

## 1. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

**1.1. O objetivo** deste Manual Operacional é fornecer orientação sobre as etapas do processo envolvidas na prestação do serviço de Medicina Personalizada. Embora este manual inclua informações sobre os critérios de elegibilidade e cobertura do produto, este não substitui os Termos e Condições. Por favor consultar os Termos e Condições para mais informações sobre cobertura e benefícios.

**1.2. Acesso Remoto:** Conexão à distância entre um dispositivo isolado (terminal ou micro) e uma rede.

## 2. VIGÊNCIA

A vigência dos serviços indicados neste regulamento está vinculada à vigência do Seguro.

## 3. MEDICINA DE PRECISÃO

A Medicina de Precisão utiliza técnicas de Perfil Molecular, tais como a Next Generation Sequencing (NGS), para classificar os tumores com base na sua composição genética e fornecer conhecimentos que apoiam diagnósticos precisos, planos de tratamento individualizados, avaliação da resistência a tratamentos e prognósticos precisos. Utilizando uma amostra da biopsia, os testes genômicos (NGS e outros testes de biomarcadores) examinam o ADN das células cancerígenas à procura de mutações genéticas que podem ser alvo de terapias específicas para melhores resultados. A Medicina de Precisão da Further consiste numa vasta gama de serviços que facilitam a prestação de tratamento médico específico para o Paciente com cancer e o seu perfil molecular, otimizando a eficiência clínica e os potenciais benefícios terapêuticos. O objetivo destes serviços é simplificar um processo científico complexo, através da navegação e suporte ao Paciente ao longo do seu percurso de tratamento contra o câncer

## 4. REGISTRO E ATIVAÇÃO DO PRODUTO

O segurado pode ativar o produto no momento do acionamento do seguro de Doenças Graves para diagnóstico de câncer ou após 12 meses o acionamento junto a seguradora. Após Further recepcionar a documentação enviada pela

segurada, o segurado irá receber um link para realizar cadastro, bem como as devidas permissões de atendimento.

### 4.1 Contatando a equipe de atenção ao cliente da Further por e-mail – solicitação de serviço

- a) Segurado contata o serviço de atenção ao cliente por e-mail e envia o pedido de solicitação do serviço;
- b) A equipe de atenção ao cliente verifica a identidade do Segurado e a validade da apólice;
- c) A equipe de atenção ao cliente envia um e-mail inicial para o Segurado acessar a plataforma;
- d) Segurado recebe o e-mail, aceita os termos de condições e cria uma senha;
- e) Segurado acessa o painel de serviços;

## 5. SENHA ESQUECIDA

- a) Segurado acessa a página inicial da digital care platform;
- b) Segurado seleciona a opção para redefinir a senha 'Esqueceu a senha? Clica aqui';
- c) Segurado confirma o endereço de e-mail para receber o e-mail de redefinição de senha. Segurado cria uma nova senha através do link recebido;

**Nota:** Em casos complexos a equipe de atenção ao cliente irá iniciar o contato com o Segurado por telefone para guiá-lo através do processo descrito acima.

## 6. Pedido de serviço e admissão de cobertura médica

- a) Segurado submete um pedido de serviço através do portal da digital care
- b) Seleciona uma linha de serviço (Medicina de Precisão) e solicita o serviço
- c) Carrega a documentação necessária na página da digital care. Na Further, um responsável pelo caso irá acompanhar o segurado caso haja dúvidas durante o processo.
- d) O responsável do caso confirma a elegibilidade e contata o Segurado para

iniciar o processo de admissão de cobertura médica.

- e) O Segurado preenche os formulários de admissão junto com o histórico médico, relatórios e exames necessários e envia-os juntamente com os formulários de consentimento assinados.
- f) O responsável avalia a informação recebida e contata o Segurado para informar sobre o processo e, se necessário, solicitar informação em falta (através de vídeo ou chamada telefônica).
- g) No caso da condição médica não estar coberta de acordo com os critérios de elegibilidade descritos nos Termos e Condições do seguro disponíveis no site [www.mapfre.com.br](http://www.mapfre.com.br) a Seguradora é informada e o serviço é recusado ao segurado explicando a elegibilidade descrita nos Termos e Condições da apólice.
- h) A seguradora terá que confirmar a aprovação para prosseguir antes que a Further possa prosseguir com a etapa "7". Caso a elegibilidade ainda não tenha sido confirmada, a Further entrará em contato com a seguradora para confirmação\*.

**7 É preparado um resumo escrito do caso.**

**8 A análise dos estudos clínicos são realizados com base nas informações recebidas (qualidade dos dados, disponibilidade da biopsia, cuidados prestados e plano de ação etc.) e o tipo de teste e amostra são definidos.**

**9 É agendada uma chamada de vídeo entre o segurado e o responsável do caso para rever e confirmar os objetivos e informar sobre os próximos passos (através de vídeo ou chamada telefônica).**

## **10 PERFIL MOLECULAR**

- a) O laboratório é selecionado e o formulário de requisição enviado ao Médico para solicitar a amostra ao departamento de patologia do hospital onde a amostra está armazenada.

