



SỐNG KHỎE HƠN, LÂU HƠN,  
HẠNH PHÚC HƠN

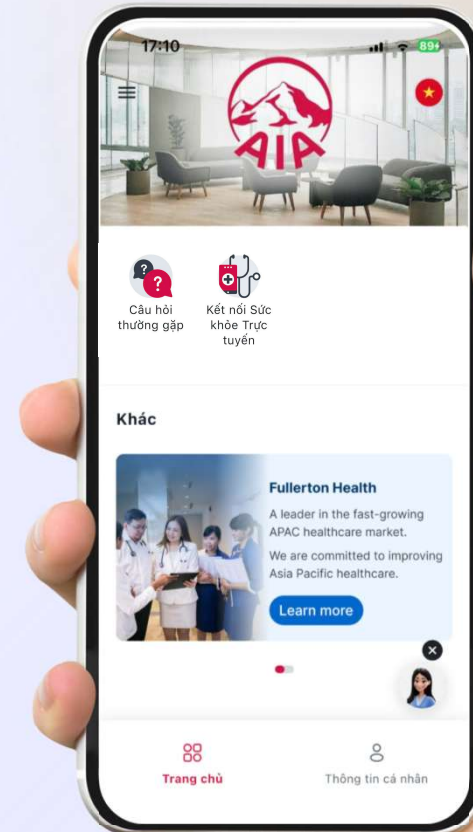


FULLERTON  
HEALTH

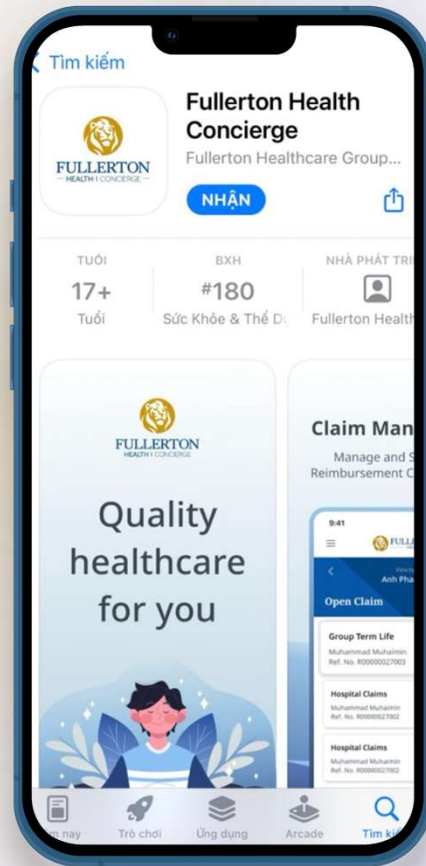
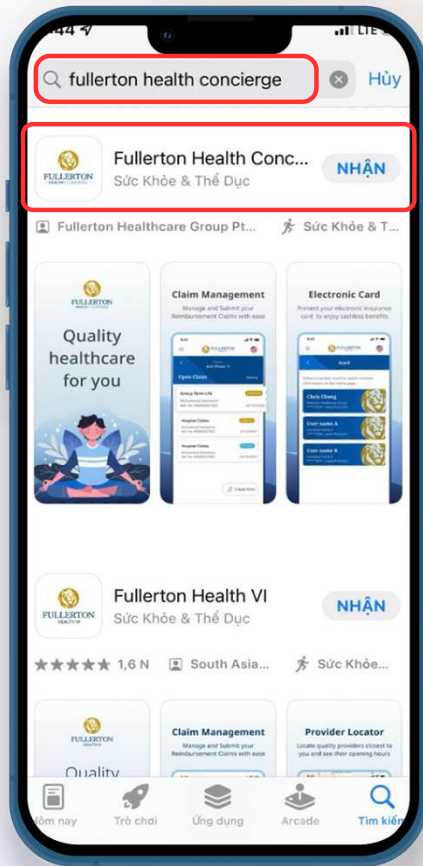
Hướng dẫn sử dụng

# DỊCH VỤ KẾT NỐI SỨC KHỎE TRỰC TUYẾN

Trên ứng dụng  
FULLERTON HEALTH CONCIERGE



# TẢI ỨNG DỤNG



**Bước 1**

Truy cập vào **App Store** (IOS) hoặc **CH Play** (Android)



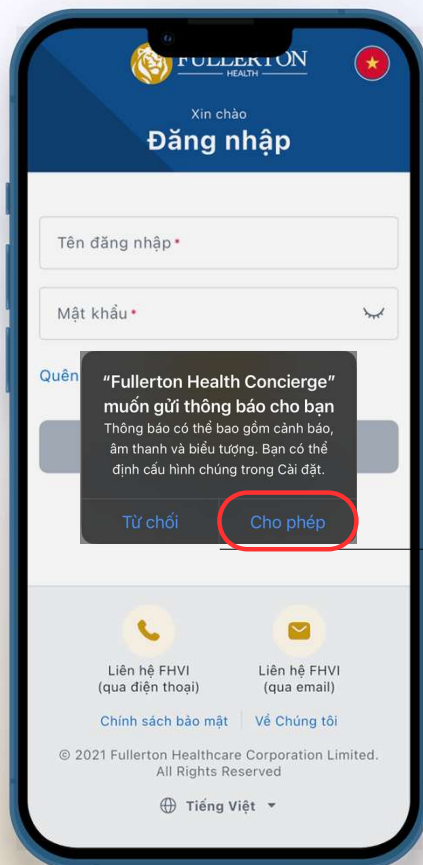
**Bước 2**

Nhập từ khóa **“Fullerton Health Concierge”** vào ô tìm kiếm

**Bước 3**

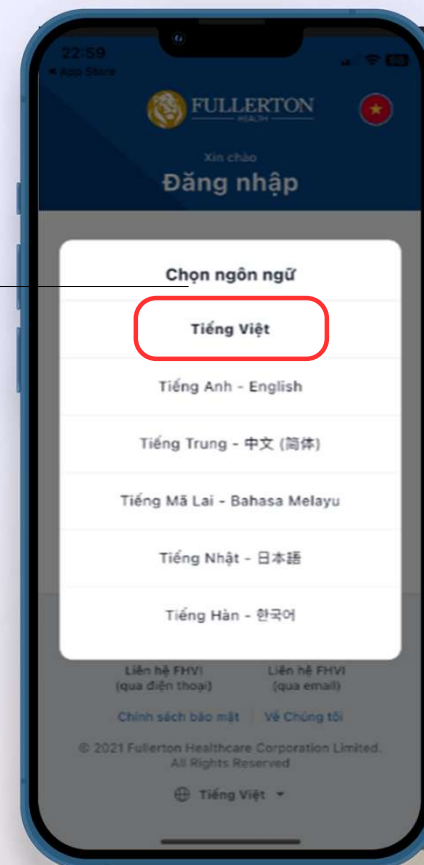
Chọn **“Nhận”** hoặc **“Cài đặt”**

# THIẾT LẬP CƠ BẢN



Chọn ngôn ngữ ●

Vui lòng **cho phép gửi thông báo** để nhận thông báo về cuộc gọi và thông tin ca tư vấn



