Frequently Asked Questions (FAQs)

UNMOL – Roche's Patient Support Program

1. **What is UNMOL?**

UNMOL is a patient support program offered by Roche Pakistan that helps you understand and navigate your cancer care journey if you are diagnosed and prescribed Roche medication. It is designed to guide you through what to do next, what steps to take, providing free of cost medication and how to move forward with treatment decisions more confidently.

2. **Why is UNMOL involved in my insurance policy / discount card?**

UNMOL is involved to provide free-of-cost medication and support patients beyond treatment access by helping improve understanding, navigation, and support during the cancer journey. UNMOL is part of this broader patient support commitment.

3. **How is UNMOL linked to my Jubilee insurance policy / discount card?**

UNMOL is embedded as an additional support feature within Jubilee Insurance policies / discount card holders. You can access UNMOL support alongside your insurance coverage / discount card offering.

4. **What is the difference between UNMOL and my insurance?**

Jubilee Insurance provides financial protection for cancer-related costs as per your policy. UNMOL provides free-of-cost medication, guidance, navigation, and support after diagnosis to help you understand and manage your care journey. UNMOL does not replace or modify your insurance coverage.

5. **Who is eligible for UNMOL support?**

You are eligible if:

- You hold a valid Jubilee Insurance policy or discount card
- Receiving treatment at a panel hospital (for insurance policyholders)
- Are Prescribed Roche medication

6. **When do I get access to UNMOL?**

You can access UNMOL after confirmed cancer diagnosis and prescription of Roche medication. Once confirmed, you will be contacted by the UNMOL team through official communication channels.

7. **How do I enroll in UNMOL?**

Once you have been diagnosed and shared your case with Jubilee Insurance (through emailing Jubilee General Insurance at: cancersupport@jubileegeneral.com.pk) , the Jubilee team will validate all cancer cases to ascertain UNMOL eligible cases. These cases would be shared with the UNMOL team who will contact you directly to solicit documents for enrollment.

When contacting Jubilee General Insurance for enrollment in UNMOL, please attach the

following documents:

1. Health card / discount card details
2. Biopsy report / CT scan or other related reports
3. Prescription mentioning Roche medication
4. Other related documents

UNMOL may contact you directly for additional documentation.

8. **What happens when I am enrolled — what will UNMOL actually do for me?**

If you are diagnosed, UNMOL can help you with:

- Guiding you on how to enroll in the program
- Knowing what your next steps are
- Provisioning of free of cost medication in line with the UNMOL proposition

9. **Will someone actually speak to me or guide me personally?**

Yes. UNMOL includes access to support personnel who can guide you, help explain next steps, and support you in navigating the healthcare system.

10. **Does UNMOL help me find doctors or hospitals?**

UNMOL does not assign doctors or hospitals.

11. **Does UNMOL help me get treatment faster?**

UNMOL does not change medical urgency or clinical timelines. However, it helps reduce confusion and delays in understanding the care pathway, enabling better coordination and decision-making.

12. **Does UNMOL include access to medicines from Roche?**

Yes. In eligible cases, UNMOL includes provisioning of selected Roche oncology medicines at no cost to the patient, as part of defined patient support programs.

This is subject to:

- A confirmed diagnosis
- Prescription of Roche medication
- Successful enrollment in UNMOL

13. **Do I have to pay for UNMOL support?**

No. UNMOL support services are provided at no additional cost to eligible policyholders/discount card holders.

14. **Does UNMOL replace medical treatment or my doctor's advice?**

No. UNMOL does not provide medical treatment or replace clinical decision-making. All treatment decisions remain with your treating physician.

15. Does UNMOL help with insurance claims or payments?

No. Insurance claims, approvals, and payments are fully managed by Jubilee General Insurance. UNMOL is separate and focuses only on patient support.

