

Frequently Asked Questions

คำถามทั่วไป

Q: ใครบ้างที่สามารถซื้อประกันการเดินทางกับ MSIG ได้

A: ผู้ที่มีอายุระหว่าง 6 เดือน - 75 ปี สำหรับแผนรายเที่ยว และ อายุระหว่าง 15 ปี - 65 ปี สำหรับแผนรายปีผู้เดินทางที่มีความประสงค์เดินทางไปท่องเที่ยว ติดต่อดูธุรกิจ ประชุม อบรม สัมมนา หรือเรียนต่อต่างประเทศแบบสั้นๆ ไม่ว่าจะเป็นรายบุคคลหรือกลุ่มผู้ที่มีถิ่นฐานในประเทศไทย

Q: มีประกันการเดินทางแบบรายปีหรือไม่

A: มีประกันเดินทางแบบรายปี โดยคุ้มครองสูงสุด 120 วันต่อการเดินทางแต่ละครั้ง และไม่จำกัดจำนวนครั้งต่อปี

Q: แผนประกันภัยการเดินทางต่างประเทศ (ผ่านช่องทาง Dime Application) แบบรายเที่ยว (Single Trip) กับ แบบรายปี (Annual Trip) แตกต่างกันอย่างไ

A: แผนประกันเดินทางรายเที่ยว (Single Trip) เป็นแผนประกันเดินทางสำหรับคุ้มครองการเดินทางแต่ละครั้ง โดยคุ้มครองสูงสุด 180 วัน ส่วนแผนประกันเดินทางรายปี (Annual Trip) เป็นแผนประกันเดินทางสำหรับคุ้มครองการเดินทางที่ครั้งก็ได้ภายใน 1ปี โดยที่ระยะเวลาการเดินทางแต่ละครั้งสูงสุดไม่เกิน 120 วัน

Q: ประเทศใดบ้างที่ไม่ได้รับความคุ้มครองสำหรับ ประกันภัยการเดินทางต่างประเทศ (ผ่านช่องทาง Dime Application) ?

A: ประเทศที่ไม่ได้รับความคุ้มครองมีดังต่อไปนี้ อัฟกานิสถาน , อาเซอร์ไบจาน , คิวบา , อิหร่าน , อิรัก , อิสราเอล , คีร์กีซสถาน , เลบานอน , ลิเบีย , นิการากัว , เกาหลีเหนือ , ปากีสถาน , ปาเลสไตน์ , ซีเรีย , ทาจิกิสถาน , เติร์กเมนิสถาน , อุซเบกิสถาน , รัสเซีย, ยูเครน, เนปาล (ยกเว้นเฉพาะการไต่หน้าผาหรือการปีนเขา)

Q: หากผู้เดินทางสมัครทำประกันเดินทางผ่านช่องทางออนไลน์ จะได้รับความคุ้มครองเมื่อใด

A: จะเริ่มต้นคุ้มครองตามวันที่ระบุบนหน้าตารางกรมธรรม์ ก่อนเดินทางออกจากประเทศไทย 2 ชั่วโมงนับจากเวลาที่ระบุบนตั๋วโดยสาร และต่อเมื่อจนถึงเดินทางกลับประเทศไทยภายใน 2 ชั่วโมง นับแต่กลับถึงประเทศไทย หรือวันสิ้นสุดระยะเวลาประกันภัย แล้วแต่เหตุการณ์ใดจะเกิดขึ้นก่อน

Q: หากลูกค้าต้องการดูเงื่อนไขความคุ้มครอง และข้อยกเว้นกรมธรรม์ประกันภัยการเดินทาง สามารถดูได้จากแหล่งใดบ้าง

A: เมื่อท่านชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัยเรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่งหน้าตารางกรมธรรม์ ใบเสร็จ และแจ้งลิงค์เพื่อให้ท่านสามารถเรียกดูเงื่อนไขความคุ้มครอง และข้อยกเว้นภายใต้กรมธรรม์ของท่านไปทางอีเมลที่ท่านให้ไว้กับระบบ

Q: สามารถซื้อประกันภัยการเดินทางต่างประเทศ (ผ่านช่องทาง Dime Application) ล่วงหน้าได้กี่วัน

A: ลูกค้าสามารถซื้อประกันการเดินทางได้ก่อนเดินทางออกจากประเทศไทย 2 ชั่วโมง และล่วงหน้าไม่เกิน 180 วัน

