

SONG HÀNH Y TẾ

MANG ĐẾN BẠN DỊCH VỤ TOÀN DIỆN

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Thông tin chung về 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 Song Hành Y Tế tại [Song Hành Y Tế | AIA Việt Nam](#) để có thông tin chính xác và đầy đủ nhất.

? Ai có quyền sử dụng chương trình Song Hành Y Tế?

Từ **01.01.2027**, khách hàng đủ điều kiện tham gia dịch vụ SHYT là “người có HĐBH hợp lệ tại AIA Việt Nam: còn hiệu lực tại bất kỳ thời điểm nào khi tham gia dịch vụ; có tổng số tiền bảo hiểm của tất cả sản phẩm bảo hiểm (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 1.500.000.000 đồng (Một tỷ năm trăm triệu đồng) trở lên**”:

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

? Song Hành Y Tế khác với khuyến nghị y khoa khác như thế nào?

Hầu hết các dịch vụ khuyến nghị y khoa khác đánh giá các hồ sơ bệnh án và thông tin y tế để đưa ra một chẩn đoán độc lập và đề nghị một kế hoạch điều trị. Với những khuyến nghị y khoa như vậy, người bệnh thường có nhiều thắc mắc, cũng như nhu cầu tìm bác sĩ và bệnh viện tốt nhất để tiến hành điều trị.

Với chương trình Song Hành Y Tế, Khách hàng sẽ không còn đơn độc. Khách hàng sẽ được hỗ trợ bởi một đội ngũ nhân viên chăm sóc tận tâm do Bác sĩ Quản trị Bệnh án (PCM) dẫn dắt, vào mọi thời điểm trong suốt hành trình khám chữa bệnh, từ khâu chẩn đoán, điều trị cho đến khi phục hồi.

¹ Việc phân phối (các) sản phẩm bảo hiểm bán kèm thực hiện theo quy định của AIA Việt Nam.

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Thông tin chung về chương trình

❓ Tại sao AIA cung cấp chương trình Song Hành Y Tế cho các Khách hàng của mình?

Chúng tôi hiểu rằng những Khách hàng mắc bệnh lý nghiêm trọng thường cảm thấy lo lắng và không chắc chắn về cách ứng phó tốt nhất, cũng như phải đối mặt với vô vàn căng thẳng trong hành trình chống lại bệnh tật của mình.

Thông qua chương trình này, chúng tôi muốn giúp các Khách hàng của mình nhận được chẩn đoán chuẩn xác và lựa chọn được liệu trình điều trị tốt nhất, bằng cách cung cấp cho Khách hàng cơ hội tiếp cận với khuyến nghị y tế độc lập từ các chuyên gia y tế toàn cầu, cũng như cung cấp chương trình hỗ trợ liên tục trong suốt hành trình khám chữa bệnh của Khách hàng.

❓ Chương trình Song Hành Y Tế có miễn phí không?

Chương trình này miễn phí cho những Khách hàng thỏa điều kiện ở câu hỏi 1. Các xét nghiệm, phương pháp điều trị, thủ thuật, thiết bị hoặc thuốc do Teladoc Health khuyến nghị có thể phải chịu các khoản phí bổ sung, và không thuộc phạm vi được bảo hiểm chi trả. Vui lòng tham khảo ý kiến Chuyên viên Tư vấn Tài chính AIA của bạn để biết thêm chi tiết.

❓ Teladoc Health nhận được thông tin và hồ sơ bệnh án của tôi bằng cách nào?

Khi chọn sử dụng chương trình Song Hành Y Tế của Teladoc Health, bạn sẽ được yêu cầu ký vào đơn đăng ký và thư chấp thuận cũng như gửi tất cả các báo cáo và thông tin y tế có liên quan. Thư chấp thuận này sẽ cho phép Teladoc Health thu thập bất kỳ hồ sơ bệnh án nào còn thiếu từ nhiều nguồn khác nhau.

AIA và Teladoc Health công nhận tầm quan trọng và tính nhạy cảm của dữ liệu cá nhân đó và chỉ chia sẻ thông tin cần thiết để phân tích chính xác tình trạng của Khách hàng và cho phép đưa ra các đề xuất phù hợp.

Cách thức sử dụng dịch vụ vui lòng vào website chính thức của AIAVN: [Song Hành Y Tế | AIA Viet Nam](#)

❓ Teladoc Health sẽ giới thiệu tôi đi điều trị ở nước ngoài chứ?

