

DỊCH VỤ HỘ CHIẾU SỨC KHỎE AIA

FAQs - CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

1. Hộ chiếu sức khỏe AIA là gì?

Hộ Chiếu Sức Khỏe AIA là một dịch vụ trong hệ sinh thái sống khỏe từ AIA để hỗ trợ Khách hàng thanh toán chi phí y tế bằng hình thức bảo lãnh viện phí điều trị nội trú tại các cơ sở y tế ở nước ngoài thuộc mạng lưới của AIA.

2. Khách Hàng có thể sử dụng Hộ chiếu sức khỏe AIA như thế nào?

Bước 1: Khách hàng gửi Phiếu Yêu Cầu Bảo Lãnh Viện Phí (PYC) đến AIA

- Tải PYC từ website www.aia.com.vn (mục Dịch vụ/Hộ Chiếu Sức Khỏe AIA).
- Điền thông tin đầy đủ và ký xác nhận đồng ý tuân thủ các điều kiện vào PYC.
- Gửi PYC qua email đến vn.customer@aia.com, kèm theo hồ sơ y tế liên quan (nếu đã được chẩn đoán và điều trị trong nước) ít nhất 7 ngày trước ngày điều trị dự kiến.

Bước 2: AIA thẩm định yêu cầu

- Nếu Khách hàng thỏa điều kiện được bảo lãnh viện phí điều trị nội trú ở nước ngoài, AIA sẽ tư vấn Khách hàng cơ sở y tế phù hợp trong mạng lưới và chi phí dự trù cho quá trình điều trị.
- AIA sẽ gửi Khách hàng Thư Bảo Lãnh Viện Phí (TBL) cho chi phí dự trù điều trị nội trú.

Bước 3: Khách hàng điều trị nội trú tại cơ sở y tế

- Người được bảo hiểm mang theo TBL đến bệnh viện vào ngày dự kiến nhập viện để được điều trị.
- Chi phí y tế phát sinh ngoài dự trù trong TBL sẽ không được bảo lãnh nếu chưa được AIA chấp thuận theo đề nghị của cơ sở y tế.

Bước 4: Khách hàng hoàn tất đợt điều trị và xuất viện

Người được bảo hiểm hoàn tất thủ tục xuất viện sau khi AIA xác nhận các chi phí y tế đã được bảo lãnh với cơ sở y tế.

3. Phiếu Yêu Cầu Bảo Lãnh Viện Phí có thể tải ở đâu?

Khách Hàng/ Đại Lý có thể tải Phiếu Yêu Cầu Bảo Lãnh Viện Phí từ website www.aia.com.vn (mục Dịch vụ/Hộ Chiếu Sức Khỏe AIA), hoặc từ ứng dụng iclaim (Từ tháng 12/2024).

4. Đại lý có thể giúp khách hàng điền thông tin vào Phiếu Yêu Cầu Bảo Lãnh Viện Phí hay không?

Đại lý có thể hỗ trợ Khách Hàng điền các thông tin được yêu cầu vào Phiếu Yêu Cầu Bảo Lãnh Viện Phí, tuy nhiên Khách Hàng phải là người ký xác nhận thông tin trên phiếu này.

5. Khách Hàng có thể áp dụng dịch vụ Hộ chiếu sức khỏe AIA ở những quốc gia nào?

Khách hàng có thể sử dụng Dịch Vụ Hộ Chiếu Sức Khỏe AIA tại các cơ sở y tế thuộc mạng lưới AIA. Danh sách cơ sở y tế được cập nhật trên website www.aia.com.vn (mục Dịch vụ/Hộ Chiếu Sức Khỏe AIA/Danh sách cơ sở y tế)

6. Thời gian thẩm định và phản hồi về việc Bảo Lãnh Viện Phí cho Khách Hàng kể từ ngày nhận được chứng từ Khách Hàng nộp là bao lâu?

Tùy thuộc vào cơ sở y tế và quốc gia mà Khách Hàng lựa chọn điều trị, thời gian thẩm định và phản hồi về việc Bảo Lãnh Viện Phí sẽ từ 7 đến 14 ngày làm việc.

7. Khách Hàng có thể sử dụng email nào để gửi Phiếu Yêu Cầu Bảo Lãnh Viện Phí và hồ sơ y tế liên quan đến AIA?

Khách Hàng nên sử dụng email đã đăng ký với AIA trước đó với tiêu đề email : “PYC_Hộ Chiếu Sức Khỏe AIA”.

8. Bộ phận giải quyết bồi thường sẽ tư vấn Khách Hàng cơ sở y tế phù hợp trong mạng lưới và chi phí dự trù cho quá trình điều trị thì sẽ liên hệ với Khách Hàng bằng hình thức nào? Trường hợp Khách Hàng đang ở nước ngoài thì như thế nào?

Bộ phận giải quyết bồi thường sẽ lựa chọn kênh thông tin qua email hoặc điện thoại để tư vấn phù hợp với vị trí địa lý của Khách Hàng.

9. Khách Hàng sẽ được AIA tư vấn bao nhiêu cơ sở y tế để lựa chọn hay chỉ 1 cơ sở do công ty chỉ định?

Công ty không giới hạn cơ sở y tế khi tư vấn cho Khách Hàng lựa chọn. Việc tham vấn dựa trên sự phù hợp của cơ sở y tế với hồ sơ bệnh án của Khách Hàng.

10. Khi công ty chấp thuận Bảo Lãnh Viện Phí thì trên Thư Bảo Lãnh có giới hạn thời gian điều trị không?

Trên Thư Bảo Lãnh sẽ nêu rõ khoảng thời gian điều trị dự kiến, cơ sở y tế sẽ thông báo cho AIA nếu thời gian điều trị dài hơn so với dự kiến.

11. Chi phí y tế phát sinh ngoài dự trù trong Thư bảo lãnh sẽ không được bảo lãnh nếu chưa được AIA chấp thuận theo đề nghị của cơ sở y tế, Khách Hàng cần phải làm gì trong trường hợp này?

Cơ sở y tế sẽ liên hệ với AIA để thông báo cho AIA các khoản phát sinh này để AIA thẩm định.

12. Dịch vụ Hộ chiếu sức khỏe AIA có hỗ trợ Khách Hàng về Thị thực (Visa) khi đi điều trị tại cơ sở y tế ở nước ngoài không?

Dịch vụ Hộ chiếu sức khỏe chỉ hỗ trợ thu xếp cơ sở y tế và bảo lãnh viện phí cho việc điều trị. Khách Hàng cần chủ động về hộ chiếu khi đi điều trị.

13. Kể từ lúc khách hàng hoàn tất điều trị ở cơ sở y tế nước ngoài, thì sau bao lâu Bộ phận Giải quyết Bồi thường hoàn tất thủ tục bảo lãnh viện phí cho khách hàng?

Khi Khách Hàng hoàn tất điều trị, cơ sở y tế sẽ thông báo và gửi chứng từ cho AIA để thực hiện bảo lãnh viện phí. Quá trình này thường mất từ 1-3 giờ.