Q: ผู้เดินทางจะต้องตรวจสอบสุขภาพก่อนซื้อประกันการเดินทางต่างประเทศ (ผ่านช่องทาง Dime Application) หรือไม่

A: ไม่จำเป็นต้องตรวจสอบสุขภาพ แต่จะไม่คุ้มครองโรคที่เป็นมาก่อนการเดินทาง โรคเรื้อรัง โรคทางพันธุกรรม หรือโรคแทรกซ้อนที่เกิดจากภาวะของโรคประจำตัว

Q: ประกันภัยการเดินทางต่างประเทศ (ผ่านช่องทาง Dime Application) ของ MSIG สามารถนำไปใช้ประกอบการยื่นวีซ่าได้หรือไม่

A: ประกันภัยการเดินทางต่างประเทศของ MSIG สามารถนำไปใช้ประกอบการยื่นวีซ่าได้

Q: ในกรณียื่นวีซ่าไม่ผ่าน สามารถขอคืนเบี้ยประกันได้หรือไม่

A: กรณีผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับการอนุมัติวีซ่า โดยมีหลักฐานยืนยันจากสถานทูต โดยผู้ประกันภัยต้องแจ้งให้บริษัททราบก่อนวันเริ่มคุ้มครอง บริษัทจะทำการคืนเบี้ยประกันให้ลูกค้าเต็มจำนวนตามที่ลูกค้าได้ชำระค่าเบี้ยประกันภัยไว้

Q: หากผู้เดินทางมีความต้องการท่องเที่ยวในต่างประเทศเกินกว่าระยะเวลาที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ สามารถซื้อแผนประกันภัยการเดินทางเพิ่มเติมจากเดิมได้หรือไม่

A: ไม่สามารถซื้อเพิ่มได้ขณะระหว่างเดินทางท่องเที่ยวในต่างประเทศ แต่กรณีมีเหตุจำเป็นต้องอยู่ต่อลูกค้าสามารถแจ้งให้บริษัทพิจารณาล่วงหน้าก่อนวันสิ้นสุดความคุ้มครอง บริษัทจะพิจารณาตามความเหมาะสม

Q: MSIG มีบริการพิเศษสำหรับลูกค้าที่ซื้อประกันภัยเดินทาง ผ่านช่องทาง Dime Application อะไรบ้าง

A: MSIG ได้เตรียมบริการพิเศษต่างๆ สำหรับลูกค้าที่ซื้อประกันการเดินทาง ผ่านช่องทาง Dime Application โดยมีบริการดังต่อไปนี้สำหรับลูกค้าทุกท่านบริการให้ความช่วยเหลือด้านการแพทย์ (Medical Assistance)บริการให้ความช่วยเหลือด้านการเดินทาง (Travel Assistance)บริการให้คำปรึกษาทางการแพทย์แบบออนไลน์ (Telemedicine)

Q: เมื่อมีอาการเจ็บป่วย หรือเกิดอุบัติเหตุฉุกเฉิน ต้องรักษาพยาบาลในต่างประเทศ ต้องทำอย่างไร

A: MSIG มีบริการสายด่วนช่วยเหลือฉุกเฉินด้านการแพทย์สำหรับลูกค้าประกันการเดินทาง ท่านสามารถติดต่อ MSIG Assist 02 039 5704 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประสานงานกับโรงพยาบาลได้ตลอด 24 ชม

Q: ความคุ้มครองในเรื่องค่ารักษาพยาบาลคุ้มครองอะไรบ้าง

A: คุ้มครองการรักษาพยาบาลทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก แต่ไม่คุ้มครองโรคที่เป็นมาก่อนการเดินทางและโรคตามที่ระบุภายใต้ข้อยกเว้นกรมธรรม์

Q: หากผู้เดินทางเจ็บป่วยในต่างประเทศ สามารถซื้อยารับประทานเองได้หรือไม่

A: ไม่สามารถทำได้ นอกจากท่านจะได้รับการตรวจรักษาโดยแพทย์ และต้องมีใบสั่งยาและใบรับรองการรักษาจากแพทย์เพื่อประกอบการเรียกร้องสินไหมดังกล่าว

Q: ผู้เดินทางสามารถซื้อประกันเดินทางออนไลน์ ผ่านช่องทาง Dime Application ได้สูงสุดกี่คน