Đánh giá của Teladoc Health về điều trị dựa trên sự cần thiết về mặt y tế. Do Việt Nam có hệ thống chăm sóc sức khỏe phát triển, Teladoc Health cho rằng sẽ không cần đến việc chuyển bệnh nhân ra nước ngoài. Tuy nhiên, Teladoc Health sẽ cân nhắc việc khuyến nghị dịch vụ tư vấn hoặc điều trị ở nước ngoài trong một số trường hợp hiếm hoi khi thiếu các chuyên gia tại Việt Nam trong lĩnh vực liên quan.

Khoản chi trả cho việc điều trị ở nước ngoài sẽ phụ thuộc vào các quyền lợi được hưởng theo hợp đồng bảo hiểm. Vui lòng tham khảo ý kiến Chuyên viên Tư vấn Tài chính AIA của bạn để biết thêm chi tiết.

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Thông tin chung về chương trình

❓ Các tình trạng bệnh lý nghiêm trọng đủ điều kiện sử dụng chương trình Song Hành Y Tế?

- Ung thư
- Bệnh thần kinh
- Bệnh về tai mũi họng (ENT)
- Các bệnh về mắt/tình trạng nhãn khoa
- Bệnh tim mạch
- Bệnh đường hô hấp
- Bệnh tiêu hóa
- Bệnh gan
- Bệnh thận
- Tình trạng tiết niệu
- Bệnh nội tiết
- Tình trạng chỉnh hình
- Bệnh huyết học
- Bệnh chuyển hóa
- Bệnh miễn dịch
- Các bệnh truyền nhiễm, bao gồm HIV/AIDS
- Phẫu thuật ngủ ngáy và ngưng thở khi ngủ
- Phẫu thuật thẩm mỹ
- Tình trạng bệnh lý sản và thủ thuật liên quan
- Tình trạng sản khoa
- Bệnh tình dục/bệnh lây truyền qua đường tình dục
- Nhi khoa
- Béo phì
- Tình trạng phục hồi sau đột quỵ
- Tình trạng phục hồi sau bỏng nặng
- Tình trạng bệnh lý chưa có chẩn đoán ①
- Bất kỳ tình trạng nào do nghiện chất, ma túy hoặc rượu ②
- Tình trạng bệnh lý trong lĩnh vực nha khoa
- Bệnh lý kết hợp
- Các bệnh lý khác không nằm trong danh sách bệnh lý loại trừ bên dưới.

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Thông tin chung về chương trình

❓ Các Tình Trạng Bệnh Lý Bị Loại Trừ

Khách hàng được chẩn đoán mắc một trong các tình trạng bệnh lý sau đây sẽ không đủ điều kiện sử dụng Dịch vụ Song Hành Y Tế:

- Cấp cứu y tế ③
- Tai nạn
- Tình huống khẩn cấp hoặc đe dọa đến tính mạng ④
- Bệnh lý thông thường như cảm lạnh, cúm, sốt và phát ban thường xuyên
- Các bệnh mạn tính ⑤ như tiểu đường, tăng huyết áp, tăng cholesterol cao và viêm gan mạn tính
- Tình trạng sức khỏe tinh thần như chứng biếng ăn tâm thần, chứng cuồng ăn và rối loạn lo âu.

Lưu ý:

① Đối với các tình trạng bệnh lý mà chưa có chẩn đoán, Khách hàng phải có yêu cầu và tư vấn y tế trước đó với ít nhất một bác sĩ trong lĩnh vực liên quan đến vấn đề y tế này.

② Miễn là các tình trạng này không liên quan đến sức khỏe tinh thần.

③ Cấp cứu y tế – Có nghĩa là bất kỳ tình trạng nào cần thực hiện cứu chữa ngay lập tức, nghiêm trọng và bất ngờ, liên quan đến bệnh tật hoặc thương tích và cần hành động ngay lập tức. Bất kỳ và tất cả các trường hợp Cấp cứu y tế đều bị loại trừ.

④ Tình huống khẩn cấp hoặc đe dọa đến tính mạng có nghĩa là một trạng thái hoặc tình trạng đột ngột và bất ngờ đòi hỏi phải có hành động hoặc được quan tâm đặc biệt, trong trường hợp không có hành động hoặc được quan tâm đặc biệt, sẽ có nguy cơ xảy ra “thương tích cơ thể nghiêm trọng” hoặc tử vong.

