



CHƯƠNG TRÌNH KẾT NỐI SỨC KHỎE TRỰC TUYẾN

AIA HEALTH CONNECT

KẾT NỐI DỄ DÀNG VỚI BÁC SĨ



AIA Health Connect – Chương Trình Kết nối sức khỏe trực tuyến giúp bạn nhanh chóng & dễ dàng kết nối trực tuyến với Bác sĩ để được tư vấn về các vấn đề sức khỏe.

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Thông tin chung & phạm vi chương trình

Lưu ý quan trọng: Dưới đây là những câu hỏi và phản hồi thường gặp. Chúng tôi luôn khuyến nghị khách hàng đọc toàn bộ Bản điều khoản, điều kiện của Chương trình Kết Nối Sức Khỏe Trực Tuyến tại [Kết Nối Sức Khỏe Trực Tuyến | AIA Viet Nam](#) để có thông tin chính xác và đầy đủ nhất.

? Chương trình Kết nối sức khỏe trực tuyến là gì?

Là chương trình giúp khách hàng kết nối với bác sĩ qua cuộc gọi video trên ứng dụng để được tư vấn sức khỏe, định hướng xử lý và theo dõi tình trạng sức khỏe mà không cần đến cơ sở y tế.

? Chương trình phù hợp với trường hợp nào?

Chương trình phù hợp với các nhu cầu tư vấn về các tình trạng y tế như:

- Triệu chứng nhẹ, thông thường
- Theo dõi bệnh lý mạn tính
- Tư vấn sức khỏe tổng quát
- Tư vấn trước khi đi khám trực tiếp



CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Thông tin chung & phạm vi Chương trình

? Ai được Kết nối tư vấn trực tuyến với Bác sĩ?

Chương trình Kết nối sức khỏe trực tuyến chỉ áp dụng cho người thụ hưởng quyền lợi hợp lệ của AIA.

Trường hợp người thụ hưởng quyền lợi hợp lệ của AIA là trẻ nhỏ hoặc người cao tuổi, người thân có thể hỗ trợ kết nối ứng dụng, cung cấp thông tin và đại diện trao đổi với Bác sĩ.

? Chương trình Kết nối sức khỏe trực tuyến dùng được cho độ tuổi nào?

Chương trình áp dụng cho khách hàng hợp lệ của AIA, với mọi độ tuổi theo quy định của AIA.

Tuy nhiên, đối với trẻ nhỏ dưới 1 tuổi và người cao tuổi trên 70 tuổi, các chuyên gia y tế khuyến nghị nên thăm khám trực tiếp tại cơ sở y tế để đảm bảo được hỗ trợ y khoa kịp thời và đầy đủ nhất.

? Tôi có phải trả phí tư vấn trực tuyến không?

Đây là chương trình tiện ích gia tăng của AIA dành cho Quý khách, Quý khách không cần thanh toán cho ca tư vấn thuộc chương trình Kết nối sức khỏe trực tuyến.

? Tôi có thể đặt lịch tư vấn bao nhiêu lần?

Mỗi khách hàng được đặt lịch miễn phí 6 lần/ năm.

? Chương trình có những chuyên khoa nào?

Chương trình bao gồm các chuyên khoa:

- Nội khoa (Tổng quát; Tim Mạch; Cơ xương khớp; Tiêu hóa; Nội tiết)
- Tai Mũi Họng/Hô hấp
- Da Liễu
- Răng Hàm Mặt
- Mắt

? Tôi có thể sử dụng chương trình khi đang ở nước ngoài không?

Chương trình được thiết kế cho khách hàng của AIA tại Việt Nam. Trong một số trường hợp nếu Quý khách đang ở nước ngoài, việc tư vấn vẫn có thể thực hiện nếu đảm bảo kết nối ổn định, tuy nhiên Bác sĩ sẽ tư vấn phù hợp với điều kiện y tế tại Việt Nam.



CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Hướng dẫn sử dụng ứng dụng Fullerton Health Concierge

- ?** **Tôi không đăng nhập được vào ứng dụng hoặc quên mật khẩu**

Quý khách có thể liên hệ Tổng đài hỗ trợ chương trình Kết nối Sức khỏe Trực tuyến 0283 8122 777 (nhấn phím 6) để được hướng dẫn đăng nhập ứng dụng.
- ?** **Tôi muốn đổi ngôn ngữ**

Quý khách vui lòng truy cập ứng dụng, chọn trang "Thông tin cá nhân" góc dưới bên phải màn hình -> "Thay đổi ngôn ngữ" -> Chọn ngôn ngữ Quý khách muốn sử dụng -> Xác nhận đổi ngôn ngữ.
- ?** **Tôi có thể xem lại lịch sử tư vấn ở đâu?**

Quý khách vui lòng truy cập ứng dụng, tại Trang chủ: chọn "Kết nối Sức khỏe Trực tuyến" -> "Lịch sử tư vấn" -> Chọn ca tư vấn muốn xem lại.
- ?** **Tôi có thể liên hệ với ai để được hướng dẫn sử dụng ứng dụng hoặc khi gặp vấn đề kỹ thuật?**

Quý khách có thể liên hệ Tổng đài hỗ trợ dịch vụ Kết nối Sức khỏe Trực tuyến 0283 8122 777 (nhấn phím 6) để được hỗ trợ sử dụng ứng dụng.
- ?** **Tôi có cần bật camera khi tư vấn không?**

Có. Quý khách vui lòng bật camera để đảm bảo chất lượng tư vấn.
- ?** **Tôi có thể yêu cầu bác sĩ giới thiệu bệnh viện/phòng khám không?**

Bác sĩ có thể định hướng chuyên khoa phù hợp, tuy nhiên việc lựa chọn cơ sở khám chữa bệnh sẽ do Quý khách quyết định. Quý khách có thể liên hệ Tổng đài hỗ trợ đặt lịch khám 0283 8122 777 (nhấn phím 6) để được hỗ trợ.
- ?** **Tôi nên sử dụng thiết bị nào để tư vấn tốt nhất?**

Quý khách vui lòng sử dụng điện thoại hoặc thiết bị có camera, micro rõ ràng và kết nối internet ổn định để đảm bảo chất lượng tư vấn.



CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Quy trình đặt lịch & tư vấn

? Tôi có thể đặt lịch trao đổi với Bác sĩ trước bao lâu?

Quý khách cần đặt lịch trước buổi tư vấn ít nhất 4 tiếng (tính theo giờ làm việc).

Giờ làm việc:

Thứ 2 - Thứ 7: 09:00 - 12:00 và 13:30 - 17:00

(trừ các ngày nghỉ lễ theo quy định Nhà nước Việt Nam)

Ví dụ:

- Nếu Quý khách muốn tư vấn vào 14:00, Quý khách cần đặt lịch trước 10:00 cùng ngày
- Nếu Quý khách muốn tư vấn vào 09:00, Quý khách cần đặt lịch trước 17:00 ngày hôm trước
- Các yêu cầu đặt lịch sau giờ làm việc sẽ được xử lý vào ngày làm việc tiếp theo.

? Tôi có được nhắc nhở về lịch khám sắp diễn ra không?

Ứng dụng sẽ gửi thông báo (notification) về lịch khám sắp diễn ra trước 15 phút.

? Tôi có việc đột xuất và cần đổi hoặc hủy lịch khám, tôi cần làm gì để đổi lịch?

Quý khách có thể chủ động hủy hoặc đổi lịch trực tiếp trên ứng dụng trước buổi tư vấn ít nhất 4 tiếng: Truy cập "Kết nối Sức khỏe Trực tuyến" -> "Lịch sử tư vấn" -> Chọn ca tư vấn muốn hủy/đổi lịch

Trường hợp thay đổi lịch khẩn cấp, Quý khách có thể liên hệ Tổng đài: 0283 8122 777 (nhấn phím 6)

? Bác sĩ sẽ liên hệ với tôi như thế nào?