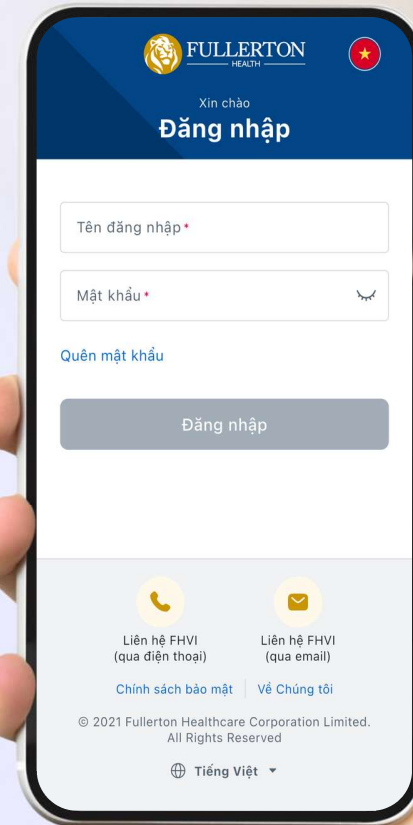


SỐNG KHỎE HƠN, LÂU HƠN,  
HẠNH PHÚC HƠN

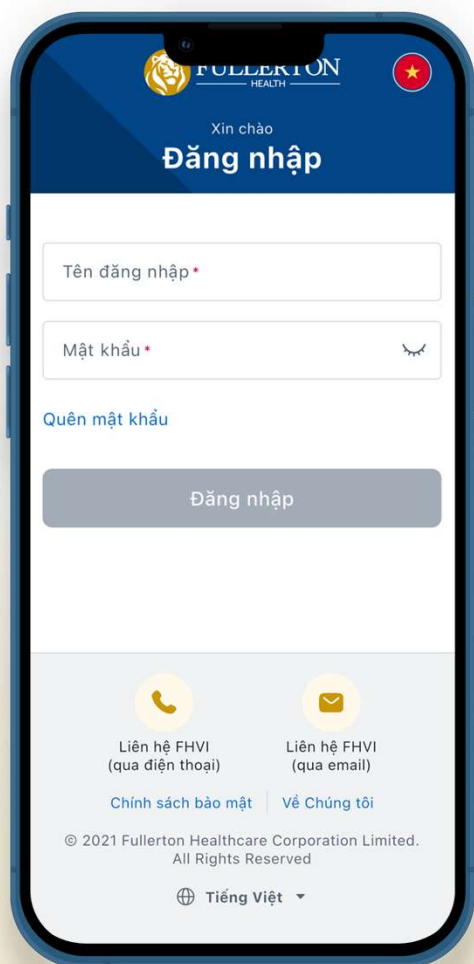


FULLERTON  
HEALTH

# ĐĂNG NHẬP ỨNG DỤNG



# ĐĂNG NHẬP ỨNG DỤNG



Tên đăng nhập: **Số điện thoại người mua bảo hiểm-AIAHC**

Mật khẩu mặc định: **Năm sinh Tháng sinh Ngày sinh (viết liền)**  
Định dạng: **YYYYMMDD**



• Trường hợp cần hỗ trợ thêm về thông tin đăng nhập, vui lòng liên hệ tới Tổng đài.

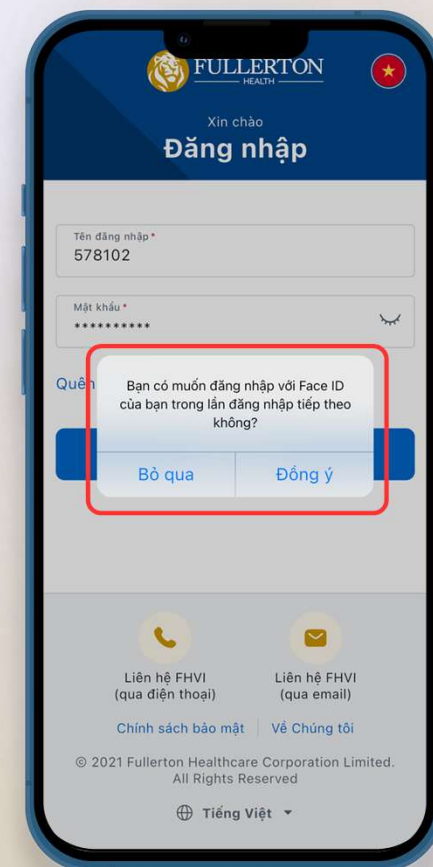
# ĐĂNG NHẬP ỨNG DỤNG

## Xác nhận đăng nhập bằng vân tay/ Face ID

Đối với hệ điều hành **Android** => hỏi xác nhận đăng nhập bằng vân tay

Hệ điều hành **IOS** => Hỏi xác nhận bằng Face ID

- *Lưu ý: Trong trường hợp bạn không muốn đăng nhập bằng phương thức này, vui lòng nhấn nút **"BỎ QUA"***



# ĐĂNG NHẬP ỨNG DỤNG



17:09

FULLERTON HEALTH

### Change Password

Please create a new password

Password must contain at least:

- 8 characters
- 1 uppercase character
- 1 lowercase character
- 1 number value
- 1 special character

Current password\*  
19750101

New password\*  
Fhvi@2025

Confirm password\*  
Fhvi@2025

Change Password

**Bước 1**

Thay đổi mật khẩu

17:09

FULLERTON HEALTH

### Change Password

Please create a new password

Password must contain at least:

- 8 characters
- 1 uppercase character
- 1 lowercase character
- 1 number value
- 1 special character

Current password\*  
19750101

New password\*  
Fhvi@2025

Confirm password\*  
Fhvi@2025

Change Password

**Bước 2**

Chọn “Đổi mật khẩu”

FULLERTON HEALTH

### Thay đổi mật khẩu

Vui lòng tạo mật khẩu mới

Mật khẩu phải chứa ít nhất:

- 8 ký tự

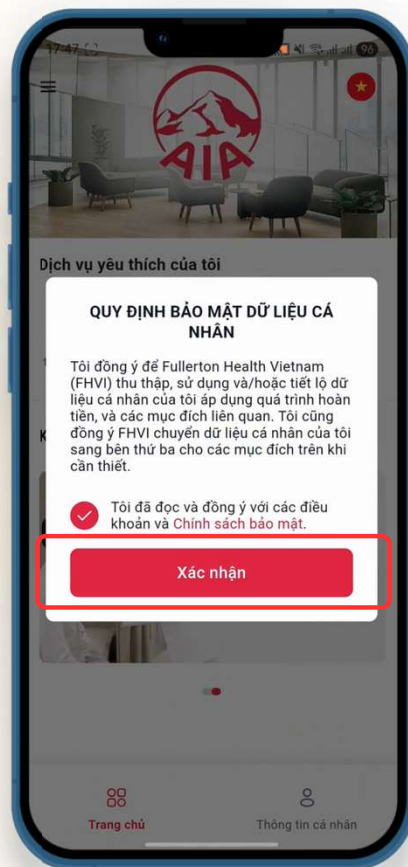
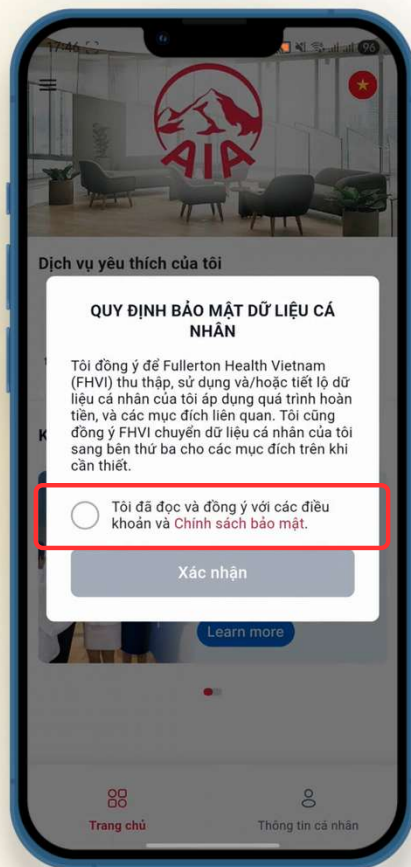
Thiết lập mật khẩu mới thành công.

OK

**Bước 3**

Chọn “OK” để hoàn thành

# ĐĂNG NHẬP ỨNG DỤNG



Vui lòng đọc tham khảo và chọn xác nhận đồng ý cho việc sử dụng và xử lý dữ liệu cá nhân



# Sử dụng Dịch vụ Kết nối Sức khỏe Trực tuyến



# Lưu ý trước khi sử dụng



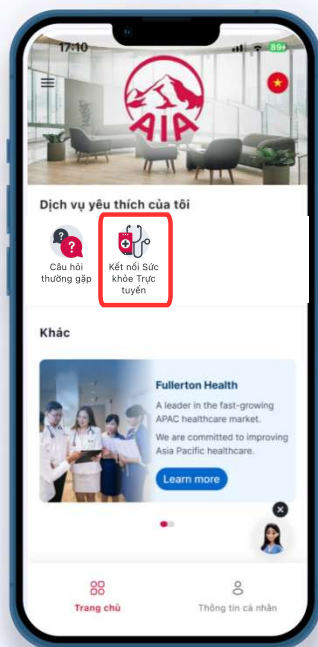
**1.** Đây không phải dịch vụ cấp cứu, không hỗ trợ các trường hợp khẩn cấp.



