

คำถามที่พบบ่อย (Frequently Asked Questions)

1. วิธีใช้บริการและการนัดหมายอย่างไร?

ท่านจะได้รับรหัสเปิดใช้งาน (Activation Code) และลิงก์เข้าสู่บริการ Teladoc Health โดยสามารถเข้าสู่เว็บไซต์ของ Chubb และคลิกลิงก์ไปยังพอร์ทัล Teladoc Health จากนั้นกรอกรหัสเปิดใช้งาน พร้อมให้ข้อมูลส่วนบุคคลที่จำเป็นเพื่อสมัครสมาชิก เมื่อสมัครสำเร็จแล้ว ให้เลือกบริการที่ต้องการและทำการนัดหมาย โดยในขั้นตอนการจอง ท่านต้องระบุวันและเวลาที่สะดวก ข้อมูลส่วนตัว และรายละเอียดคำถามหรือปัญหาที่ต้องการปรึกษา

2. เหตุใดรหัสเปิดใช้งานของฉันจึงใช้งานไม่ได้?

รหัสเปิดใช้งานประกอบด้วยตัวอักษรพิมพ์ใหญ่/พิมพ์เล็ก และตัวเลข รวมทั้งหมด 12 หลัก กรุณาตรวจสอบให้แน่ใจว่ากรอกถูกต้อง แนะนำให้คัดลอกและวาง (Copy & Paste) เพื่อป้องกันความผิดพลาด รหัสเปิดใช้งานแต่ละรหัสสามารถใช้ได้เพียงครั้งเดียว กรุณาตรวจสอบว่าท่านยังไม่เคยใช้รหัสดังกล่าวมาก่อน หากต้องการความช่วยเหลือ กรุณาติดต่อ Teladoc Health ที่อีเมล digitalcare-thailand@teladochealthasia.com

3. หากพบปัญหาระหว่างการลงทะเบียนหรือการนัดหมาย ควรทำอย่างไร?

กรณีพบปัญหาเกี่ยวกับการลงทะเบียนหรือการจองนัดหมาย กรุณาติดต่อ Teladoc Health ที่อีเมล digitalcare-thailand@teladochealthasia.com เพื่อขอรับความช่วยเหลือ

4. สามารถเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการนัดหมายได้หรือไม่?

ได้ ท่านสามารถยกเลิกการนัดหมายผ่านเมนู “Appointments” บนพอร์ทัล Teladoc Health หากต้องการเลื่อนนัด กรุณายกเลิกนัดหมายเดิมก่อน แล้วทำการจองใหม่ หรือสามารถติดต่อ digitalcare-thailand@teladochealthasia.com เพื่อขอความช่วยเหลือ

5. สามารถจองบริการให้ผู้อื่นได้หรือไม่?

ไม่ได้ บริการนี้สามารถลงทะเบียนและจองนัดหมายได้เฉพาะเพื่อตนเองเท่านั้น สถาบันหรือผู้ประกอบการวิชาชีพด้านสุขภาพ ในเครือจะทำการตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ระหว่างการใช้ค่าบริการ หากพบการใช้สิทธิ์โดยมิชอบ บริการจะถูกระงับทันที และผู้ใช้อาจถูกขึ้นบัญชีดำ

6. จะทราบได้อย่างไรว่าการนัดหมายสำเร็จแล้ว?

ท่านจะได้รับอีเมลยืนยันจาก Teladoc Health ซึ่งระบุรายละเอียดการนัดหมาย และหากเป็นการปรึกษาผ่านวิดีโอ จะมีลิงก์สำหรับเข้าร่วมการสนทนา นอกจากนี้ จะมีอีเมลแจ้งเตือนก่อนถึงเวลานัดหมาย

7. การปรึกษาผ่านระบบทางไกลมีการจำกัดเวลาหรือไม่?

ไม่มีการกำหนดระยะเวลาตายตัวสำหรับการปรึกษาผ่านระบบทางไกล

8. ควรเตรียมตัวอย่างใดก่อนใช้บริการปรึกษาผ่านวิดีโอ?

ก่อนถึงเวลานัดหมาย แนะนำให้ทดสอบกล้องและไมโครโฟนผ่านลิงก์ที่ส่งในอีเมลจาก Teladoc Health เมื่อถึงเวลานัด เพียงคลิกลิงก์ในอีเมลเพื่อเข้าสู่ห้องสนทนา เพื่อประสบการณ์ที่ดีที่สุด ควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร และเลือกสถานที่ที่เงียบและเป็นส่วนตัว

9. สามารถใช้บริการ Teladoc ขณะอยู่นอกประเทศไทยได้หรือไม่?

ข้อกำหนดทางกฎหมายในแต่ละประเทศแตกต่างกัน และไม่สามารถรับรองความถูกต้องตามกฎหมายของการรับค่าบริการจากสถาบันหรือผู้ประกอบการวิชาชีพที่ไม่ได้รับใบอนุญาตในประเทศที่ท่านพำนักอยู่ ดังนั้น ท่านสามารถใช้บริการได้เฉพาะขณะที่อยู่ภายในประเทศไทยเท่านั้น

10. ระหว่างการใช้บริการ การสนทนาจะถูกบันทึกหรือไม่ และสามารถปฏิเสธการบันทึกได้หรือไม่?

การสนทนาอาจถูกบันทึกเพื่อวัตถุประสงค์ด้านการควบคุมคุณภาพ และท่านจะต้องรับทราบและยอมรับเงื่อนไขดังกล่าว ในขั้นตอนการลงทะเบียนหรือการนัดหมาย หากท่านไม่ประสงค์ให้มีการบันทึก กรุณาไม่ดำเนินการนัดหมายต่อ

11. Teladoc Health จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้บริษัทประกันหรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือไม่ และเวชระเบียนถูกจัดเก็บที่ใด?

เพื่อคุ้มครองความเป็นส่วนตัว Teladoc Health จะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลสุขภาพ หรือบันทึกการสนทนาแก่บุคคลภายนอก รวมถึงบริษัทประกันหรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล โดยไม่ได้รับความยินยอมจากท่าน ข้อมูลจะถูกใช้โดยสถาบันหรือผู้ประกอบการวิชาชีพที่เกี่ยวข้องเท่านั้น เพื่อให้บริการค่าปรึกษาทั่วไป

อย่างไรก็ตาม หากท่านให้ความยินยอมในขั้นตอนการลงทะเบียน Teladoc อาจแบ่งปันข้อมูลบางส่วนแก่ Chubb เพื่อวัตถุประสงค์ด้านการตลาดและการวิเคราะห์บริการ ผ่านระบบรับส่งไฟล์ที่ปลอดภัย โดยข้อมูลดังกล่าวประกอบด้วย:

- ข้อมูลลูกค้า (ชื่อ-นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์มือถือ อีเมล) สำหรับผู้ที่ให้ความยินยอม
- ประเภทบริการที่ใช้ รวมถึงวันที่และเวลา
- ข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะที่ได้รับ

เวชระเบียนจะถูกจัดเก็บในระบบ Teladoc Case Management System โดยเป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมายของแต่ละประเทศ