

## 1. Tài khoản & Đăng nhập

**Q: Tôi quên mật khẩu, phải làm sao?**

A: Bạn chọn “Quên mật khẩu” ở trang đăng nhập để nhận liên kết đặt lại mật khẩu qua email.

**Q: Tôi có thể thay đổi email hoặc số điện thoại không?**

A: Có, bạn vào phần “Tài khoản của tôi” để cập nhật thông tin cá nhân.

**Q: Tôi có cần xác thực tài khoản không?**

A: Có, hệ thống sẽ gửi email xác thực sau khi bạn đăng ký.

---

## 2. Đặt lịch & Hủy lịch

**Q: Tôi có thể hủy lịch đã đặt không?**

A: Có, bạn có thể hủy trong mục “Lịch hẹn của tôi”, trước giờ hẹn ít nhất 2 giờ.

**Q: Có thể đặt lịch cùng lúc cho nhiều bác sĩ không?**

A: Hiện tại bạn chỉ có thể đặt một lịch hẹn tại một thời điểm để tránh trùng lặp.

**Q: Làm sao để xem lịch sử đặt lịch của tôi?**

A: Vào mục “Lịch sử khám bệnh” trong tài khoản của bạn.

---

## 3. Thông tin bác sĩ & chuyên khoa

**Q: Làm sao để tìm bác sĩ theo chuyên khoa?**

A: Bạn có thể chọn chuyên khoa ở trang chủ hoặc tìm kiếm bằng từ khóa như “Tim mạch”, “Tai Mũi Họng”...

**Q: Tôi có thể xem đánh giá của bác sĩ không?**

A: Có, mỗi bác sĩ đều có phần đánh giá từ người dùng khác sau khi khám.

**Q: Làm sao biết bác sĩ đó có đang làm việc không?**

A: Lịch làm việc của bác sĩ được hiển thị trực tiếp khi bạn chọn bác sĩ.

---

## 4. Về người thân & đặt hộ

**Q: Tôi có thể đặt lịch khám cho người thân không?**

A: Có, bạn có thể thêm hồ sơ người thân trong phần “Quản lý hồ sơ” và đặt lịch giúp họ.

**Q: Có cần xác minh thông tin người thân không?**

A: Không bắt buộc, nhưng nên nhập đầy đủ để bác sĩ có thông tin khi khám.

---

## 5. Phí dịch vụ & thanh toán

**Q: Hệ thống có thu phí đặt lịch không?**

A: Không. Việc đặt lịch trên nền tảng hiện đang **hoàn toàn miễn phí**.

**Q: Tôi có thể thanh toán khám bệnh online không?**

A: Một số cơ sở y tế có hỗ trợ thanh toán trực tuyến. Bạn sẽ thấy tùy chọn nếu khả dụng.

---

## 6. Hỗ trợ & liên hệ

**Q: Tôi cần liên hệ hỗ trợ thì làm thế nào?**

A: Bạn có thể dùng chatbot, gửi email về [support@doctorbooking.vn](mailto:support@doctorbooking.vn) hoặc gọi hotline 1900 1234.

**Q: Tôi thấy thông tin bác sĩ sai, tôi phải làm gì?**

A: Vui lòng báo cáo qua chức năng “Báo cáo thông tin” hoặc liên hệ với đội hỗ trợ.

**Q: Tôi muốn góp ý cho hệ thống thì gửi ở đâu?**

A: Góp ý có thể gửi qua form “Góp ý & phản hồi” trong ứng dụng.

## QUY ĐỊNH & NỘI QUY SỬ DỤNG HỆ THỐNG ĐẶT LỊCH KHÁM BÁC SĨ

---

### 1. Quy định về tài khoản người dùng

- Người dùng phải cung cấp thông tin cá nhân đầy đủ và chính xác khi đăng ký tài khoản.
  - Mỗi người dùng chỉ được sở hữu một tài khoản cá nhân duy nhất.
  - Không chia sẻ, cho mượn hoặc sử dụng tài khoản của người khác để đăng nhập hoặc đặt lịch.
  - Vi phạm các quy định có thể dẫn đến khóa tài khoản vĩnh viễn.
-

## 2. Quy định về đặt và hủy lịch

- Người dùng phải kiểm tra kỹ thông tin trước khi xác nhận đặt lịch.
  - Việc **hủy lịch** phải thực hiện **ít nhất 2 giờ trước thời gian khám**.
  - Việc **không đến khám** mà không hủy trước được ghi nhận là “vắng không lý do” và có thể bị cảnh báo hoặc hạn chế đặt lịch lần sau.
  - Người dùng hủy lịch nhiều lần liên tiếp sẽ bị hệ thống tạm khóa chức năng đặt lịch.
- 

## 3. Quy định về thông tin y tế

- Người dùng có trách nhiệm cung cấp thông tin y tế đúng và đầy đủ cho bác sĩ.
  - Không giả mạo triệu chứng hoặc thông tin bệnh án.
  - Không sử dụng hệ thống để xin toa thuốc không hợp lệ hoặc kê thuốc lạm dụng.
  - Mọi hành vi gian lận có thể bị từ chối khám và báo cáo đến cơ quan chức năng.
- 

## 4. Quy định về quyền riêng tư và bảo mật

- Tất cả dữ liệu cá nhân và y tế được lưu trữ và xử lý theo quy định bảo mật và chính sách riêng tư.
  - Người dùng có thể yêu cầu xóa dữ liệu hoặc tài khoản bất kỳ lúc nào.
  - Không được phép xâm phạm dữ liệu, hack, hoặc cố ý gây lỗi hệ thống.
- 

## 5. Quy định ứng xử

- Người dùng phải **lịch sự, tôn trọng** với bác sĩ và nhân viên hỗ trợ.
  - Cấm các hành vi quấy rối, xúc phạm, hoặc gửi nội dung thô tục qua hệ thống chat hoặc phản hồi.
  - Hệ thống có quyền khóa tài khoản nếu phát hiện hành vi thiếu văn minh.
- 

## 6. Quy định dành cho bác sĩ & cơ sở y tế

- Bác sĩ phải đảm bảo thông tin cá nhân và lịch làm việc chính xác, được cập nhật thường xuyên.
  - Bác sĩ phải tuân thủ giờ hẹn, không tự ý thay đổi hoặc hủy lịch nếu không có lý do chính đáng.
  - Phản hồi từ người dùng sẽ được sử dụng để đánh giá uy tín của bác sĩ.
-

## 7. Quy định về quyền từ chối dịch vụ

- Hệ thống có quyền từ chối cung cấp dịch vụ cho người dùng vi phạm nội quy, có dấu hiệu lừa đảo hoặc sử dụng sai mục đích.
  - Bác sĩ hoặc cơ sở y tế có quyền từ chối tiếp nhận nếu người bệnh không tuân thủ lịch hẹn hoặc có hành vi bất thường.
- 

## 8. Các quy định bổ sung

- Người dùng không được sử dụng hệ thống để quảng cáo, tuyển dụng hoặc phát tán nội dung không liên quan đến khám chữa bệnh.
- Mọi nội dung trao đổi thông qua hệ thống có thể được lưu lại để phục vụ công tác hỗ trợ và kiểm tra.
- Trong trường hợp xảy ra tranh chấp, quyết định của ban điều hành hệ thống là quyết định cuối cùng.