Q01: 我可以如何登記使用信諾視像診療服務?

信諾視像診療服務適用於年滿 18 歲的信諾國泰優越醫療保受保人。如 18 歲以下的受保人須由父母（前提是父母是信諾國泰優越醫療保的受保人）為該受保人登記信諾視像診療服務。受保人可透過信諾環球以電郵或用戶使用指南內提供的的連結，登記相關服務。有關登記的細節，請參閱用戶使用指南。

Q02: 什麼是信諾視像診療服務？

信諾視像診療服務是由信諾環球和 Teladoc Health 提供的基本醫療／普通科醫生服務。Teladoc Health 是一家擁有逾 20 年經驗，全球遙距協助病人的公司。

我們透過 MyCigna 應用程式以語音電話和視像方式為您提供視像診療醫生諮詢服務，讓您在有需要和方便時獲得醫療保健服務。醫生會詳細檢視您的健康問題，並與您討論需要，確保您獲得最優質的護理及支援。

您一般可於提出要求後 48 小時內獲安排視像電話預約。若未能於首選時間出席，您亦可預約其他方便您的時間和日期。

語音電話可於 4 小時內作出安排。

視像及語音電話諮詢於全年365日，每日24小時提供服務，及會受制於應用程式上的預約安排。

此服務並非旨在用於緊急醫療情況，在這些情況下，請聯絡您所在國家／地區的緊急服務。

Q03: 誰合資格享用這項服務？

信諾視像診療服務只適用於信諾國泰優越醫療保的受保人

Q04: 視像診療服務是否適用於全球？

這是適用於本地的視像診療服務，及為身處海外的客戶提供服務。語音電話／視像電話諮詢於全年365日，每日24小時提供服務，及會受制於應用程式上的預約安排。
視像診療服務須符合當地的法規，您將會於您要求服務的所在地獲取合資格醫生的醫療建議。在某些諮詢服務的情況下，您及相關合資格的醫生須在同一司法管轄區；在其他諮詢服務的情況 下，您及相關合資格的醫生毋須在同一司法管轄區。Teladoc Health 作為服務供應商，有責任符合不同國家當地於提供視像診療服務的要求。詳情請致電 Teladoc Health 客戶服務熱線：+852 3168 0106［星期一至星期日上午 8 時至晚上 10 時(香港時間)，公眾假期除外］或 電郵至 CignaHK_telehealth@teladoc.com。

不同國家的法律對醫療保健供應商在視像診療服務的情況可能有所不同:

美國：不同的州份對視像診療的定義及規管均不同。

亞太區域：醫療保健供應商須持有與病人所在的司法區域的牌照。

歐洲：在視像診療服務的法律框架下，專業的醫療保健提供的視像診療服務只須於發執業牌照的國家註冊。

Q05: 視像診療服務在哪裏提供？

香港特別行政區及全球超過 100 個國家和地區。

Q06: 此服務將以哪些語言提供？

您可以用英語及西班牙語進行電話。

另外，我們亦提供廣東話、法語、德語、中文、印地語、阿拉伯語及葡萄牙語。

Q07: 我可獲得哪些疾病的醫療建議？

醫生可諮詢及處理各種健康問題，並可提供健康資訊並對您的疾病給予一般性建議。在某些情況下，您可能會在諮詢後被轉介到專科醫生。以下是我們去年曾諮詢過的部分疾病例子：

- 腹痛／痙攣
- 胃酸倒流
- 過敏
- 關節炎
- 哮喘
- 背痛
- 血壓問題
- 支氣管炎
- 腸部／消化問題
- 蜂窩性組織炎
- 感冒
- 便秘
- 咳嗽
- 哮吼
- 腹瀉
- 暈眩
- 眼部感染／發炎
- 發燒
- 流感
- 痛風
- 頭痛／偏頭痛
- 疱疹
- 關節痛／腫脹
- 喉炎
- 皮疹
- 呼吸道感染
- 鼻竇炎
- 皮膚損傷／病症
- 喉嚨痛

