

## General Inquiries

**Q : ใครบ้างที่สามารถใช้บริการปรึกษาแพทย์กับหมอดีได้?**

**A :** ผู้เอาประกันภัยแผนประกันภัยการเดินทางดังต่อไปนี้ สามารถใช้บริการปรึกษาแพทย์ทางไกลผ่านแอปพลิเคชันหมอดี (MorDee) โดยไม่มีค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการ

1. แผนประกันภัยการเดินทางต่างประเทศ (Travel Easy) (เฉพาะแผน Easy 1, Easy 2, Easy 3)
2. แผนประกันภัยการเดินทางต่างประเทศ (Travel Easy Plus) (ทุกแผน)
3. แผนประกันภัยการเดินทางเพื่อการศึกษาต่อต่างประเทศ (Overseas Student) (ทุกแผน)

โดยผู้เอาประกันภัยแผนประกันภัยการเดินทางต่างประเทศ (Travel Easy) (เฉพาะแผน Easy 1, Easy 2, Easy 3) หรือแผนประกันภัยการเดินทางต่างประเทศ (Travel Easy Plus) (ทุกแผน) จะได้รับสิทธิ์ใช้บริการปรึกษาแพทย์ด้านสุขภาพทั่วไป (ไม่รวมด้านสุขภาพจิต) จำนวน 1 ครั้ง สำหรับการเดินทางแบบเที่ยว และจะได้รับสิทธิ์ 2 ครั้ง สำหรับการเดินทางแบบรายปี

สำหรับผู้เอาประกันภัยแผนประกันภัยการเดินทางเพื่อการศึกษาต่อต่างประเทศ (Overseas Student) (ทุกแผน) จะได้รับสิทธิ์ใช้บริการปรึกษาแพทย์ด้านสุขภาพทั่วไป (ไม่รวมด้านสุขภาพจิต) จำนวน 2 ครั้ง และปรึกษาแพทย์ด้านสุขภาพจิต 2 ครั้ง

**Q : แพทย์ที่ให้คำปรึกษาผ่านแอปพลิเคชัน MorDee มาจากโรงพยาบาลใด มีความน่าเชื่อถือหรือไม่?**

**A :** แพทย์ที่ให้บริการในแอปพลิเคชัน MorDee เป็นแพทย์ผู้เชี่ยวชาญที่มีความหลากหลายและมีความน่าเชื่อถือ เช่น แพทย์จากโรงพยาบาลเอกชน โรงพยาบาลรัฐบาล โรงเรียนแพทย์ หรือคลินิกเอกชน เป็นต้น โดยแอปพลิเคชัน MorDee มีระบบในการตรวจสอบและยืนยันตัวตนแพทย์ทุกท่านที่ให้บริการ รวมถึงผู้ใช้สามารถที่จะตรวจสอบประวัติการศึกษาและประวัติการทำงานของแต่ละท่านจากข้อมูลที่แสดงอยู่ในแพลตฟอร์มได้อีกด้วย

**Q : ขั้นตอนการชำระค่าใช้จ่ายในการเข้ารับคำปรึกษา มีขั้นตอนอย่างไรบ้าง**

**A :** สำหรับค่าบริการปรึกษาแพทย์ผ่านวิดีโอคอลลูกค้าสามารถทำการนัดหมายเพื่อเข้ารับคำปรึกษาจากแพทย์โดยไม่ต้องสำรองจ่ายค่าแพทย์ไปก่อน สามารถเชื่อมต่อสิทธิ์กับประกัน เอ็ม เอส ไอ จี เป็นช่องทางการชำระเงินภายในแอปพลิเคชัน MorDee เพื่อเบิกค่าปรึกษาแพทย์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์

**Q : หากการเข้ารับบริการปรึกษาแพทย์ทางไกลครบระยะเวลาที่กำหนดไว้แล้ว และผู้เอาประกันภัยต้องการรับคำปรึกษาต่อ จะสามารถทำการนัดหมายใหม่ได้หรือไม่**

**A :** ผู้เอาประกันภัยสามารถทำการนัดหมายเพื่อขอรับบริการปรึกษาแพทย์ทางไกลได้จนกว่าจะครบตามจำนวนสิทธิ์ที่ได้รับ ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยขอรับบริการเกินกว่าจำนวนสิทธิ์ที่ได้รับ ผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระค่าปรึกษาแพทย์ที่เกินจำนวนสิทธิ์นั้นด้วยตนเอง ผ่านระบบแอปพลิเคชัน MorDee

**Q : กรณีที่นัดหมายแพทย์ไว้แล้วไม่สะดวกเข้ารับบริการ ณ วันและเวลาที่นัดหมาย จะสามารถยกเลิกได้หรือไม่**

**A :** สามารถขอยกเลิกนัดผ่านแอปพลิเคชัน MorDee ก่อนถึงเวลานัดไม่น้อยกว่า 30 นาที

**Q : ระหว่างการปรึกษาแพทย์ หากสัญญาณอินเทอร์เน็ตขัดข้องและตัดไปก่อนปรึกษาครบเวลาที่กำหนด 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 :** ผู้เอาประกันภัยจะสามารถปรึกษาแพทย์เกี่ยวกับสุขภาพจิต ในระหว่างที่อยู่ต่างประเทศได้ หรือไม่

**A :** ผู้เอาประกันภัยที่ซื้อแผนประกันภัยการเดินทางเพื่อการศึกษาต่อต่างประเทศ (Overseas Student) สามารถใช้บริการปรึกษาแพทย์ด้านสุขภาพจิตได้

