

FAQ - Customer Service (English)

a

What is Healthpass?

Healthpass is a digital Healthcare Provider that focuses on improving health in emerging markets. Healthpass is the brand of Medicount Private Ltd, an SECP registered company. Our headquarter is based in Islamabad whereas our regional offices are located in Karachi, Lahore and Peshawar from where our 50+ employees operate. You can visit our website at www.healthpass.pk or contact us at any time on 0800-75757 or support@healthpass.pk.

b

I'd like to learn more about Healthpass; where can I get this?

If you would like to read more about our company, feel free to review our profile. The link can be found [here](#).

FAQ - Customer Service (Urdu)

ہیلتھ پاس کیا ہے؟

ہیلتھ پاس ایک ڈیجیٹل ہیلتھ کیئر فراہم کنندہ ہے جو ابھرتی ہوئی مارکیٹوں میں صحت کو بہتر بنانے پر مرکوز ہے۔ ہیلتھ پاس ایک ایس ای سی پی رجسٹرڈ کمپنی میڈیکانٹ پرائیویٹ لمیٹڈ کا برانڈ ہے۔ ہمارا صدر دفتر اسلام آباد میں ہے جبکہ ہمارے علاقائی دفاتر کراچی، لاہور اور پشاور میں واقع ہیں جہاں سے ہمارے 50 ملازمین کام کرتے ہیں۔ آپ ہماری ویب سائٹ www.healthpass.pk پر ملاحظہ کر سکتے ہیں یا کسی بھی وقت 0800-75757 پر ہم سے رابطہ کر سکتے ہیں یا support@healthpass.pk سپورٹ

ب

میں ہیلتھ پاس کے بارے میں مزید معلومات حاصل کرنا چاہتا ہوں۔ مجھے یہ کہاں سے مل سکتا ہے؟

اگر آپ ہماری کمپنی کے بارے میں مزید پڑھنا چاہتے ہیں تو بلا جھجھک ہمارے پروفائل کا جائزہ لیں۔ لنک یہاں پایا جاسکتا ہے bit.ly/healthpass_profile

FOR

1

Where can I download the Teledoc app?

You can download our app from Google's Play store and Apple's App store.

Android: bit.ly/teledoc_android

IOS: bit.ly/teledoc_ios

2

I want a refund. How long does this

Our standard policy for refund ensures that your refund is made within 5 to 7 business days. In case you don't receive your refund, please send us an email at support@healthpass.pk. We look forward to helping you.

مریضوں کے لئے

1

میں ٹیلیڈک ایپ کو کہاں ڈاؤن لوڈ کر سکتا ہوں؟

آپ ہماری ایپ کو گوگل کے پلے اسٹور اور ایپل کے ایپ اسٹور سے ڈاؤن لوڈ کر سکتے ہیں۔

Android: bit.ly/teledoc_android

IOS : https://bit.ly/teledoc_ios

2

میں رقم کی واپسی چاہتا ہوں اس میں کتنا وقت لگتا ہے؟

رقم کی واپسی کے لئے ہماری معیاری پالیسی یقینی بناتی ہے کہ آپ کی رقم کی واپسی 5 سے 7 کاروباری دنوں میں ہوجائے گی۔ اگر آپ کو آپ کی رقم کی واپسی موصول نہیں ہوتی ہے تو ، براہ کرم ہمیں ایک ای میل support@healthpass.pk پر بھیجیں۔ ہم آپ کی مدد کے منتظر ہیں۔

3

Are your doctors qualified?

All consultants and GPs on the Healthpass Teledoc App are qualified and licensed by the Pakistan Medical and Dental Council (PMDC). If you have any comments regarding a specific doctor, feel free to contact us at support@healthpass.pk or 0800-75757.

4

I'd like to create a Jazzcash account. How does this happen?

To create a Jazzcash account, please download the Jazzcash app from either [google playstore](#) or [apple store](#). Once downloaded, enter your phone number and CNIC for verification by the Jazzcash team. After your account is verified, it is ready to use for payments on the Healthpass Teledoc app.

5

I'd like to create an Easypaisa account. How does this happen?

To create an Easypaisa account, please download the Easypaisa app from either [google playstore](#) or [apple store](#). Once downloaded, enter your phone number and CNIC for verification by the Easypaisa team. After your account is verified, it is ready to use for payments on the Healthpass Teledoc app.

