

# HƯỚNG DẪN YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

## I. HƯỚNG DẪN CHỨNG TỪ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

STT	CHỨNG TỪ	CÁC YÊU CẦU
<b>I. HỒ SƠ ĐIỀU TRỊ NGOẠI TRÚ</b>		
I.1	<b>Giấy yêu cầu bồi thường (Claim form)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các thông tin cá nhân như: Tên đầy đủ của người được bảo hiểm, Ngày tháng năm sinh, Mã số thẻ bảo hiểm (bao gồm cả phần sau “/” nếu có), Số điện thoại liên lạc (số di động), Địa chỉ email liên lạc, Tên công ty người được bảo hiểm đang làm việc. . .</li> <li>- Chữ ký và họ tên của người được bảo hiểm hoặc của bố (mẹ) nếu người được bảo hiểm dưới 18 tuổi</li> </ul>
I.2	<b>Chứng từ y tế</b>	<p>Sổ khám bệnh hoặc phiếu khám với các thông tin sau:</p> <p>a</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tên bệnh viện/phòng khám (được in sẵn hoặc thể hiện qua con dấu (dấu vuông hoặc dấu tròn) đóng trên sổ khám bệnh/ phiếu khám</li> <li>2. Ngày <b>khám bệnh</b>;</li> <li>3. Thông tin người bệnh: Họ tên, ngày tháng năm sinh hoặc tuổi</li> <li>4. Chẩn đoán bệnh (đề nghị bác sĩ ghi rõ tên bệnh) và phác đồ điều trị (nếu có)</li> <li>5. Ký tên, ghi rõ họ tên của bác sĩ điều trị &amp; đóng dấu của cơ sở y tế</li> </ol>
		<p>Chỉ định và kết quả các xét nghiệm, siêu âm, chụp XQ... (nếu có) với các thông tin sau:</p> <p>b</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tên bệnh viện/phòng khám được in sẵn hoặc thể hiện qua con dấu;</li> <li>2. Ngày <b>khám bệnh</b>;</li> <li>3. Thông tin người bệnh: Họ tên, ngày tháng năm sinh hoặc tuổi;</li> <li>4. Kết quả xét nghiệm, siêu âm, chiếu chụp theo chỉ định của bác sĩ.</li> </ol>
		<p>Đơn thuốc với các thông tin sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tên bệnh viện/phòng khám, Ngày điều trị, Thông tin người bệnh, Chẩn đoán bệnh: theo hướng dẫn I.2.a</li> <li>2. Trong nội dung đơn thuốc ghi rõ: Tên thuốc, số lượng thuốc, liều dùng</li> <li>3. Ký tên, ghi rõ họ tên của bác sĩ điều trị &amp; đóng dấu của cơ sở y tế</li> </ol> <p><i>Lưu ý:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trường hợp bác sĩ sửa đơn thuốc, đề nghị bác sĩ ký nháy và ghi ngày sửa bên cạnh chỗ sửa, việc tách đơn thuốc thành nhiều hóa đơn bán lẻ không được chấp thuận.</li> <li>2. Mỹ phẩm, thực phẩm chức năng và thuốc bổ không trực tiếp phục vụ việc điều trị bệnh nằm ngoài phạm vi bồi thường.</li> </ol>
		<p>Trường hợp tập vật lý trị liệu, châm cứu, xông hơng, rửa xoang . . . các thông tin sau cần cung cấp:</p> <p>d</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Các chỉ định điều trị này của bác sĩ phải được thể hiện trên sổ khám bệnh/ đơn thuốc/phiếu theo dõi/phiếu điều trị vật lý-PHCN</li> <li>2. Cần yêu cầu ghi rõ thông tin: ngày bắt đầu, kết thúc, số lần điều trị</li> </ol>
I.3	<b>Chứng từ tài chính</b>	a Hóa đơn tiền khám, tiền chụp, chiếu, xét nghiệm. . . + Bảng kê chi