**2.** Trường hợp người được khám là trẻ em dưới 18 tuổi, cần có cha mẹ/ người giám hộ thao tác trên ứng dụng và tham gia tư vấn cùng với Bác sĩ.

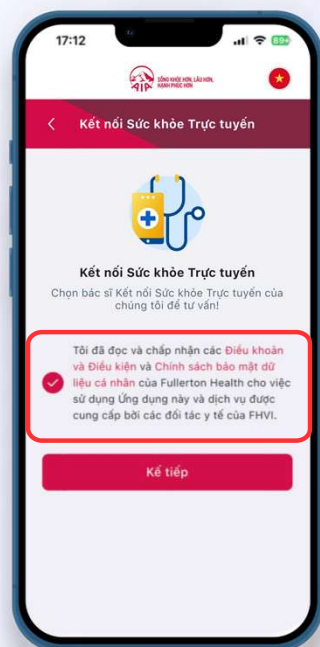
# Tạo hồ sơ tư vấn

Đối với khách hàng lần đầu đăng ký sử dụng



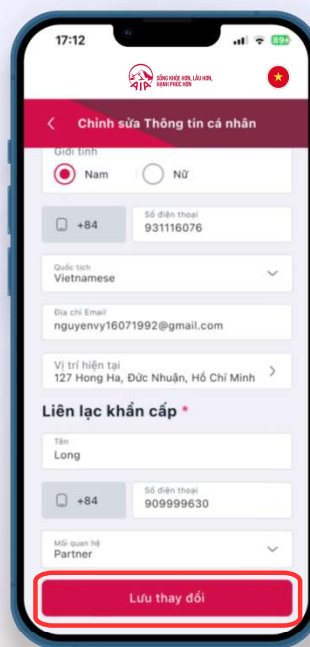
## Bước 1

Chọn:  
"Kết nối Sức khỏe  
Trực tuyến"



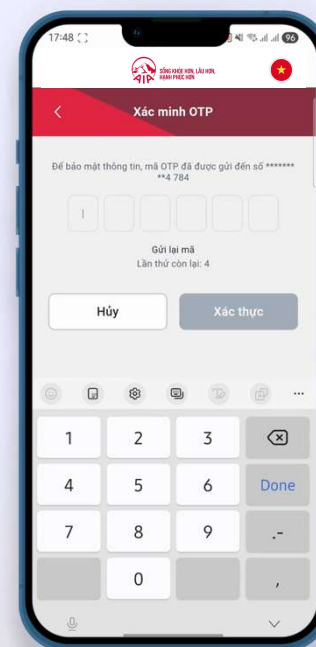
## Bước 2

Đồng ý điều khoản &  
điều kiện



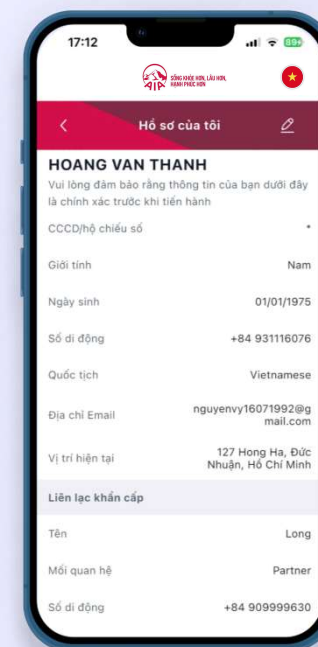
## Bước 3

Nhập thông tin  
cá nhân



## Bước 4

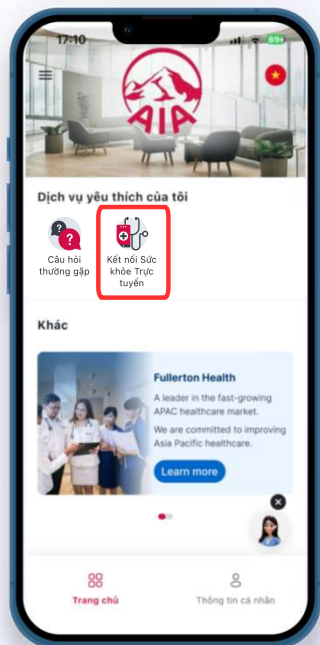
Xác thực OTP



## Bước 5

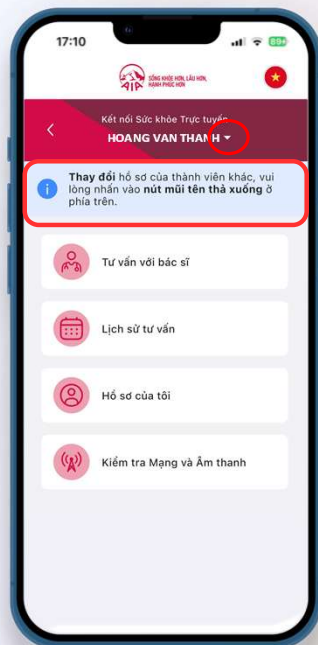
Kiểm tra thông tin tại  
"Hồ sơ của tôi"

# Chọn hồ sơ tư vấn



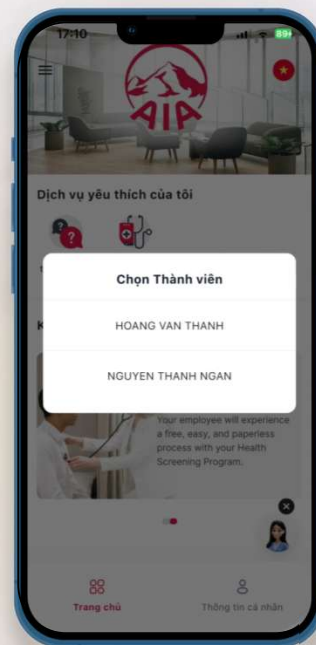
## Bước 1

Chọn:  
"Kết nối Sức khỏe  
Trực tuyến"



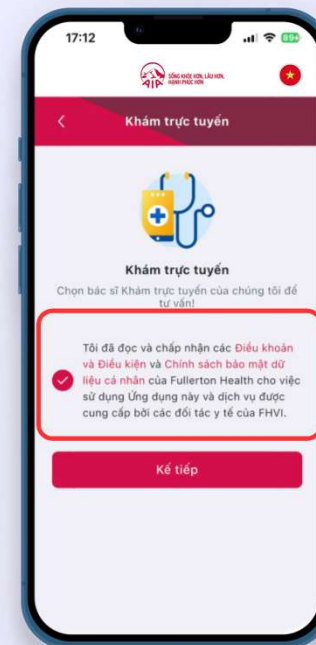
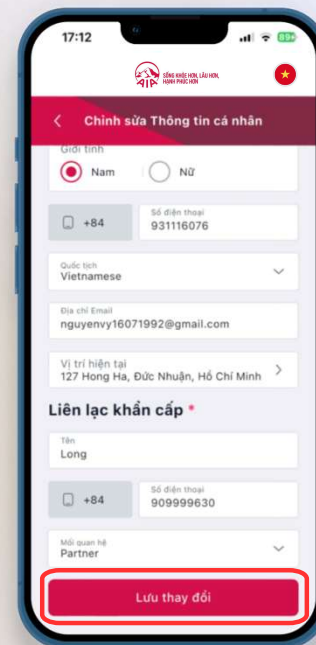
## Bước 2.1

Chọn **mũi tên thả xuống** để  
chọn người được tư vấn



## Bước 2.2

Trường hợp hồ sơ chưa đăng ký: chọn  
**người được tư vấn** và **nhập thông tin**  
tạo hồ sơ tư vấn