کیا آپ کے ڈاکٹر اہل ہیں؟

3

بہیلتھ پاس ٹیلیڈک ایپ پر موجود تمام مشیران اور جی پی کو پاکستان میڈیکل اینڈ ڈینٹل کونسل (پی ایم ڈی سی) کے ذریعہ اہل اور لائسنس یافتہ ہیں۔ اگر آپ کے پاس کسی مخصوص ڈاکٹر کے بارے میں کوئی تبصرہ ہے تو، بلا جھجھک ہم سے support@healthpass.pk یا 0800-75757 پر رابطہ کریں۔

4

میں جازکاش اکاؤنٹ بنانا چاہتا ہوں۔ یہ کیسے ہوتا ہے؟

جازکاش اکاؤنٹ بنانے کے لئے، براہ کرم [گوگل پلے اسٹور](#) یا [ایپل اسٹور](#) سے جازکاش ایپ ڈاؤن لوڈ کریں۔ ایک بار ڈاؤن لوڈ ہونے کے بعد، جازکاش ٹیم کے ذریعہ تصدیق کے لئے اپنا فون نمبر اور CNIC درج کریں۔ آپ کے اکاؤنٹ کی تصدیق ہونے کے بعد، یہ بہیلتھ پاس ٹیلیڈک ایپ پر ادائیگیوں کے لئے استعمال کرنے کے لئے تیار ہے۔

5

میں ایک ایزی پیسہ اکاؤنٹ بنانا چاہتا ہوں۔ یہ کیسے ہوتا ہے؟

ایک ایزی پیسہ اکاؤنٹ بنانے کے لئے، براہ کرم [گوگل پلے اسٹور](#) یا [ایپل اسٹور](#) میں سے ایزی پیسہ ایپ ڈاؤن لوڈ کریں۔ ایک بار ڈاؤن لوڈ ہونے کے بعد، ایزی پیسہ ٹیم کے ذریعہ تصدیق کے لئے اپنا فون نمبر اور CNIC درج کریں۔ آپ کے اکاؤنٹ کی تصدیق ہونے کے بعد، یہ بہیلتھ پاس ٹیلیڈک ایپ پر ادائیگیوں کے لئے استعمال کرنے کے لئے تیار ہے۔

6

I can't use the IBFT payment option because it isn't working. What should I do?

The IBFT payment option is only available from 9am to 4pm, Monday through Friday. If you are trying to make an IBFT payment outside these hours, please try again during the mentioned hours or use another payment channel (e.g. Jazzcash and Easypaisa). If you need any assistance, please contact us at support@healthpass.pk or 0800-75757.

6

میں IBFT ادائیگی کا اختیار استعمال نہیں کرسکتا کیونکہ یہ کام نہیں کر رہا ہے۔ میں کیا کروں؟

IBFT ادائیگی کا اختیار صرف صبح 9 بجے سے شام 4 بجے تک، پیر سے جمعہ تک دستیاب ہے۔ اگر آپ ان گھنٹوں کے باہر بھی IBFT کی ادائیگی کرنے کی کوشش کر رہے ہیں تو، براہ کرم مذکورہ گھنٹوں کے دوران دوبارہ کوشش کریں یا ادائیگی کے ایک اور چینل (جیسے جازکاش اور ایسیو پیسہ) استعمال کریں۔ اگر آپ کو کسی بھی مدد کی ضرورت ہو تو، براہ کرم ہم سے support@healthpass.pk یا 0800-75757 پر رابطہ کریں۔

7

How to find a specific consultant on the app?

You can search for a consultant by his or her specialization. Just enter the area of specialization in the top search bar available within the Teledoc app. You will be able to find the consultant along with details for booking.

Still can't locate your doctor? Write to us with the doctor's name and other details at support@healthpass.pk. We look forward to helping you.