⑤ Các biến chứng của các bệnh mạn tính này đủ điều kiện để sử dụng Dịch vụ Song Hành Y Tế.

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Thông tin chung về chương trình

- ❓ Khi khách hàng nộp yêu cầu về Teladoc health thì chuyện gì sẽ xảy ra? Quy trình sẽ như thế nào?

Sau khi khách hàng thực hiện đăng ký dịch vụ thì trong vòng 24h Bác sĩ Quản trị Bệnh án (PCM) sẽ liên hệ khách hàng để hiểu rõ hơn về tình trạng cũng như yêu cầu của khách hàng. Sau đó PCM sẽ tổng hợp tình trạng và câu hỏi của khách hàng và liên hệ đến chuyên gia có chuyên môn phù hợp. Chi tiết quy trình vui lòng xem bên dưới:



CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Thông tin chung về chương trình

❓ Chuyện gì sẽ xảy ra nếu bác sĩ điều trị không đồng ý với khuyến nghị của Teladoc Health?

Trong tình huống như vậy, với sự cho phép của Khách hàng, Teladoc Health sẽ thảo luận về trường hợp này với bác sĩ điều trị của Khách hàng và cùng thống nhất về các phương án tốt nhất cho Khách hàng. Cuối cùng, Khách hàng có quyền quyết định về việc tiến hành kế hoạch điều trị được đề xuất.

❓ Chuyện gì sẽ xảy ra trong trường hợp khuyến nghị y tế sai?

Teladoc Health cung cấp Dịch vụ Song Hành Y Tế để tạo cơ hội cho Khách hàng đưa ra quyết định sáng suốt và là người chủ động tham gia vào dịch vụ chăm sóc y tế của mình. Điều quan trọng cần lưu ý là Teladoc Health không trực tiếp điều trị cho Khách hàng, cũng như không kê đơn thuốc cho Khách hàng. Quyết định liên quan đến việc điều trị là do Khách hàng đưa ra, sau khi tham khảo ý kiến của bác sĩ điều trị. Do vậy, Teladoc Health không chịu trách nhiệm về sơ suất y tế.

AIA Việt Nam không tham gia vào các khuyến nghị mà Teladoc Health cung cấp. Điều này đảm bảo là Teladoc Health là đơn vị đưa ra lời khuyên độc lập.

❓ Thời gian trung bình cho một hồ sơ của khách hàng từ lúc khách hàng liên hệ Teladoc Health cho đến khi kết thúc?

Thời gian trung bình sẽ dao động từ 5-10 ngày (với điều kiện là khách hàng cung cấp đầy đủ hồ sơ y tế ngay từ lần đầu tiên) vì sẽ phụ thuộc vào:

- Tình trạng sức khỏe / bệnh của khách hàng
- Độ phức tạp của câu hỏi/ vấn đề sức khỏe mà khách hàng đang gặp phải
- Nhu cầu của khách hàng

❓ Khách hàng có bị giới hạn số lần sử dụng chương trình trong một năm hay không?

Không. Khách hàng không bị giới hạn số lần sử dụng dịch vụ trong một năm tuy nhiên tùy thuộc vào thời điểm khách hàng đưa ra yêu cầu sử dụng dịch vụ, khách hàng phải thỏa điều kiện sử dụng dịch vụ (chi tiết vui lòng tham khảo tại website chính thức của AIA Việt Nam).

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Thông tin chung về chương trình

❓ Ngôn ngữ giao tiếp chính với Bác sỹ Quản trị Bệnh án (PCM) và chuyên gia là gì?

Khi khách hàng đăng ký sử dụng chương trình bạn sẽ được liên hệ bởi PCM. Đây là bác sỹ tại VN, bác sỹ sẽ trao đổi với khách hàng bằng tiếng việt trừ trường hợp khách hàng muốn trao đổi bằng tiếng Anh.

PCM sẽ trao đổi với khách hàng tổng hợp thông tin và sau đó PCM sẽ là người trao đổi chính với chuyên gia không phải khách hàng. Quá trình này sẽ diễn ra vài ngày tùy thuộc vào độ phức tạp của vấn đề sức khỏe mà khách hàng đang gặp phải.