A: ซื้อสูงสุดได้ 10 คน / ทริป โดยทั้ง 10 คน จะต้องเดินทางไปและกลับในทริปเดียวกัน และเลือกแผนประกันภัยเดียวกัน

Q: ผู้เอาประกันภัยสามารถเลื่อนวันเดินทางออกไปได้หรือไม่ ในกรณีที่ไม่สามารถเดินทางตามเวลาที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์

A: เลื่อนวันเดินทางได้ และต้องแจ้งให้บริษัททราบล่วงหน้าก่อนวันเริ่มคุ้มครองที่ระบุไว้ในกรมธรรม์

Q: หากมีโรคประจำตัว เช่น เบาหวาน โรคหัวใจ ปอด ความดัน สามารถซื้อประกันภัยการเดินทางได้หรือไม่

A: ได้ แต่จะไม่คุ้มครอง โรคที่เป็นอยู่หรือสภาวะอาการแทรกซ้อนของโรคที่ยังมิได้รับการรักษาให้หายก่อนเริ่มวันคุ้มครองตามกรมธรรม์

Q: ผู้เดินทางที่อยู่ในระหว่างตั้งครรภ์สามารถซื้อประกันภัยการเดินทางต่างประเทศได้หรือไม่

A: ซื้อได้ แต่จะไม่คุ้มครองกรณีแท้งบุตร ทำแท้ง การคลอดบุตร โรคแทรกซ้อนจากการตั้งครรภ์

Q: กรณียกเลิกกรมธรรม์ จะได้รับเงินคืนในกรณีไหนบ้าง

A: การขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยการเดินทาง รายเที่ยว จะสามารถยกเลิกและได้รับเงินคืนได้ในกรณีที่วีซ่าไม่ผ่านเพียงกรณีเดียวเท่านั้น โดยมีหลักฐานยืนยันจากสถานทูต และผู้เอาประกันภัยจะต้องแจ้งให้บริษัททราบก่อนวันเริ่มคุ้มครอง กรณีอื่นๆจะไม่สามารถคืนเงินได้

Q: หากผู้เอาประกันภัยได้รับการรักษาพยาบาลในต่างประเทศมาแล้ว และจำเป็นต้องกลับมารักษาพยาบาลต่อเนื่องในประเทศไทยได้หรือไม่

A: หากผู้เอาประกันภัยมีความจำเป็นต้องได้รับการรักษาในประเทศไทยหลังจากที่กลับจากการเดินทางที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากความบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นในต่างประเทศ การเข้ารับการรักษาพยาบาลดังกล่าวจะต้องกระทำภายใน 168 ชั่วโมง หลังจากกลับมาถึงประเทศไทย วงเงินคุ้มครองไม่เกินร้อยละ 5% ของจำนวนเงินเอาประกันภัยของค่ารักษาพยาบาลในต่างประเทศ หรือ ไม่เกิน 21 วันติดต่อกัน

Q: หากต้องการติดต่อบริการช่วยเหลือฉุกเฉินในต่างประเทศ MSIG Assist ต้องติดต่อผ่านช่องทางใด และให้บริการอะไรบ้าง

A: ผู้เอาประกันภัยสามารถติดต่อบริการช่วยเหลือฉุกเฉินในต่างประเทศ MSIG Assist (24 ชั่วโมง) ผ่าน Free wi-fi calling บนแอปพลิเคชัน MSIG Speedi หรือ โทร: +66 2039 5704 โดย MSIG Assist ให้บริการช่วยเหลือดังนี้:

- บริการช่วยเหลือด้านการเดินทาง
- บริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำวีซ่าและการฉีดวัคซีนที่จำเป็นในต่างประเทศทั่วโลก
- บริการช่วยเหลือในกรณีหนังสือเดินทางสูญหาย บริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานทูต
- บริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศและอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราทั่วโลก
- บริการแจ้งข่าวฉุกเฉินแก่ครอบครัว กรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- บริการช่วยเหลือด้านการแพทย์ บริการรับรองค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาล
- บริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานพยาบาลที่ได้มาตรฐานทั่วโลก
- บริการฉุกเฉินทางการแพทย์ในการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย เนื่องจากความจำเป็นทางการแพทย์
- บริการฉุกเฉินทางการแพทย์ในการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยกลับภูมิลำเนา
- บริการจัดเตรียมการส่งศพหรืออัฐิกลับประเทศไทย