7

ایپ پر کسی مخصوص مشیر کو کیسے تلاش کریں؟

آپ اس کی تخصص کے ذریعہ کسی مشیر کی تلاش کرسکتے ہیں۔ ٹیلیڈک ایپ کے اندر دستیاب ٹاپ سرچ بار میں صرف اسپیشلائزیشن کا علاقہ درج کریں۔ آپ بکنگ کے لئے تفصیلات کے ساتھ مشیر بھی ڈھونڈ سکیں گے۔

پھر بھی اپنے ڈاکٹر کو نہیں ڈھونڈ پائے؟ ہمیں ڈاکٹر کے نام اور دیگر تفصیلات کے ساتھ support@healthpass.pk پر لکھیں۔ ہم آپ کی مدد کے منتظر ہیں۔

FOR

8

How do I register as a consultant with

To join Healthpass, all you have to do is download "Healthpass for Doctors" and create your profile on the app. To proceed simply set up your free profile on the Healthpass app:

[Web version](#) (recommended for best ease of use)

[Android app](#)

[Apple app](#)

9

What are the charges of practicing on Healthpass Teledoc?

To begin working with Healthpass Teledoc, you don't have to pay any registration fees. You have the option of deciding your own consultation charges. Healthpass Teledoc charges a standard 20% on each consultation call you receive.

ڈاکٹروں کے لئے

8

میں ہیلتھ پاس سے مشیر کے طور پر کیسے اندراج کروں؟

ہیلتھ پاس میں شامل ہونے کے لئے ، آپ کو بس "ڈاکٹروں کے لئے ہیلتھ پاس" ڈاؤن لوڈ کرنا ہے اور ایپ پر اپنا پروفائل بنانا ہے۔ آگے بڑھنے کے لئے ہیلتھ پاس ایپ پر اپنا مفت پروفائل مرتب کریں:

[ویب ورژن](#) (استعمال میں آسانی کے لئے تجویز کردہ)

[Android app](#)

[Apple app](#)

9

ہیلتھ پاس ٹیلیڈوک پر پریکٹس کرنے کے کیا معاوضے ہیں؟

ہیلتھ پاس ٹیلیڈوک کے ساتھ کام کرنے کے لئے ، آپ کو اندراج کی کوئی فیس ادا کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔ آپ کے پاس اپنے مشورتی معاوضوں کا فیصلہ کرنے کا اختیار ہے ہیلتھ پاس ٹیلیڈوک آپ کو موصول ہونے والی ہر مشورے کال پر 20% معیاری چارج کرتا ہے۔

10

How do I get paid through Healthpass Teledoc?

Payment settlement is done on a daily basis to the bank account that you specified while registering.

11

My phone number is already registered. What should I do?

Usually, this happens if you have already registered on the Teledoc Patient app and are now trying to register again on the Teledoc doctor's app. You can uninstall the Patient app and then proceed with the doctor's app or you can reach us at support@healthpass.pk or 0800-75757. We look forward to helping you.

12

How can I change the mobile number for my account?

Please send us an email at support@healthpass.pk with your previous mobile number and the new mobile number. We will change it in our database and update you accordingly.

10

مجھے ہیلتھ پاس ٹیلیڈوک کے ذریعہ ادائیگی کیسے ہوگی؟

ادائیگی کا تصفیہ روزانہ کی بنیاد پر اس بینک اکاؤنٹ میں ہوتا ہے جو آپ نے اندراج کے وقت متعین کیا ہے۔

11

میرا فون نمبر پہلے ہی رجسٹرڈ ہے۔ میں کیا کروں؟

عام طور پر، یہ ہوتا ہے اگر آپ پہلے ہی ٹیلیڈک مریض کے ایپ پر اندراج کر چکے ہیں اور اب ٹیلیڈوک ڈاکٹر کے ایپ پر دوبارہ اندراج کروانے کی کوشش کر رہے ہیں۔ آپ یا تو مریض ایپ کو ان انسٹال کر سکتے ہیں اور پھر ڈاکٹروں کی ایپ کے ساتھ آگے بڑھ سکتے ہیں یا آپ ہم تک پہنچ سکتے ہیں support@healthpass.pk یا 0800-75757 پر۔ ہم آپ کی مدد کے منتظر ہیں۔

12

میں اپنے اکاؤنٹ کے لئے موبائل نمبر کیسے تبدیل کر سکتا ہوں؟

براہ کرم ہمیں اپنے پچھلے موبائل نمبر اور نئے موبائل نمبر کے ساتھ support@healthpass.pk پر ایک ای میل ارسال کریں۔ ہم اسے اپنے ڈیٹا بیس میں تبدیل کریں گے اور اسی کے مطابق آپ کو اپ ڈیٹ کریں گے۔