li>✓ 粪便培养及敏感性测试</li> <li>✓ 血镁检测 (红细胞 (RBC))</li> </ul> |

|    |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                   |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | <br>上呼吸道感染<br>("URTI") | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 完整病史及体检 (血压、脉搏、血糖、血氧饱和度、呼吸频率)</li> <li>✓ 肠胃炎血液检测 (FBC)</li> <li>✓ 炎症标志物检测 (CRP)</li> <li>✓ 肝功能检测 (LFT)</li> <li>✓ 肾功能检测 (RPT)</li> </ul> |
| 4. | <br>下呼吸道感染<br>("LRTI") | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ COVID-19 RTK检测;</li> <li>✓ 血镁检测 (红细胞 (RBC))</li> <li>✓ 红细胞沉降率 (ESR)</li> <li>✓ 支原体检测</li> </ul>                                          |

在医疗团队完成检查并采集血液样本后，实验室检测结果将于最多5小时内出具。医疗团队将根据符合条件的疾病的病情严重程度，建议是否需要住院治疗。

**(21) Home-Ward Programme的治疗期间会发生什么？**

首次上门时，医生和护士将进行体检，检查您的生命体征并采集血液样本。在接下来的几天内，经过认证的护士将每天上门进行复查并采集血液样本。

此后，将根据需要结合上门探访和视频咨询，由医生复查您的血液检测结果，最多持续5天。医疗团队还会为您提供远程监测设备，在此期间持续监测您的血压、体温、血糖水平和血氧饱和度。

此外，您将获得一名医疗负责人的直接联系电话，以便在任何紧急情况下与其联系。

**(22) 在Home-Ward Programme的居家护理期间，如果我出现严重症状怎么办？**

如果患者的病情恶化或出现任何危及生命的症状 (如呼吸困难、意识丧失、认知障碍或失血)，您将被转诊至医院进行进一步评估，并为您开具新的担保函 ("GL")。

**(23) 我什么时候知道自己是否符合出院条件？**

由SPEEDOC指定的医生将评估您的病情。

**(24) 如果医生告知我不适合出院怎么办？**

您将被转诊至医院进行进一步评估，并为您开具新的担保函 ("GL")。

**(25) SPEEDOC能否为使用Home-Ward Programme的患者开具病假条 (MC)？**

是的，SPEEDOC的医生可以开具纸质病假条或通过电子邮件发送电子病假条。

如需了解更多详情，请访问[www.manulife.com.my/homeward](http://www.manulife.com.my/homeward)，参考Home-Ward Programme的条款与条件。

# அடிக்கடி கேட்கப்படும் கேள்விகள்

ஸ்பீட்டாக் மூலம் ஹோம் வார்ட் ப்ரோகிராமிக்கான விண்ணப்ப செயல்முறையில் அடிக்கடி கேட்கப்படும் கேள்விகள் – (FAQ)

## (1) ஹோம் வார்ட் ப்ரோகிராம் (இல்ல மருத்துவச் சேவை) என்றால் என்ன?

ஸ்பீட்டாக் கால் நிர்வகிக்கப்படும் ஹோம் வார்ட் ப்ரோகிராம், இல்லம் அடிப்படையிலான மருத்துவ சேவைகள் மற்றும் தீர்வுகளை வழங்குகிறது. மருத்துவ நிலைமைகளுக்கு ஏற்ப உங்கள் வீடுகளில் இருந்தே மருத்துவ சிகிச்சையைப் பெறுவதற்கான வசதியை இது வழங்குகிறது, மருத்துவச் சிகிச்சையை சமரசம் செய்யாமல் உங்கள் வீட்டில் உள்நோயாளியாக கண்காணிக்கப் படலாம். டெங்கு, இரைப்பை குடல் அழற்சி, மேல் சுவாச பாதை தொற்று, கீழ் சுவாச பாதை தொற்று (ஓட்டுமொத்தமாக "தகுதியான நோய்கள்") ஆகியவற்றிற்கு சிகிச்சை தேவைப்படுபவர்களுக்கு இந்த திட்டம் பொருந்தும்.

## (2) ஸ்பீட்டாக் யார்?

இல்லம் அடிப்படையிலான மருத்துவ சேவைகள் மற்றும் தீர்வுகளை ஸ்பீட்டாக் வழங்குகிறது, இது பயனர்கள் வீட்டிலிருந்து மருத்துவ பராமரிப்பு மற்றும் சேவைகளைப் பெற அனுமதிக்கிறது.

மக்களின் வீடுகளுக்கு வழங்கப்படும் முழு அளவிலான சுகாதார சேவைகளை அளிப்பதன் மூலம் உலகின் மருத்துவ பராமரிப்பு தேவைகளை மருத்துவமனைகள் மற்றும் கிளினிக்குகளில் இருந்து வெளியேற்றுவதே அவர்களின் நோக்கம்.