16. What should I do immediately after a diagnosis?

If you are diagnosed:

1. Consult your treating doctor
2. Inform Jubilee Insurance through official channels
3. Share the required documentation
4. If applicable, the UNMOL team will reach out to you directly to guide you further

17. Is UNMOL available before diagnosis?

UNMOL is primarily activated after a confirmed cancer diagnosis and prescription of Roche medication.

18. Is my personal information kept confidential?

Yes. All information shared through UNMOL is handled with strict confidentiality and in accordance with applicable data protection standards.

19. Will UNMOL tell me exactly what treatment to take?

No. Medical treatment decisions are always made by your doctor.

20. In case I have query regarding a Roche product or an adverse reaction from Roche medication, who can I contact?

If you have a scientific query related to one of Roche's products, please contact us at pakistan.medical_information@roche.com

In case of any adverse events or safety queries, please contact pakistan.drug_safety@roche.com

21. Who do I contact if I need help?

- For insurance-related matters: Jubilee General Insurance Company
- For UNMOL support: Reach out to the UNMOL helpline: 0340-558 666 5

For more information please contact:
Roche Pakistan Limited
Office # 1101-1104, 11th Floor, Al-Tijarah Centre
Plot # 32-1-A, PECHS Block 6
Karachi, Pakistan.

اکثر پوچھے گئے سوالات
Roche - UNMOL کا مریضوں کی معاونت کا پروگرام

۱. انمول (UNMOL) کیا ہے؟

انمول ایک مریضوں کی معاونت کا پروگرام ہے جو **Roche Pakistan** کی جانب سے پیش کیا گیا ہے۔ یہ آپ کے کینسر کے علاج کے سفر کو سمجھنے اور اسے آسان بنانے میں مدد کرتا ہے، بشرطیکہ آپ کی تشخیص ہو چکی ہو اور آپ کو روش کی ادویات تجویز کی گئی ہوں۔ اس کا مقصد آپ کی رہنمائی کرنا ہے کہ آگے کیا کرنا ہے، کون سے اقدامات اٹھانے ہیں، مفت ادویات فراہم کرنا اور علاج کے فیصلوں کے حوالے سے آپ کے اعتماد میں اضافہ کرنا ہے۔

۲. انمول میری انشورنس پالیسی / ڈسکاؤنٹ کارڈ میں کیوں شامل ہے؟

انمول کا مقصد مفت ادویات کی فراہمی اور علاج تک رسائی سے بڑھ کر مریضوں کی مدد کرنا ہے۔ یہ کینسر کے علاج کے دوران آپ کی سمجھ بوجھ، رہنمائی اور مدد کو بہتر بناتا ہے۔ انمول مریضوں کی مدد کے اس وسیع تر عزم کا حصہ ہے۔

۳. انمول میری جوبلی (Jubilee) انشورنس پالیسی / ڈسکاؤنٹ کارڈ سے کیسے منسلک ہے؟

انمول کو جوبلی انشورنس پالیسیوں اور ڈسکاؤنٹ کارڈ ہولڈرز کے لیے ایک اضافی امدادی خصوصیت کے طور پر شامل کیا گیا ہے۔ آپ اپنی انشورنس کوریج یا ڈسکاؤنٹ کارڈ کے ساتھ ساتھ انمول کی معاونت تک رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔

۴. انمول اور میری انشورنس میں کیا فرق ہے؟

جوبلی انشورنس آپ کی پالیسی کے مطابق کینسر سے متعلق اخراجات کے لیے مالی تحفظ فراہم کرتی ہے۔ انمول تشخیص کے بعد مفت ادویات، رہنمائی اور مدد فراہم کرتا ہے تاکہ آپ اپنے علاج کے سفر کو سمجھ سکیں اور اسے بہتر طور پر سنبھال سکیں۔
انمول آپ کی انشورنس کوریج کی جگہ نہیں لیتا اور نہ ہی اس میں کوئی تبدیلی کرتا ہے۔

۵. انمول کی مدد کے لیے کون اہل ہے؟

آپ اہل ہیں اگر :

