

# 常見問題

---



## 1. 什麼問題屬於一般性健康諮詢？

### 適用：

可以由普通科醫生解答的問題均屬於一般性健康諮詢及衛生教育。舉例如下：

- 我最近感到喉嚨不適，有什麼保健建議？
- 我常常感到疲倦，請問我應該注意什麼？
- 我應該如何改善我的飲食習慣以保持健康？
- 如何提高我日常的水分攝取量？

### 不適用：

- 我身上出現很多紅疹而且呼吸困難。我該怎麼辦？
- 我在懷孕初期，剛剛流血了，應該怎麼辦？
- 體檢中發現甲狀腺有個腫塊，醫生讓我切除。我該動手術嗎？
- 我被診斷有癌症，想要諮詢膳食營養上的建議。
- 我感到有點呼吸困難，體溫38°C。這是否需要緊急醫療介入？

## 2. 如何登記使用本服務？

您將收到您的個人驗證碼與安達產險匯醫國際遠距健康保健諮詢專區的網址，請在進入安達產險官方網站頁面後，點擊匯醫國際安達保戶線上尊榮健康諮詢服務連結，輸入驗證碼並提供註冊所需的個人資訊來啟動您的帳戶。成功註冊後，選擇“遠距健康諮詢”按鈕進行預約。在預約過程中，您需要提供您首選的預約時間、個人資訊以及有關您症狀的資訊。



### 3. 為何我的驗證碼無法使用？

驗證碼為12位數的中英文大小及數字組成，請務必正確輸入，建議將驗證碼複製貼上，以避免輸入錯誤導致無法開通。



### 4. 如果此服務的登錄或使用上有任何問題，該如何聯繫以找尋解決方案？

如果您在註冊或預約時遇到任何問題，請通過 [digitalcare@teladochealthasia.com](mailto:digitalcare@teladochealthasia.com) 與匯醫國際聯繫，以獲得幫助。



### 5. 我是否可以更改或取消已經提交的預約？

您可以在“預約記錄”裡取消已提交的預約。如您需要更改預約，請在取消預約後重新提交申請。您也可以聯繫匯醫客服郵箱 [digitalcare@teladochealthasia.com](mailto:digitalcare@teladochealthasia.com)，要求更改或取消預約。



### 6. 我是否可以為別人預約視訊諮詢的服務？

不可以，本服務僅限保單被保人本人註冊以及預約諮詢。醫師會在進行諮詢前驗證用戶身分，如發現非本人使用，我們會即刻終止服務，且客戶會可能進入黑名單。



### 7. 如何知道已經成功預約？

成功預約之後，匯醫國際會發送確認電子郵件及視訊諮詢連結（如適用）至您登記的電子郵箱。在預約開始前30分鐘，您還會收到提醒短訊。



#### 8. 視訊健康諮詢每次有時間限制嗎？

諮詢時間沒有限制。醫生會詳細解答所有一般健康問題。



#### 9. 和醫生諮詢前，我需要做什麼準備？

如果是視訊諮詢，建議事先通過預約確認電郵中的連結測試攝錄鏡頭和麥克風連接，然後在預約時間再次點擊相關連結進入視訊諮詢。建議找一個安靜、私人的場所與醫生通話。良好的手機信號也會幫助您獲得更好的通話體驗。



#### 10. 如醫生建議進行其他檢查，相關費用如何處理？

服務僅限於就一般健康問題提供輔助健康資訊，並不包括檢查服務及相關醫療費用。如您須自行尋求相關醫療協助，請至合格醫療院所就醫取藥，您可根據您保險產品之保障再申請理賠。



#### 11. 我可以請替我線上進行健康諮詢的醫生提供處方箋嗎？

匯醫健康諮詢服務不得開立處方箋。如您需要取藥，請至合格醫療院所就醫取藥。



#### 12. 我不在臺灣時能使用匯醫服務嗎？

不同國家的醫療法規不同。我們無法保證使用非本地執業的醫師進行健康諮詢是否符合當地法規。您僅能在臺灣地區（包括臺灣、澎湖、金門及馬祖）內使用匯醫的諮詢服務。



### 13. 和醫生的通話或視訊會被錄下來嗎？可以選擇不錄音／錄影嗎？

為確保服務品質，您的通話可能被錄音，作為服務品質管理的一部份。您在提交登記之前，需要確認相關服務條款。如果您不希望諮詢內容被錄音，請不要預約線上諮詢的服務。



### 14. 匯醫是否會向保險公司或公司人事部透露被保險人在接受服務過程中所提供的個人資料？相關資料存在哪？

為保障您的隱私，匯醫不會向任何第三方，包括保險公司或公司人力資源部，透露任何有關被保險人在使用服務過程中所提供的個人資料、健康狀況或對話記錄。所提供的資料僅會用於支持您與協助您問題的醫生及服務團隊之間的溝通，並僅用於提供一般健康諮詢及健康教育服務。

如您在註冊時同意匯醫和安達分享個人資料，匯醫會在加密條件下，每月向安達產險提供以下特定資料：

- 客戶詳細資訊（姓名、手機號碼、電子郵件）
- 使用的服務，包括日期和時間
- 收到的任何投訴或反饋

所有相關資料將根據各國法規，安全地保存在匯醫的資訊管理系統。