- 扭傷及拉傷
- 扁桃腺炎
- 陰道／月經問題
- 酵母菌感染

Q08: 我可使用視像診療服務作緊急醫療治療嗎？

視像診療服務(語音電話／視像電話)的目的不是為了治療醫療急症情況，在有任何緊急情況下，我們會建議您致電您所在國家／地區的緊急醫療服務，或前往最近的緊急醫療中心。

視像診療服務(語音電話／視像電話)旨在減少前往普通科醫生／家庭醫生的需要，並在無法看普通科醫生時為您提供支援／建議。若不確定病情會否被視作急症，您仍然可以預約。在預約時，請告訴我們您的醫療狀況／問題，以便負責您個案的醫生可進行評估，若醫生認為您需要緊急就診，他們會盡快致電通知您。

對於以下的醫療狀況，我們建議您立即到緊急醫療中心：

- 嚴重腹痛
- 外傷
- 妊娠併發症／產科急症
- 嚴重精神健康問題（例如焦慮、思覺失調、躁狂症或嚴重抑鬱）
- 疑似中風
- 急性視力障礙／喪失視力
- 出血過多／大出血
- 胸口疼痛
- 嚴重感染
- 嚴重頭痛
- 急性呼吸短促

Q09: 這項服務是否有任何無法治療的醫療狀況？

有些醫療狀況可能是我們無法處理的，在此情況下，醫生將與您討論並協助您獲得最佳的持續醫療護理。如醫生無法協助您，則會為您提供轉介信，讓您可向專科醫生諮詢病情。

Q10: 如果我懷孕了，我應該使用視像診療服務(視像或語音電話)嗎？

如果出現任何緊急情況或以上第 8 條問題提及的醫療狀況，又或有任何有關懷孕的嚴重情況，我們不建議孕婦使用視像診療服務(語音電話／視像電話)，並建議您立即到緊急醫療中心。

Q11: 我可如何預約視像電話？

1. 您可在手機應用程式上點擊「預約視像診療」鍵，並點擊「視像電話」要求使用視像電話診療服務。

2. 您需要提供您的姓名、所需語言、時區及您希望進行視像診症的日期／時間，以及醫療問題的詳情。
3. 如有需要，您亦可上載圖片／掃描等。
4. 一經預約視像電話，您將在應用程式的首頁上看到未來的預約情況。
5. 您亦會收到確認視像電話的預約電郵，包括如何登入該視像電話的說明。

Q12: 一旦預約視像電話，會發生什麼事情？

1. 您將在MyCigna 應用程式的「視像診療服務」首頁上收到視像電話的確認訊息，以及該視像電話的時間及日期。
2. 預約時間前 5 分鐘，您可選擇首頁上的「開始視像診療」鍵，開始視像電話。
3. 為您安排好的醫生將透過視像與您會面，並開始診症。
4. 如您錯過了預約，醫生會用您提供的電話號碼致電給您，通知您可以開始視像診療。

Q13: 如果我不能於提供的視像電話時段內出席，我應該怎麼做？

我們建議您預約語音電話診療服務。語音電話一般將在收到預約請求的 4 小時內提供。

Q14: 我可如何預約語音電話？

您可以預約視像診療的相同方式要求醫生致電給您。登入應用程式後，您可點擊「預約視像診 療」鍵，再點擊「語音電話」，您需要填寫您的詳細資料，描述醫療問題及上載任何圖片（如需要）。

完成此步驟後，您將在應用程式內收到確認訊息，通知您的預約要求已成功發送，醫生將在約定的時間與您聯絡。

Q15: 一旦我要求預約語音電話，會發生什麼事情？

您將收到「語音電話診療」的確認，負責您個案的醫生將會在 4 小時內致電您，為您提供協助。

Q16: 如果我錯過了醫生的來電，我應該怎麼做？

我們建議您重新預約語音電話。

Q17: 如何取消我的預約？

如您想取消語音電話／視像電話，可在應用程式上輕鬆完成。您可在應用程式內的「你的預約」查看所有待定的視像或語音電話，並選擇「取消預約」鍵取消。

Q18: 醫生是否能為我提供處方？

視像診療服務適用於全球，根據醫生的醫療準則及您所在國家／地區的遠程醫療的合法情況提供

處方藥物建議。

一般而言，醫生在適當的情況下可開出非處方藥物建議。處方／非處方藥物將視乎每個國家／地區的具體法規而定，而協助您的醫生將能夠向您提供這方面的建議。在某些情況下，為獲得處方藥物，我們可能會建議您去看普通科醫生，以便在當地取得處方藥物。

