

Hướng dẫn yêu cầu bồi thường

Khám ở đâu?

- Thẻ Bảo hiểm sức khỏe Hồng Ngọc được phát hành trên toàn quốc và có thể sử dụng tại bất kỳ các cơ sở y tế trên toàn quốc ([Là Cơ sở y tế liên kết với BIC](#))
- Đặc biệt, quý khách được hỗ trợ từ 5-15% chi phí các dịch vụ tại các cơ sở y tế của Hồng Ngọc
- Kiểm tra sức khỏe định kỳ 01 lần/năm tại các cơ sở y tế của Bệnh viện Hồng Ngọc.
- Quý khách được bảo lãnh trực tiếp tại các cơ sở y tế của Bệnh viện Hồng Ngọc.

Thời gian chờ áp dụng thế nào?

Nếu quý khách mới mua bảo hiểm trong năm đầu tiên, sẽ áp dụng thời gian chờ (trước khi được bồi thường) như sau:

- **30 ngày:** Với trường hợp khám chữa bệnh thông thường;
- **12 tháng:** Với trường hợp thai sản;
- **365 ngày:** Với các bệnh đặc biệt, bệnh có sẵn (phải mua liên tục sang năm thứ 2 mới được bồi thường).

Quý khách mua bảo hiểm liên tục từ năm thứ 2 trở đi sẽ không bị áp dụng thời gian chờ nêu trên.

Đi khám muốn được bảo lãnh trực tiếp thì phải làm thế nào?

Bảo lãnh viện phí: Quý khách được bảo lãnh trực tiếp tại Bệnh viện Hồng Ngọc quý khách không phải thanh toán phần chi phí trong hạn mức bảo hiểm mình mua.

- *Lưu ý:* Quý khách có thể thăm khám tại các Cơ sở y tế liên kết với BIC trên toàn quốc tuy nhiên có một số cơ sở chỉ bảo lãnh điều trị nội trú, một số chỉ bảo lãnh khám ngoại trú. Quý khách cần xem kỹ danh sách này trước khi đi khám.

Các bước thực hiện:

- Khi đến khám chữa bệnh, Quý khách đưa thẻ bảo hiểm và Chứng minh nhân dân của mình cho bộ phận lễ tân. Nếu trẻ em đi khám thì cần có thêm bản sao giấy khai sinh của trẻ nộp cho Bệnh viện Hồng Ngọc.
- Bệnh viện Hồng Ngọc sẽ liên hệ với BIC để xác nhận thông tin bảo hiểm của Quý khách.
- Trong quá trình khám chữa bệnh, Bệnh viện Hồng Ngọc sẽ chủ động liên hệ với BIC để xác nhận các chi phí phát sinh BIC cần thanh toán.
- Bệnh viện Hồng Ngọc có thể yêu cầu Quý khách nộp bổ sung bổ sung chi phí nếu tổng chi phí khám chữa bệnh vượt quá hạn mức chương trình bảo hiểm Quý khách đã mua.
- Bệnh viện Hồng Ngọc yêu cầu Quý khách ký xác nhận các giấy tờ liên quan để hoàn thiện Hồ sơ yêu cầu trả tiền bảo hiểm gửi BIC.

Lưu ý:

- Nếu Quý khách khám ngoại trú, Bệnh viện sẽ làm thủ tục bảo lãnh ngay để khám điều trị cho Quý khách.
- Nếu Quý khách điều trị nội trú, Bệnh viện sẽ làm thủ tục bảo lãnh cho Quý khách trong vòng 24 giờ kể từ lúc tiếp nhận hồ sơ.

Nếu Quý khách không khám tại Hồng Ngọc?

- Quý khách phải **tự thanh toán trước chi phí khám chữa bệnh**.
- Quý khách làm Hồ sơ yêu cầu trả tiền bảo hiểm gửi BIC để BIC thanh toán cho Quý khách.

Hồ sơ yêu cầu trả tiền bảo hiểm gửi BIC:

- Giấy yêu cầu trả tiền bảo hiểm;
- Bản sao Chứng minh nhân dân đối với người lớn;
- Bản sao Giấy khai sinh đối với trẻ vị thành niên, kèm theo bản sao Chứng minh nhân dân của người bảo trợ hợp pháp (thường là bố hoặc mẹ hoặc người được bố mẹ ủy quyền);
- Chứng từ y tế gồm:
 - Sổ khám bệnh/phiếu khám bệnh, chỉ định/kết quả chẩn đoán hình ảnh, xét nghiệm, đơn thuốc... (trong trường hợp khám ngoại trú); phiếu điều trị răng phải thể hiện chi tiết răng điều trị và phương pháp điều trị (trong trường hợp điều trị răng);
 - Giấy ra viện (trong trường hợp nằm viện), giấy chứng nhận phẫu thuật (trong trường hợp phẫu thuật), đơn thuốc sau xuất viện (nếu có).
- Chứng từ tài chính (yêu cầu cung cấp bản gốc) gồm:
 - Biên lai thu tiền viện phí, hóa đơn tài chính, hóa đơn đặc thù ban hành theo quy định của Bộ Tài chính, Cục thuế (ví dụ: hóa đơn mua thuốc, hóa đơn xét nghiệm, chụp chiếu);
 - Phiếu thu, biên lai thu tiền, hóa đơn bán lẻ: đối với các chi phí dưới mức quy định hiện hành của Bộ tài chính không bắt buộc phải xuất hóa đơn tài chính.
- Bản tường trình tai nạn có xác nhận của người chịu trách nhiệm nơi làm việc hay chính quyền địa phương hay công an nơi xảy ra tai nạn (trong trường hợp bị tai nạn). Đăng ký xe và giấy phép lái xe trường hợp Người được bảo hiểm bị tai nạn trong khi điều khiển xe cơ giới trên 50cc.
- Giấy chứng tử và giấy xác nhận quyền thừa kế hợp pháp (trong trường hợp tử vong);
- Các chứng từ khác có liên quan theo yêu cầu của BIC.

