

## vHealth คืออะไร?

vHealth คือประสบการณ์ใหม่ของการให้คำปรึกษาด้านการแพทย์ผ่านทางแอปพลิเคชันบนมือถือ การใช้งานเพียงแค่นำทำการนัดหมายแพทย์ผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งให้บริการตั้งแต่เวลา 9.00-18.00น วันจันทร์-ศุกร์ ท่านสามารถขอรับคำปรึกษาเรื่อง อาการเจ็บป่วย การบาดเจ็บ การมีสุขภาพที่ดี แพทย์สามารถสั่งตรวจเพิ่มเติมเพื่อวินิจฉัยโรค ออกใบสั่งยา หรือส่งตัวเพื่อเข้ารับการรักษาต่อ การปรึกษาแพทย์สามารถทำได้ทั้งทางโทรศัพท์และวิดีโอคอล ชีวิตของท่านจะสะดวกสบายยิ่งขึ้น ไม่ต้องลงงานเพื่อพบแพทย์ไม่ต้องกังวลกับสภาพการจราจร ทั้งนี้แพทย์vHealthพร้อมที่จะรับฟังปัญหาของท่านอย่างดีที่สุด

## แพทย์ที่ให้บริการที่ vHealth สามารถให้การรักษาได้เหมือนกับสถานพยาบาลคลินิก หรือ โรงพยาบาลหรือไม่?

vHealth มีบริการทางด้านการแพทย์เฉกเช่นเดียวการรับบริการที่สถานพยาบาล แพทย์สามารถสั่งตรวจเพิ่มเติม ส่งการรักษา ไม่ว่าจะเป็นโรคเบาหวาน โรคความดัน โรคไขมันสูงแนะนำโภชนาการ การรับมือกับภาวะความเครียด การเลิกสูบบุหรี่ ในกรณีที่มีอาการฉุกเฉินท่านควรติดต่อบริการการแพทย์ฉุกเฉินใกล้บ้านในทันที

## แพทย์ที่ให้บริการใน vHealth ได้รับการฝึกอบรมและมีประสบการณ์ด้านใดบ้าง

ทีมแพทย์vHealth ได้รับการอบรมเป็นพิเศษในการให้คำปรึกษาทั้งทางโทรศัพท์ และวิดีโอคอล และมีประสบการณ์ทางคลินิกไม่น้อยกว่า 5 ปีขึ้นไป โดยการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานสากล

## แพทย์ที่ให้บริการใน vHealth ประจำอยู่ที่ใด และให้บริการในช่วงเวลาใด

vHealthไทย มีสำนักงานตั้งอยู่ในประเทศไทย เปิดให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00-18.00 น. การทำนัดสามารถทำได้ตลอดเวลาผ่านแอปพลิเคชัน หรือ โทรศัพท์ในเวลาทำการที่หมายเลข 02-677-0900 หรือที่อีเมล [support@th.vhealth.com](mailto:support@th.vhealth.com)

## เริ่มการใช้งานอย่างไร

การใช้งาน vHealth ขั้นแรกคือลงทะเบียนเข้าใช้งานในระบบ ซึ่งใช้เวลาเล็กน้อยในการดำเนินการ 3 ขั้นตอนต่อไปนี้

- 1.ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน vHealthจาก App store หรือ Google Play ของท่าน
2. ใส่เลขกรมธรรม์ และเลขสมาชิกระบุบนด้านหน้าบัตรเอีหนา
3. ปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆ เพื่อสิ้นสุดการลงทะเบียน

## ฉันจะขอคำปรึกษาได้อย่างไร?

เพื่อทำการนัดหมาย ไปที่นัดหมาย เริ่มทำการนัดหมาย โดยเลือกเวลานัดหมายที่ว่างจากตารางแพทย์ที่แสดงบนหน้าจอ หรือดูตารางเพิ่มเติมในปุ่มปฏิทิน