## Bước 3

Đồng ý điều khoản &  
điều kiện

**\*Người được bảo hiểm:** người có quyền lợi Kết Nối Sức Khỏe Trực Tuyến trên hợp đồng

# Đặt hẹn



**Phân loại**

Bạn muốn tư vấn về điều gì? \*

Các triệu chứng phổ biến

Triệu chứng thông thường

Cúm Sốt Đau đầu Đau lưng

Vấn đề về da Đau bụng Nôn mửa

Vấn đề về mắt Đau cơ Buồn nôn

Chóng mặt Đau ngực Gút

Tăng huyết áp Ngứa/Phát ban Loét

Tiêu chảy

Nếu không có triệu chứng tương ứng, vui lòng nhập ở đây

0/500

Kế tiếp

**Thu thập Triệu chứng**

Thời gian của các triệu chứng? \*

1-3 ngày

4-7 ngày

7-14 ngày

>14 ngày

Có dị ứng thuốc nào không? \*

Có  Không

Bạn đang dùng thuốc gì không? \*

Có  Không

Kế tiếp



**Lưu ý:** Thời gian đặt lịch tối thiểu là 4 giờ làm việc trước buổi tư vấn

## Bước 1

Chọn triệu chứng có sẵn hoặc nhập mô tả khác

## Bước 2

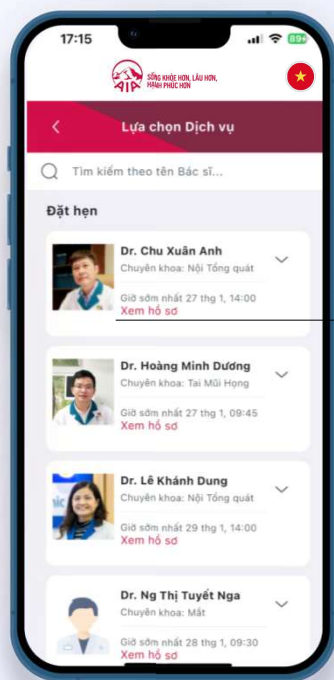
Chọn thông tin tương ứng theo triệu chứng / mô tả đã nhập

- Việc cung cấp **tình trạng cụ thể** giúp Bác sĩ tư vấn/hướng dẫn tốt hơn.
- Nếu triệu chứng **kéo dài hoặc trở nặng**, hệ thống sẽ khuyến nghị Quý khách đến cơ sở y tế gần nhất để thăm khám trực tiếp.

# Đặt hẹn



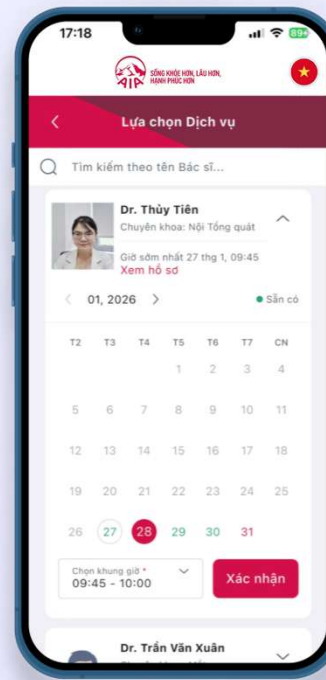
**Lưu ý:** Thời gian đặt lịch tối thiểu là 4 giờ làm việc trước buổi tư vấn



● Xem thông tin Bác sĩ

**Bước 1**

Chọn Bác sĩ tư vấn



● Sẵn sàng đặt hẹn

● Đã đặt

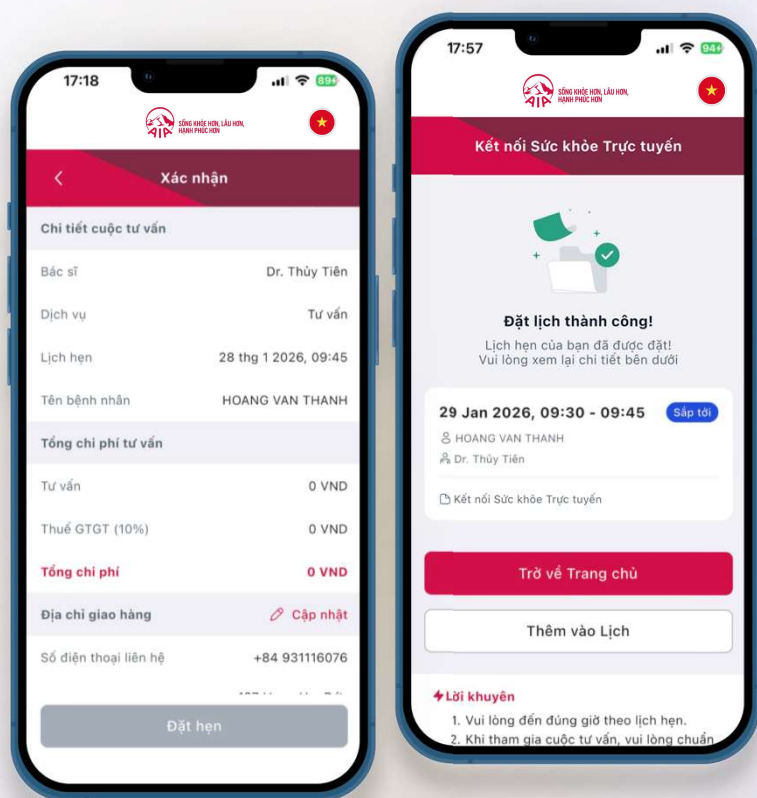
**Bước 2**

Chọn thời gian

# Đặt hẹn



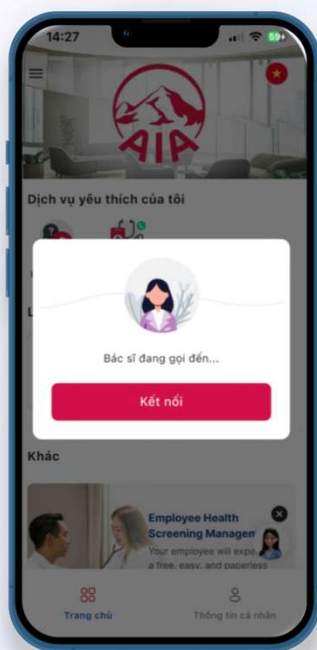
**Lưu ý:** Thời gian đặt lịch tối thiểu là 4 giờ làm việc trước buổi tư vấn



## Bước 3

Xem, xác nhận lại thông tin & Đặt hẹn thành công

# Nhận cuộc gọi tư vấn



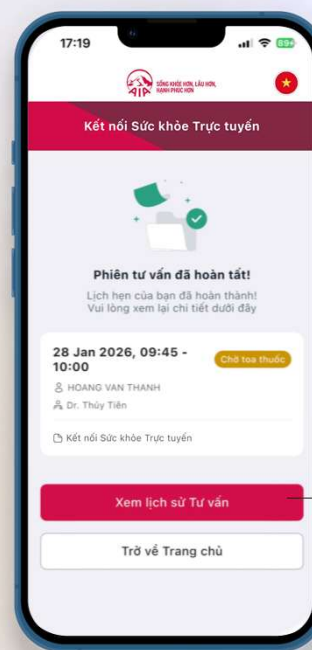
## Bước 1

Chọn:  
"Kết nối"