Q: บริการให้ความช่วยเหลือด้านการแพทย์ (Medical Assistance) คืออะไร

A: เป็นบริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ ข้อมูลสถานพยาบาลทั่วโลก บริการส่งผู้ป่วยเข้ารักษาในโรงพยาบาล การรับรองค่ารักษาพยาบาลในกรณีเป็นผู้ป่วยใน เป็นต้น

Q: บริการให้ความช่วยเหลือด้านการเดินทาง (Travel Assistance) คืออะไร

A: เป็นบริการที่ให้ความช่วยเหลือ หากกระเป๋าดูหนักหรือหนังสือเดินทางของคุณสูญหาย ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ สถานทูต สภาพอากาศระหว่างมาท่องเที่ยว หรืออัตราแลกเปลี่ยนเงินทั่วโลก หรือ บริการแจ้งข่าวสารฉุกเฉินแก่ครอบครัวของท่าน เป็นต้น

Q: บริการให้คำปรึกษาทางการแพทย์แบบออนไลน์ (Telemedicine) คืออะไร

A: บริการปรึกษาแพทย์ทางออนไลน์ หากท่านมีอาการเจ็บป่วย ระหว่างเดินทาง ก็สามารถขอรับคำปรึกษากับแพทย์ผู้เชี่ยวชาญออนไลน์ โดยท่านจะได้ทราบเกี่ยวกับ การปฏิบัติตัว หรือได้ทราบเบื้องต้นว่าทางเป็นโรคอะไร หากจะต้องทายาก็จะมีใบจ่ายยา เพื่อให้ท่านสามารถไปซื้อยารับประทานเองได้ ซึ่งก็สะดวกกว่าการเข้าเป็น OPD ในต่างประเทศ เพราะจะต้องมีการนัดหมายจึงจะสามารถพบแพทย์ได้

Q: ค่าโทรศัพท์ฉุกเฉิน สามารถเบิกในกรณีใดบ้าง

A: เมื่อผู้เดินทางอยู่ต่างประเทศ มีความจำเป็นต้องโทรศัพท์กลับมาปรึกษากับ MSIG Assist เรื่องการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยในกรณีฉุกเฉินที่หมายเลข +66(2) 039 5704 สามารถเบิกโทรต่างประเทศจ่ายตามจริงสูงสุดไม่เกิน 500 บาท

คำถามเกี่ยวกับบริการปรึกษาแพทย์

Q: ใครบ้างที่สามารถใช้บริการปรึกษาแพทย์กับหมอดีได้

A: ผู้ที่ซื้อแผนประกันภัยการเดินทางต่างประเทศ แบบรายเที่ยวจะได้รับสิทธิ์ 1 ครั้ง และแบบรายปีจะได้รับสิทธิ์ 2 ครั้ง โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ในการเข้ารับบริการในระหว่างเดินทางในต่างประเทศ ภายในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด

Q: แพทย์ที่ให้คำปรึกษาผ่านแอปพลิเคชัน MorDee มาจากโรงพยาบาลใด มีความน่าเชื่อถือหรือไม่

A: แพทย์ที่ให้บริการในแอปพลิเคชัน MorDee เป็นแพทย์ผู้เชี่ยวชาญที่มีความหลากหลายและมีความน่าเชื่อถือ เช่น แพทย์จากโรงพยาบาล เอกชน โรงพยาบาลรัฐบาล โรงเรียนแพทย์ หรือคลินิกเอกชน เป็นต้น โดยแอปพลิเคชัน MorDee มีระบบในการตรวจสอบและยืนยัน ตัวตนแพทย์ทุกท่านที่ให้บริการ รวมถึงผู้ใช้สามารถที่จะตรวจสอบ ประวัติการศึกษาและประวัติการทำงานของแพทย์แต่ละท่านจากข้อมูล ที่แสดงอยู่ในแพลตฟอร์มได้อีกด้วย