	<b>(yêu cầu hóa đơn tài chính cho chi phí trên VND 200,000)</b>		<p>tiết nếu hóa đơn ghi gộp các loại chi phí với các thông tin sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Thông tin bệnh viện/phòng khám</li> <li>2. Họ tên, địa chỉ người bệnh</li> <li>3. Số tiền</li> <li>4. Ký tên người thu tiền &amp; đóng dấu của đơn vị cấp hóa đơn</li> </ol>
		b	<p>Hóa đơn tiền thuốc với các thông tin sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Con dấu nhà thuốc (ghi tên &amp; địa chỉ nhà thuốc, điện thoại)</li> <li>2. Họ tên, địa chỉ người điều trị</li> <li>3. Liệt kê các loại thuốc &amp; tiền thuốc theo đơn thuốc: phản ánh đúng số lượng thuốc, tên thuốc theo chỉ định bác sĩ, ghi rõ giá đơn vị &amp; thành tiền</li> <li>4. Chữ ký người bán &amp; người mua</li> </ol> <p><i>Lưu ý:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ngày viết hóa đơn có thể trùng với ngày đi khám hoặc sau ngày này nhưng không quá 30 ngày kể từ ngày được ghi trên đơn thuốc. Nếu không trùng ngày khám, bệnh nhân cần nộp kèm phiếu thu tạm thời thể hiện ngày mua thuốc thực tế để đảm bảo tính hợp lệ của hồ sơ.</li> <li>2. Cấm người hành nghề bán thuốc cho người bệnh dưới mọi hình thức, trừ bác sĩ đông y, y sĩ đông y, lương y và người có bài thuốc gia truyền.</li> </ol>
<b>II. HỒ SƠ ĐIỀU TRỊ RĂNG</b>			
II.1	<b>Giấy yêu cầu bồi thường</b>		Tham khảo phần I.1
II.2	<b>Chứng từ y tế</b>	a	<p>Sổ khám/ phiếu khám/ phiếu điều trị răng với các thông tin sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tên bệnh viện/phòng nha (được in sẵn hoặc thể hiện qua con dấu - dấu vuông hoặc dấu tròn đóng trên sổ khám bệnh/ phiếu khám)</li> <li>2. Ngày điều trị</li> <li>3. Thông tin người bệnh: Họ tên, ngày tháng năm sinh hoặc tuổi.</li> <li>4. Chi tiết điều trị răng (chẩn đoán bệnh răng cần điều trị, chất trám được sử dụng trong trường hợp trám răng, phương pháp điều trị... ) (ví dụ: nhổ răng sâu số 8, hàn răng sâu số 12 bằng amalgam....)</li> <li>5. Kết quả XQ/Panorex hoặc các kết quả xét nghiệm khác phục vụ cho mục đích điều trị răng (nhổ răng...)</li> <li>6. Ký tên, ghi rõ họ tên của bác sĩ điều trị &amp; đóng dấu của cơ sở y tế</li> </ol>
		b	Đơn thuốc sau điều trị răng (nếu có) - tham khảo hướng dẫn I.2.b
II.3	<b>Chứng từ tài chính (yêu cầu hóa đơn tài chính cho chi phí trên VND 200,000)</b>	a	Hóa đơn điều trị ghi rõ khoản mục điều trị... + Bảng kê chi tiết nếu hóa đơn ghi gộp các loại chi phí.
		b	Hóa đơn tiền thuốc - tham khảo hướng dẫn I.3.b
<b>III. HỒ SƠ ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ, SINH CON</b>			
III.1	<b>Giấy yêu cầu bồi thường</b>		Tham khảo phần I.1
III.2	<b>Chứng từ y tế</b>	a	<p>Các xét nghiệm, chụp chiếu, siêu âm... thực hiện theo yêu cầu của bác sĩ trước khi nhập viện</p> <p><i>(Lưu ý thời gian quy định với các chỉ định trên: thực hiện trong vòng 30 ngày trước khi nhập viện hoặc tùy theo quy định từng hợp đồng)</i></p>