இந்த சேவைகளில் மருத்துவர் மற்றும் தாதியர் வீட்டு வருகைகள், வீடியோ ஆலோசனைகள், சேர்க்கைக்கு முந்தைய திரையிடல் மற்றும் தொலை நிலை சுகாதார கண்காணிப்பு ஆகியவை அடங்கும்.

மெய்நிகர் மருத்துவமனை மாதிரி மூலம் வீட்டிலேயே மருத்துவமனை அளவிலான கவனிப்பை வழங்குவதற்காக ஸ்பீட்டாக்கின் சேவைகள் உருவாகியுள்ளன, மெய்நிகர் வீட்டு மருத்துவமனை கவனிப்பை வழங்க பல மருத்துவமனைகள் மற்றும் மருத்துவ மையங்களுடன் இணைந்து செயல்படுகிறது. ஸ்பீட்டாக்கின் இலக்கு மாறாமல் உள்ளது: தற்போதைய காலத்திற்கு அப்பால் சுகாதாரத்தை நகர்த்தியுள்ளது. மேலும் விவரங்களுக்கு <https://my.speedoc.com/> -ஐப் பார்க்கவும்.

## (3) இல்ல மருத்துவச் சேவை திட்டத்திற்கு யார் தகுதியுடையவர்கள்?

கிளாங் பள்ளத்தாக்கில் வசிக்கும் மானுலைஃப்பின் மருத்துவ வாடிக்கையாளர்களுக்கு (காப்பீடு செய்யப்பட்ட) ஹோம்-வார்ட் திட்டம் கிடைக்கிறது.

பாலிசி பிரிமீயம் நடப்பில் செலுத்தியிருக்க வேண்டும். பாலிசி இன்னும் நடைமுறையில் இருக்க வேண்டும்; இச்சேவையைப் பெறுவதற்கு முன் மற்றும் பாலிசி காத்திருப்பு காலத்தில் 30 நாட்களுக்குள் ஹோம்-வார்டு திட்டத்தின் கீழ் குறிப்பிடப்பட்ட தகுதியான நோய்களுக்கான அறிகுறிகள் ஏதுமில்லாமலும், பாலிசி விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டது. இந்த சேவையைப் பெறும் தகுதி, விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் புதுப்பிப்புகள் அல்லது மாற்றங்களுக்கு, [www.manulife.com.my/homeward](http://www.manulife.com.my/homeward) எனும் அகப்பத்தை வலம் வாருங்கள்.

## (4) ஹோம்-வார்ட் திட்டத்தில் சேர்க்கப்பட்டுள்ள சேவைகள் யாவை?

- மருத்துவர்களும் தாதியர்களும் உங்கள் இருப்பிடத்திற்கு நேரில் வருகை.
- சிகிச்சை, மருத்துவ ஆலோசனை அல்லது ஆதரவு
- 24/7 மணி நேர ஸ்பீட்டாக் வாடிக்கையாளர் ஹாட்லைன் எண் சேவை

பரிந்துரைக்கப்பட்ட 4 நோய்கள் மோசமான நிலை அடைந்தால், ஸ்பீட்டாக் கூடுதல் கட்டணமின்றி பின்வரும் சேவைகளை வழங்குகிறது:

- மருத்துவ சேவை மையத்திற்கு பரிந்துரை கடிதம் வழங்குதல்.
- மருத்துவமனையில் அனுமதிப்பதற்கான உதவி (மருத்துவருக்குத் தேவையான தகவலை வழங்குதல்).

## (5) ஹோம்-வார்ட் திட்டத்தின் நன்மைகள் என்ன?

- **முன் கட்டணம் இல்லை:** முன் கட்டணம் செலுத்தாமல் உங்கள் வீட்டில் சிகிச்சையைத் தொடங்கலாம், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டு, செயல்முறையை தடையின்றி மற்றும் தொந்தரவு இல்லாமல் ஆக்குகிறது.
- **உரிமை கோராத தள்ளுபடி (NCD):** உங்களுடைய தற்போதைய NCD தள்ளுபடியைத் தொடர்ந்து நிலை நிறுத்தலாம். NCD அம்சங்களுடன் கூடிய காப்புறுதித் திட்டங்களுக்குப் பொருந்தும்.
- **தினசரி பண உதவித் தொகை:** இச்சேவையின் மூலம் ஒருவருக்குத் தினசரி பண உதவியாக ரி.ம. 50 தொடர்ந்து 5 நாட்களுக்கு வழங்கப்படும்.

