

General Inquiries

Q : ใครบ้างที่สามารถใช้บริการปรึกษาแพทย์กับหมอดีได้?

A : ผู้ที่ซื้อแผนประกันภัยการเดินทางต่างประเทศ Travel Easy (เฉพาะแผน Easy 1, Easy 2, Easy 3) แบบรายเที่ยวจะได้รับสิทธิ์ 1 ครั้ง และแบบรายปีจะได้รับสิทธิ์ 2 ครั้ง และ แผน Overseas Student (เฉพาะแผน Student 1) จะได้รับสิทธิ์ 1 ครั้ง โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการเข้ารับบริการในระหว่างเดินทางในต่างประเทศ ภายในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด

Q : แพทย์ที่ให้คำปรึกษาผ่านแอปพลิเคชัน MorDee มาจากโรงพยาบาลใด มีความน่าเชื่อถือหรือไม่?

A : แพทย์ที่ให้บริการในแอปพลิเคชัน MorDee เป็นแพทย์ผู้เชี่ยวชาญที่มีความหลากหลายและมีความน่าเชื่อถือ เช่น แพทย์จากโรงพยาบาลเอกชน โรงพยาบาลรัฐมา โรงพยาบาล หรือคลินิกเอกชน เป็นต้น โดยแอปพลิเคชัน MorDee มีระบบในการตรวจสอบและยืนยันตัวตนแพทย์ทุกท่านที่ให้บริการ รวมถึงผู้ใช้สามารถที่จะตรวจสอบประวัติการศึกษาและประวัติการทำงานของแพทย์แต่ละท่านจากข้อมูลที่แสดงอยู่ในแพลตฟอร์มได้อีกด้วย

Q : ขั้นตอนการชำระค่าใช้จ่ายในการเข้ารับคำปรึกษา มีขั้นตอนอย่างไรบ้าง

A : สำหรับค่าบริการปรึกษาแพทย์ผ่านวิดีโอคอลลูกค้าสามารถทำการนัดหมายเพื่อเข้ารับคำปรึกษาจากแพทย์โดยไม่ต้องสำรองจ่ายค่าแพทย์ไปก่อน สามารถเชื่อมต่อสิทธิ์กับประกัน เอ็ม เอส ไอ จี เป็นช่องทางการชำระเงินภายในแอปพลิเคชัน MorDee เพื่อเบิกค่าปรึกษาแพทย์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์

Q : หากพ้น 15 นาทีไปแล้ว ผู้เอาประกันภัยต้องการรับคำปรึกษาต่อ จะสามารถทำการนัดหมายใหม่ได้หรือไม่ และหากทำนัดใหม่ในวันเดียวกัน จะถูกคิดค่าปรึกษาใหม่หรือไม่?

A : ผู้เอาประกันภัยจะได้รับสิทธิ์โดยไม่ต้องชำระค่าแพทย์เพียง 1 สิทธิ์ต่อการเดินทางแต่ละเที่ยว (ยกเว้นแผนรายปี) ทั้งนี้ การบริการขอรับคำปรึกษาที่เกินกว่าจำนวนสิทธิ์ ผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระค่าปรึกษาแพทย์เอง ผ่านระบบแอปพลิเคชัน MorDee

Q : กรณีที่นัดหมายแพทย์ไว้แล้วไม่สะดวกเข้ารับบริการ ณ วันและเวลาที่นัดหมาย จะสามารถยกเลิกได้หรือไม่

A : สามารถขอยกเลิกนัดผ่านแอปพลิเคชัน MorDee ก่อนถึงเวลานัดไม่น้อยกว่า 30 นาที

Q : ระหว่างการปรึกษาแพทย์ หากสัญญาณอินเทอร์เน็ตขัดข้องและตัดไปก่อนปรึกษาครบ 15 นาที จะสามารถดำเนินการได้อย่างไรเพื่อรับการปรึกษาต่อ?

A : ผู้เอาประกันภัยสามารถติดต่อ MorDee Call Center ได้ที่ช่องทาง Line ID: @mordeeapp (มีเครื่องหมาย @ ข้างหน้า) เพื่อตรวจสอบข้อผิดพลาดและพิจารณาชดเชยตามเงื่อนไขของ MorDee

Q : กรณีผู้เอาประกันภัยเดินทางกลับมาถึงประเทศไทยแล้ว แต่พบว่ามีอาการเจ็บป่วยที่สืบเนื่องจากการเดินทางไปต่างประเทศจะสามารถใช้บริการแอปหมอดีในประเทศไทยได้หรือไม่

A : ไม่สามารถใช้ได้ การใช้บริการปรึกษาแพทย์ทางไกลผ่านแอปพลิเคชัน MorDee (หมอดี) จะสามารถใช้ได้ในขณะที่อยู่ต่างประเทศเท่านั้น เมื่อผู้เอาประกันภัยเดินทางถึงประเทศไทยแล้ว สิทธิ์นั้นก็จะสิ้นสุดลงโดยทันที