請留意，醫生不會提供任何處方/非處方藥物。

Q19: 在完成語音電話／視像電話後，我如何獲得醫生的建議或處方？

完成語音電話／視像電話後，您將透過電郵收到有關醫生建議／治療計劃的通知書及概要，以及有關非處方或處方藥物（如有）的建議。醫生的建議可能包括轉介與家庭醫生、專科醫生預約面對面會診，或轉介您到醫院進行檢查。

在某些國家／地區，醫生在開具處方時可能會有限制，在某些情況下，您可能會被轉介到可以在當地提供處方藥物的家庭醫生以面對面的形式會診。

Q20: Teladoc Health 可以發出醫療證明嗎？

視乎國家而定。Teladoc Health 可能不會簽發正式的文件，但可發送一份包括醫療狀況、指示、僱員無法工作的原因以及醫生聯絡詳情的摘要。這通常會被接納。這並非為缺勤補償或疾病津貼而發出，而只是為了告知僱主有關疾病性質，缺勤時間等。

Q21: 病人在診症後多久才能收到處方？

在 1 天之內。醫生會在數小時內透過電郵提供醫生的記錄及處方（如需要）。如客戶急需有關資料，可在診症時要求醫生盡快提供。

Q22: 我有沒有需要列印電子處方並向藥房出示？

藥房須要根據當地的條列銷售處方藥物。在香港，我們建議你把電子處方列印出來並向藥房出示以獲取相關藥物。你亦可先向你前往的藥房作出查詢。

Q23: 是否有任何不能處方的藥物？

醫生無法提供某些藥物的處方，包括但不限於以下例子：

- 未經許可的藥物或未經美國食品及藥物管理局（FDA）或歐洲藥物監管局（EMA）批准的治療方法
- 需要定期監察的慢性病藥物治療
- 麻醉藥物、安眠藥、鎮靜劑或催眠藥
- 受管制藥物，如嗎啡、鴉片類止痛藥或苯二氮䓬類藥物
- 巴比士酸鹽

- 僅供專科醫生使用的藥物（如癌症治療）
- 藥效強過co-dydramol 10/500 的鎮痛劑
- 抗精神病藥
- 重覆處方

Q24: 如在語音電話／視像電話後，醫生建議面對面會診或前往急診室，我應該怎麼做？

協助您的醫生將為您提供關於下一步行動的具體建議，並可就是否尋求緊急醫療治療的問題為您提供意見。

醫生會向您發出說明您醫療問題的記錄，這將有助您採取下一步行動。如您不確定在哪裏接受治療，請聯絡您的家庭醫生尋求建議。

Q25: 諮詢詳情是否會與我的家庭醫生分享？

視像診療服務(語音電話／視像電話)為一項獨立而且保密的服務。除非Teladoc Health 已獲得您明確的同意，否則 Teladoc Health 不會與任何第三方分享您的醫療資訊或任何可識別身份的健康資訊。您可能希望與您的家庭醫生／專科醫生分享由醫生提供的記錄或轉介，但此服務不包括在內。

Q26: 視像診療(語音電話／視像電話)的轉介程序是如何進行的？

診症後，您會收到一封通過電郵直接發送給您的私人轉介信。然後，您可安排預約專科醫生。

您可按意願預約覆診，透過 MyCigna 與視像診症醫生跟進情況。

Q27: Teladoc Health 可以為用戶將診症醫生的記錄發送給另一位醫生嗎？

目前不可以。Teladoc Health 在用戶進行語音電話／視像電話後，會透過電郵發送診療記錄。用戶可向其主診醫生分享有關的診症記錄。

Q28: 視像診症醫生是否受過充分的培訓？

所有醫生在取得資歷後至少有 5 年的工作經驗，並接受過普通科醫生的培訓。在香港的醫生都是經過培訓的，並在英國醫學總會(GMC) 註冊，將符合當地監管機構的資格。

Teladoc Health 聘用的是家庭醫生和專科醫生，他們都有豐富的醫療經驗。專科醫生主要包括內科專家和急症科專家。所有醫生均須遵守公認的良好醫療執業原則。這些臨床醫生的其他資歷包括：