## (6) ஹோம்-வார்ட் திட்டத்தின் கீழ் இல்ல சிகிச்சைக்கான அளவுகோல்கள் யாவை?

இந்த பட்டியல் வெறும் குறிப்பு மட்டுமே முழுமையானது அல்ல.

|    | நிலை                                                                                                                            | வரையறைகள்                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <br>டெங்கி                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 16 -இல் இருந்து 59 வயதுடையவர்களாக இருக்க வேண்டும்.</li> <li>✓ நோயெதிர்ப்பு சக்தி குறைபாடு இல்லை;</li> <li>✓ நன்கு கட்டுப்படுத்தப்பட்ட மருந்துகளை உட்கொள்ளல்;</li> <li>✓ வீட்டில் குறைந்தது ஒரு (1) குடும்ப உறுப்பினரோ அல்லது பராமரிப்பாளரோ இருக்க வேண்டும்;</li> <li>✓ அன்றாட வாழ்வின் தேவைகளைச் செய்ய முடியும் ("ADL")<sup>3</sup>;</li> <li>✓ கர்ப்பமாக இல்லை;</li> <li>✓ போதுமான இரத்தத் தட்டுக்கள் (பிளேட்லெட்) எண்ணிக்கை இருக்க வேண்டும்; மற்றும்</li> <li>✓ தெளிவின்மை, கடுமையான வயிற்று வலி, இரத்தப்போக்கு மற்றும் அதிர்ச்சி போன்ற கடுமையான டெங்கி அறிகுறிகள் இருக்க கூடாது.</li> </ul> |
| 2. | <br>இரைப்பை குடல் அழற்சி (கேஸ்ட்ரோயெ-ரிடிஸ்) | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 10 -இல் இருந்து 70 வயது வரை உடையவர்கள்;</li> <li>✓ நோயெதிர்ப்பு சக்தி குறைபாடு இல்லை;</li> <li>✓ நன்கு கட்டுப்படுத்தப்பட்ட கூட்டு நோய்கள் (கோமோர்பிடிட்டி)<sup>2</sup>;</li> <li>✓ வீட்டில் குறைந்தது ஒரு (1) குடும்ப உறுப்பினரோ அல்லது பராமரிப்பாளரோ இருக்க வேண்டும்;</li> <li>✓ அன்றாட வாழ்வின் தேவைகளைச் செய்ய முடியும் ("ADL")<sup>3</sup>;</li> <li>✓ கர்ப்பமாக இல்லை; மற்றும்</li> <li>✓ இரத்தப்போக்கு இருக்க கூடாது, சமீபத்தில் வயிற்று/தலை பிதற்றம் ஏற்படாமல் இருக்க வேண்டும், கடுமையான நீரிழிப்பு இருக்க கூடாது. 7 நாட்களுக்கு மேல் வயிற்றுப்போக்கு இருந்திருக்க கூடாது.</li> </ul>   |
| 3. | <br>மேல் சுவாசக் குழாய் பாதிப்புகள்          | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 10 -இல் இருந்து 70 வயதுடையவர்கள்;</li> <li>✓ நோயெதிர்ப்பு சக்தி குறைபாடு இல்லை;</li> <li>✓ நன்கு கட்டுப்படுத்தப்பட்ட கூட்டு நோய்கள் (கோமோர்பிடிட்டி)<sup>2</sup>;</li> <li>✓ வீட்டில் குறைந்தது ஒரு (1) குடும்ப உறுப்பினரோ அல்லது பராமரிப்பாளரோ இருக்க வேண்டும்;</li> <li>✓ அன்றாட வாழ்வின் தேவைகளைச் செய்ய முடியும் ("ADL")<sup>3</sup>;</li> <li>✓ கர்ப்பமாக இல்லை;</li> <li>✓ மூச்சு விடுவதில் சிரமம் ஏற்படவில்லை;</li> <li>✓ முழு வாக்கியத்தைப் பேச முடியும்;</li> <li>✓ மூச்சுத்திணறல் இல்லை (சுவாசிக்கும்போது ஏற்படும் ஒரு வகையான சத்தம்);</li> </ul>                                    |
| 4. | <br>கீழ் சுவாசக் குழாய் பாதிப்புகள்          | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 10 -இல் இருந்து 70 வயதுடையவர்கள்;</li> <li>✓ நோயெதிர்ப்பு சக்தி குறைபாடு இல்லை;</li> <li>✓ நன்கு கட்டுப்படுத்தப்பட்ட கூட்டு நோய்கள் (கோமோர்பிடிட்டி)<sup>2</sup>;</li> <li>✓ வீட்டில் குறைந்தது ஒரு (1) குடும்ப உறுப்பினரோ அல்லது பராமரிப்பாளரோ இருக்க வேண்டும்;</li> <li>✓ அன்றாட வாழ்வின் தேவைகளைச் செய்ய முடியும் ("ADL")<sup>3</sup>;</li> <li>✓ கர்ப்பமாக இல்லை;</li> <li>✓ மூச்சு விடுவதில் சிரமம் ஏற்படவில்லை;</li> <li>✓ முழு வாக்கியத்தைப் பேச முடியும்;</li> <li>✓ மூச்சுத்திணறல் இல்லை (சுவாசிக்கும்போது ஏற்படும் ஒரு வகையான சத்தம்);</li> </ul>                                    |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ மார்பில் வலி அல்லது அழுத்தம் இருக்க கூடாது;</li> <li>✓ மிகவும் சோர்வாக உணரவில்லை;</li> <li>✓ மயக்கமாக இல்லை; மற்றும்</li> <li>✓ கர்ப்பமாக இல்லை;</li> <li>✓ முகத்தில் நெருப்பு காயம் அல்லது புகை உள்ளிழுக்குதல் மற்றும் பிற தீவிர அறிகுறிகள் இல்லை.</li> </ul> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