		<p>Các giấy tờ này chỉ cần cung cấp trong trường hợp bệnh nhân có chỉ định của bác sĩ &amp; phải trả chi phí cho việc thực hiện xét nghiệm, chiếu, chụp... Trên giấy tờ này phải ghi rõ thông tin sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tên bệnh viện/phòng khám được in sẵn hoặc thể hiện qua con dấu bệnh viện -dấu vuông hoặc dấu tròn)</li> <li>2. Thông tin người bệnh: Họ tên, ngày tháng năm sinh hoặc tuổi.</li> <li>3. Ngày Chỉ định, họ tên bác sĩ chỉ định,</li> <li>4. Ngày trả kết quả các xét nghiệm, siêu âm, chụp XQ ...&amp; họ tên bác sĩ thực hiện</li> </ol>
		<p>b</p> <p>Các giấy tờ liên quan đến thời gian Nằm viện</p> <p><i>Lưu ý: Trường hợp lưu viện trong ngày tại phòng khám/ bệnh viện quốc tế chỉ để nội soi hay thực hiện các thủ thuật chẩn đoán được thanh toán theo quyền lợi ngoại trú.</i></p>
		<p>* Giấy ra viện trường hợp Nằm viện/ Sinh thường với các thông tin sau</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tên bệnh viện</li> <li>2. Thông tin người bệnh: Họ tên, ngày sinh hoặc tuổi</li> <li>3. Thời gian nằm viện (từ ngày.... đến ngày....)</li> <li>4. Chẩn đoán bệnh hay kết luận bệnh của bác sĩ (đề nghị bác sĩ ghi rõ tên bệnh, vì triệu chứng chưa thể hiện bệnh lý)</li> <li>5. Phương pháp điều trị của bác sĩ</li> <li>6. Ký tên &amp; ghi rõ họ tên của bác sĩ điều trị, trưởng khoa, giám đốc bệnh viện, đóng dấu bệnh viện.</li> </ol> <p><i>Lưu ý quan trọng: Trên giấy ra viện phải có ghi tên bệnh (nếu bác sĩ chỉ ghi tình trạng sức khỏe trước thời điểm xuất viện, bệnh nhân lưu ý đề nghị bệnh viện ghi bổ sung ngay thông tin về bệnh/ tai nạn được điều trị để tránh việc phải quay lại bệnh viện yêu cầu bổ sung)</i></p>
		<p>* Giấy chứng nhận phẫu thuật (trong trường hợp phẫu thuật / sinh mổ) với các thông tin sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Thông tin bệnh viện</li> <li>2. Thông tin người bệnh: Họ tên, ngày sinh hoặc tuổi</li> <li>3. Phương pháp phẫu thuật &amp; điều trị</li> <li>4. Ký tên &amp; ghi rõ họ tên của bác sĩ điều trị, trưởng khoa, giám đốc bệnh viện, đóng dấu bệnh viện</li> </ol>
		<p>* Giấy chuyển viện thể hiện rõ tình trạng bệnh lý và lý do chuyển viện (nếu chuyển viện)</p>
		<p>c</p> <p>Các giấy tờ liên quan đến Điều trị sau xuất viện</p> <p><i>(Lưu ý: Việc điều trị phải được thực hiện trong vòng 30 ngày sau xuất viện, hoặc tùy theo quy định từng hợp đồng)</i></p> <p>* Đơn thuốc điều trị sau khi xuất viện (nếu có) - tham khảo hướng dẫn I.2.b</p> <p>* Tái khám sau xuất viện &amp; Hóa đơn cho chi phí tái khám, xét nghiệm, uống thuốc - tham khảo hướng dẫn phần Điều trị ngoại trú</p> <p><i>Chỉ định tái khám này phải được bác sĩ ghi trên Giấy ra viện/Đơn thuốc sau xuất viện</i></p>
<p>III.3</p>	<p><b>Chứng từ tài chính (yêu cầu hóa đơn tài</b></p>	<p>a</p> <p>Hóa đơn tiền chụp, chiếu, xét nghiệm trước khi xuất viện + Bảng kê chi tiết cho hóa đơn - tham khảo hướng dẫn I.3.b</p>