Q: ขั้นตอนการชำระค่าใช้จ่ายในการเข้ารับคำปรึกษา มีขั้นตอนอย่างไรบ้าง

A: สำหรับค่าบริการปรึกษาแพทย์ผ่านวิดีโอคอลลูกค้าสามารถทำการนัดหมายเพื่อเข้ารับคำปรึกษาจากแพทย์โดยไม่ต้องสำรองจ่ายค่า แพทย์ไปก่อน สามารถเชื่อมต่อสิทธิ์กับประกัน เอ็ม เอส ไอ จี เป็นช่องทางชำระค่าบริการภายในแอปพลิเคชัน MorDee เพื่อเบิกค่า ปรึกษาแพทย์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์

Q: หากพ้น 15 นาทีไปแล้ว ผู้เอาประกันภัยต้องการรับคำปรึกษาต่อ จะสามารถทำการนัดหมายใหม่ได้หรือไม่ และหากทำนัดใหม่ในวันเดียวกัน จะถูกคิดค่าปรึกษาใหม่หรือไม่

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

Q: กรณีที่นัดหมายแพทย์ไว้แล้วไม่สะดวกเข้ารับบริการ ณ วันและเวลาที่นัดหมาย จะสามารถยกเลิกได้หรือไม่

A: สามารถขอยกเลิกนัดผ่านแอปพลิเคชัน MorDee ก่อนถึงเวลานัดไม่น้อยกว่า 30 นาที

Q: ระหว่างการปรึกษาแพทย์ หากสัญญาณอินเทอร์เน็ตขัดข้องและตัดไปก่อนปรึกษาครบ 15 นาที จะสามารถดำเนินการได้อย่างไรเพื่อรับ การปรึกษาต่อ

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

Q: กรณีผู้เอาประกันภัยเดินทางกลับมาถึงประเทศไทยแล้ว แต่พบว่ามีอาการเจ็บป่วยที่สืบเนื่องจากการเดินทางไปต่างประเทศจะสามารถ ใช้บริการแอปหมอดีในประเทศไทยได้หรือไม่

A: ไม่สามารถใช้ได้ การใช้บริการปรึกษาแพทย์ทางไกลผ่านแอปพลิเคชัน MorDee (หมอดี) จะสามารถใช้ได้ในขณะที่อยู่ต่างประเทศเท่านั้น เมื่อผู้เอาประกันภัยเดินทางถึงประเทศไทยแล้ว สิทธิ์นั้นก็จะสิ้นสุดลงโดยทันที

Q: กรณีที่มีบุคคลในครอบครัวเจ็บป่วยที่เดินทางไปร่วมกัน ผู้เอาประกันภัยจะสามารถโอนสิทธิ์นี้ให้บุคคลในครอบครัวใช้สิทธิ์ปรึกษาแพทย์ ผ่านแอปหมอดีแทนตนเองได้หรือไม่

A: ไม่สามารถโอนสิทธิ์ หรือให้ผู้อื่นใช้แทนได้ การใช้สิทธิ์ปรึกษาแพทย์ผ่านแอปพลิเคชัน MorDee (หมอดี) ผู้ที่ใช้สิทธิ์จะต้องเป็นผู้เอาประกันภัยตามที่ระบุภายใต้กรมธรรม์เท่านั้น

Q: ผู้เอาประกันภัยจะสามารถปรึกษาแพทย์เกี่ยวกับอาการทางจิต อาการซึมเศร้า หรือโรคที่เกี่ยวกับจิตเวช ในระหว่างอยู่ต่างประเทศได้ หรือไม่

A: Not applicable. Privilege of Telemedicine service does not include mental health issues or diseases.

Q: ผู้เอาประกันภัยจะได้รับใบรับรองแพทย์จากการปรึกษาแพทย์ออนไลน์ผ่านช่องทางไหน

A: หลังจากรับคำปรึกษาจากแพทย์ ลูกค้ำจะได้รับรายงานสรุปการรักษาจากแพทย์ (Medical Report) ที่จะระบุข้อมูลผู้ป่วย ข้อมูล แพทย์ 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 โทร 02 007 9000 วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30 -21.00น. วันเสาร์ 9.30 -18.00น. (เว้นวันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์)