<sup>1</sup>பலவீனமான நோயெதிர்ப்பு ஆற்றல் அமைப்பு இல்லாத நிலை. நோய் எதிர்ப்பு சக்தி நோய் மற்றும் மருந்துகளால் பாதிக்கப்படலாம். நோயெதிர்ப்பு மண்டலத்தை பாதிக்கக்கூடிய நிலைமைகளில் நீரிழிவு நோய், நோயெதிர்ப்பு மண்டலத்தின் நோய், புற்றுநோய் ஆகியவை உள் அடங்கும்.

<sup>2</sup>ஒரு நபருக்கு அடிப்படை மருந்து நிலை இருக்கும்போது கொமொர்பிடிடி ஏற்படுகிறது. கூட்டு நோய்கள் (கொமொர்பிடிடி) என விவரிக்கப்படும் நிலை பெரும்பாலும் நாள்பட்ட அல்லது நீண்ட கால நிலைகளாகும். நீரிழிவு நோய், உயர் இரத்த அழுத்தம், டிஸ்லிபிடெமியா ஆகியவற்றை எடுத்துக்காட்டுகளில் அடங்கும்.

<sup>3</sup>உணவு, குளியல், மற்றும் நடமாட்டம் போன்ற தன்னைத் தானே கவனித்துக் கொள்ளத் தேவையான அடிப்படைத் திறன்கள் கொண்டிருக்க வேண்டும்.

**(7) தகுதியான நோய்களுக்கான இல்ல சிகிச்சை சேவைக்கு நான் தகுதி பெறவில்லை என்றால் என்ன செய்வது?**

நிபந்தனை சேர்க்கைக்கு உத்தரவாதம் அளித்தால், நீங்கள் மருத்துவமனையில் அனுமதிக்கலாம் மற்றும் உத்தரவாதக் கடிதம் ("GL") கோரிக்கையைப் பெறுவதற்கான வழக்கமான செயல்முறை நடைமுறையை பயன்படுத்தவும்.

**(8) ஸ்பீட்டாக் மூலம் ஹோம்-வார்ட் திட்ட சேவையை நான் எவ்வாறு பெருவது?**

1300 88 0100 இல் எங்கள் மூன்றாம் தரப்பு நிர்வாகியான MiCare ஹாட்லைனை நீங்கள் அழைக்கலாம் மற்றும் ஹோம்-வார்ட் திட்டத்திற்கு "2" ஐ அழுத்தவும். இச்சேவை 24/7 வரை கிடைக்கிறது. நீங்கள் இந்தச் சேவைக்குத் தகுதியானவரா என்பதைச் சரிபார்க்க, ஸ்பீட்டாக் பிரதிநிதியுடன் உடனடியாக இணைக்கப்படுவீர்கள்.

இருப்பினும், மருத்துவரின் வீட்டு அழைப்பு வருகை திங்கள் முதல் ஞாயிறு வரை (பொது விடுமுறைகள் உட்பட) காலை 8 மணி முதல் இரவு 8 மணி வரை மட்டுமே கிடைக்கும் என்பதை நினைவில் கொள்க.

**(9) ஹோம்-வார்ட் திட்டத்திற்கு நான் தகுதியானவனா என்பதைச் சரிபார்க்க ஸ்பீட்டாக் நான் என்ன தகவலை வழங்க வேண்டும்?**

நீங்கள் இவை அனைத்தும் மட்டுமே வழங்க வேண்டும்:

- பெயர்;
- அடையாள அட்டை எண் அல்லது பிற அடையாள எண் விவரங்கள்;
- தொடர்பு எண்; மற்றும்
- மின்னஞ்சல்.

**(10) ஹோம்-வார்ட் திட்டத்திற்கு நான் தகுதி பெற்றுள்ளேனா என்று எனக்கு எப்போது தெரியும்?**

ஸ்பீட்டாக் பிரதிநிதி உடனடியாக பாலிசியைச் சரிபார்த்து, உங்கள் தொலை உரையாடலின் போது அதற்கேற்ப நீங்கள் தகுதி பெற்றிருந்தால் உடனடியாக உங்களுக்குத் தெரிவிப்பார்.