**Q :** ผู้เอาประกันภัยจะได้รับใบรับรองแพทย์จากการปรึกษาแพทย์ออนไลน์ผ่านช่องทางไหน

**A :** หลังจากรับคำปรึกษาจากแพทย์ ลูกค้านจะได้รับรายงานสรุปการรักษากจากแพทย์ (Medical Report) ที่จะระบุข้อมูลผู้ป่วย ข้อมูลแพทย์ อาการ การวินิจฉัยเบื้องต้น คำแนะนำของแพทย์ รวมถึงรายละเอียดของยาที่ได้รับ (กรณีมียา) ผ่านทางแอปพลิเคชัน MorDee และอีเมลที่ให้กับ MorDee

**Q :** วันและเวลาที่เปิดให้บริการแอปพลิเคชัน MorDee (หมอดี)?

**A :** ลูกค้าสามารถเข้าใช้งานแอปพลิเคชันได้ทุกวันตลอด 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 โทร 02 007 9000 วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30 -21.00น. วันเสาร์ 9.30 -18.00น. (เว้นวันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์)

**Q :** หากมีการซื้อประกันการเดินทางมากกว่า 1 เที่ยว ต่อปีจะต้องทำอย่างไร

**A :** ลูกค้าจะต้องทำการเชื่อมต่อสิทธิ์ใหม่ทุกครั้ง โดยมีวิธีการดังนี้



แจ้งสถานะสิทธิ์ประกัน หากสถานะเป็น **ติดต่อช่วยเหลือ** ถือว่าการเชื่อมต่อสิทธิ์ไม่สำเร็จ ให้ทำการติดต่อเจ้าหน้าที่ ผ่านปุ่มช่วยเหลือ

**Q :** สามารถใช้บริการ Telemedicine ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ได้หรือไม่?

**A :** บริการปรึกษาแพทย์ออนไลน์ให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน MorDee บนสมาร์ตโฟนหรือแท็บเล็ตเท่านั้น ลูกค้าไม่สามารถใช้บริการปรึกษาแพทย์ออนไลน์ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ได้

## Claims

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

**A :** เอกสารสรุปการรักษาจากแพทย์ (Medical Report) ที่ผู้เอาประกันภัยได้รับจากแอปพลิเคชัน MorDee เป็นเพียงหลักฐานใช้อ้างอิงในการรับบริการปรึกษาแพทย์ออนไลน์เท่านั้น ผู้เอาประกันภัยไม่สามารถนำเอกสารชุดนี้ไปซื้อยา หรือขอให้ร้านขายยาในต่างประเทศจัดยาดังกล่าวให้ได้ เพราะยาหลายๆ ชนิดในต่างประเทศนั้น จำเป็นต้องได้รับใบสั่งยาจากแพทย์ของประเทศนั้นๆ เท่านั้น แต่ถ้าหากยานั้นเป็นเพียงยาสามัญประจำบ้าน ผู้เอาประกันภัยสามารถหาซื้อยาที่มีชื่อสามัญ หรือสรรพคุณของตัวยา ที่ใกล้เคียงกัน ตามจำนวน และขนาดที่ตรงกับใบแนะนำยาจากแพทย์ หรือ Medical Report เท่านั้น และผู้เอาประกันภัยมีสิทธิ์ได้รับการชดเชยค่ายาตามที่ได้อำนาจไปจริง ในวงเงินสูงสุดไม่เกิน 5,000 บาทต่อการเดินทางแต่ละครั้ง โดยใบเสร็จค่ายาจะต้องแสดงรายละเอียดชื่อยา จำนวน ขนาด เพื่อประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาการชดเชยค่าสินไหมดังกล่าวภายใต้ข้อตกลงคุ้มครองค่ารักษาพยาบาล โดยจะยกเว้นยาในกลุ่มอาการที่เกี่ยวข้องกับสภาพที่เป็นมาก่อนการเอาประกันภัย (Pre-Existing Conditions) และยาที่ได้รับการแนะนำจากการปรึกษาด้านสุขภาพจิต

**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 หากร100เม็ด) ท่านจะได้รับการชดเชยค่ายานี้ที่ 50 บาทเท่านั้น

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

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

**Q :** เมื่อผู้เดินทางมีอาการความดันโลหิตสูงซึ่งเป็นโรคที่ท่านเป็นอยู่เดิม แล้วลืมนำยาความดันติดตัวไปด้วยสามารถใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน MorDee (หมอดี)และนำใบเสร็จค่ายามาเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้หรือไม่

**A :** ท่านสามารถใช้สิทธิ์ปรึกษาแพทย์ได้ตามจำนวนสิทธิ์ที่บริษัทกำหนด แต่จะไม่สามารถนำใบเสร็จค่ายาความดันมาเรียกร้องกับบริษัทได้เนื่องจากเป็นโรคความดันโลหิตสูงที่เป็นสภาพที่เป็นมาก่อน การเอาประกันภัย(pre-existing condition)

**Q :** กรณีท่านได้สำรองจ่ายค่ายาไปก่อนตามรายงานสรุปการรักษาจากแพทย์ (Medical Report) ผ่านแอปพลิเคชัน MorDee (หมอดี) ขั้นตอนในการเรียกร้องค่าสินไหมในส่วนนี้มีอะไรบ้าง

**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