Bác sĩ sẽ liên hệ với Quý khách thông qua ứng dụng. Thông báo từ ứng dụng sẽ hiển thị trên thiết bị di động báo là có cuộc gọi đến. Quý khách vui lòng chú ý điện thoại và truy cập ứng dụng theo lịch đã đặt để nhận cuộc gọi từ Bác sĩ.

Để có trải nghiệm tốt nhất, quý khách nên đăng nhập vào ứng dụng 5 phút trước lịch hẹn.

? Tôi cần chuẩn bị gì trước buổi tư vấn?

Quý khách khai báo triệu chứng, tải lên các kết quả xét nghiệm, thăm khám trước đó (nếu có) lên ứng dụng để Bác sĩ tham khảo trước tư vấn. Quý khách đảm bảo thiết bị, kết nối internet ổn định để buổi tư vấn diễn ra thuận lợi.



CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Sự cố & hỗ trợ

? Tôi sử dụng chương trình này như thế nào?

Quý khách hàng thỏa điều kiện sử dụng chương trình sẽ nhận được một tin nhắn ZNS từ Zalo OA của AIA Việt Nam trong đó có hướng dẫn quý khách cách sử dụng.

Ngoài ra quý khách có thể tham khảo video hướng dẫn tại trang web chính thức của AIA Việt Nam: [Kết Nối Sức Khỏe Trực Tuyến | AIA Việt Nam](#). Hoặc liên hệ CVTV để được hỗ trợ.

? Làm sao tôi biết mình thỏa điều kiện sử dụng chương trình?

Quý khách hàng thỏa điều kiện sử dụng chương trình sẽ nhận được một tin nhắn ZNS từ Zalo OA của AIA Việt Nam trong đó có hướng dẫn quý khách cách sử dụng.

Ngoài ra quý khách có thể gọi lên hotline AIA 02838122777 (nhấn phím 6) để kiểm tra.

? Tôi có thể khám cùng lúc nhiều chuyên khoa được hay không?

Để đảm bảo tốt nhất chất lượng tư vấn cùng bác sỹ, mỗi buổi tư vấn khách hàng chỉ nên trao đổi với một bác sỹ- một chuyên khoa nhất định.

Khi đặt lịch tư vấn, khách hàng có thể đặt nhiều lịch tư vấn, mỗi lịch tương ứng với một chuyên khoa nhất định. Ngoài ra quý khách có thể gọi lên hotline AIA 02838122777 (nhấn phím 6) để được tư vấn thêm (nếu cần).

? Mỗi buổi tư vấn sẽ kéo dài bao lâu?

Thông thường từ 10–15 phút, tùy vào tình trạng y tế cần được tư vấn của Quý khách.



CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Thông tin chung & phạm vi Chương trình

? Tôi có thể sử dụng chương trình này cho người thân của mình?

Chương trình này chỉ cung cấp cho những khách hàng thỏa điều kiện sử dụng chương trình theo định nghĩa của AIA Việt Nam. Ví thể chúng tôi khuyến khích quý khách không chia sẻ tài khoản của mình cho người khác.

? Ai sẽ là người thoả điều kiện sử dụng chương trình kết nối sức khỏe trực tuyến

Khách hàng tham gia bảo hiểm tại AIA Việt Nam với tổng số tiền bảo hiểm của tất cả sản phẩm bảo hiểm sức khỏe (SPBH) bán kèm về chăm sóc sức khỏe (có thể chăm sóc sức khỏe) và/hoặc bảo hiểm bệnh hiểm nghèo sau đây đạt từ **2.000.000.000 đồng** (Hai tỷ đồng) trở lên:

*Bảo Hiểm Toàn Diện Bệnh Hiểm Nghèo 2.0 (“NCI”);
Bảo Hiểm Toàn Diện Bệnh Hiểm Nghèo (“ECI”)
Bảo Hiểm Năm Viện Và Phẫu Thuật (“HSILA, HSILB”)
Bảo Hiểm Chăm Sóc Sức Khỏe (“CHR”)
Bảo Hiểm Chăm Sóc Sức Khỏe 2.0 (“CHR2.0”)
Bảo Hiểm Sức Khỏe Bùng Gia Lực (“FHP”); và/hoặc
Bảo Hiểm Sức Khỏe Trọn Đời (“MR1”);*

Chi tiết về điều kiện & điều khoản quý khách có thể tham khảo trên trang web chính thức của AIA Việt Nam.

? Chương trình KHÔNG phù hợp với trường hợp nào?

Chương trình mang tính tư vấn và định hướng, không thay thế khám trực tiếp trong các trường hợp:

- Tình trạng y tế khẩn cấp, cấp cứu
- Tình trạng y tế nghiêm trọng cần thăm khám trực tiếp hoặc can thiệp y khoa
- Cần thực hiện Xét nghiệm hoặc Chẩn đoán hình ảnh để Kết luận chuyên sâu
- Kê đơn thuốc

? Nếu tôi có nhiều triệu chứng khác nhau thì sao?

Quý khách nên chọn triệu chứng chính hoặc mô tả đầy đủ tình trạng. Bác sĩ sẽ đánh giá tổng thể và tư vấn hoặc hướng dẫn chuyển chuyên khoa phù hợp.

? Bác sĩ có thể cấp Giấy nghi bệnh hoặc Xác nhận y tế không?

Không. Chương trình chỉ cung cấp tư vấn sức khỏe trực tuyến và không cấp giấy tờ y tế chính thức.



CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Sự cố & hỗ trợ

- ? Nếu tôi không bắt máy khi Bác sĩ gọi thì cần làm gì?**

Bác sĩ sẽ gọi cho Quý khách tối đa 3 lần. Nếu vẫn không kết nối được, lịch sẽ được xem là bỏ lỡ. Đội ngũ hỗ trợ sẽ gọi lại cho quý khách trong ngày để hỗ trợ đổi lịch. Ngoài ra quý khách cũng có thể chủ động đặt lịch khác trên ứng dụng.
- ? Tôi có thể gọi lại cho Bác sĩ không?**

Hiện tại Quý khách chưa thể gọi lại trực tiếp cho Bác sĩ. Trong trường hợp bỏ lỡ cuộc gọi, Quý khách có thể chờ Bác sĩ gọi lại hoặc liên hệ Tổng đài để được hỗ trợ.
- ? Nếu cuộc gọi bị gián đoạn thì sao?**

Quý khách vui lòng kiểm tra lại kết nối internet hoặc ứng dụng. Trong trường hợp cần thiết, vui lòng liên hệ Tổng đài để được hỗ trợ kết nối lại.
- ? Tôi không thấy Bác sĩ gọi theo lịch đã đặt?**

Quý khách có thể liên hệ Tổng đài hỗ trợ chương trình Kết nối Sức khỏe Trực tuyến 0283 8122 777 (nhấn phím 6) để được hỗ trợ liên hệ với Bác sĩ hoặc đổi lịch.
- ? Tôi có thể phản hồi hoặc khiếu nại dịch vụ ở đâu?**

Quý khách có thể liên hệ Tổng đài hỗ trợ chương trình Kết nối Sức khỏe Trực tuyến 0283 8122 777 (nhấn phím 6) để gửi phản hồi.
- ? Khiếu nại của tôi sẽ được xử lý trong bao lâu?**

Chúng tôi sẽ có phản hồi ban đầu tới Quý khách trong vòng 24–48 giờ làm việc. Trong các trường hợp cần thêm thời gian xử lý, chúng tôi sẽ cập nhật tiến độ tới Quý khách.