நீங்கள் தகுதியுடையவராக இருந்தால், ஸ்பீட்டாக் பிரதிநிதி:

- உங்கள் மருத்துவ நிலையை மதிப்பிடுவதற்கு இணையவழி வீடியோ ஆலோசனைக்கு உங்கள் விருப்பமான அழைப்பு நேரத்தைக் கோருவர்; மற்றும்
- ஸ்பீட்டாக் பயன்பாட்டை (URL - SPEEDOC.app.link) பதிவிறக்கம் செய்து, ஸ்பீட்டாக் கால் உருவாக்கப்பட்ட உங்கள் கணக்கைக் கோருவதற்கு, அடுத்த பதிகளில் SMS உறுதிப்படுத்தல் மற்றும் மின்னஞ்சல் பயனர் வழிகாட்டியை அனுப்புவர்

- (11) **மருத்துவருடன் தொலை ஆலோசனைக்குப் பிறகு, நான் ஹோம்-வார்ட் திட்டத்திற்கு தகுதி பெற்றுள்ளேன். அடுத்து என்ன செய்ய வேண்டும்?**

ஹோம்-வார்ட் திட்டத்திற்கு நீங்கள் ஏற்றுக்கொள்வதற்காக ஸ்பீட்டாக் செயலியின் மூலம் ஸ்பீட்டாக் நேர் அறிவிப்பை அனுப்பும் மற்றும் உத்தரவாதக் கடிதத்திற்கான ("GL") கோரிக்கையை. MiCare ஒரு மணி நேரத்திற்குள் GL கோரிக்கை மற்றும் ஒப்புதல் நிலை குறித்த SMS அறிவிப்பை உங்களுக்கு அனுப்பும்.

GL அங்கீகரிக்கப்பட்டால், மருத்துவர் மற்றும்/அல்லது தாதியர் வீட்டிற்குச் சென்று சிகிச்சை அளிப்பதற்காக ஸ்பீட்டாக் பயன்பாடு அல்லது வேறு ஏதேனும் தொடர்பு கொள்ளக்கூடிய வழிமுறைகள் மூலம் தகவல் அறிவிப்பைப் பெறுவீர்கள்.

- (12) **ஹோம்-வார்டு திட்டத்திற்கு ஸ்பீட்டாக் பயன்படுத்தும் போது நான் இன்னும் உத்தரவாதக் கடிதத்தை ("GL") கோர வேண்டுமா?**

கேள்வி 11 ஐ பார்க்கவும். ஹோம்-வார்ட் திட்டச் சேவைகளைப் பயன்படுத்துவதற்கு எங்கள் மூன்றாம் தரப்பு நிர்வாகியான MiCare லிருந்து ஸ்பீட்டாக் GL ஐக் கோருவதால், நீங்கள் GL ஐக் கோர வேண்டிய அவசியமில்லை. ஆனால் உங்களுக்கு மருத்துவமனையில் அனுமதி தேவைப்பட்டால், GL சேர்க்கைக்கு ஸ்பீட்டாக் மானுலேஃப் உடன் ஒருங்கிணைக்கும்.

- (13) **எனது உத்தரவாதக் கடிதம் ("GL") கோரிக்கை நிராகரிக்கப்பட்டால், ஹோம்-வார்ட் திட்டச் சேவைகளை நான் இன்னும் பயன்படுத்த முடியுமா?**

MiCare ஆல் GL நிராகரிக்கப்பட்டால், GL நிராகரிக்கப்பட்டது என்று MiCare உங்களுக்கு SMS அறிவிப்பைத் செய்யும். கீழே உள்ள இரண்டு விருப்பங்களில் ஒன்றை நீங்கள் தேர்வு செய்யலாம்:

- (a) சிகிச்சையைத் தொடர, ஸ்பீட்டாக்கான சேவைக் கட்டணங்களுக்கு நீங்கள் சுயமாகச் செலுத்த வேண்டும், மருத்துவமனையில் சேர்க்கும் உரிமைகோரல் படிவத்தை நிரப்ப வேண்டும். திருப்பிச் செலுத்தும் நோக்கங்களுக்காக, **க்ளைசிம்பிள்** மூலம் ஆன்லைன் மூலமாகவோ, தலைமை அலுவலகத்திற்கு அஞ்சல் மூலமாகவோ, எங்கள் கிளைகளுக்கு அல்லது உங்கள் சேவை முகவர் மூலமாகவோ படிவத்தை மானுலேஃப் க்கு சமர்ப்பிக்கவும். திருப்பிச் செலுத்துதல் மனுலிஃப்பின் ஒப்புதலுக்கு உட்பட்டது என்பதை நினைவில் கொள்க; அல்லது
- (b) உங்கள் ஹோம்-வார்ட் திட்ட சேவை கோரிக்கையை ரத்துசெய்து, அருகிலுள்ள கிளினிக் அல்லது மருத்துவமனையில் அதிகாரப்பூர்வ நோயறிதலைப் பெற தொடரவும். உங்கள் கலந்துகொள்ளும் மருத்துவரின் ஆலோசனையின்படி, தேவைப்பட்டால் மருத்துவமனையில் அனுமதிக்கவும்.