## Bước 2

Thực hiện cuộc gọi  
với Bác sĩ

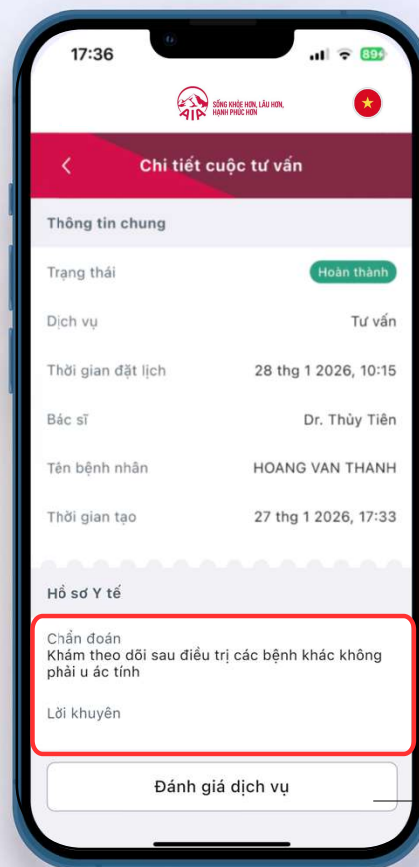
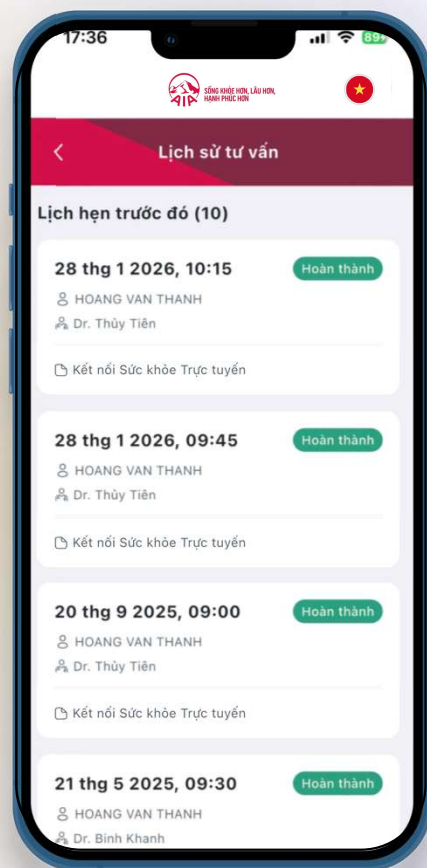
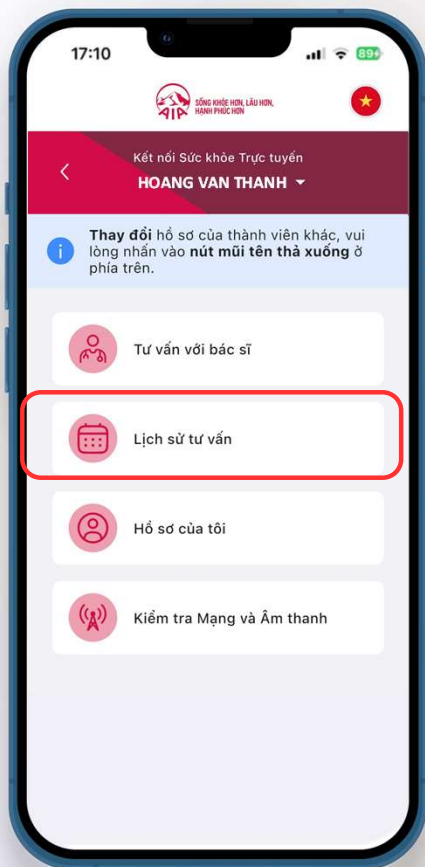


## Bước 3

Hoàn tất  
tư vấn

● Nhấn để xem lịch sử tư vấn

# Xem chẩn đoán & lời khuyên

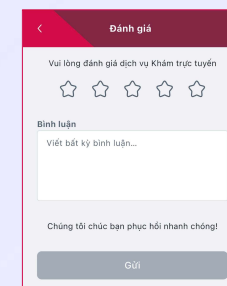


## Bước 1

Chọn: **“Lịch sử tư vấn”** trong giao diện Khám trực tuyến

## Bước 2

Chọn tư vấn đã hoàn tất



● Nhấn để gửi phản hồi đánh giá

**ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHƯƠNG TRÌNH**  
**“KẾT NỐI SỨC KHỎE TRỰC TUYẾN”**  
(Hiệu lực kể từ ngày 01/07/2026)

Tiếp nối thành công của Chương trình “AIA Vitality” và “Song Hành Y Tế” (Quản lý Bệnh Án Cá Nhân), **CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM NHÂN THỌ AIA (VIỆT NAM)** (“**AIA Việt Nam**”) hân hạnh giới thiệu đến Quý khách hàng về Chương trình **KẾT NỐI SỨC KHỎE TRỰC TUYẾN** bổ sung vào Hệ sinh thái sống khỏe của AIA Việt Nam.

Chương trình này được thiết kế để hoàn thiện hơn nữa cam kết của AIA Việt Nam với lời hứa thương hiệu “Healthier, Longer, Better Lives” (HLBL - Sống Khỏe Hơn, Lâu Hơn, Hạnh Phúc Hơn). Chương trình sẽ do AIA Việt Nam phối hợp cùng đối tác là **CÔNG TY TNHH FULLERTON HEALTH VIỆT NAM** (“**Fullerton Health Việt Nam**”) để mang lại trải nghiệm, lợi ích tốt nhất đến Khách hàng của AIA Việt Nam.

**I. NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH**

1. **Tên Chương trình: KẾT NỐI SỨC KHỎE TRỰC TUYẾN** (gọi tắt là “**Chương trình Kết nối sức khỏe**”, hoặc “**Chương trình**”).
2. **Thời gian Chương trình:** từ ngày **01/07/2026** đến ngày **31/12/2026**.
3. **Mục đích của Chương trình:**
  - a) Khách hàng có hợp đồng bảo hiểm tại AIA Việt Nam, thỏa mãn điều khoản, điều kiện tham gia Chương trình, sẽ được sử dụng tiện ích gia tăng đến từ Chương trình, như thông qua Ứng dụng Fullerton Health Concierge cung cấp bởi Fullerton Health Việt Nam (sau đây gọi là “**Ứng dụng**”), Khách hàng của AIA Việt Nam được kết nối, hỗ trợ, tư vấn về sức khỏe trực tuyến với Bác sỹ tại một số Cơ sở khám bệnh, chữa bệnh hợp pháp tại Việt Nam. Chi tiết về phạm vi Chương trình tham khảo tại Phụ lục 1 đính kèm.
  - b) Chương trình góp phần tạo điều kiện để thúc đẩy, hiện thực hóa cam kết của AIA Việt Nam với lời hứa thương hiệu Sống Khỏe Hơn, Lâu Hơn, Hạnh Phúc Hơn (Healthier, Longer, Better Lives), mang những sản phẩm bảo hiểm, dịch vụ được cung cấp/phân phối bởi AIA Việt Nam cùng những tiện ích gia tăng đến với người tham gia và cộng đồng.
4. **Thông tin về Ban Tổ chức và Đối tác phối hợp thực hiện Chương trình:**
  - a) **Ban Tổ chức và chịu trách nhiệm chính của Chương trình:**

**Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ AIA (Việt Nam)**, MST 0301930337, địa chỉ trụ sở chính sau sáp nhập tại Tòa nhà Saigon Centre Tháp 2, 67 Lê Lợi, Phường Sài Gòn, Tp. Hồ Chí Minh, là Ban Tổ chức, đơn vị tổ chức chính, chịu trách nhiệm tổng thể về nội dung, chất lượng và định hướng Chương trình (gọi là “**Ban Tổ chức**” hoặc “**BTC**”).

BTC luôn giữ quyền ban hành các thông báo, hướng dẫn, quy định, quy trình, tài liệu, biểu mẫu, miễn là phù hợp với chức năng, quyền hạn của BTC, để đảm bảo việc tổ chức, quản lý, thực hiện Chương trình được diễn ra an toàn, đúng mục tiêu đề ra và thuận lợi người tham gia.
  - b) **Đối tác phối hợp thực hiện Chương trình:**

**CÔNG TY TNHH FULLERTON HEALTH VIỆT NAM**, địa chỉ: Tầng 1, 127 Hồng Hà, Phường Đức Nhuận, Thành phố Hồ Chí Minh, mã số thuế: 0312084044, ("**Fullerton Health Việt Nam**") là thành viên thuộc tập đoàn Fullerton Health – một tập đoàn chăm sóc sức khỏe tích hợp, sở hữu mạng lưới cơ sở y tế và đội ngũ chuyên gia rộng khắp châu Á.