- آپ کے پاس جوبلی انشورنس کی درست پالیسی یا ڈسکاؤنٹ کارڈ ہو۔
- آپ پینل ہسپتال میں علاج کروا رہے ہوں (انشورنس پالیسی ہولڈرز کے لیے)۔
- آپ کو **Roche** کی منتخب ادویات تجویز کی گئی ہوں۔

۶. مجھے انمول تک رسائی کب ملے گی؟

آپ کینسر کی تشخیص کی تصدیق اور روش کی ادویات تجویز ہونے کے بعد انمول تک رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔ تصدیق کے بعد، انمول ٹیم سرکاری ذرائع سے آپ سے رابطہ کرے گی۔

۷. میں انمول میں کیسے رجسٹر ہو سکتا ہوں؟

جب آپ کی تشخیص ہو جائے اور آپ جوبلی جنرل انشورنس کو (ای میل کے ذریعے: cancersupport@jubileegeneral.com.pk) اپنا کیس بتا دیں، توجوبلی کی ٹیم تمام کیسز کی جانچ کرے گی تاکہ انمول کے اہل مریضوں کا تعین کیا جا سکے۔ یہ کیسز انمول ٹیم کو بھیجے جائیں گے جو رجسٹریشن کے لیے دستاویزات طلب کرنے کے لیے براہ راست آپ سے رابطہ کرے گی۔
جوبلی جنرل انشورنس سے رابطہ کرتے وقت درج ذیل دستاویزات منسلک کریں :

- ہیلتھ کارڈ / ڈسکاؤنٹ کارڈ کی تفصیلات
- بایوپسی رپورٹ / سی ٹی اسکین یا دیگر متعلقہ رپورٹس
- ڈاکٹر کا نسخہ جس میں روش کی دوا درج ہو
- دیگر متعلقہ دستاویزات

انمول مزید دستاویزات کے لیے آپ سے براہ راست رابطہ کر سکتا ہے۔

۸. رجسٹریشن کے بعد انمول میرے لیے کیا کرے گا؟
تشخیص کی صورت میں، انمول آپ کی مدد کر سکتا ہے :
- پروگرام میں شامل ہونے کے طریقے کے بارے میں رہنمائی فراہم کرنا
- اگلے اقدامات کے بارے میں بتانا
- انمول کی شرائط کے مطابق مفت ادویات کی فراہمی

۹. کیا کوئی شخص واقعی مجھ سے بات کرے گا یا میری رہنمائی کرے گا؟
جی ہاں۔ انمول میں معاون عملے تک رسائی شامل ہے جو آپ کی رہنمائی کر سکتے ہیں، اگلے اقدامات کی وضاحت کر سکتے ہیں، اور نظامِ صحت کو سمجھنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔

۱۰. کیا انمول ڈاکٹر یا ہسپتال تلاش کرنے میں مدد کرتا ہے؟
انمول ڈاکٹر یا ہسپتال تجویز نہیں کرتا۔

۱۱. کیا انمول سے میرا علاج تیزی سے ہو سکتا ہے؟
انمول طبی ضرورت یا علاج کے وقت **(timelines)** کو تبدیل نہیں کرتا۔ تاہم، یہ علاج کے راستے کو سمجھنے میں الجھن اور تاخیر کو کم کرنے میں مدد کرتا ہے، جس سے بہتر ہم آہنگی اور فیصلہ سازی ممکن ہوتی ہے۔

۱۲. کیا انمول میں روش کی ادویات شامل ہیں؟
جی ہاں۔ مخصوص کیسز میں، انمول کے تحت مریض کو روش کی منتخب کردہ کینسر کی ادویات مفت فراہم کی جاتی ہیں۔ یہ درج ذیل شرائط پر منحصر ہے :
- تشخیص کی تصدیق
- روش کی دوا کا نسخہ
- انمول میں کامیاب رجسٹریشن