Q: หากมีการซื้อประกันการเดินทางมากกว่า 1 เที่ยว ต่อปีจะต้องทำอย่างไร

A: ลูกค้ำจะต้องทำการเชื่อมสิทธิ์ใหม่ทุกครั้ง โดยมีวิธีการดังนี้

- 1.เลือกเมนู โปรไฟล์
- 2.เพิ่มสิทธิพิเศษ/ กรมธรรม์
- 3.เลือก MSIG เลือก กรอกข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน หรือข้อมูลหนังสือเดินทางสำหรับชาวต่างชาติ
- 4.แจ้งสถานะสิทธิประกัน หากสถานะเป็น ติดต่อช่วยเหลือ ถือว่าการเชื่อมสิทธิ์ไม่สำเร็จ ให้ทำการติดต่อเจ้าหน้าที่ ผ่านปุ่มช่วยเหลือ

Q: สามารถใช้บริการ Telemedicine ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ได้หรือไม่

A: บริการปรึกษาแพทย์ออนไลน์ให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน MorDee บนสมาร์ตโฟนหรือแท็บเล็ตเท่านั้น ลูกค้าไม่สามารถใช้บริการ ปรึกษาแพทย์ออนไลน์ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ได้

คำถามเกี่ยวกับการเคลม

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

A: เอกสารสรุปการรักษาจากแพทย์ (Medical Report) ที่ท่านได้รับจากแอปพลิเคชัน MorDee เป็นเพียงหลักฐานใช้อ้างอิงในการรับ บริการปรึกษาแพทย์ออนไลน์เท่านั้น ท่านไม่สามารถนำเอกสารชุดนี้ไปซื้อยาหรือขอให้ร้านขายยาในต่างประเทศจัดยาดังกล่าวให้ท่านได้ เพราะยาหลายๆ ชนิดในต่างประเทศนั้น จำเป็นต้องได้รับใบสั่งยาจากแพทย์ของประเทศนั้นๆ เท่านั้น ร้านขายยาจึงจะสามารถขายยา แก่ท่านได้ แต่ถ้าหากยานั้นเป็นเพียงยาสามัญประจำบ้าน ท่านสามารถหาซื้อยาที่มีชื่อสามัญหรือสรรพคุณของตัวยาที่ใกล้เคียงกัน ตามจำนวนและขนาดที่ตรงกับใบแนะนำยาจากแพทย์ หรือ Medical Report เท่านั้น ตามที่ได้จ่ายไปจริง แต่วงเงินสูงสุดไม่เกิน 5,000 บาท ต่อการเดินทางแต่ละครั้ง โดยใบเสร็จค่ายาจะต้องแสดงรายละเอียดชื่อยา จำนวน ขนาด เพื่อประกอบการเรียกร้อง ค่าสินไหมกับทางบริษัท ทั้งนี้บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาการชดใช้ค่าสินไหมดังกล่าวภายใต้ข้อตกลงคุ้มครองค่ารักษาพยาบาล โดยจะยกเว้นยาในกลุ่มอาการที่เกี่ยวข้องกับสภาพที่เป็นมาก่อนการเอาประกันภัย (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: บริษัทจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามรายละเอียดชื่อยา จำนวนและขนาดตามคำแนะนำของแพทย์เท่านั้น กรณีนี้หากลูกค้าซื้อจำนวน 1 กระปุก(100 เม็ด) ทางบริษัทฯจะพิจารณาจ่ายค่ายาราคาจำนวน 10 เม็ด เม็ดละ 5 บาท(500บาทหาร10เม็ด) ท่านจะได้รับการชดใช้ ค่ายานี้ที่ 50 บาทเท่านั้น

Q: หลังจากปรึกษาแพทย์ผ่านแอปพลิเคชัน MorDee (หมอดี)แล้วอาการยังไม่ดีขึ้น สามารถเข้ารับการรักษาที่ sw.หรือคลินิกในต่าง ประเทศต่อได้หรือไม่

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

Q: เมื่อผู้เดินทางมีภาวะความดันโลหิตสูงซึ่งเป็นโรคที่ท่านเป็นอยู่เดิม แล้วลืมนำยาความดันติดตัวไปด้วยสามารถใช้บริการผ่าน แอปพลิเคชัน MorDee (หมอดี)และนำใบเสร็จค่ายามาเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้หรือไม่

A: ท่านสามารถใช้สิทธิ์ปรึกษาแพทย์ได้ตามจำนวนสิทธิ์ที่บริษัทกำหนด แต่จะไม่สามารถนำใบเสร็จค่ายาความดันมาเรียกร้องกับบริษัท ได้เนื่องจากเป็นโรคความดันโลหิตสูงที่เป็นสภาพที่เป็นมาก่อนการเอาประกันภัย(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