- (14) **SMS உறுதிப்படுத்தல் மற்றும் மின்னஞ்சலைப் பெற்ற பிறகு நான் என்ன செய்ய வேண்டும்?**

கேள்வி 10 ஐ பார்க்கவும். மின்னஞ்சலில் வழங்கப்பட்ட இணைப்பு வழியாக ஸ்பீட்டாக் செயலியை பதிவிறக்கி, உங்கள் கணக்கைப் பெற செயலி வழிகாட்டியைப் பின்தொடரவும். பயன்பாட்டில் உங்கள் கணக்கைக் கோரும் செயல்முறையை நீங்கள் முடித்த பிறகு ஸ்பீட்டாக் தனது சேவையை தொடரும் .

- (15) **நான் எனது கணக்கைக் கூறி, ஸ்பீட்டாக் செயலியில் எனது சுயவிவரத்தை முடித்த பிறகு அடுத்து என்ன செய்வது?**

நீங்கள் முன்பு வழங்கிய உங்கள் விருப்பமான தொடர்பு நேரத்தின் அடிப்படையில் உங்களைத் தொடர்பு கொள்ள ஒரு மருத்துவரை ஸ்பீட்டாக் திட்டமிடும். உங்கள் மருத்துவ நிலை ஹோம்-வார்ட் திட்ட சேவைகளுக்கு ஏற்றதா என்பதை மதிப்பிடுவதற்கு மருத்துவர் பயன்பாட்டின் மூலம் நோயறிதலை நடத்துவார், அதன்படி உங்களுக்கு ஆலோசனை வழங்குவார்.

- (16) **ஸ்பீட்டாக்கால் எதிர்பார்க்கப்படும் பதில் அளிக்கும் நேரம் என்ன?**

ஸ்பீட்டாக் உடனான உங்கள் அழைப்பு மற்றும் இந்தச் சேவைக்கான உங்கள் தகுதியை உறுதிப்படுத்திய பிறகு, ஸ்பீட்டாக் பயன்பாட்டைப் பதிவிறக்குவதற்கும், வீடியோ ஆலோசனைக்காகத் திட்டமிட உங்கள் கணக்கை அமைப்பதற்கும் படிப்படியான அறிவுறுத்தலுடன் 10 நிமிடங்களுக்குள் மின்னஞ்சலைப் பெறுவீர்கள்.

ஸ்பீட்டாக் செயலி பதிவிறக்கம் முடித்தவுடன், ஸ்பீட்டாக் 1 – 2 மணி நேரத்திற்குள் வீடியோ ஆலோசனைக்காக ஒரு மருத்துவரை திட்டமிடும்.

வீடியோ ஆலோசனையைத் தொடர்ந்து, நீங்கள் இந்தச் சேவைக்கு ஏற்றவர் என்று மருத்துவர் தீர்மானித்ததைத் தொடர்ந்து, ஸ்பீட்டாக் உடனடியாக உத்தரவாதக் கடிதத்தை (GL) கோரும் மற்றும் GL ஒப்புதலுக்குப் பிறகு 1 – 2 மணி நேரத்திற்குள் மருத்துவர் வீட்டிற்குச் செல்ல ஏற்பாடு செய்யும்\*.

உங்கள் சந்திப்பு உறுதிசெய்யப்பட்டவுடன், மருத்துவர் சுமார் 1 – 2 மணி நேரத்திற்குள் உங்கள் வீட்டிற்கு வருவார்\*.

\*மேலே உள்ள சேவைகள் மருத்துவரின் கிடைக்கும் தன்மைக்கு உட்பட்டவை என்பதையும், பொது விடுமுறைகள் உட்பட திங்கள் முதல் ஞாயிறு வரை காலை 8 மணி முதல் இரவு 8 மணி வரை மருத்துவரின் வீட்டு அழைப்பு வருகைகள் அமையும் என்பதையும் நினைவில் கொள்க. மருத்துவ சேவைகளின் எண்ணிக்கை பொறுத்து சேவைகள் அமையும் சிறந்த முயற்சியின் அடிப்படையில் வழங்கப்படுகின்றன.

- (17) **செயல்படுத்தப்பட்ட பிறகு ஹோம்-வார்ட் திட்ட சேவைகளுக்கான கோரிக்கையை நான் ரத்து செய்தல், மருத்துவர் என் வீட்டிற்குச் சென்றால் என்ன நடக்கும்?**

ஸ்பீட்டாக் உங்களிடம் RM150 ரத்துசெய்யும் கட்டணத்தை வசூலிக்கும், அதை நீங்களே ஏற்க வேண்டும். ரத்துசெய்யும் கட்டணம் உங்கள் மருத்துவக் காப்பீடுத் தொகையிலிருந்து கழிக்கப்படாது.