General Inquiries

Q : กรณีที่มีบุคคลในครอบครัวเจ็บป่วยที่เดินทางไปร่วมกัน ผู้เอาประกันภัยจะสามารถโอนสิทธิ์นี้ให้บุคคลในครอบครัวใช้สิทธิ์ปรึกษาแพทย์ผ่านแอปหมอดีแทนตนเองได้หรือไม่

A : ไม่สามารถโอนสิทธิ์ หรือให้ผู้อื่นใช้แทนได้ การใช้สิทธิ์ปรึกษาแพทย์ผ่านแอปพลิเคชัน MorDee (หมอดี) ผู้ที่ใช้สิทธิ์ จะต้องเป็นผู้เอาประกันภัยตามที่ระบุภายใต้กรมธรรม์เท่านั้น

Q : ผู้เอาประกันภัยจะสามารถปรึกษาแพทย์เกี่ยวกับอาการทางจิต อาการซึมเศร้า หรือโรคที่เกี่ยวกับจิตเวช ในระหว่างอยู่ต่างประเทศได้หรือไม่

A : ไม่ได้ สิทธิ์ในการรับคำปรึกษาจากแพทย์นี้จะไม่รวมถึงโรคจิตเวช

Q : ผู้เอาประกันภัยจะได้รับใบรับรองแพทย์จากการปรึกษาแพทย์ออนไลน์ผ่านช่องทางไหน

A : หลังจากรับคำปรึกษาจากแพทย์ ลูกค้ำจะได้รับรายงานสรุปการรักษาจากแพทย์ (Medical Report) ที่จะระบุข้อมูลผู้ป่วย ข้อมูลแพทย์ อาการ การวินิจฉัยเบื้องต้น คำแนะนำของแพทย์ รวมถึงรายละเอียดของยาที่ได้รับ (กรณีมียา) ผ่านทางแอปพลิเคชัน MorDee และอีเมลที่ใ้ไว้กับ MorDee

Q : วันและเวลาที่เปิดให้บริการแอปพลิเคชัน MorDee (หมอดี)?

A : ลูกค้ำสามารถเข้าใช้งานแอปพลิเคชันได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง และเลือกนัดหมายแพทย์ล่วงหน้า ตามเวลาที่แพทย์ให้บริการ

Q : หากพบปัญหาการให้บริการ สามารถติดต่อได้ที่ใด

A : ในกรณีที่ท่านไม่สามารถใช้งานแอปพลิเคชัน MorDee (หมอดี) ได้ สามารถติดต่อ MorDee Customer service ได้ที่ไลน์ @mordeeapp

Q : กรณีที่ไม่สามารถเชื่อมต่อสิทธิ์/ไม่พบสิทธิ์ของกรมธรรม์ในแอปพลิเคชันต้องทำอย่างไร

A : ท่านสามารถติดต่อ MSIG Contact Center Ins 02 007 9000 วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30 -21.00น. วันเสาร์ 9.30 -18.00น. (เว้นวันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์)

Q : หากมีการซื้อประกันการเดินทางมากกว่า 1 เที่ยว ต่อปีจะต้องทำอย่างไร

A : ลูกค้ำจะต้องทำการเชื่อมต่อสิทธิ์ใหม่ทุกครั้ง โดยมีวิธีการดังนี้



แจ้งสถานะสิทธิ์ประกัน หากสถานะเป็น **ติดต่อช่วยเหลือ** ถือว่าการเชื่อมต่อสิทธิ์ไม่สำเร็จ ให้ทำการติดต่อเจ้าหน้าที่ ผ่านปุ่มช่วยเหลือ

Q : สามารถใช้บริการ Telemedicine ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ได้หรือไม่?

A : บริการปรึกษาแพทย์ออนไลน์ให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน MorDee บนสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตเท่านั้น ลูกค้ำไม่สามารถใช้บริการปรึกษาแพทย์ออนไลน์ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ได้

Claims

Q : หลังจากผู้เอาประกันภัยได้รับรายงานสรุปการรักษาจากแพทย์ (Medical Report) จากแอปพลิเคชัน MorDee (หมอดี) มาแล้ว จะมีความจำเป็นต้องหาซื้อยาดังกล่าว จะสามารถนำ Medical Report ชุดนี้ ไปซื้อยาเองได้หรือไม่?