## บริษัทจำกัดจำนวนครั้ง ในการใช้บริการให้คำปรึกษาเสมือนจริงหรือไม่

ไม่จำกัดจำนวนครั้งในการขอรับคำปรึกษาผ่าน vHealth สำหรับผู้มีประกันสุขภาพเอีหนา

### **การรับคำปรึกษาของฉันเป็นส่วนตัวและเป็นความลับหรือไม่**

การปรึกษาผ่านทาง vHealth เป็นข้อมูลความลับส่วนบุคคล

การเก็บรักษาข้อมูลมีความปลอดภัยและมีเพียงบุคคลากรทางการแพทย์ของ vHealth

เท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้เพื่อวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา

ก่อนการให้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านแก่บุคคลอื่นต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลเท่านั้น

### **สามารถรับบริการให้คำปรึกษาได้เร็วเพียงใด**

ท่านสามารถเช็คช่วงเวลานัดที่ว่างของวันนี้ได้จากตารางนัดในแอปพลิเคชัน

### **สามารถเลือกประเภทของการรับบริการให้คำปรึกษาผ่านโทรศัพท์หรือวิดีโอได้หรือไม่**

ในขณะที่ทำการนัดหมาย ท่านสามารถเลือกปรึกษาแพทย์ได้ทางโทรศัพท์ หรือวิดีโอคอล

ในขณะที่รับคำปรึกษากรุณาอยู่ในพื้นที่ที่มีสัญญาณโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมถึงการใช้งานได้ในระดับดี

### **ฉันสามารถขอรับคำปรึกษาโดยเข้าพบแพทย์ที่คลินิกได้หรือไม่**

บริการของเราแตกต่างจากผู้ให้บริการรายอื่นที่ใช้เทคโนโลยี AI

เรามั่นใจว่าท่านจะพบกับประสบการณ์ที่ใกล้เคียงกับการรักษาในปัจจุบัน โดยที่ท่านไม่ต้องเดินทางไปยังสถานพยาบาล

หากท่านประสงค์ที่จะพบแพทย์ ทางเรามีแพทย์ vHealth ที่จะออกให้บริการที่คลินิก และเจ้าหน้าที่ vHealth

ของเราสามารถทำนัดหมายส่งต่อท่านไปยังแพทย์หรือสถานพยาบาลต่างๆเพื่อการรักษาต่อเนื่อง

ท่านสามารถติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เจ้าหน้าที่ vHealth

### **ฉันสามารถเลือกแพทย์เพศชายหรือหญิงได้หรือไม่**

ขณะนี้ยังไม่สามารถที่จะเลือกแพทย์ผู้ทำการรักษาชาย-หญิงได้

### **แพทย์ที่ให้บริการใน VHealth โดย Aetna พูดภาษาอะไร**

แพทย์ vHealth สามารถให้คำปรึกษาได้ทั้งสองภาษา คือภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ

### **ฉันจะเริ่มต้นการรับบริการให้คำปรึกษาอย่างไร**

กรณีใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ เมื่อถึงเวลานัดหมายแพทย์จะเป็นผู้ติดต่อท่านตามเลขหมายโทรศัพท์ที่แจ้งไว้

กรณีใช้บริการวิดีโอคอล แนะนำให้เปิด vHealth แอปพลิเคชันก่อนถึงเวลานัด 5 นาที

แพทย์จะติดต่อท่านตามเวลานัด

### **หากการเชื่อมต่อมีปัญหาหรือสายหลุด จะต้องดำเนินการอย่างไร**

ไม่ต้องกังวลหากสัญญาณขาดหายขณะสนทนา เจ้าหน้าที่จะทำการติดต่อท่านอีกครั้ง ตามหมายเลขโทรศัพท์เดิม หรือ หมายเลขอื่นที่ให้ไว้ในระบบ ( ถ้ามี )