每位醫生至少有 6 年的研究生經驗。

每位醫生在其執業國家／地區從事臨床實踐並享有良好聲譽。

每年需完成一定數量的持續醫學教育（CME）學分，通常至少為 25 小時。

所有醫生都要接受持續的培訓和評估，以確保他們持續適合此職位，並須積極參與持續專業發展。

Q29: 您們的醫生在哪裏工作？

Teladoc Health 在各大城市都有招聘醫生，並在各大城市都有駐

診醫生。在香港的醫生均駐於香港，並均為香港執業的臨床醫生。

Q30: 我可以選擇男／女醫生嗎？

當您預約時，請於「診症原因」的部份告訴 Teladoc Health 您希望看男／女醫生。Teladoc Health 會盡量安排。

Q31: 覆診時我可以選擇同一位醫生嗎？

可以。當您預約覆診時，Teladoc Health 會檢查您的記錄，並查看哪位醫生負責您的個案。如該名醫生有空檔，他／她將是您的覆診醫生，並視乎於相關醫生的實際情況。您的健康紀錄是完全保密的，Teladoc Health 採用嚴緊的加密方法來保護您的個人資料。您可決定誰可查閱您紀錄內的資料，
Teladoc Health 不會與任何人分享這些資料。

Q32: 我可與多少名家屬同時使用視像診療服務?

每位客戶可在其帳戶加最多 3 名未滿 18 歲的家屬以讓他們享有視像診療服務。

Q33: 當我的家屬年滿 18 歲時，會發生什麼事情？

家屬帳戶將在其年滿 18 歲時失效。如家屬同時為信諾國泰優越醫療保之受保人，而希望繼續使用視像診療服務(語音電話／視像電話)，便可自行註冊信諾視像診療服務。

Q34: 成人客戶可否致電查詢未成年客戶的問題 / 治療方法嗎？

有子女的客戶也可以求助於視像診療服務(語音電話／視像電話)，獲得非緊急的兒科護理。成人客戶可代表未成年人士／小童致電及安排預約／向 Teladoc Health 醫生／普通科醫生提問。Teladoc Health 確保當他們收到由信諾環球預約的個案時，如成員為 18 歲以下的兒童，則父母或合法監護人可被包括在診症中。

典型的個案包括：

- 討論醫療症狀（發燒、皮疹、疼痛等）

- 為將進行的診症做準備
- 討論藥物治療計劃或副作用
- 支援病人使用當地醫療保健系統

Q35: 與醫生交談的平均等候時間是多少？

預約通常被安排在病人要求的同一天。仔細考慮每位病人的語言偏好及當前時區是安排預約的關鍵因素。語音電話一般將在收到預約請求的 4小時內提供；視像電話則將在預約時段的 48小時內安排。

Q36: 一次診症的平均時間是多少？

語音電話／視像電話可長達 30 分鐘。

Q37: 如果電話被中斷會怎麼樣？

如果預定的視像診療因不明原因而中斷，主診醫生將按照病人最初提供的電話號碼致電病人，以恢復預約的診症。

Q38: Teladoc Health 會不會對語音電話／視像電話進行錄音？

Teladoc Health 將不會紀錄語音電話／視像電話。

Q39: 我需要在 Teladoc Health 帳戶內的「帳戶設置」填寫「郵政信息」一欄嗎?

不需要，Teladoc Health 賬戶內的「賬戶設置」下「郵政信息」一欄不適用於香港用戶。

Q40: 我可以怎樣更改 Teladoc Health 帳戶內的電郵地址?

若要更改閣下 Teladoc Health 帳戶內的電郵地址，請致電 +852 2560 1990 聯絡信諾客戶服務部[星期
一至星期五上午 9 時至下午 7 時(香港時間)，星期六、星期日及公眾假期除外]。更新將於 3 個工作天內完成，因此請注意在 Teladoc Health 完成更新電子郵件地址之前，Teladoc Health 仍會將資訊發送到原來的電郵地址。

*請注意在 MyCigna 應用程序內「我的設置」更改電郵地址不會同步更新到 Teladoc Health 帳戶。

Q41: 如果我有任何疑問或憂慮，我可以聯絡誰？

非緊急一般查詢，請隨時致電我們或向我們發送電

郵：

有關 MyCigna 應用程式的使用及設定

- 信諾客戶服務熱線： +852 2560 1990 [星期一至星期五上午 9 時至下午 7 時(香港時間)，星期六、星期日及公眾假期除外]

有關 Teladoc Health 應用程式／處方及醫療問題

- Teladoc Health 客戶服務熱線：+852 3168 0106 [星期一至星期日上午 8 時至晚上 10 時(香港時間)，公眾假期除外]
- Teladoc Health 電郵：CignaHK_telehealth@teladoc.com

有關信諾國泰優越醫療保

- 信諾客戶服務熱線： +852 8100 3209 (24 小時)

Q42: 如果我聯絡電信諾客戶服務熱線，我須要提供什麼資料?