Bảo mật và an toàn thông tin

- ? Thông tin sức khỏe của tôi có được bảo mật không?**

Thông tin tư vấn và hồ sơ sức khỏe của Quý khách hoàn toàn được bảo mật và lưu trữ theo quy định pháp luật và quy định của đơn vị cung cấp chương trình.
- ? Thông tin tôi cung cấp có ảnh hưởng đến quyền lợi bảo hiểm không?**

Thông tin tư vấn sức khỏe được sử dụng cho mục đích hỗ trợ dịch vụ và không thay thế quy trình thẩm định hoặc giải quyết quyền lợi bảo hiểm.



THÔNG TIN BÁC SĨ

BSCKII. BSCC TTƯT - Chu Xuân Anh | Khoa Nội tổng quát

Hơn 30 năm kinh nghiệm, nguyên giám đốc bệnh viện Quân y 354.
 Đào tạo chuyên ngành Gây mê & Hồi sức tại Bệnh viện Laveran (Pháp).
 Từng làm việc tại Bệnh viện Quân Y 116 – Cục Quân y Phongpenh.
 Được nhà nước phong tặng danh hiệu Thầy thuốc ưu tú, Bác sĩ Cao Cấp.



BSCKII. BSCC TTƯT - Nguyễn Thúy Lan | Khoa Nội tổng quát & Da Liễu

Hơn 30 năm với các cương vị Bác sĩ điều trị, Phó chủ nhiệm khoa, Chủ nhiệm khoa, Phó Giám đốc Bệnh viện Quân Y 354.
 Được nhà nước phong tặng danh hiệu thầy thuốc ưu tú năm 2003
 Được nhà nước phong tặng danh hiệu Bác sĩ Cao cấp năm 2014.



BSCKI Lê Khánh Dung | Khoa Nội tổng quát & Tiêu hóa

Hơn 30 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Nội soi tiêu hóa.
 Chuyên gia trong lĩnh vực khám, tư vấn và điều trị các bệnh lý tiêu hóa bao gồm: Đại trực tràng, bệnh lý dạ dày, bệnh lý gan mật,...
 Từng công tác tại bệnh viện Hữu nghị Việt Xô



BSCKI Nguyễn Đức Huy | Khoa Nội tổng quát

Hơn 10 năm kinh nghiệm.
 Tốt nghiệp Đại học Y Hà Nội chuyên ngành Bác sĩ Đa Khoa.
 Bác sĩ nội và hồi sức tích cực - SOS International.
 Thạc sĩ tại Đại học y Hà Nội.



Cố vấn Y Khoa BS. Trương Thị Thủy Tiên | Khoa Nội tổng quát

Hơn 5 năm kinh nghiệm điều trị và kiểm soát các bệnh lý tim mạch, chuyển hóa và cơ xương khớp.
 Tốt nghiệp top đầu Trường Đại Học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.
 Từng công tác tại Bệnh viện Nhân dân Gia Định.





THÔNG TIN BÁC SĨ

Phó Tiến Sĩ. Bs - Nguyễn Thị Bích Hà | Khoa Tai Mũi Họng

Hơn 30 năm kinh nghiệm.

Bác sỹ khoa Tai Mũi Họng Bệnh viện TWQĐ 108.

Phó Chủ nhiệm Khoa Tai Mũi Họng - Bệnh viện TWQĐ 108.

Chuyên điều trị và tư vấn chuyên khoa Tai Mũi Họng.



BSCKI - Nguyễn Thị Hường | Khoa Tai Mũi Họng

Hơn 6 năm kinh nghiệm

Chuyên khoa I Tai Mũi Họng tại Đại Học Y Hà Nội

Công tác tại khoa TMH Bệnh viện Nam Thăng Long.



BSCKI Hoàng Minh Dương | Khoa Tai Mũi Họng

Hơn 05 năm kinh nghiệm.

Chuyên khoa I Tai Mũi Họng tại Đại học Y Hà Nội

Tốt nghiệp Đại học Y Dược Thái Nguyên



BSCKII Ngô Văn Viện | Khoa Răng Hàm Mặt

Hơn 30 năm kinh nghiệm.