Tại Việt Nam, Fullerton Health Vietnam đã có hơn 20 năm cung cấp các giải pháp y tế và chăm sóc sức khỏe toàn diện với năng lực vận hành được chuẩn hóa và nền tảng công nghệ hiện đại.

Các thông tin cụ thể về năng lực hoạt động của Tập Đoàn Fullerton Health bao gồm:

- Hiện diện tại 09 quốc gia trong khu vực; 479 cơ sở y tế thuộc sở hữu và vận hành trực tiếp; 18.130 cơ sở y tế trong mạng lưới đối tác;
- 12,5 triệu lượt phục vụ y tế hằng năm;
- 644 chuyên gia y tế có kinh nghiệm.

Fullerton Health Việt Nam có đầy đủ quyền sử dụng Ứng dụng Fullerton Health Concierge một các hợp pháp, hợp lệ trên lãnh thổ Việt Nam để phục vụ Chương trình.

Tùy thuộc vào quyết định, định hướng triển khai Chương trình mà AIA Việt Nam có thể thay đổi, bổ sung (các) đối tác hỗ trợ, triển khai Chương trình.

5. **Điều kiện tham gia Chương trình:** Người tham gia có thể sử dụng tiện ích gia tăng của Chương trình khi đáp ứng tất cả điều khoản, điều kiện sau đây:

a) **Điều kiện về Hợp đồng bảo hiểm (HDBH):**

- HDBH hợp lệ tại AIA Việt Nam còn hiệu lực tại bất kỳ thời điểm nào khi tham gia Chương trình; và
- HDBH hợp lệ này phải có tổng số tiền bảo hiểm của tất cả sản phẩm bảo hiểm sức khỏe (SPBH) bán kèm<sup>1</sup> 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 ("MRI");*

b) **Điều kiện về Người được bảo hiểm (NDBH) hợp lệ:**

- Người tham gia là NDBH trong HDBH hợp lệ và được gắn với bất kỳ SPBH bán kèm được nêu tại Mục 5(a) trên đây; và

c) **Điều kiện chung khác:**

---

<sup>1</sup> Việc phân phối (các) sản phẩm bảo hiểm nhân thọ và sản phẩm bảo hiểm bán kèm thực hiện theo quy định của AIA Việt Nam.

- Người tham gia nhận được thông báo qua ứng dụng Zalo (ZNS) chào mừng tham gia Chương trình khi đáp ứng đủ điều khoản, điều kiện tham gia Chương trình<sup>2</sup> (tham khảo nội dung tại Phụ lục 2);
- Phải luôn thỏa mãn đầy đủ các điều khoản, điều kiện khác theo quy định tại Chương trình này.

(sau đây gọi chung Người đủ điều kiện tham gia Chương trình nêu tại Mục 5 này là “**Khách hàng**”)

6. **Đối tượng thụ hưởng tiện ích của Chương trình:** Khách hàng là Người được bảo hiểm (NDBH) trong HĐBH hợp lệ có nhu cầu sử dụng tiện ích phát sinh từ Chương trình như thông qua Ứng dụng của Fullerton Health để được kết nối, hỗ trợ, tư vấn về sức khỏe trực tuyến với Bác sỹ tại một số Cơ sở khám bệnh, chữa bệnh hợp pháp tại Việt Nam trong **12** (mười hai) tháng kể từ ngày nhận được thông báo ZNS hợp lệ từ Chương trình. Chi tiết về phạm vi Chương trình tham khảo tại Phụ lục 1 đính kèm.

## II. QUY ĐỊNH CỦA CHƯƠNG TRÌNH

1. **Phạm vi của Chương trình:** Thực hiện đúng quy định tại Phụ lục 1 đính kèm.

**Tuyên bố về tuân thủ mục đích, phạm vi Chương trình:** AIA Việt Nam thực hiện Chương trình này theo đúng mục đích và phạm vi được đề cập tại điều khoản, điều kiện của Chương trình, kể cả (các) Phụ lục đính kèm. Chương trình này ***không được hiểu, ám chỉ, diễn giải hoặc ngụ ý rằng AIA Việt Nam và/hoặc Fullerton Health đang hoạt động khám, chữa bệnh hay cung cấp bất cứ dịch vụ khám, chữa bệnh nào.*** Trong mọi trường hợp, việc khám, chữa bệnh cho NDBH luôn được thực hiện và chịu trách nhiệm bởi bệnh viện và/hoặc cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trong khuôn khổ pháp luật có liên quan.

2. **Đăng ký hợp lệ để tham gia Chương trình:**

a) Việc đăng ký tham gia Chương trình thực hiện tại Phụ lục 2 đính kèm.

b) Độ tuổi Khách hàng đăng ký tham gia Chương trình:

- NDBH đủ 18 tuổi trở lên có thể tự đăng ký cho chính mình.
- NDBH chưa đủ 18 tuổi sẽ do BMBH đăng ký.

3. **Quy định đối với NDBH chưa đủ 18 tuổi:** NDBH chưa đủ 18 tuổi không thể tự mình đăng ký, sử dụng tiện ích của Chương trình, mà luôn có sự giám sát, hướng dẫn, đồng hành của BMBH/Cha/Mẹ/Người đại diện hợp pháp trong suốt quá trình tham gia Chương trình. AIA Việt Nam và/hoặc Fullerton Việt Nam (và/hoặc đối tác của Fullerton Việt Nam trong Chương trình) hoàn toàn có quyền từ chối cung cấp tiện ích của Chương trình nếu Khách hàng và/hoặc bất kỳ ai tham gia không đáp ứng được điều kiện này.

4. Trong phạm vi Chương trình, Khách hàng thực hiện thủ tục cần thiết để đăng ký tham gia, sử dụng dịch vụ theo đúng hướng dẫn, quy trình, quy định trên Ứng dụng của Fullerton Health Việt Nam. Khi tham gia Chương trình:

---

<sup>2</sup> Chỉ có Người đủ điều kiện và nhận được ZNS từ AIA Việt Nam mới có thể đăng ký tham gia Chương trình. Việc sử dụng Ứng dụng thực hiện theo Điều khoản dịch vụ và Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân trên Ứng dụng đó.