客戶需要提供姓名、出生日期、受保人身份證號碼或保單編號、登記視像診療服務之手提電話號碼(如有)及登記視像診療服務之電郵(如有)。

有關由萬寧及Teladoc Health提供的非處方藥物送貨服務

Q43: 我可以在香港使用非處方藥送貨服務嗎？

我們在香港境內提供非處方藥物送貨服務。 視像診療醫生諮詢結束後，如果您需要非處方藥物，我們可以透過萬寧藥房提供上門送貨服務。

Q44: 此送貨服務可以提供其他處方藥物嗎?

根據香港法例規定，我們目前只能提供非處方藥物的送貨服務。

Q45: 送貨服務是否適用於其他任何地區?

是的，我們在英國經不同的供應商提供處方藥物的送貨服務。

Q46: 我可以如何支付我的非處方藥物?

視像診療醫生諮詢結束後，如果您確認透過萬寧購買非處方藥物， Teladoc Health將提供非處方藥物的清單予萬寧。一旦萬寧確認有關藥物有庫存，您將透過電子郵件收到萬寧的網頁連結，讓您在線支付非處方藥物。

Q47: 什麼是萬寧？

萬寧是香港最大型的健康及美容產品連鎖店，擁有超過320間分店遍布香港及澳門，其中包括逾60間駐店藥房，提供多元化及優質的中西式保健、個人護理、護膚及嬰兒產品，其宗旨為用心了解及照顧顧客各種需要，更積極推出創新先河的服務，帶領同業全力照顧社會大眾的健與美需要。Mannings Plus 連續 12 年 (2011 年至 2022 年)及Mannings Baby於2023年獲得香港零售管理協會頒發 「最佳優質服務零售商 (個人護理產品) 組別獎」殊榮。此外，萬寧更連續3 年 (2021 年至 2023 年) 於 Ipsos 顧客調查報告中獲投選為「No.1 顧客最愛品牌」。

Q48: 如果我在送貨方面遇到問題，我應該聯繫誰？

請致電+852 2299 3398與萬寧聯絡。

Q49: 我需要等待多長時間才可以收到藥物?

在正常情況下，一旦您完成在線支付藥物，送貨服務至少需要3個工作日。 送貨時間為星期一至星期五上午9時至晚上8時；星期六上午9時至晚上6時(香港時間)。 星期日及公眾假期不提供送貨服務。如天文台發出八號或以上颱風信號或黑色暴雨警告，送貨服務將會重新安排。

Q50: 我會被知會送貨時間嗎?

會的。一般情況下，客戶會在送貨前一個晚上或當天收到短信通知。 請注意，客戶亦將會在送交貨前30分鐘接到電話。 該電話號碼是您在付款時提供的聯繫電話號碼。

Q51: 你們使用哪一間速遞公司？

速遞公司為時代物流- https://www.timeslogistics.com.hk/

Q52: 如果我不在家，可以托其他人在我的地址為我收貨嗎？

可以的，您可以要求將貨物放在門口或由管理辦公室或接待處收集。然後，會員需要以電子方式確認收到訂單。但請注意，因此任何導致貨物丟失或損壞的情況，萬寧將不予賠償。

Q53: 我可以安排送貨到我的工作地點或其他地址嗎？

可以的，您可以安排送貨到您的工作地點或其他地址。

Q54: 我可以不選擇上門送遞而在藥房購買非處方藥物嗎？

可以，您可以在任何藥房（包括萬寧）購買您的非處方藥物。

Q55: 收貨後，如果我對藥物有疑問，我應該聯繫誰?

請致電+852 2299 3398與萬寧聯絡。

Q56: 藥物價錢和送貨費用是多少？

這取決於藥物的類型。您將透過電子郵件收到萬寧的網頁連結，網頁上會列出藥物及送貨的費用。

Q57:我可以透過Teladoc Health重新訂購相同的藥物及送貨服務嗎？

我們建議您安排另一次視像診療醫生諮詢，讓他們重新評估您的醫療狀況。 如果您的病情沒有改善，您可能需要不同的藥物或面對面看醫生。