

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN
CHƯƠNG TRÌNH “SONG HÀNH Y TẾ”
(QUẢN LÝ BỆNH ÁN CÁ NHÂN)
(Hiệu lực kể từ ngày 01/01/2027)

Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ AIA (Việt Nam) (“**AIA Việt Nam**”) hân hạnh gửi **Điều khoản, điều kiện Chương trình “Song Hành Y Tế”** (Quản lý Bệnh án Cá nhân) đến Quý khách hàng để cùng với Chương trình “Kết nối Sức khỏe Trực tuyến”¹ và “Đặt lịch khám 2.0”² góp phần hoàn thiện Hệ sinh thái sống khỏe của AIA Việt Nam. Đây chính là một trong những cam kết của AIA Việt Nam để thực hiện lời hứa thương hiệu “Healthier, Longer, Better Lives” (*HLBL - Sống Khỏe Hơn, Lâu Hơn, Hạnh Phúc Hơn*).

Chương trình Song Hành Y Tế sẽ do AIA Việt Nam phối hợp cùng đối tác là **TELADOC HEALTH** 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: SONG HÀNH Y TẾ** (gọi tắt là “**Chương trình Song Hành Y Tế**”, hoặc “**Chương trình**”).
2. **Thời gian Chương trình: từ ngày 01/01/2027 đến ngày 31/12/2027.**
3. **Mục đích, phạm vi 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 được đồng hành, kết nối, hỗ trợ về sức khỏe với đội ngũ Bác sỹ/Chuyên gia y tế độc lập của Teladoc Health trong phạm vi của Chương trình được đề cập 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:**

¹ Tham khảo thêm tại <https://www.aia.com.vn/vi/song-khoe/song-khoe-cung-aia/ket-noi-suc-khoe.html>.

² Tham khảo thêm tại <https://www.aia.com.vn/vi/song-khoe/song-khoe-cung-aia/dat-lich-kham.html>.

AM Healthcare Management Consulting SDN.BHD, được thành lập tại Malaysia, một công ty thuộc tập đoàn Teladoc Health (trụ sở tại Mỹ) (“**Teladoc Health**”)³. Teladoc Health là công ty hàng đầu trên thế giới về lĩnh vực chăm sóc sức khỏe trực tuyến với hơn 20 năm kinh nghiệm và phục vụ hàng triệu khách hàng Châu Á và trên toàn cầu. Các thông tin cụ thể về năng lực hoạt động của Teladoc Health bao gồm:

- Mạng lưới hơn 50.000 chuyên gia hàng đầu trên thế giới, trong đó bao gồm 450 chuyên khoa sâu, và sử dụng hơn 40 ngôn ngữ.
- Phục vụ hơn 175 quốc gia.
- Hiện có hơn 92 triệu khách hàng trên thế giới đã tiếp cận sử dụng dịch vụ và sản phẩm của Teladoc Health.
- Nhân giải thưởng JD Power năm 2022.

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 (HĐBH):**

Người tham gia phải có HĐBH hợp lệ tại AIA Việt Nam: còn hiệu lực tại bất kỳ thời điểm nào khi tham gia Chương trình; có tổng số tiền bảo hiểm của tất cả sản phẩm bảo hiểm (SPBH) bán kèm⁴ 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:

- *Bảo Hiểm Toàn Diện Bệnh Hiểm Nghèo 2.0 (“NCI”);*
- *Bảo Hiểm Toàn Diện Bệnh Hiểm Nghèo (“ECI”)*
- *Bảo Hiểm Nằm 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 Trộn Đồi (“MRI”);*

b) **Điều kiện về Người được bảo hiểm (NĐBH):**

Người tham gia là Người được bảo hiểm (NĐBH) trong HĐBH và được gắn với bất kỳ SPBH bán kèm được nêu tại Mục 5(a) trên đây; và

c) **Điều kiện chung khác:**

Phải luôn thỏa mãn đầy đủ các điều khoản, điều kiện khác theo quy định tại Chương trình này.

Lưu ý: Khi đủ điều kiện tham gia Chương trình, Người tham gia sẽ nhận được **Thẻ Song Hành Y Tế** trên Ứng dụng AIA+ của AIA Việt Nam⁵.

³ 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.

⁴ Việc phân phối (các) sản phẩm bảo hiểm bán kèm thực hiện theo quy định của AIA Việt Nam.

⁵ Chỉ có Người đủ điều kiện và có Thẻ Song Hành Y tế trên Ứng dụng AIA+ mới có thể đăng ký tham gia Chương trình. Việc sử dụng Ứng dụng AIA+ thực hiện theo Điều khoản dịch vụ và Cam kết bảo mật của AIA Việt Nam khi sử dụng của ứng dụng này.