### **ฉันจะได้รับผลการให้คำปรึกษาอย่างไร**

ก่อนสิ้นสุดการสนทนาเจ้าหน้าที่จะแจ้งขั้นตอนถัดไปทุกครั้งเช่น การจ่ายยา การตรวจเพิ่มเติมและการนัดติดตามอาการเป็นต้น เจ้าหน้าที่ vHealth จะทำการโทรติดต่อเพื่อแจ้งขั้นตอนต่างเพิ่มเติมหลังการปรึกษาสิ้นสุด หลังจากนั้นให้คำปรึกษาทุกๆการนัดแพทย์จะทำการสรุปประวัติการรักษาของท่าน พร้อมทั้งสรุปคำแนะนำต่างๆและท่านสามารถเข้าถึงบันทึกการรักษาดังกล่าวได้ใน vHealth แอปพลิเคชันได้ตลอดเวลา

### **การสั่งจ่ายยาผ่านแอปพลิเคชัน สามารถดำเนินการได้อย่างไร**

ถ้ามีการสั่งจ่ายยา ท่านสามารถที่จะเลือกซื้อยาเองที่ร้านขายยาใกล้บ้านท่าน ใบสั่งยาจะถูกเก็บในแอปพลิเคชันอย่างปลอดภัย โดยท่านสามารถเรียกดูข้อมูลของท่านได้ตลอดเวลา

### **ใช้เวลาออกใบสั่งยานานเท่าใด**

แพทย์จะออกใบสั่งยาของท่านจะถูกเก็บไว้อย่างปลอดภัยใน vHealth แอปพลิเคชัน ภายหลังจากให้คำปรึกษาสิ้นสุดของการนัดหมายแต่ละครั้ง

### **มีบริการออกใบสั่งยาซ้ำหรือไม่**

สำหรับผู้ป่วยที่จำเป็นต้องรับยาประจำ เรามีบริการจ่ายยาต่อเนื่อง ท่านสามารถทำนัดได้ผ่านแอปพลิเคชันvHealth หรือติดต่อที่หมายเลข 02-677-0900

### **ในกรณีที่จำเป็น จะสามารถส่งต่อผู้ป่วยไปยังผู้เชี่ยวชาญภายนอกได้หรือไม่ ดำเนินการอย่างไร**

เรามีบริการส่งต่อการรักษา หลังจากแพทย์ทำการวินิจฉัยว่ามีความจำเป็นต้องส่งต่อแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ แพทย์ของเราจะส่งต่อเพื่อให้ท่านได้รับการรักษากับแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง หากท่านประสงค์จะทราบความคุ้มครองวงเงินประกันสุขภาพ ท่านสามารถติดต่อบริษัทประกันที่ท่านเป็นสมาชิกเพื่อตรวจสอบผลประโยชน์และความคุ้มครอง

### **ฉันสามารถรับบริการจากแพทย์ผู้ให้คำปรึกษาท่านเดิมได้หรือไม่**

ท่านสามารถขอรับคำปรึกษากับแพทย์ท่านเดิมได้ โดยการโทรติดต่อที่02-677-0900 ทั้งนี้ในระบบแอปพลิเคชันยังไม่สามารถเลือกระบุแพทย์ได้

### **ฉันจะส่งข้อมูลการให้คำปรึกษาหรือผลการตรวจต่างๆ กับแพทย์อื่นได้อย่างไร?**

ท่านสามารถแชร์ประวัติการรักษาและข้อมูลอื่นๆให้แพทย์ หรือบุคคลอื่นด้วยตนเองได้ โดยไปที่แอปพลิเคชัน หัวข้อ My upload และกดปุ่มแชร์เพื่อส่งข้อมูลไปตามที่ท่านต้องการ

## **ฉันพลาดการให้คำปรึกษาที่นัดหมายไว้ จะสามารถกำหนดเวลานัดหมายใหม่หรือยกเลิกได้อย่างไร**

ถ้าท่านพลาดการนัด ท่านสามารถทำการนัดหมายใหม่โดยผ่านทางแอปพลิเคชัน vHealth หรือโทรสอบถามเพิ่มเติม 02-677-0900

## **ข้อมูลทางการแพทย์ของฉันปลอดภัยเพียงใด**

ข้อมูลด้านสุขภาพของท่านจะเก็บไว้อย่างปลอดภัยที่สำนักงาน vHealth ประเทศไทยและท่านสามารถดูข้อมูลได้จากการเข้าสู่บัญชีการใช้งานของท่านผ่าน vHealth แอปพลิเคชันเท่านั้น