Tốt nghiệp bác sĩ quân y tại Trường Học viện quân y.

Công tác tại Bệnh Viện Quân Y 354 chuyên khoa Răng Hàm Mặt.

Đã qua đào tạo chuyên sâu Răng Hàm Mặt 1 & 2 từ 1996 - 2003



BSCKI Phạm Quốc Vương | Khoa Răng Hàm Mặt

Hơn 05 năm kinh nghiệm.

Tốt nghiệp Học Viện Quân Y

Chuyên Khoa I Trường Đại học Y dược Hải Phòng.

Bác sĩ điều trị tại BTL Thủ đô Hà Nội.





THÔNG TIN BÁC SĨ

BSCK II - Đặng Thị Bích Thủy | Khoa Mắt

Hơn 30 năm kinh nghiệm

Tốt nghiệp Đại học Quân Y, Thạc sĩ Đại học Y

Đào tạo sau đại học tại chuyên khoa sơ bộ mắt (Bệnh viện mắt TW)

Từng công tác tại khoa mắt bệnh viện 108



BSCKII. - Trần Văn Xuân | Khoa Mắt

Hơn 35 năm kinh nghiệm.

Bác Sĩ Chuyên Khoa II Tại Viện Y Học Phòng Không Không Quân.

Bác Sĩ Chuyên Khoa II Tại Học Viện Quân Y Chuyên Ngành Nhãn Khoa.



ThS. BS Nguyễn Thị Tuyết Nga | Khoa Mắt

Hơn 30 năm kinh nghiệm.

Thạc sĩ bác sĩ tốt nghiệp trường Đại học Y Hà Nội

Công tác tại Khoa chấn thương bệnh viện mắt Trung Ương



BSCKI Dương Thị Ánh | Khoa Mắt

Hơn 14 năm kinh nghiệm.

Chuyên khám bệnh, chữa bệnh chuyên khoa Mắt

Từng công tác tại Bệnh Viện Đa khoa khu vực Cẩm Phả Quảng Ninh

Từng công tác tại Phòng khám Đa Khoa Nam Sài Gòn.





THÔNG TIN BÁC SĨ

BSCKII - Phạm Hoàng Minh Nhựt | Khoa Nội tổng quát

Hơn 26 năm kinh nghiệm.

Khám bệnh, chữa bệnh chuyên khoa Nội.

Từng công tác tại BV QT Columbia Asia Bình Dương

Từng công tác tại Family Medical Practice Việt Nam



ThS. - Nguyễn Chí Thành | Khoa Nội tổng quát

Hơn 23 năm kinh nghiệm.

Người thực hiện khám bệnh, chữa bệnh chuyên Nội.

Bác sĩ Trường Đại Học Y Dược Huế

Từng công tác tại Phòng khám Đa khoa Tân Bình



PGS. TS. BS. Lê Quang Quốc Ánh | Khoa Tiêu Hóa

Hơn 40 năm kinh nghiệm.

Giảng viên Trường Đại Học Phạm Ngọc Thạch.

Từng công tác tại Bệnh Viện Nhân dân 115.

Từng công tác Bệnh viện Nhân Dân Gia Định.



BSCKI Phan Thị Bích Thảo | Khoa Da Liễu

Hơn 03 năm kinh nghiệm.

Từng công tác tại Babe skin clinic tại Bình Tân

Thăm khám và điều trị các bệnh lý da liễu thường gặp, chăm sóc và cải thiện sức khỏe làn da.



Bác Sĩ Hoàng Tuấn Vũ | Khoa Răng Hàm Mặt

Hơn 08 năm kinh nghiệm.

Từng công tác tại Bệnh viện Quận 8 & Nha khoa Seul Smile

Khám, chẩn đoán và điều trị các vấn đề răng miệng, từ bệnh lý cơ bản đến chăm sóc nha khoa tổng quát.