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

6. **Đối tượng thụ hưởng tiện ích của Chương trình:** NĐBH hợp lệ có tình trạng bệnh lý thuộc Danh mục của Chương trình (sau đây gọi là “Người bệnh”), hoàn tất đăng ký hợp lệ, và đủ điều kiện có thể sử dụng tiện ích trong phạm vi của Chương trình.

II. QUY ĐỊNH CỦA CHƯƠNG TRÌNH

1. Quy định về đăng ký hợp lệ để tham gia Chương trình:

- a) Người tham gia chỉ có thể sử dụng Thẻ Song Hành Y Tế trên Ứng dụng AIA+ của AIA Việt Nam và làm theo hướng dẫn để hoàn tất việc đăng ký tham gia Chương trình tại biểu mẫu (form) do Teladoc Health thiết lập.
- b) Đăng ký tham gia Chương trình:
 - Người bệnh có thể tự đăng ký cho chính mình, nếu từ đủ 18 tuổi trở lên;
 - Người bệnh chưa đủ 18 tuổi phải do BMBH/Cha/Mẹ/Người đại diện hợp pháp đăng ký tham gia;
 - Bên mua bảo hiểm có thể đăng ký tham gia cho bất kỳ Người bệnh/NĐBH hợp lệ nào.
- c) Khi đăng ký tham gia, Người tham gia/Người bệnh/Người đăng ký sẽ cần cung cấp chính xác, đầy đủ, trung thực về thông tin tình trạng bệnh lý của Người bệnh và thông tin cần thiết khác theo biểu mẫu (form) do Teladoc Health thiết lập; cần đọc, hiểu rõ và chấp thuận điều khoản, điều kiện sử dụng Chương trình Song Hành Y tế và (các) điều khoản bảo mật thông tin của Teladoc Health (tham khảo Phụ lục 2 đính kèm bên dưới) trước khi chính thức tham gia Chương trình.

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

3. **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 Teladoc 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 Người bệnh 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.

4. **Tuyên bố về miễn trừ trách nhiệm:** Luôn trong phạm vi Chương trình, AIA Việt Nam không thu bất kỳ khoản tiền nào từ Người tham gia/Người bệnh 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 Người tham gia/Người bệnh sử dụng; và
- b) Khoản chi phí, thiệt hại phát sinh từ/có liên quan đến quá trình tham gia Chương trình.

5. Bác sĩ, chuyên gia y tế độc lập tham gia Chương trình do Teladoc Health cung cấp:
 - a) có thể được thay đổi tùy thuộc vào mạng lưới và quyết định của Teladoc Health mà không cần báo trước. Teladoc Health đảm bảo và có trách nhiệm đảm bảo, yêu cầu bác sĩ, chuyên gia y tế độc lập tham gia Chương trình có đầy đủ năng lực, chuyên môn, giấy phép (license) phù hợp với tình trạng bệnh lý của Người bệnh để thực hiện các công việc đề cập tại Chương trình này đúng với quy định pháp luật quốc gia nơi Bác sĩ, chuyên gia y tế độc lập đó đang làm việc.
 - b) có thể từ chối việc Người tham gia/Người bệnh sử dụng tiện ích nếu như việc tham gia vượt quá phạm vi và/hoặc thuộc trường hợp loại trừ của Chương trình.
6. BMBH trong HĐBH và/hoặc Người tham gia 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 hãng thặng, AIA Việt Nam sẽ rà soát điều kiện tham gia Chương trình. Người tham gia không thể tiếp tục sử dụng tiện ích của Chương trình nếu không (hoặc không còn) đáp ứng, đảm bảo được tất cả điều kiện được nêu tại Bản điều khoản, điều kiện này.
7. Trong mọi trường hợp, Chương trình này không được chuyển nhượng và không được đổi thành tiền mặt.
8. **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 mục tình trạng bệnh lý; bác sĩ, chuyên gia y tế độc lập tham gia 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).
9. **Xử lý dữ liệu cá nhân:**
 - a) Khi tham gia Chương trình, Người tham gia/Người bệnh - với tư cách là Chủ thể dữ liệu cá nhân - có thể sẽ cần cung cấp sự đồng ý (hoặc đồng ý thông qua Người đại diện hợp pháp, nếu phù hợp) để cho phép Teladoc Health và/hoặc bên thứ ba, đối tác của Teladoc Health (như bác sĩ, chuyên gia y tế độc lập) 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 Người bệnh) để được xử lý cho **Mục đích cần thiết** là để đăng ký, tham gia, sử dụng tiện ích của Chương trình. Người tham gia/Người bệnh cần đọc kỹ, hiểu rõ và đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân cho mục đích được đề cập tại chính sách bảo mật/bảo vệ dữ liệu cá nhân (Privacy Policy) của Teladoc Health (*tham khảo thêm tại Phụ lục 2*).
 - b) Khi sử dụng tiện ích của Chương trình, Teladoc Health là Bên kiểm soát, hoặc Bên kiểm soát, xử lý dữ liệu cá nhân của Người tham gia/Người bệnh. Các Bên trong Chương trình có quyền,

