

## FAQ Layanan Hubungi Dokter di Aplikasi Halodoc

### 1. Apakah layanan Hubungi Dokter (*Contact Doctor*) itu?

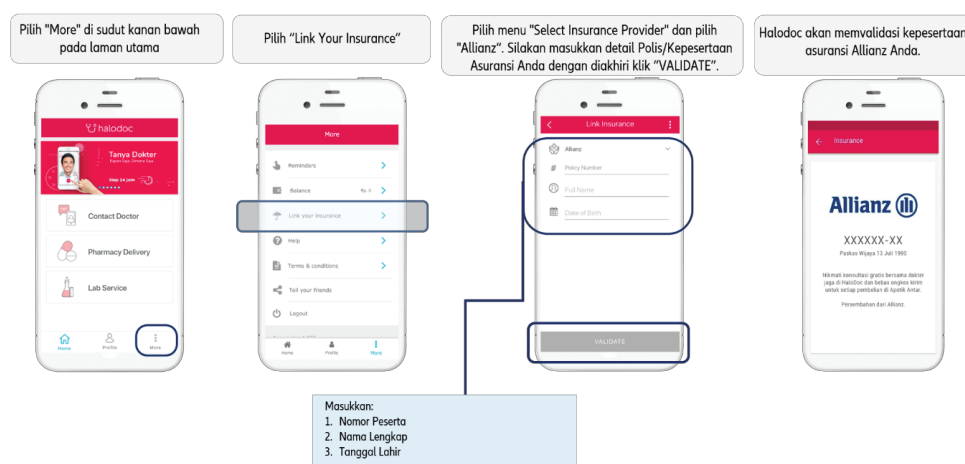
Hubungi Dokter (*Contact Doctor*) adalah layanan komunikasi antara pengguna Halodoc dan dokter melalui 3 pilihan komunikasi, yaitu *chat*, *video call*, atau *voice call* melalui aplikasi Halodoc.

### 2. Bagaimana cara registrasi akun Halodoc?

- Pastikan versi aplikasi Halodoc yang diunduh adalah versi 2.720 untuk Android dan versi 2.700 untuk iOS.
- Masukkan nomor telepon saat melakukan *login*.
- Masukkan kode verifikasi yang telah dikirimkan oleh Halodoc via *SMS*.

### 3. Bagaimana caranya agar kepesertaan saya tervalidasi?

Setelah Anda memiliki akun di Halodoc, lakukan langkah berikut:



### 4. Selain berdiskusi mengenai kondisi kesehatan saya, apakah dokter di layanan Hubungi Dokter (*Contact Doctor*) dapat memberikan rekomendasi obat?

Dokter di Halodoc dapat memberikan rekomendasi obat (*recommended medicine*) yang dapat dibeli melalui fitur Apotik Antar (*Pharmacy Delivery*).

### 5. Apakah saya dapat meminta dokter di layanan Hubungi Dokter (*Contact Doctor*) untuk menjelaskan diagnosis yang saya dapatkan dari dokter lain, misalnya hasil rontgen?

Dokter di Halodoc dapat memberikan *second opinion* apabila Anda melampirkan dokumen rontgen ataupun hasil laboratorium pada saat berdiskusi dengan dokter di Halodoc.

### 6. Bagaimana cara saya mencari dokter?

Ketik nama dokter atau spesialisasi di Search Bar untuk mencari dokter di fitur Hubungi Dokter (*Contact Doctor*).

### 7. Bagaimana cara saya mengetahui detail dokter yang ingin saya hubungi?

Anda dapat melihat profil dokter (pengalaman kerja, lokasi praktik, dan universitas) dengan pilih *SEE MORE* pada bagian list Hubungi Dokter (*Contact Doctor*) dan menutup profil dokter dengan klik *SEE LESS*.

