



QUY TRÌNH BỒI THƯỜNG ATHENA – ASSIST 24/7 CLAIM PROCESS



Global expertise, local diligence



ASSIST 24/7
Together, we are stronger



CÁC ĐIỂM LOẠI TRỪ CHÍNH MAIN EXCLUSION CLAUSES

Các điểm loại trừ chính - MAIN EXCLUSION CLAUSES

(Vui lòng tham khảo đầy đủ ở quy tắc bảo hiểm - *Please read full information in the insurance wording*)

Những tai nạn/ bệnh tật/sự kiện bảo hiểm gây ra bởi hành động cố ý của người được bảo hiểm hoặc người được thừa kế hợp pháp:

Accidents/diseases/insured events caused by willful actions of the insured or legal heirs:

- Vi phạm pháp luật - luật lệ an toàn giao thông
- Hậu quả của việc uống rượu bia vượt quá nồng độ theo quy định hoặc các chất kích thích,
- Các hành động đánh nhau trừ khi chứng minh được mục đích tự vệ
- Điều trị y tế hoặc sử dụng thuốc không theo chỉ dẫn của bác sĩ
- Tham gia tập luyện hoặc tham gia thi đấu các môn thể thao chuyên nghiệp (hưởng lương từ hoạt động thể thao)

- *Violation of the law - traffic safety rules*
- *Consequences of drinking alcohol in excess of the legal limit or stimulants,*
- *Actions of fighting unless the intent of self-defense can be demonstrated*
- *Medical treatment or drug use not prescribed by a doctor*
- *Participating in training or participating in professional sports competitions (earn salary from sports activities)*

Những tình trạng/chi phí y tế thuộc nhóm sau đây:

Medical conditions/expenses that fall into the following categories:

- Điều trị bệnh lao phổi, sốt rét, lây lan qua đường tình dục, giang mai, bệnh lậu, HIV
- Điều trị và/hoặc phẫu thuật cho các bệnh di truyền, dị tật, khuyết tật bẩm sinh, bệnh dị dạng về gen.
- Kiểm tra sức khỏe định kỳ, giám định y khoa hoặc tư vấn y tế không liên quan đến điều trị, Xét nghiệm mang kết quả bình thường, tất cả các hình thức tiêm chủng, vắc-xin và thuốc phòng ngừa (trừ trường hợp tiêm vắc-xin sau khi bị tai nạn hay súc vật, côn trùng cắn)
- Kiểm tra thị lực/ thính giác thông thường, điều trị các triệu chứng do suy biến tự nhiên của cơ thể, không phải do bệnh lý

- *Treatment of tuberculosis, malaria, sexually transmitted diseases, syphilis, gonorrhea, HIV*
- *Treatment and/or surgery for genetic diseases, malformations, birth defects, genetic abnormalities.*
- *Routine health checkup, medical evaluation or medical advice unrelated to treatment, Tests with normal results, all immunizations, vaccines and preventive medications (except vaccination after an accident or an animal or insect bite)*
- *Routine vision and hearing tests, natural/non-pathological treatment of deterioration*

Các điểm loại trừ chính - MAIN EXCLUSION CLAUSES



(Vui lòng tham khảo thêm ở quy tắc bảo hiểm - *Please read more information in the insurance wording*)

Điều trị y tế theo yêu cầu của người được bảo hiểm / Điều trị mang tính chất thẩm mỹ *Medical treatment as additional request of the Insured / Cosmetic/Beauty-related treatment*

- Điều trị hoặc phẫu thuật theo yêu cầu của người được bảo hiểm mà không phải điều trị theo cách thông thường
- Phẫu thuật thẩm mỹ, chỉnh hình thẩm mỹ
- Các điều trị mang tính chất thẩm mỹ bao gồm nhưng không giới hạn ở việc điều trị tăng sắc tố (nám da), điều trị mụn, trứng cá, điều trị chứng rụng tóc, tăng/giảm cân, tẩy trắng răng...
- Thực hiện các biện pháp kế hoạch hóa gia đình, hậu quả của phá thai do tâm lý hay xã hội, điều trị vô sinh nam/nữ, rối loạn kinh nguyệt, rong kinh, thụ tinh nhân tạo, điều trị bất lực.
- *Treatment or surgery at the request of the Insured but not in the usual way*
- *Plastic surgery, cosmetic orthopedic*
- *Cosmetic treatments include but are not limited to hyperpigmentation (melasma), acne treatment, acne treatment, hair loss treatment, weight gain/loss, teeth whitening, etc.*
- *Implement methods of family planning, psychological or social consequences of abortion, treatment of male/female infertility, menstrual disorders, menorrhagia, artificial insemination, treatment of impotence. of drinking alcohol in excess of the legal limit or stimulants,*