Một số lưu ý khi làm hồ sơ yêu cầu trả tiền bảo hiểm:

- Hồ sơ yêu cầu trả tiền bảo hiểm là bằng chứng của toàn bộ quá trình điều trị của Quý khách, vì vậy Quý khách cần lưu ý thu thập đủ chứng từ y tế và chứng từ tài chính của mỗi một hạng mục điều trị mình đã phải thực hiện tại Cơ sở y tế.
- Các hóa đơn, chứng từ của cơ sở y tế phải có tên và chữ ký của bác sĩ, thông tin của người được điều trị, chi tiết các mục điều trị và ngày điều trị. Đơn thuốc phải kê tên thuốc rõ ràng; hóa đơn tiền thuốc phải ghi rõ giá đơn vị, giá tổng cộng, ghi đúng số lượng, tên thuốc theo chỉ định của bác sĩ và có dấu của hiệu thuốc...

- Trên các hóa đơn tài chính ghi rõ *tên và địa chỉ của Quý khách* (không phải ghi tên, địa chỉ và mã số thuế của BIC).
- Cơ sở y tế có thể gộp nhiều hạng mục điều trị quý khách vào 1 hóa đơn tài chính, Quý khách lưu ý kiểm tra kỹ từng mục trong hóa đơn để tránh bị ghi thiếu.
- Một số cơ sở y tế chỉ phát hành phiếu thu cho một số hạng mục chi phí dưới 200.000 VNĐ, BIC vẫn chấp nhận phiếu thu này. Tuy nhiên Cơ sở y tế phải là hợp pháp, có khả năng phát hành hóa đơn.
- Hồ sơ yêu cầu trả tiền bảo hiểm Quý khách đựng toàn bộ trong phong bì hoặc túi, trên mặt liệt kê rõ từng hạng mục trong hồ sơ.
- Toàn bộ Hồ sơ yêu cầu trả tiền bảo hiểm Quý khách **phải gửi bản gốc** cho chúng tôi. Trong trường hợp quý khách cần lấy lại bản gốc của chúng từ y tế như: Sổ khám bệnh, kết quả xét nghiệm, chụp chiếu, đề nghị Quý khách ghi rõ trên mặt hồ sơ các hạng mục cần BIC trả lại bản gốc.

Lưu ý: Các chứng từ tài chính chúng tôi không trả lại do phải dùng làm chứng từ đầu vào khi thanh toán tiền bảo hiểm cho Quý khách.

Hồ sơ yêu cầu trả tiền bảo hiểm của Quý khách được xử lý như thế nào?

- Ngay khi tiếp nhận hồ sơ Quý khách gửi tới, BIC sẽ kiểm tra hồ sơ, nếu hồ sơ còn thiếu hoặc có điểm chưa chính xác BIC sẽ liên hệ lại với Quý khách để yêu cầu bổ sung hoàn thiện hồ sơ.
- Sau khi Quý khách hoàn thiện hồ sơ, trong vòng 15 ngày làm việc, BIC sẽ xử lý hồ sơ và thanh toán tiền bảo hiểm cho Quý khách. Trước khi thanh toán tiền bảo hiểm, BIC sẽ gửi email thông báo phương án bồi thường, nếu Quý khách chấp nhận, BIC sẽ chuyển tiền thanh toán.

Gửi Hồ sơ yêu cầu trả tiền bảo hiểm tới đâu?

Lưu ý: Đề nghị Quý khách nộp hồ sơ trực tiếp tại địa điểm tiếp nhận của chúng tôi hoặc gửi chuyển phát đảm bảo để tránh hồ sơ gốc và quan trọng bị thất lạc.

Nếu quý khách được cấp Giấy chứng nhận bảo hiểm bản cứng hoặc bản điện tử tại Hà Nội:
 Quý khách gửi hồ sơ bồi thường có mặt phong bì theo mẫu sau:

1	TỔNG CÔNG TY BẢO HIỂM BIDV Địa chỉ: Tầng 16 Tháp A Vincom, 191 Bà Triệu, Hai Bà Trưng, Hà Nội. ĐT: 04 22200282; Fax: 04 22200281; Email: bic@bidv.com.vn	Ban Giám định Bồi thường
---	--	--------------------------