Tiếp theo, khách hàng sẽ nhận qua email (email khách hàng đăng ký từ đầu) một báo cáo chi tiết giải thích và đưa ra lời khuyên về vấn đề của khách hàng. Ngôn ngữ được trình bày là theo yêu cầu ban đầu của khách hàng (tiếng việt hoặc tiếng Anh). Sau đó, PCM sẽ liên hệ khách hàng qua zalo/ điện thoại để giải thích chi tiết lại lần nữa thông tin từ báo cáo mà khách hàng nhận được.

❓ Khách hàng cần chuẩn bị những giấy tờ/ thông tin gì khi muốn đăng ký sử dụng chương trình SHYT?

Khách hàng cần chuẩn bị các thông tin cá nhân sau:

- Họ và Tên
- Ngày tháng năm sinh
- CCCD
- Điện thoại: để PCM có thể liên hệ
- Email: để nhận báo cáo y tế
- Các thông tin về mặt y tế:
- Chi tiết kết quả thăm khám/xét nghiệm/hình ảnh (X-ray, MRI, siêu âm,..)/chuẩn đoán/kết luận/các thông tin y tế khác từ bác sỹ & bệnh viện.

❓ Bác sỹ Quản trị Bệnh án (PCM) và chuyên gia là ai? kinh nghiệm như thế nào?

Bác sỹ quản trị bệnh án (PCM) là bác sỹ tại Việt Nam, người sẽ đồng hành như một bác sỹ cá nhân hỗ trợ khách hàng xuyên suốt hành trình. Trong khi đó, Chuyên gia là các bác sỹ quốc tế thuộc mạng lưới toàn cầu của Teladoc Health, những người sẽ trực tiếp nghiên cứu hồ sơ bệnh án và đưa ra giải pháp y khoa tối ưu cho khách hàng.

Khách hàng có thể yên tâm vì cả hai đội ngũ (PCM và Chuyên Gia) đều là những chuyên gia có trên 10 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực mà khách hàng đang cần tư vấn.

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Thông tin chung về chương trình

- ❓ **Nếu khách hàng chưa hài lòng về lời khuyên/ ý kiến từ chuyên gia, thì Teladoc Health sẽ hỗ trợ gì kế tiếp?**

Nếu khách hàng chưa hoàn toàn hài lòng với ý kiến từ chuyên gia, Teladoc Health sẽ hỗ trợ gửi lại hồ sơ để một chuyên gia quốc tế khác đánh giá độc lập. Chúng tôi cam kết đồng hành với khách hàng: hồ sơ chỉ chính thức được đóng lại sau khi nhận được sự đồng ý và xác nhận kết thúc từ phía khách hàng.

- ❓ **Khách hàng thỏa điều kiện tham gia SHYT nhưng sau đó khách hàng nhận bồi thường một hợp đồng bảo hiểm bệnh hiểm nghèo (ví dụ là bảo hiểm toàn diện bệnh hiểm nghèo 200 triệu đồng), dẫn đến hợp đồng này mất hiệu lực từ đó làm giảm tổng số tiền bảo hiểm sức khỏe đính kèm xuống 1.5 tỷ. Trong trường hợp này khách hàng còn thỏa điều kiện sử dụng dịch vụ SHYT hay không?**

Theo nội dung của câu hỏi & trả lời tại trang 01 thì khách hàng thỏa điều kiện tham gia SHYT là khách hàng có tổng số tiền bảo hiểm sức khỏe đính kèm đạt từ 1.5 tỷ đồng. Nên nếu tổng số tiền bảo hiểm sức khỏe đính kèm < 1.5 tỷ đồng, thì khách hàng không thỏa điều kiện sử dụng.

Để khách hàng có thể tiếp tục sử dụng dịch vụ SHYT thì khách hàng có thể mua thêm sản phẩm bảo hiểm bệnh hiểm nghèo hoặc bảo hiểm sức khỏe để thỏa điều kiện.

Trong một số trường hợp đặc biệt, AIA Việt Nam sẽ cân nhắc và hỗ trợ quyền lợi này cho khách hàng nếu như vì lý do sức khỏe khách hàng không thể tiếp tục mua thêm sản phẩm. Các trường hợp đặc biệt này sẽ được AIA Việt Nam cân nhắc và hỗ trợ theo từng trường hợp cụ thể.