Những chi phí không nằm trong danh mục theo quy định bộ Y Tế, vitamin. Thực phẩm chức năng *Medical Expenses that are not on the list according to the regulations of the Ministry of Health and vitamins. Functional foods*

- Các chất bổ sung hoặc thay thế phục vụ cho việc ăn kiêng có sẵn trong tự nhiên và có thể được mua mà không cần chỉ định , bao gồm nhưng không giới hạn với các loại vitamin, khoáng chất và các chất hữu cơ (trừ trường hợp các loại vitamin có chỉ định của bác sĩ có liên quan đến bệnh và chi phí các loại thuốc này không lớn hơn chi phí thuốc điều trị và tối đa VND 500.000/người/năm)
- Các kháng nguyên điều trị; các thuốc mang tính chất dự phòng và tăng cường hệ miễn dịch, tăng cường sức đề kháng, nước muối biển, nước mắt nhân tạo, các chế phẩm men tiêu hóa, chế phẩm Đông Y không có số đăng ký dược phẩm cấp bởi Bộ Y tế.
- *Dietary supplements or alternatives are available in nature and can be purchased without prescription, including but not limited to vitamins, minerals and organics (except combination of vitamins prescribed by a doctor related to the disease and the cost of these drugs is not greater than the cost of treatment drugs and maximum VND 500,000/person/year)*
- *Therapeutic antigens; drugs with prophylactic and immune-boosting properties, strengthening resistance, sea salt water, artificial tears, digestive enzyme preparations, Oriental medicine preparations without pharmaceutical registration numbers issued by the Ministry of Health. Medical.*



QUY TRÌNH BỒI THƯỜNG CLAIM REIMBURSEMENT

Điều trị trong hệ thống bảo lãnh – Direct Billing Network

Lựa chọn bệnh viện/phòng khám theo danh sách bảo lãnh phù hợp



Xuất trình thẻ bảo hiểm và giấy tờ tùy thân (CMND/ hộ chiếu)



Khách hàng đợi bệnh viện kiểm tra thông tin bảo hiểm và xác nhận số tiền được bảo lãnh



Kí xác nhận thanh toán và nhận lại thẻ

Choose the appropriate hospitals / clinics belonged to the direct billing list



Show the insurance card combined with personal identity (ID card / Passport)



The customer waits for the hospital to check the insurance information and confirm the guaranteed amount



Confirm payment by sign and receive back insurance card

Lưu ý - Note for direct billing

- Giữ Giấy ra viện để làm thủ tục bồi thường cho trợ cấp nằm viện
 - Bảo lãnh không áp dụng:
 - Ngoài giờ hành chính, T7, CN, lễ, tết
 - Điều trị tai nạn hay hậu quả của tai nạn trước đó
 - Điều trị cấp cứu
 - Các gói sinh trọn gói từ khi mang thai đến khi sinh. Chỉ áp dụng cho chi phí sinh thường, sinh mổ, biến chứng thai sản
 - Các chi phí khám, xét nghiệm...trước khi nhập viện, chi phí tái khám sau xuất viện, chi phí dưỡng nhi và các khoản trợ cấp
 - Việc từ chối bảo lãnh do chưa đủ thông tin không có nghĩa không được bảo hiểm, xin vui lòng thanh toán trước và yêu cầu bồi thường sau đó
-
- *Keep Hospital Discharge Form to process compensation for hospitalization benefits*
 - *Guarantee does not apply:*
 - *Outside office hours, Sat, Sun, holidays, Tet*
 - *Treatment of the accident or the consequences of a previous accident*
 - *Emergency treatment*
 - *Package delivery package from pregnancy to birth. Applies only to costs of normal delivery, cesarean section, and complications of maternity*
 - *Expenses for examination, testing ... before hospitalization, expenses for post-discharge follow-up examination, child care expenses and allowances*
 - *The refusal of guarantee due to insufficient information does not mean not being insured, please pay first and claim later.*

Điều trị ngoài hệ thống bảo lãnh

Non- Direct Billing system



1

- Lựa chọn bệnh viện/phòng khám phù hợp
- *Choose the suitable hospital / clinic*

2

- Thanh toán trước chi phí điều trị
- *Payment of expenses for treatment in advance*

3

- Thu thập chứng từ và hoá đơn
- *Collect documents and invoices*

4

- Điền vào mẫu giấy đề nghị bồi thường & gửi trực tiếp cho ASSIST 24/7
- *Fill out claim form & send directly to ASSIST 24/7*