A : เอกสารสรุปการรักษาจากแพทย์ (Medical Report) ที่ท่านได้รับจากแอปพลิเคชัน MorDee เป็นเพียงหลักฐานใช้อ้างอิงในการรับบริการปรึกษาแพทย์ออนไลน์เท่านั้น ท่านไม่สามารถนำเอกสารชุดนี้ไปซื้อยาหรือขอให้ร้านขายยาในต่างประเทศจัดยาดังกล่าวให้ท่านได้ เพราะยาหลายๆ ชนิดในต่างประเทศนั้น จำเป็นต้องได้รับใบสั่งยาจากแพทย์ของประเทศนั้นๆ เท่านั้น ร้านขายยาจึงจะสามารถขายยาแก่ท่านได้ แต่ถ้าหากยานั้นเป็นเพียงยาสามัญประจำบ้าน ท่านสามารถหาซื้อยาที่มีชื่อสามัญหรือสรรพคุณของตัวยาที่ใกล้เคียงกันตามจำนวนและขนาดที่ตรงกับใบแนบนำยาจากแพทย์ หรือ Medical Report เท่านั้น ตามที่ได้จ่ายไปจริง แต่วงเงินสูงสุดไม่เกิน 5,000 บาท ต่อการเดินทางแต่ละครั้ง โดยใบเสร็จค่ายาจะต้องแสดงรายละเอียดชื่อยา จำนวน ขนาด เพื่อประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนกับทางบริษัท ทั้งนี้บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาการชดเชยค่าสินไหมทดแทนดังกล่าวภายใต้ข้อตกลงคุ้มครองค่ารักษาพยาบาล โดยจะยกเว้นยาในกลุ่มอาการที่เกี่ยวกับสภาพที่เป็นมาก่อนการเอาประกันภัย (Pre-Existing Conditions)

Q : หากในรายงานสรุปการรักษาจากแพทย์ (Medical Report) ระบุให้ซื้อยาพาราเซตามอล ปริมาณ 500 มิลลิกรัม จำนวน 10 เม็ด แต่เมื่อไปซื้อยาและพบว่า ที่ร้านค้าไม่มีจำหน่ายตามปริมาณที่แนะนำไว้ แต่มีจำหน่ายแบบกระปุก จำนวน 100 เม็ด เป็นเงิน 500 บาท บริษัทจะพิจารณาจ่ายสินไหมในส่วนค่ายานี้อย่างไร

A : บริษัทจะชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามรายละเอียดชื่อยา จำนวนและขนาดตามคำแนะนำของแพทย์เท่านั้น กรณีนี้หากลูกค้าซื้อมาจำนวน 1 กระปุก(100 เม็ด) ทางบริษัทจะพิจารณาจ่ายค่ายาราคาจำนวน 10 เม็ด เม็ดละ 5 บาท(500บาท หาร100เม็ด) ท่านจะได้รับการชดเชยค่ายานี้ที่ 50 บาทเท่านั้น

Q : หลังจากปรึกษาแพทย์ผ่านแอปพลิเคชัน MorDee (หมอดี) แล้วอาการยังไม่ดีขึ้น สามารถเข้ารับการรักษาที่ sw.หรือคลินิกในต่างประเทศต่อได้หรือไม่

A : สามารถเข้ารับการรักษาที่ sw. ได้ โดยให้ท่านติดต่อ MSIG Assistติดต่อหมายเลข +66 (0)2 039 5704 เพื่อขอรับคำปรึกษาในการประสานติดต่อโรงพยาบาลหรือคลินิกที่อยู่ใกล้พื้นที่ที่ท่านอยู่เพื่อเข้ารับการรักษาต่อไป

Q : เมื่อผู้เดินทางมีภาวะความดันโลหิตสูงซึ่งเป็นโรคที่ท่านเป็นอยู่เดิม แล้วลืมนำยาความดันติดตัวไปด้วยสามารถใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน MorDee (หมอดี)และนำใบเสร็จค่ายามาเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้หรือไม่

A : ท่านสามารถใช้สิทธิ์ปรึกษาแพทย์ได้ตามจำนวนสิทธิ์ที่บริษัทกำหนด แต่จะไม่สามารถนำใบเสร็จค่ายาความดันมาเรียกร้องกับบริษัทได้เนื่องจากเป็นโรคความดันโลหิตสูงที่เป็นสภาพที่เป็นมาก่อนการเอาประกันภัย(pre-existing condition)

Q : กรณีท่านได้สำรองจ่ายค่ายาไปก่อนตามรายงานสรุปการรักษาจากแพทย์ (Medical Report) ผ่านแอปพลิเคชัน MorDee (หมอดี) ขึ้นตอนในการเรียกร้องค่าสินไหมในส่วนนี้มีอะไรบ้าง

A : ท่านต้องรวบรวมและนำส่งเอกสารดังต่อไปนี้

- ① แบบฟอร์มการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน
- ② ใบรับรองแพทย์ตัวจริง
- ③ ใบเสร็จรับเงินตัวจริงที่ระบุรายละเอียดชื่อยา จำนวน ขนาด ของยาที่ท่านซื้อ
- ④ สำเนาหน้า Book Bank ที่ต้องการให้ออนเงินคืน
- ⑤ เอกสารอื่นๆ ที่บริษัท ร้องขอตามความจำเป็น

ทั้งนี้ท่านสามารถนำส่งเอกสารมายังที่อยู่ของบริษัท ดังนี้

ฝ่ายสินไหมประกันอุบัติเหตุและสุขภาพ

บริษัท เอ็ม เอส ไอ จี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน 1908 อาคารเอ็ม เอส ไอ จี ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ

เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310