- a) Khách hàng sẽ cần đọc kỹ, hiểu rõ trước khi xác nhận một số điều khoản, điều kiện của AIA Việt Nam và Fullerton Health Việt Nam.
  - b) Khách hàng cần thực hiện đúng các hướng dẫn, quy trình, quy định có liên quan khi kết nối, tư vấn sức khỏe trực tuyến với các bác sỹ.
5. Danh sách bác sỹ, Cơ sở khám bệnh, chữa bệnh (hay Cơ sở y tế) tại Việt Nam tham gia Chương trình có thể thay đổi tùy thuộc vào Fullerton Health Việt Nam và/hoặc AIA Việt Nam mà không cần báo trước, và danh sách này được thể hiện rõ ràng trên Ứng dụng. Fullerton Health Việt Nam có trách nhiệm đảm bảo, yêu cầu đối tác, bác sỹ, cơ sở y tế trong hệ thống của Fullerton Health Việt Nam đảm bảo hoạt động hợp pháp, đúng phạm vi Chương trình.
6. **Tuyên bố về miễn trừ trách nhiệm:** Luôn trong phạm vi Chương trình, AIA Việt Nam không thu bất kỳ khoản tiền nào từ Khách hàng trong quá trình sử dụng tiện ích của Chương trình. Để tránh hiểu lầm, AIA Việt Nam **không chịu trách nhiệm chi trả** cho bất kỳ:
- a) Khoản chi phí khám, chữa bệnh tại bệnh viện và/hoặc cơ sở khám, chữa bệnh khác do Khách hàng sử dụng; và/hoặc
  - b) Khoản chi phí phát sinh từ việc sử dụng Ứng dụng của Khách hàng vượt ngoài phạm vi Chương trình.
  - c) Khoản chi phí, thiệt hại phát sinh từ/có liên quan đến quá trình tham gia Chương trình.
- Vì bất kỳ lý do gì mà khi Chương trình kết thúc và/hoặc vì Khách hàng không còn đủ điều kiện tham gia Chương trình, trường hợp Khách hàng vẫn có nhu cầu tiếp tục sử dụng Ứng dụng của Fullerton Health Việt Nam, Khách hàng có thể trao đổi, liên hệ trực tiếp với Fullerton Health Việt Nam.
7. Khách hàng sẽ cần đảm bảo tất cả điều kiện cần thiết để tham gia Chương trình (kể cả điều kiện HĐBH còn hiệu lực, có sản phẩm bảo hiểm phù hợp) trong bất kỳ thời điểm nào. Tùy theo quyết định của mình mà hàng tháng, AIA Việt Nam sẽ rà soát điều kiện tham gia Chương trình.
8. Khách hàng không thể tiếp tục/bị từ chối sử dụng tiện ích của Chương trình trong trường hợp:
- a) Không (hoặc không còn) đáp ứng, đảm bảo được tất cả điều kiện được nêu tại Bản điều khoản, điều kiện này; và/hoặc
  - b) Chưa thực hiện đúng quy định của Chương trình, hay quy định pháp luật có liên quan trong quá trình sử dụng tiện ích của Chương trình.
9. **Quy định về thay đổi nội dung, phạm vi Chương trình:**
- a) AIA Việt Nam có quyền quyết định thay đổi nội dung, phạm vi Chương trình (bao gồm cả thay đổi đối tượng/điều kiện tham gia Chương trình; thời gian Chương trình; kết thúc Chương trình trước hạn; thay đổi danh sách bác sỹ, cơ sở y tế kết nối cho Chương trình; các công việc có liên quan khác trong Chương trình) và thực hiện thông báo trước khi thay đổi trên Trang thông tin điện tử chính thức của AIA Việt Nam tại <https://www.aia.com.vn>.
  - b) Tùy thuộc vào quyết định của AIA Việt Nam, nếu vì ảnh hưởng của sự kiện bất khả kháng (theo quy định của pháp luật) nằm ngoài tầm kiểm soát của AIA Việt Nam mà Chương trình không được diễn ra như kế hoạch, AIA Việt Nam có thể (trong phạm vi được pháp luật cho phép) hủy bỏ, kết thúc, thay đổi hoặc trì hoãn một phần hoặc toàn bộ Chương trình bằng cách

thông báo trước trên Trang thông tin điện tử của AIA Việt Nam tại <https://www.aia.com.vn>, và sau khi có sự đồng ý của cơ quan quản lý nhà nước (nếu quy định của pháp luật có yêu cầu).

#### 10. **Xử lý dữ liệu cá nhân:**

- a) Khi tham gia Chương trình, thông qua Ứng dụng, Khách hàng – với tư cách là Chủ thể dữ liệu cá nhân - có thể sẽ cần cung cấp sự đồng ý cho phép Fullerton Health Việt Nam và/hoặc bên thứ ba, đối tác của Fullerton Health Việt Nam (như bác sỹ, cơ sở y tế) xử lý về một số loại thông tin, dữ liệu cá nhân (có dữ liệu cá nhân nhạy cảm, ví dụ như thông tin về sức khỏe của bản thân/người được bảo hiểm) để được xử lý cho **Mục đích cần thiết** để đăng ký, sử dụng tiện ích của Chương trình. Khách hàng cần đọc kỹ, hiểu rõ và đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân cho mục đích của Chương trình.
- b) Khi sử dụng Ứng dụng của Fullerton Health Việt Nam trong phạm vi Chương trình, Fullerton Health Việt Nam là Bên kiểm soát, hoặc Bên kiểm soát, xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng. Các Bên trong Chương trình có đầy đủ quyền, nghĩa vụ trong việc bảo vệ dữ liệu cá nhân phù hợp với vai trò khi xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng trong khuôn khổ pháp luật.
- c) Bằng việc tham gia Chương trình, Khách hàng đồng ý cho phép AIA Việt Nam được quyền thu thập, xử lý, lưu trữ và/hoặc cung cấp, chia sẻ thông tin, dữ liệu cá nhân (kể cả dữ liệu cá nhân nhạy cảm, nếu có) mà AIA Việt Nam có được, nhận được, hoặc đang nắm giữ cho Đối tác thứ ba (ví dụ như Fullerton Health, dù là trong hay ngoài nước) mà không cần phải thông báo trước cho Khách hàng, **chỉ cho Mục đích cần thiết là thực hiện Chương trình**, kể cả quá trình đăng ký, hoạt động quản lý, thống kê, quản lý, quản trị Chương trình; đầy mạnh khả năng quản lý, giám sát hoạt động của AIA Việt Nam khi thực hiện Chương trình; và các cuộc khảo sát liên quan đến Chương trình này mà không phải lấy lại sự chấp thuận riêng lẻ thêm từ Khách hàng.
- d) Bằng việc tham gia Chương trình, Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu và đồng ý với **Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân** (<https://www.aia.com.vn/vi/dich-vu/chinh-sach-bao-ve-du-lieu-ca-nhan.html>) và **Cam kết bảo mật** (<https://www.aia.com.vn/vi/cam-ke-bao-mat.html>) của AIA Việt Nam để xử lý dữ liệu cá nhân cho các mục đích được đề cập tại Chương trình này. Chủ thể dữ liệu cá nhân có đầy đủ quyền, nghĩa vụ của chủ thể dữ liệu cá nhân.
- e) Nếu Khách hàng có bất kỳ yêu cầu, truy vấn nào liên quan đến xử lý dữ liệu cá nhân, vui lòng liên hệ AIA Việt Nam theo thư điện tử [VNDPO@aia.com](mailto:VNDPO@aia.com) để được hỗ trợ.

11. Trong mọi trường hợp, Chương trình này không được chuyển nhượng và không được đổi thành tiền mặt.

12. ***Giải quyết tranh chấp:*** Trong trường hợp xảy ra tranh chấp liên quan đến Chương trình này, AIA Việt Nam và Khách hàng trực tiếp thương lượng, thỏa thuận; nếu không thương lượng, thỏa thuận được thì các bên được quyền khởi kiện tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.

#### 13. **Thông tin liên hệ cho Chương trình:**

- a) **Liên hệ AIA Việt Nam cho việc đăng ký, tham gia, thắc mắc về Chương trình:**
  - **Tổng đài:** 028 3812 2777 (bấm phím 6), hoạt động từ 09:00 – 12:00 và 13:30 – 17:00, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, không bao gồm ngày Lễ, Tết theo quy định pháp luật.

- b) **Liên hệ đến Fullerton Health Việt Nam cho việc quản lý, sử dụng Ứng dụng:**
- **Tổng đài:** (+84) 028 3925 8005, hoạt động từ 09:00 – 12:00 và 13:30 – 17:00, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, không bao gồm ngày Lễ, Tết theo quy định pháp luật.
- c) Tìm hiểu thêm thông tin chi tiết về Chương trình Kết Nối Sức Khỏe Trực Tuyến tại Website của AIA Việt Nam tại: <https://www.aia.com.vn/vi/song-khoe/song-khoe-cung-aia/ket-noi-suc-khoe.html>.

Khi tham gia Chương trình, Khách hàng đồng ý với điều khoản, điều kiện của Chương trình và các quy định, hướng dẫn từ AIA Việt Nam và/hoặc Đối tác của AIA Việt Nam khi tổ chức Chương trình.