5

- ASSIST 24/7 gửi thông tin xác nhận và trao đổi các thủ tục về sau qua email
- *ASSIST24/7 sends confirmation information and exchanges the procedures later by email*

6

- Nhận và xác nhận thông báo bồi thường. ASSIST 24/7 sẽ kiểm tra tài khoản và chuyển khoản trong 5-10 ngày làm việc kể từ ngày khách hàng xác nhận
- *Receive and confirm compensation notices. ASSIST 24/7 will check the account and transfer within 5-10 working days from the date of confirmation by the customer*

Điều trị ngoài hệ thống bảo lãnh Non- Direct Billing system



Hồ sơ ngoại trú – nha khoa (Outpatient&Dental Claim)

- KH thu thập chứng từ bồi thường theo quy định, điền đầy đủ thông tin trên giấy yêu cầu trả tiền bảo hiểm
 - Chụp hình chứng từ bảo hiểm + giấy yêu cầu trả tiền bảo hiểm (Lưu ý chụp đủ thông tin, không mất góc, mất chữ và bị nhòe)
 - Gửi hình ảnh qua email claim@assist-24-7.com hoặc Zalo **Hai bốn bảy company 0909 135 683**.
 - Khách hàng vui lòng ghi rõ nội dung trên email/tin nhắn gửi đến ASSIST 24/7 theo mẫu : HSYCBT – TÊN NGƯỜI BỆNH – TÊN CÔNG TY – SỐ HỢP ĐỒNG (nếu có)
 - ASSIST 24/7 sẽ phản hồi thông tin về việc đã nhận HS bồi thường đến khách hàng thông qua email/tin nhắn
-
- *Customer collects claim documents as requested by insurer, fills in all information on the insurance claim form*
 - *Take a photo of the insurance document + the insurance claim form (Note to capture enough information, without losing corners, losing words and blurring)*
 - *Send pictures via email claim@assist-24-7.com or Zalo Hai Bon Bay Company 0909 135 683.*
 - *Please specify the content on the email/message sent to ATHENA in the form: HSYCBT – NAME OF PATIENT – COMPANY NAME – CONTRACT NUMBER (if any)*
 - *ASSIST 24/7 will respond to information about receiving claim to customers via email/message*

Hồ sơ nội trú/ tai nạn/ các hồ sơ khác ngoại trú và nha khoa (Others Claim)

- KH thu thập chứng từ bồi thường theo quy định, điền đầy đủ thông tin trên giấy yêu cầu trả tiền bảo hiểm
 - KH gửi hồ sơ về phòng bồi thường ASSIST 24/7: Số C10 đường 5A khu đô thị Him Lam, Phường Tân Hưng, Quận 7, TPHCM (Tel : 028 73005379)
-
- *Customer collects compensation documents as prescribed, fills in all information on the insurance claim form*
 - *Customer sends file to ASSIST 24/7 compensation office: No. C10, 5A street, Him Lam urban area, Tan Hung ward, district 7, HCMC (Tel: 028 73005379)*

HỒ SƠ YÊU CẦU BẢO HIỂM - CLAIM DOCUMENTS



- Giấy yêu cầu trả tiền bảo hiểm theo form
- Biên bản tai nạn /Bản tường trình tai nạn có xác nhận của của Chủ hợp đồng bảo hiểm/chính quyền địa phương hoặc công an nơi người được bảo hiểm bị tai nạn. Đăng ký xe và giấy phép lái xe trong trường hợp người được bảo hiểm bị tai nạn trong khi điều khiển xe cơ giới trên 50cc.
- Các chứng từ liên quan đến việc điều trị: đơn thuốc, sổ khám bệnh, giấy vào/ra viện, phiếu điều trị, phiếu xét nghiệm, phiếu mổ (trong trường hợp phải mổ)... Trường hợp không cung cấp được bản chính, có thể cung cấp bản photo. Trong mọi trường hợp nhà BH có thể yêu cầu cung cấp bản chính để kiểm tra.
- Các chứng từ liên quan đến việc thanh toán chi phí hóa đơn: hóa đơn tài chính, biên lai, phiếu thu theo quy định của Bộ tài chính, Cục thuế... Các giấy tờ trên phải là bản gốc và sẽ thuộc sở hữu của nhà bảo hiểm.
- Các chứng từ liên quan đến trợ cấp trong thời gian điều trị nội trú do ốm đau, bệnh tật và/hoặc tai nạn: giấy ra, vào viện.
- Giấy chứng tử và Giấy xác nhận quyền thừa kế hợp pháp (trường hợp người được bảo hiểm chết).