- (18) **ஸ்பீட்டாக்கின் மருத்துவக் குழு வரும்போது பூர்த்தி செய்ய வேண்டிய ஆவணங்கள் யாவை?**

ஸ்பீட்டாக்கின் மருத்துவக் குழு நோயாளியின் வீட்டிற்கு வந்தவுடன், நீங்கள் முன் அங்கிகாரப் படிவம் (PAF) மற்றும் ஸ்பீட்டாக் ஒப்புதல் படிவத்தில் கையெழுத்து இடவும்.

- (19) **ஒரு மருத்துவர்/கிளினிக்கால் டெங்கு இருப்பதாக சந்தேகிக்கப்பட்ட பிறகும் நான் இன்னும் இரத்த பரிசோதனை செய்ய வேண்டுமா?**

ஆம், முந்தைய சுகாதார வழங்குநரால் உங்களுக்கு டெங்கு இருப்பதாக சந்தேகிக்கப்படும் பிறகும், உங்கள் மருத்துவ நிலையின் தீவிரத்தை தீர்மானிக்க ஸ்பீட்டாக் இரத்த பரிசோதனையை மேற்கொள்ள வேண்டும். உங்கள் மருத்துவ நிலையின் தீவிரம் காரணமாக நீங்கள் ஹோம்-வார்ட் சேவைக்கு தகுதியற்றவர் என்று முடிவுகள் காட்டினால், மருத்துவக் குழு அதற்கேற்ப ஆலோசனை வழங்கும்.

- (20) **முதல் மதிப்பீட்டில் என்ன வகையான சோதனைகள் நடத்தப்படும், முடிவுகள் எப்போது தயாராகும்?**

ஆரம்ப மற்றும் அடுத்தடுத்த சோதனைகளில் தகுதியான நோய்களைப் பொறுத்து பின்வருவன அடங்கும்:

|    | தகுதியான நோய்கள்                                                                                                                | ஆரம்ப மற்றும் அடுத்தடுத்த சோதனை                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <br>டெங்கி                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ உடல் பரிசோதனை மூலம் முழுமையான வரலாறு (இரத்த அழுத்தம், துடிப்பு விகிதம், குளுக்கோஸ், SpO2, RPM)</li> <li>✓ டெங்கு காய்ச்சல் கண்டறிதலுக்கான இரத்தப் பரிசோதனை (முழு இரத்த எண்ணிக்கை (FBC), IgG, IgM, NS1Ag)</li> <li>✓ அழற்சி குறிப்பானுக்கான இரத்த சோதனை (சி-ரியாக்டிவ் புரோட்டீன் சோதனை (CRP))</li> <li>✓ கல்லீரல் செயல்பாடு சோதனை (LFT)</li> <li>✓ சிறுநீரக சுயவிவர சோதனை (RPT)</li> <li>✓ கோவிட்-19 RTK சோதனை</li> </ul>                                                                                                                |
| 2. | <br>இரைப்பை குடல் அழற்சி (கேஸ்ட்ரோயெ-ரிடிஸ்) | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ உடல் பரிசோதனை மூலம் முழுமையான வரலாறு (இரத்த அழுத்தம், துடிப்பு விகிதம், குளுக்கோஸ், SpO2, RPM)</li> <li>✓ இரைப்பை குடல் அழற்சி நோயறிதலுக்கான இரத்த பரிசோதனை (FBC)</li> <li>✓ அழற்சி குறிப்பானுக்கான இரத்த சோதனை</li> <li>✓ இரத்த சோதனை (சி-ரியாக்டிவ் புரோட்டீன் சோதனை (CRP))</li> <li>✓ கல்லீரல் செயல்பாடு சோதனை (LFT)</li> <li>✓ சிறுநீரக சுயவிவர சோதனை (RPT)</li> <li>✓ கோவிட்-19 RTK சோதனை</li> <li>✓ மல கலாச்சாரம் மற்றும் உணர்திறன் சோதனை</li> <li>✓ மெக்னீசியத்திற்கான இரத்தப் பரிசோதனை (சிவப்பு இரத்த அணுக்கள் (RBC))</li> </ul> |

|    |                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | <br>மேல் சுவாசக் குழாய் பாதிப்புகள் | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ உடல் பரிசோதனை மூலம் முழுமையான வரலாறு (இரத்த அழுத்தம், துடிப்பு விகிதம், குளுக்கோஸ், SpO2, RPM)</li> <li>✓ குறைந்த சுவாசக்குழாய் தொற்று கண்டறிதலுக்கான இரத்த பரிசோதனை (FBC)</li> <li>✓ அழற்சி மார்க்கருக்கான இரத்த சோதனை (CRP)</li> <li>✓ கல்லீரல் செயல்பாடு சோதனை</li> <li>✓ சிறுநீரக சுயவிவர சோதனை</li> <li>✓ கோவிட்-19 RTK சோதனை</li> <li>✓ மெக்னீசியத்திற்கான இரத்த பரிசோதனை (சிவப்பு இரத்த அணு சோதனை (RBC))</li> <li>✓ எரித்ரோசைட் வண்டல் விகிதம் (ESR)</li> <li>✓ மைக்கோபிளாஸ்மா சோதனை</li> </ul> |
| 4. | <br>கீழ் சுவாசக் குழாய் பாதிப்புகள் |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