**CHƯƠNG TRÌNH NÀY ĐƯỢC PHÁT HÀNH VÀ THỰC HIỆN BỞI CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM NHÂN THỌ AIA (VIỆT NAM).**

**PHỤ LỤC 1**  
**PHẠM VI CHƯƠNG TRÌNH**  
**KẾT NỐI SỨC KHỎE TRỰC TUYẾN**

**I. PHẠM VI CHƯƠNG TRÌNH:**

<b>Chương trình Kết nối sức khỏe trực tuyến</b>	
<b>Thời gian hoạt động:</b>	Dịch vụ hoạt động từ 09:00 – 12:00 và 13:30 – 17:00, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, không bao gồm ngày Lễ, Tết theo quy định pháp luật.
<b>Nội dung dịch vụ:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiếp nhận yêu cầu kết nối, tư vấn sức khỏe trực tuyến của Khách hàng của AIA Việt Nam thông qua Ứng dụng của Fullerton Health Việt Nam;</li> <li>✓ Thu thập thông tin triệu chứng ban đầu và thực hiện đánh giá sơ bộ;</li> <li>✓ Xác định mức độ phù hợp của yêu cầu kết nối, tư vấn sức khỏe trực tuyến theo quy định pháp luật; từ chối thực hiện yêu cầu nếu không phù hợp với Danh mục được phép thực hiện trong phạm vi Chương trình hay cho rằng Khách hàng của AIA không đủ điều kiện, triệu chứng hay quy định khác để thực hiện kết nối, tư vấn sức khỏe trực tuyến ; từ đó đưa ra khuyến nghị thăm, khám trực tiếp tại cơ sở y tế phù hợp.</li> <li>✓ Thực hiện kết nối, tư vấn sức khỏe trực tuyến với Bác sỹ thông qua video call trên ứng dụng;</li> <li>✓ Ghi nhận và lưu trữ kết quả tư vấn;</li> <li>✓ Hướng dẫn theo dõi tại nhà hoặc đề xuất, khuyến nghị thăm, khám trực tiếp tại cơ sở y tế hợp pháp khi cần thiết;</li> <li>✓ Phối hợp thực hiện theo dõi sau tư vấn trong phạm vi phù hợp (nếu cần).</li> </ul>
<b>Kết quả tư vấn có thể bao gồm:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hướng dẫn chăm sóc và theo dõi tại nhà;</li> <li>✓ Khuyến nghị thăm, khám trực tiếp tại cơ sở y tế hợp pháp;</li> <li>✓ Ghi nhận, lưu trữ kết quả tư vấn dưới hình thức điện tử.</li> </ul>
<b><u>KHÔNG</u> bao gồm:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Kê đơn thuốc trực tiếp trên Ứng dụng của Fullerton Health Việt Nam;</li> <li>✗ Cấp cứu y tế; khám, chữa bệnh;</li> <li>✗ Chẩn đoán xác định bệnh lý ngoài phạm vi Chương trình được tư vấn y tế từ xa theo quy định của pháp luật;</li> <li>✗ Thực hiện xét nghiệm, thủ thuật, phẫu thuật;</li> <li>✗ Cấp giấy chứng nhận y tế, hồ sơ pháp lý;</li> </ul>

**Chương trình Kết nối sức khỏe trực tuyến**

× Đánh giá hoặc xử lý bồi thường bảo hiểm.

**II. DANH MỤC BỆNH, TÌNH TRẠNG BỆNH ĐƯỢC KẾT NỐI SỨC KHỎE TRỰC TUYẾN TRONG PHẠM VI CHƯƠNG TRÌNH:**

STT	Chuyên khoa	Bệnh, tình trạng bệnh	Mã ICD-10
1	Tai Mũi Họng	Viêm mũi họng cấp tính	J00
2	Tai Mũi Họng	Viêm mũi họng mãn tính	J31.1
3	Răng Hàm Mặt	Viêm lợi/miệng áp tơ	K12.0
4	Răng Hàm Mặt	Viêm lưỡi bản đồ	K14.1
5	Răng Hàm Mặt	Viêm lợi do mọc răng	K06.9
6	Cơ Xương Khớp	Đau vai gáy	M25.5
7	Cơ Xương Khớp	Hội chứng cánh tay cổ	M53.1
8	Cơ Xương Khớp	Đau thắt lưng	M54.5
9	Cơ Xương Khớp	Viêm khớp dạng thấp	M05.0
10	Cơ Xương Khớp	Thoái hóa khớp gối	M17
11	Cơ Xương Khớp	Thoái hóa cột sống	M47
12	Cơ Xương Khớp	Loãng xương (không gãy xương)	M81
13	Tim mạch	Tăng huyết áp	I10
14	Tim mạch	Giãn tĩnh mạch chi dưới	I83
15	Tim mạch	Suy tĩnh mạch	I87.2

<b>STT</b>	<b>Chuyên khoa</b>	<b>Bệnh, tình trạng bệnh</b>	<b>Mã ICD-10</b>
16	Tim mạch	Bệnh động mạch chi dưới mạn tính	I74.3
17	Nội tiết	Đái tháo đường	E10.9; E11.9; E12.9; E13.9; E14.0
18	Nội tiết	Rối loạn lipid máu	E78
19	Da liễu	Bệnh da nhiễm khuẩn	L01; L02; L66
20	Da liễu	Bệnh da do nấm - ký sinh trùng	B86; B35; B36
21	Da liễu	Bệnh da do vi rút	B01; B02
22	Da liễu	Bệnh da dị ứng - miễn dịch và bệnh da viêm	L20; L23; L28.2; L50
23	Thần kinh	Đau nửa đầu	G43
24	Thần kinh	Đau đầu do căng thẳng	G44.2
25	Thần kinh	Rối loạn tiền đình	H81
26	Truyền nhiễm	Sốt xuất huyết không có dấu hiệu cảnh báo	A97.0
27	Truyền nhiễm	Cúm	J19; J10; J10.1
28	Truyền nhiễm	Covid-19	U07.1
29	Tiêu hóa	Viêm dạ dày - tá tràng	K29
30	Tiêu hóa	Táo bón	K59
31	Tiêu hóa	Trào ngược dạ dày - thực quản	K21
32	Truyền nhiễm	Viêm gan virus B, C	B16; B18.1
33	Mắt	Viêm kết mạc	H10

<b>STT</b>	<b>Chuyên khoa</b>	<b>Bệnh, tình trạng bệnh</b>	<b>Mã ICD-10</b>
34	Mắt	Viêm giác mạc	H16

## PHỤ LỤC 2

### ĐĂNG KÝ THAM GIA CHƯƠNG TRÌNH

#### I. CÁC BƯỚC ĐĂNG KÝ:

##### BƯỚC 1:

- ✓ Khách hàng đủ điều kiện tham gia Chương trình sẽ nhận được thông báo qua ứng dụng Zalo (ZNS) từ AIA Việt Nam, theo đó:
  - Thông báo khách hàng đủ điều kiện tham gia Chương trình;
  - Kèm với các hướng dẫn cho lần đầu đăng nhập; và
  - Đường dẫn (link) hướng dẫn cách sử dụng dịch vụ, cung cấp điều khoản, điều kiện của Chương trình trên Trang thông tin điện tử (Website) của AIA Việt Nam tại [www.aia.com.vn](http://www.aia.com.vn).
- ✓ Mỗi Khách hàng khi tham gia Chương trình chỉ được cấp 01 (một) tài khoản trên Ứng dụng.

##### BƯỚC 2:

- ✓ Khách hàng sẽ cần nhấp vào đường dẫn (link) để đọc, hiểu cách đăng ký tham gia Chương trình, cũng như điều khoản, điều kiện của Chương trình.

##### BƯỚC 3:

- ✓ Khách hàng cần tải ứng dụng “Fullerton Health Concierge” từ Playstore hoặc Apple store, sau đó thực hiện đăng nhập lần đầu theo hướng dẫn tại thông báo ZNS (tham khảo Bước 1).
- ✓ Khách hàng sẽ cần đổi mật khẩu; đọc, hiểu rõ và xác nhận một số điều khoản, điều kiện nhất định, cập nhật các thông tin cá nhân cần thiết để đăng ký tham gia Chương trình.

##### BƯỚC 4:

- ✓ Khách hàng vào mục “Kết nối sức khỏe trực tuyến” để bắt đầu sử dụng các tiện ích có từ Chương trình trong thời hạn tối đa **12 (mười hai) tháng** kể từ ngày nhận được thông báo ZNS tại Bước 1 nêu trên. Phạm vi Chương trình thực hiện theo điều khoản, điều kiện này cũng như Phụ lục đính kèm.

#### II. HÌNH ẢNH ỨNG DỤNG: Khách hàng vui lòng tải đúng Ứng dụng Fullerton Health Concierge như bên dưới.