## 8. Bagaimana cara saya menggunakan fitur Hubungi Dokter (*Contact Doctor*)?

- Pastikan data diri Anda sudah terisi dengan benar
- Pilih fitur Hubungi Dokter (*Contact Doctor*).
- Pilih dokter yang ingin Anda hubungi.
- Klik *REQUEST* (AJUKAN).
- Anda bisa mulai berdiskusi dengan dokter ketika dokter menerima *REQUEST* Anda.

Atau, ikuti cara berikut ini:

Pilih fitur Hubungi Dokter/  
*Contact Doctor*

Dokter yang dapat dihubungi (*online*) ditandai dengan kotak biru "REQUEST"

Dokter yang tidak dapat dihubungi ditandai dengan kotak abu-abu "OFF DUTY"

Atau, cari dokter yang ingin dihubungi di dalam kolom pencarian

Pilih "See More" untuk melihat jadwal praktik dokter dan informasi detail mengenai dokter

Klik kotak biru "REQUEST" jika Anda sudah menentukan pilihan dokter untuk berdiskusi mengenai kondisi kesehatan Anda

Klik "CONFIRM" setelah Anda me-*review* Payment Summary

Informasi meliputi:

1. Jadwal praktik dokter
2. Pengalaman kerja
3. Rumah sakit atau klinik tempat praktik
4. Universitas

Permintaan/*request* diskusi Anda akan terkirim kepada dokter

Setelah dokter menerima *request*, Anda dapat memulai diskusi dengan pilihan *chat*, *video* atau *voice call*

Klik "END" di sudut kanan atas untuk mengakhiri diskusi lalu klik "YES"

Klik "History" untuk melihat riwayat diskusi dengan dokter yang sudah selesai dilakukan

Anda dapat mengubah moda *chat* menjadi *video call* atau *voice call*.

Anda dapat melampirkan data pendukung untuk memudahkan diskusi Anda dengan dokter

**9. Apakah dokter yang tersedia disesuaikan dengan lokasi di mana saya berada?**

Dokter di Halodoc dapat melayani Nasabah Allianz Life yang sudah tervalidasi, di manapun Nasabah atau dokter berada, namun pastikan Anda memiliki koneksi internet yang baik.

**10. Dapatkah saya melakukan panggilan *Voice Call* atau *Video Call* selama sesi berlangsung?**

Semua sesi Hubungi Dokter (*Contact Doctor*) dimulai dengan *chat*. Lalu, Anda dapat melakukan diskusi lebih lanjut dengan pilihan lainnya yaitu *voice/video call* ke dokter pilihan Anda.

**11. Adakah perubahan biaya Hubungi Dokter (*Contact Doctor*) apabila saya melakukan perubahan opsi komunikasi?**

Tidak ada penambahan biaya untuk melakukan panggilan *voice* atau *video call* selama sesi *chat* berlangsung.

**12. Bagaimana jika dokter tidak menerima *REQUEST* saya?**

Jika dokter tidak menerima *REQUEST*, Anda bisa mencoba lagi dengan pilih *TRY AGAIN* atau mengganti dokter dengan pilih *CONTACT OTHER DOCTORS*.

**13. Bagaimana jika dokter yang saya hubungi tidak merespons keluhan saya?**

Jika dokter tidak merespons keluhan Anda, maka Anda dapat menanyakan ke tim Halodoc dengan memilih: ***More - Help - Chat with us***

**14. Bagaimana cara mendapatkan saldo di akun lama Saya?**

Silahkan hubungi Halodoc di +62 855 74677403/ help@halodoc.com dengan nama dan email akun lama Anda untuk mendapatkan voucher senilai saldo di akun lama Anda untuk digunakan di akun baru.

**15. Bagaimana jika saya lupa *password* akun lama Halodoc saya?**

Anda harus menghubungi tim Halodoc di +62 855 74677403/ help@halodoc.com untuk mereset *password*.

**16. Apakah saya bisa menyambungkan lebih dari satu akun lama Saya?**

Tidak. Silahkan hubungi Halodoc di di +62 855 74677403/ help@halodoc.com untuk informasi lebih lanjut.



Informasi lebih lanjut, hubungi Halodoc di:  
+62 855 7467 7403 atau help@halodoc.com