மருத்துவ குழு மருத்துவ சோதனை மற்றும் இரத்த மாதிரியை சேகரித்தப்பின் மருத்துவ முடிவுகள் கிடைக்க குறைந்த பட்சம் 5 நாட்கள் ஆகும், நோயின் தாக்கத்தை வைத்தே மருத்துவ குழு சிகிச்சைப் முடிவு செய்வர்.

#### (21) ஹோம்-வார்ட் திட்டத்தின் சிகிச்சை காலத்தில் என்ன நடக்கும்?

முதல் வருகையின் போது, ஒரு மருத்துவரும் ஒரு தாதியரும் உடல் பரிசோதனை செய்து, உங்கள் இரத்த மாதிரியை சேகரிப்பார்கள். அடுத்த நாட்களில், ஒரு தகுதிவாய்ந்த தாதியர் மதிப்பாய்வு மற்றும் இரத்த பரிசோதனை சேகரிப்புக்காக தினமும் உங்கள் வீட்டிற்கு வருவார்.

அதிகபட்சம் 5 நாட்களுக்குள் மருத்துவரால் உங்கள் இரத்தப் பரிசோதனை முடிவுகளை மதிப்பாய்வு செய்யத் தேவையான வீட்டு வருகைகள் மற்றும் தொலை-ஆலோசனை ஆகியவற்றின் கலவையுடன் இது பின்பற்றப்படும். உங்கள் இரத்த அழுத்தம், வெப்பநிலை, குளுக்கோஸ் அளவு மற்றும் ஆக்ஸிஜன் செறிவூட்டல் ஆகியவற்றைக் கண்காணிக்க தொலைநிலை கண்காணிப்பு சாதனங்களும் உங்களுக்கு வழங்கப்படும்.

பொறுப்பான மருத்துவ பணியாளர்களைத் தொடர்பு கொள்ள உங்களுக்கு நேரடி எண் வழங்கப்படும், எனவே எந்தவொரு அவசர காலத்திலும் நீங்கள் அவர்களைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

#### (22) தகுதியான நோய்களுக்கான இல்ல பராமரிப்பு நிர்வாகத்தின் போது, மோசமான அறிகுறிகளை தென்பட்டால் என்ன நடக்கும்?

நோயாளியின் மருத்துவ நிலை மோசமடைந்தால் அல்லது நோயாளி மூச்சுத் திணறல், சுயநினைவு இழப்பு, அறிவாற்றல் குறைபாடு அல்லது இரத்த இழப்பு போன்ற உயிருக்கு ஆபத்தான அறிகுறிகளை ஏற்பட்டால், மேலதிக மதிப்பீட்டிற்காக நீங்கள் மருத்துவமனைக்கு பரிந்துரைக்கப்படுவீர்கள், மேலும் ஒரு புதிய GL. உங்களுக்கு வழங்கப்படும்.

#### (23) நான் டிஸ்சார்ஜ் செய்ய தகுதியானவனா என்பதை எப்படி, எப்போது நான் அறிவேன்?

ஸ்பீட்டாக்கால் நியமிக்கப்பட்ட மருத்துவர் உங்கள் நிலையை மதிப்பிடுவார்.

#### (24) நான் டிஸ்சார்ஜ் செய்ய தகுதியற்றவன் என்று மருத்துவர் தெரிவித்தால் என்ன செய்வது?

மேலதிக மதிப்பீட்டிற்காக நீங்கள் மருத்துவமனைக்கு பரிந்துரைக்கப்படுவீர்கள், உங்களுக்காக ஒரு புதிய GL வழங்கப்படும்.

#### (25) ஹோம்-வார்ட் திட்டத்தின் கீழ் ஸ்பீட்டாக் மருத்துவ நோய்வாய்ப்பட்ட சான்றிதழை (MC) வழங்க முடியுமா?

ஆம், ஸ்பீட்டாக் இன் மருத்துவர்கள் மின்னஞ்சல் வழியாக அச்சுநகல் MC அல்லது மென்நகல் MC ஐ வழங்கலாம்.

மேல் விவரங்களுக்கு [www.manulife.com.my/homeward](http://www.manulife.com.my/homeward) பார்வையிடவும் மற்றும் ஹோம்-வார்ட் திட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பார்க்கவும்.