nghĩa vụ bảo vệ dữ liệu cá nhân phù hợp với vai trò khi xử lý dữ liệu cá nhân của Người tham gia/Người bệnh trong khuôn khổ pháp luật.

- c) Bằng việc tham gia Chương trình, Người tham gia/Người bệnh đồng ý cho phép AIA Việt Nam được quyền thu thập, xử lý, lưu trữ và/hoặc cung cấp 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 Teladoc Health, dù là trong hay ngoài nước) mà không cần phải thông báo trước cho Người tham gia/Người bệnh, **chỉ cho Mục đích cần thiết là thực hiện Chương trình**, kể cả 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 Người tham gia/Người bệnh.
- d) Bằng việc tham gia Chương trình, Người tham gia/Người bệnh 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-ket-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 Người tham gia/Người bệnh 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 để được hỗ trợ.

10. **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.

11. Thông tin liên hệ cho Chương trình:

- a) Liên hệ đến AIA Việt Nam cho việc đăng ký, tham gia Chương trình:
 - **Tổng đài:** (+84) 283 8122 777; **Email hotline:** vn.customer@aia.com
 - **Thời gian hoạt động:** 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.

Tìm hiểu thêm thông tin chi tiết về Chương trình Song Hành Y tế tại Website của AIA Việt Nam: <https://www.aia.com.vn/vi/song-khoe/song-khoe-cung-aia/song-hanh-y-te.html>.
- b) Liên hệ đến Teladoc Health cho việc kiểm tra, đăng ký sử dụng tiện ích trong Chương trình:
 - **Đăng nhập tài khoản AIA+, vào mục Thẻ bảo hiểm điện tử:** nếu khách hàng thỏa điều kiện dùng dịch vụ thì khách hàng sẽ thấy thẻ điện tử mang tên “Song Hành Y Tế”.
 - **Thời gian hoạt động:** Từ thứ Hai đến Chủ Nhật 9:00 sáng đến 6:00 tối.

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, CÁCH THỨC HOẠT ĐỘNG CỦA CHƯƠNG TRÌNH
“SONG HÀNH Y TẾ”

AIA Việt Nam có thể điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung phạm vi, cách thức hoạt động, danh mục tình trạng bệnh lý được áp dụng trong Chương trình bằng cách đăng tải các nội dung này trên Website của AIA Việt Nam: <https://www.aia.com.vn/vi/song-khoe/song-khoe-cung-aia/song-hanh-y-te>.

I. PHẠM VI CỦA CHƯƠNG TRÌNH:

STT	Nội dung	Chủ thể thực hiện
1	<p>THAM VẤN CHẨN ĐOÁN</p> <p>1.1. Tham vấn chẩn đoán và khuyến nghị kế hoạch điều trị.</p> <p>1.2. Ý kiến của các chuyên gia y tế giúp hỗ trợ đưa ra quyết định:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Đánh giá tình trạng y khoa từ chuyên gia y tế độc lập trong mạng lưới của Teladoc Health ▪ Điều phối bởi bác sỹ tại địa phương (Việt Nam) để hỗ trợ quản trị bệnh án cá nhân ▪ Cung cấp báo cáo đánh giá đa chuyên khoa 	<p>Đối tác Teladoc Health</p>
2	<p>KHUYẾN NGHỊ PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRỊ THÍCH HỢP</p> <p>2.1. Khuyến nghị hai chuyên gia y tế phù hợp cho quá trình điều trị.</p> <p>2.2. Cung cấp thông tin y khoa cho chuyên gia y tế tham gia việc đưa ra khuyến nghị.</p>	
3	<p>AN TÂM</p> <p>3.1. Giải đáp các thắc mắc trong quá trình điều trị.</p> <p>3.2. Hỗ trợ, đưa ra khuyến nghị và giám sát trong quá trình điều trị giúp bảo vệ quyền lợi bệnh nhân:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Giúp tiếp cận các bác sỹ tham gia quản trị bệnh án cá nhân ▪ Hỗ trợ đưa ra khuyến nghị nhằm bảo vệ quyền lợi người tham gia 	
4	<p>HỖ TRỢ LIÊN TỤC</p> <p>4.1 Cung cấp hỗ trợ liên tục.</p> <p>4.2 Hỗ trợ liên tục giúp theo dõi tình trạng sức khỏe:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Theo dõi quá trình hồi phục ▪ Chủ động liên hệ để cung cấp hỗ trợ kịp thời 	
--	---	--