- b) Formulário de requisição preenchido e assinado pelo Médico e pelo Paciente
- c) O formulário de requisição e pedido de teste é submetido ao laboratório selecionado e um kit (incluindo requisição e consentimentos) é enviado para o hospital onde a amostra está localizada.
- d) A amostra é preparada pelo hospital e depois o kit é recolhido pelo serviço de correio e enviada diretamente para o laboratório para teste.
- e) O laboratório realiza o teste de perfil molecular definido que pode incluir sequenciamento genético ou qualquer outro teste de biomarcador relevante, quando aplicável.
- f) O relatório de resultados do perfil molecular é gerado e fornecido pelo laboratório.

## **11 Relatório Clínico – Especialista na Oncologia de Precisão**

- a) A rede da Further de Médicos Especialistas em Medicina de Precisão revê os resultados do relatório genômico e escreve um relatório clínico especializado traduzindo a ciência em um plano personalizado para a prática clínica.
- b) Dependendo do consentimento do Paciente, o Oncologista do Paciente é convidado a participar na discussão dos resultados em conjunto com o Especialista na Oncologia de Precisão através de uma consulta virtual para facilitar o êxito dos resultados na prática clínica.
- c) O relatório clínico final é entregue no idioma do Paciente e compartilhado eletronicamente.

## **12 Indicações de tratamento e análise dos resultados**

**12.1** As indicações de tratamento recomendadas no Relatório Clínico podem incluir:

- Linhas de tratamento otimizadas, incluindo:
  - Tratamentos padrão; ou
  - Tratamentos avançados tais como terapias direcionadas,

- imunoterapias ou terapias hormonais; ou
- Uma combinação

- Resistência ou toxicidade a certos tratamentos como resultado do perfil genético do paciente
- Tratamentos experimentais disponíveis "câncer não identificado" ou através de Ensaios Clínicos

**12.2** Uma chamada de vídeo é organizada entre o segurado e o responsável de caso para explicar e rever o relatório

**12.2** O serviço é finalizado e o caso encerrado (exceto no caso de Ensaios Clínicos – ponto 4 desta seção, suporte ao Oncologista no acesso a tratamento câncer não identificado – ponto 5 desta seção, ou no caso de uma mutação hereditária ser confirmada – seção 13 (testes genéticos familiares).

**12.3** Se existir uma indicação para um Ensaio Clínico aconselhado no Relatório Clínico do Especialista na Oncologia de Precisão da Further e no caso em que o Paciente e o seu Oncologista decidam avançar com esta opção, o responsável de caso vai ajudar no acesso aos Ensaios Clínicos tal como descrito nos Termos e Condições da cobertura.

**12.4** Em caso de indicação para um tratamento "câncer não identificado", o oncologista tem a possibilidade de solicitar uma consulta virtual com o painel Médico da Further e seu médico responsável para compartilhar informações e possivelmente receber assistência durante o acesso e análise aos testes dos tratamentos.

## **13 Resumo e pontos de ação compartilhados**

### **Testes genéticos familiares**

**13.1** Quando o Relatório Clínico identifica uma potencial mutação genética hereditária a Further pode organizar testes genéticos de

familiares elegíveis do segurado para identificar se há ou não uma a mutação genética.

**13.2** Consentimentos são enviados e assinados por cada familiar do segurado elegível.

**13.3** O laboratório é selecionado e o teste de rastreio do câncer hereditário é solicitado.

**13.4** amostra é recolhida de familiares diretos e enviada diretamente para o laboratório para teste.

**13.6** O laboratório realiza o teste de rastreio do câncer hereditário.

**13.7** Os resultados são fornecidos pelo laboratório e compartilhados com a Further.

**13.8** No caso de um resultado positivo, o caso será avaliado por um especialista genético que fornecerá um relatório sobre as melhores práticas. Será também organizado uma vídeo conferência para garantir a correta compreensão da informação.

**\*NOTA: Familiares diretos elegíveis são irmãos biológicos e filhos dependentes biológicos da Pessoa Elegível que apresentem potencial para desenvolver esta forma de câncer.**

Relatórios de serviço e Tempos de Resposta

### **Relatório de serviços mensal**

(incluindo serviços e reclamações)

### **Admissão de cobertura médica – 2 Dias**

(após confirmação de elegibilidade; dependente da disponibilidade do segurado)

### **Relatório Genômico do Laboratório de Perfil Molecular – 15 Dias**

(após confirmação da validade da amostra para teste)

### **Relatório Clínico – Especialista na Oncologia de Precisão – 10 Dias**

(após recepção do Relatório Genômico do Laboratório de Perfil Molecular e incluído tradução para idioma do segurado - se aplicável; dependente da disponibilidade do Oncologista para a discussão do caso)

## **14. Elegibilidade**

O período de elegibilidade é de 12 meses a contar da data da primeira notificação de um Sinistro válido nos termos da Cobertura Adicional de Doenças Graves -DG para o diagnóstico de Câncer.