۱۳. کیا مجھے انمول کی سہولت کے لیے ادائیگی کرنی ہوگی؟
نہیں، انمول کی خدمات اہل پالیسی ہولڈرز اور ڈسکاؤنٹ کارڈ ہولڈرز کے لیے بالکل مفت ہیں۔

۱٤. کیا انمول طبی علاج یا میرے ڈاکٹر کے مشورے کی جگہ لے لیتا ہے؟
نہیں، انمول طبی علاج فراہم نہیں کرتا اور نہ ہی ڈاکٹر کے فیصلوں کی جگہ لیتا ہے۔ علاج کے تمام فیصلے آپ کے معالج کے پاس ہوتے ہیں۔

۱۵. کیا انمول انشورنس کلیمز یا ادائیگیوں میں مدد کرتا ہے؟
نہیں، انشورنس کلیمز، منظوری اور ادائیگیاں مکمل طور پر جوبلی جنرل انشورنس سنبھالتی ہے۔ انمول ایک الگ پروگرام ہے جو صرف مریضوں کی مدد پر توجہ دیتا ہے۔

۱٦. تشخیص کے فوری بعد مجھے کیا کرنا چاہیے؟
تشخیص کی صورت میں :
۱. اپنے معالج سے مشورہ کریں۔
۲. سرکاری ذرائع سے جوبلی انشورنس کو مطلع کریں۔
۳. مطلوبہ دستاویزات فراہم کریں۔ *اہل ہونے کی صورت میں، انمول ٹیم مزید رہنمائی کے لیے خود آپ سے رابطہ کرے گی*

۱۷. کیا انمول (UNMOL) تشخیص سے پہلے دستیاب ہے؟
انمول بنیادی طور پر کینسر کی تشخیص کی تصدیق اور **Roche** کی دوا تجویز کیے جانے کے بعد فعال کیا جاتا ہے ۔

۱۸. کیا میری ذاتی معلومات کو خفیہ رکھا جاتا ہے؟
جی ہاں۔ انمول کے ذریعے شیئر کی گئی تمام معلومات کو سخت رازداری کے ساتھ اور ڈیٹا کے تحفظ کے نافذ العمل معیارات کے مطابق سنبھالا جاتا ہے ۔

۱۹. کیا انمول مجھے بالکل واضح طور پر بتائے گا کہ کون سا علاج کروانا ہے؟
نہیں۔ طبی علاج کے فیصلے ہمیشہ آپ کا ڈاکٹر کرتا ہے ۔

۲۰. اگر مجھے روش کی کسی پروڈکٹ کے بارے میں کوئی سوال ہو یا روش کی دوا سے کوئی منفی ردعمل (adverse reaction)ہو، تو میں کس سے رابطہ کر سکتا ہوں؟

اگر آپ کو روش کی مصنوعات میں سے کسی کے بارے میں کوئی سائنسی سوال ہے، تو براہ کرم ہم سے اس ای میل پر رابطہ کریں **pakistan.medical_information@roche.com :**۔

کسی بھی ناخوشگوار واقعے یا مضر اثرات سے متعلق سوالات کی صورت میں، براہ کرم اس ای میل پر رابطہ کریں **:** **pakistan.drug_safety@roche.com**۔

۲۱. اگر مجھے مدد کی ضرورت ہو تو میں کس سے رابطہ کروں؟

انشورنس سے متعلق معاملات کے لیے: جوبلی جنرل انشورنس کمپنی ۔

انمول سپورٹ کے لیے: انمول ہیلپ لائن سے رابطہ کریں:**0340-558 666 5**

مزید معلومات کے لیے رابطہ کریں:
Roche Pakistan Limited
آفس نمبر ۱۱۰۱-۱۱۰٤، ۱۱ویں منزل، التجارہ سینٹر
پلاٹ #۳۲-۱-A، PECHS بلاک ٦
کراچی، پاکستان۔

صرف ان مریضوں کے لیے جن کو Roche دوا تجویز کی گئی ہے اور ان کی دیکھ بھال کرنے والوں کے لیے۔

M-PK-00002592