	<b>chính cho chi phí trên VND 200,000)</b>	b	Hóa đơn cho các chi phí điều trị trong thời gian nằm viện... + Bảng kê chi tiết viện phí - tham khảo hướng dẫn I.3.b
		c	Hóa đơn tiền thuốc sau khi xuất viện - tham khảo hướng dẫn I.3.b
<b>IV. CHỨNG TỪ BỔ SUNG - TRƯỜNG HỢP ĐIỀU TRỊ TAI NẠN &amp; YÊU CẦU BỒI THƯỜNG MẤT GIẢM THU NHẬP</b>			
IV.1	<b>Bản tường trình tai nạn</b>	a	Trường hợp Tai nạn sinh hoạt: Bản tường trình tai nạn có chữ ký của người bị nạn
		b	Trường hợp Tai nạn lao động: Bản tường trình tai nạn có xác nhận của Công ty
		c	Trường hợp Tai nạn giao thông + Bản tường trình tai nạn có xác nhận của công ty, đặc biệt, trong trường hợp Tai nạn giao thông nghiêm trọng (ví dụ: tai nạn gây thương tật nghiêm trọng hay gây chết người hay liên quan đến bên thứ 3...) cần cung cấp: Biên bản kết luận của công an hay chính quyền địa phương. + Bản copy giấy phép lái xe, giấy tờ xe và biên bản kết luận nồng độ cồn trong máu trong trường hợp NĐBH bị tai nạn khi đang lái xe <i>(Lưu ý: Trường hợp người được bảo hiểm không phải là người điều khiển phương tiện giao thông khi bị tai nạn, cần ghi rõ trong bản tường trình tai nạn).</i>
IV.2	<b>Chứng từ yêu cầu bồi thường trợ cấp lương</b>	Chi định nghỉ của bác sĩ trên Giấy ra viện, sổ khám, phiếu khám ... (trường hợp Điều trị Tai nạn) - Giấy nghỉ hưởng BHXH (nếu có) - Xác nhận lương và số ngày nghỉ việc thực tế của Phòng nhân sự	

### LƯU Ý:

#### (1) Lưu ý về con dấu trên chứng từ:

- ✓ Việc đóng dấu trên chứng từ y tế là yêu cầu bắt buộc; không có chứng từ y tế - công ty bảo hiểm không có cơ sở để bồi thường cho khách hàng.
- ✓ Cơ sở y tế không chủ động đóng dấu trên chứng từ y tế, người được bảo hiểm phải lưu ý hỏi nơi đóng dấu trên chứng từ để đóng dấu lên các chứng từ y tế của mình.

#### (2) Lưu ý về việc thu thập hóa đơn

- ✓ **Chi phí điều trị:**
  - Chi phí dưới 200.000VND: Phiếu thu hoặc biên lai thu tiền có dấu của cơ sở y tế
  - Chi phí trên 200.000VND: yêu cầu có Hóa đơn tài chính đối với các bệnh viện/ phòng khám tư; yêu cầu biên lai thu tiền lệ phí, viện phí theo mẫu của Tổng cục thuế với Bệnh viện công.
- ✓ **Tiền thuốc**
  - Chi phí dưới 200.000VND: Hóa đơn bán lẻ có dấu của nhà thuốc.
  - Chi phí trên 200.000VND: Hóa đơn tài chính của nhà thuốc.
- ✓ **Thông tin trên hóa đơn:**
  - Tên người khám bệnh
  - Địa chỉ của người khám bệnh hoặc địa chỉ công ty

(Khách hàng không phải cung cấp tên, địa chỉ và mã số thuế của công ty trên hóa đơn)