- *Insurance claim form*
- *Accident record / Accident report certified by the Policyholder / local government or police where the insured person has an accident. Vehicle registration and driving license in case the insured is involved in an accident while driving a motor vehicle over 50cc.*
- *Documents related to the treatment: prescription, medical examination book, hospital admission / discharge paper, treatment note, test note, surgery note (in case of surgery)... In case the original cannot be provided, a photocopy can be provided. In all cases insurer may request to provide the original for inspection.*
- *Documents related to the payment of invoice costs: financial invoices, receipts, receipts according to regulations of the Ministry of Finance, Tax Department... The above documents must be original and will be owned by insurer .*
- *Documents related to benefits during inpatient treatment due to illness, disease and/or accident: admission, hospital admission.*
- *Death certificate and Certificate of legal inheritance (in case the insured person dies).*

Lưu ý - Note

- Thời gian nộp hồ sơ không quá 60 ngày kể từ ngày điều trị cuối cùng
 - Bất kỳ thông tin nào được bổ sung thêm hoặc chỉnh sửa trên chứng từ y tế đều phải có xác nhận lại bằng chữ ký & họ tên của Bác sĩ.
 - Chứng nhận bệnh lý hoặc Toa thuốc phải có con dấu của cơ sở khám chữa bệnh (có thể là mộc vuông) (chỉ trừ trường hợp bệnh viện được miễn mộc)
 - Toa thuốc phải có đầy đủ thông tin về chẩn đoán bệnh, ngày ra toa, tên thuốc, số lượng thuốc, chữ ký bác sĩ và con dấu phòng khám .Toa thuốc chỉ mua tối đa 30 ngày thuốc (theo quy định Bộ Y Tế) và phải mua trong vòng 5 ngày kể từ ngày khám.
 - Chứng từ thanh toán: hoá đơn, phiếu thu, biên lai... phải là bản chính.
 - Tổng chi phí từ 1 cơ sở y tế trên 200.000 VND phải xuất Hóa đơn GTGT. Hóa đơn điện tử phải được chuyển đổi thành hóa đơn giấy , có chữ ký của người chuyển đổi và mộc treo của cơ sở y tế.
 - Phiếu thu/Biên lai/Hóa đơn GTGT phải được xuất ngay sau khi vừa hoàn tất việc khám chữa bệnh hoặc được xuất trong tháng.
 - Các thông tin trên Phiếu thu/Biên lai/Hóa đơn GTGT phải theo tiêu thức đã được quy định của Bộ tài chính. Thông tin trên hóa đơn VAT là thông tin của người khám bệnh (không cần mã số thuế cá nhân).
-
- *Application time is not more than 60 days from the last date of treatment.*
 - *Any information added or edited on medical documents must be confirmed by the signature & full name of the Doctor. Medical certificate or prescription must have the seal of the medical facility (can be square wood) (unless the hospital is exempted from woodworking)*
 - *Prescriptions must contain complete information on diagnosis, date of prescription, drug name, quantity of drugs, doctor's signature and clinic seal. Prescriptions can only be purchased for a maximum of 30 days (according to regulations of the Ministry of Health).) and must be purchased within 5 days from the date of examination.*
 - *Payment documents: invoices, receipts, receipts... must be originals.*
 - *Total expenses from 1 medical facility over 200,000 VND must issue a VAT invoice. E-invoices must be converted into paper invoices, signed by the convertor and hung by the medical facility.*
 - *Receipts/Receipts/VAT Invoices must be issued immediately after completing medical examination or treatment or within a month. The information on the VAT Receipt/Receipt/Invoice must follow the criteria prescribed by the Ministry of Finance. The information on the VAT invoice is the information of the medical examiner (no need for a personal tax code).*



Contact Us



THÔNG TIN LIÊN LẠC - CONTACT



1. Hồ sơ bồi thường xin vui lòng gửi về - *Please send the claim to*
2. Hỗ trợ thông tin về bồi thường/quyền lợi bảo hiểm – *For insurance information support*

Phòng chăm sóc khách hàng ASSIST 24/7
customer services



**ASSIST 24/7 SERVICES company-
Insurance Consultant**

C10 , ROAD 5A

*Him Lam new urban area, Tan Hung ward,
District 7, Ho Chi Minh City*

Office tel.: (+84) 028 7300 53 79 ext. 106

Servicing/Claim hotline: 0909 135 683

Person in charge: Ms. Dung – 0916 788 188

Fax: (+84) 08 62 515 684

Email: claim@assist-24-7.com

Website: <https://www.assist-24-7.com>



ASSIST 24/7

Together, we are stronger



Cảm ơn bạn đã quan tâm
Thank you for your attention
Merci pour votre attention