## **ข้อมูลการรับคำปรึกษาของฉันจะถูกจัดเก็บอย่างไร**

บันทึกข้อมูลของการรับคำปรึกษาจะถูกเก็บรักษาไว้อย่างปลอดภัยโดย vHealth ออฟฟิศในประเทศไทยเพื่อใช้ในการตรวจสอบข้อมูลเพื่อคงไว้ซึ่งมาตรฐานการให้บริการ

## **บริษัทจะแบ่งปันข้อมูลของฉันกับหน่วยงานใดบ้าง จะมีการจำหน่ายข้อมูลผู้ป่วยหรือไม่**

ท่านสามารถไว้วางใจได้ว่าข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ข้อมูลจะไม่ถูกส่งต่อผู้อื่นโดยไม่ได้รับความยินยอม บุคคลที่สามารถเข้าถึงข้อมูลมีเพียงแพทย์เพื่อใช้ประกอบการรับคำปรึกษาเท่านั้น

ท่านสามารถศึกษานโยบายความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มเติมได้ที่ [www.aetnainternational.com/en/site/vhealth-thailand-privacy-policy.html](http://www.aetnainternational.com/en/site/vhealth-thailand-privacy-policy.html)

## **หากโทรศัพท์ของฉันถูกขโมย**

### **จะมีใครเข้าถึงบัญชีและรายละเอียดด้านการรักษาพยาบาลของฉันหรือไม่**

บุคคลอื่นไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลประวัติการรักษาผ่านมือถือของท่านได้ ในการเข้าสู่ระบบทุกครั้ง ต้องระบุชื่อผู้ใช้งาน รหัสผ่าน เพื่อยืนยันตัวตน

## **ฉันจะกำหนดรหัสผ่านใหม่หรือแก้ไขรายละเอียดได้อย่างไร**

ท่านสามารถตั้งรหัสผ่านใหม่ได้โดยการใช้งานฟังก์ชัน ลืมรหัสผ่าน หรือ เข้าไปยังโปรไฟล์เพื่อทำการเปลี่ยนแปลงรหัสผ่าน

## **มีข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการอย่างไรบ้าง**

ท่านสามารถเรียกดูเงื่อนไขข้อตกลงได้ที่ [www.aetnainternational.com/en/site/vhealth-thailand-terms-and-conditions.html](http://www.aetnainternational.com/en/site/vhealth-thailand-terms-and-conditions.html) และนโยบายความปลอดภัยของข้อมูลการใช้บริการ

ได้ที่ [www.aetnainternational.com/en/site/vhealth-thailand-privacy-policy.html](http://www.aetnainternational.com/en/site/vhealth-thailand-privacy-policy.html).

ทั้งนี้ท่านต้องตรวจสอบและยอมรับเงื่อนไขข้อตกลง และ นโยบายความปลอดภัยของข้อมูลในการสมัครเข้าใช้บริการ vHealth

## **vHealth มีความสัมพันธ์กับ Aetna อย่างไร**

vHealth เป็นบริษัทที่เป็นเอกภาพ และไม่ขึ้นตรงกับเอีหนาประกันสุขภาพ  
ข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกเก็บรักษาอย่างปลอดภัยจะไม่มี การส่งต่อข้อมูลถึงบุคคลที่สาม  
ถ้าไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ใช้งาน เราเพียงมุ่งให้บริการคำปรึกษาทางการแพทย์ เพื่อการมีสุขภาพที่ดีของสมาชิก  
vHealth เท่านั้น

**สามารถติดต่อหมายเลขโทรศัพท์ใดเพื่อปรึกษาปัญหาการใช้บริการหรือแจ้งข้อร้องเรียนได้บ้าง**

สอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับ vHealth กรุณาติดต่อ 02-677-0900 หรือ อีเมล [support@th.vhealth.com](mailto:support@th.vhealth.com)