*Yêu cầu về hóa đơn tài chính với chi phí trên 200.000VND là yêu cầu bắt buộc của Nhà nước; trong trường hợp khách hàng không lấy được hóa đơn tài chính thì Công ty bảo hiểm chỉ bồi thường tối đa là 200.000VND cho hóa đơn thường (hóa đơn bán lẻ).*

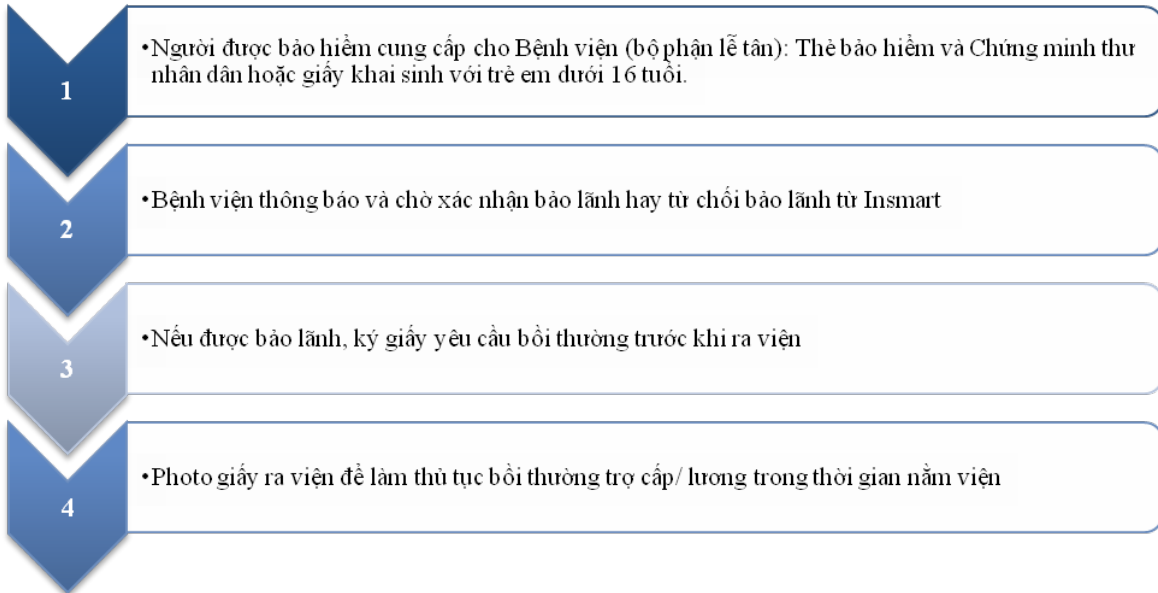
*Tại các cơ sở y tế, hóa đơn thường được cấp tại phòng Tài chính – kế toán, do đó Khách hàng vui lòng hỏi nơi lấy hóa đơn tài chính khi thanh toán tiền.*

#### (3) Lưu ý về hướng dẫn thu thập chứng từ:

Trong trường hợp hồ sơ phức tạp, cần thêm chứng từ bổ sung để làm rõ hồ sơ, UIC sẽ yêu cầu bổ sung thêm các chứng từ khác.

- (4) Trong trường hợp tử vong → vui lòng liên hệ theo số hotline trên mặt sau thẻ bảo hiểm để được hướng dẫn chi tiết.

## II. HƯỚNG DẪN QUY TRÌNH BẢO LÃNH VIỆN PHÍ



### LƯU Ý:

- ✓ Chỉ áp dụng trong điều trị nội trú và trong hệ thống bệnh viện kèm theo hợp đồng.
- ✓ Xuất trình thẻ ngay sau khi nhập viện.
- ✓ Trường hợp tai nạn, hay nhập viện vào ngày nghỉ, ngày lễ, công ty bảo hiểm có thể từ chối bảo lãnh do chưa đủ thông tin cần thiết. Vui lòng thanh toán trước và yêu cầu bồi thường sau.