Luôn loại trừ các hoạt động sau:

- × Kê đơn thuốc trực tiếp;
- × Cấp cứu y tế; khám, chữa bệnh;
- × Chẩn đoán xác định bệnh lý ngoài phạm vi Chương trình;
- × Thực hiện xét nghiệm, thủ thuật, phẫu thuật;
- × Cấp giấy chứng nhận y tế, hồ sơ pháp lý;
- × Đánh giá hoặc xử lý bồi thường bảo hiểm.

II. CÁCH THỨC HOẠT ĐỘNG CỦA CHƯƠNG TRÌNH:

1. Người tham gia cần hoàn tất đăng ký hợp lệ để tham gia Chương trình.
2. Sau khi đăng ký tham gia Chương trình thành công, Người bệnh sẽ được chỉ định Bác sỹ trong mạng lưới của Teladoc Health để quản trị bệnh án cá nhân của Người bệnh ("**Bác sỹ Quản trị bệnh án cá nhân**"). Bác sỹ này sẽ:
 - a) Liên hệ để tìm hiểu để hiểu rõ hơn về tình trạng bệnh lý của Người bệnh.
 - b) Thu thập các thông tin y khoa và chẩn đoán ban đầu của Người bệnh.
 - c) Từ chối nếu không thuộc phạm vi, và/hoặc thuộc trường hợp loại trừ của Chương trình.
 - d) Yêu cầu sự tham gia, giám sát của Cha/Mẹ/Người đại diện hợp pháp khác nếu phát hiện, xác định Người bệnh chưa đủ 18 tuổi.
3. Trong trường hợp cần thiết, Bác sỹ Quản trị bệnh án cá nhân sẽ kết nối, tham vấn với (các) Chuyên gia y tế độc lập toàn cầu trong mạng lưới của Teladoc Health phù hợp với tình trạng bệnh lý của Người tham gia để:
 - a) Đánh giá tình trạng y khoa, bệnh lý của Người bệnh.
 - b) Nhận báo cáo và ý kiến chuyên môn của các chuyên gia y tế độc lập.
4. Bác sỹ Quản trị bệnh án cá nhân sẽ theo dõi, đồng hành ra đưa khuyến nghị phù hợp với tình trạng bệnh lý của Người bệnh, bao gồm:
 - a) Tổng hợp báo cáo y khoa và khuyến nghị của các chuyên gia y tế độc lập đã tham vấn.
 - b) Giải thích cho Người bệnh chi tiết về báo cáo y khoa.
 - c) Tư vấn và làm rõ các phương án điều trị để giúp Người bệnh ra quyết định chọn lựa phù hợp nhất.
5. Người bệnh được hỗ trợ trong việc giới thiệu, đặt lịch hẹn với các bác sỹ, chuyên gia y tế thích hợp khi có yêu cầu và phù hợp với phạm vi Chương trình:

- a) Người bệnh được hỗ trợ giám sát tiến trình, theo dõi, cung cấp hướng dẫn và hỗ trợ liên tục.
- b) Người bệnh được giải đáp các thắc mắc về y khoa, tình trạng bệnh lý khi tham gia và trong phạm vi, thời gian Chương trình.

III. DANH MỤC TÌNH TRẠNG BỆNH LÝ ĐƯỢC ÁP DỤNG TRONG PHẠM VI CHƯƠNG TRÌNH:

- 1. Ung thư
- 2. Bệnh tiêu hóa
- 3. Bệnh thần kinh
- 4. Bệnh về tai mũi họng (ENT)
- 5. Các bệnh về mắt/tình trạng nhãn khoa
- 6. Bệnh tim mạch
- 7. Bệnh đường hô hấp
- 8. Bệnh gan
- 9. Bệnh thận
- 10. Tình trạng tiết niệu
- 11. Bệnh nội tiết
- 12. Chấn thương chỉnh hình
- 13. Bệnh huyết học
- 14. Bệnh chuyển hóa
- 15. Bệnh miễn dịch
- 16. Các bệnh truyền nhiễm, bao gồm HIV/AIDS
- 17. Phẫu thuật ngủ ngáy và ngưng thở khi ngủ
- 18. Phẫu thuật thẩm mỹ
- 19. Tình trạng bệnh lý sản và thủ thuật liên quan
- 20. Tình trạng sản khoa
- 21. Bệnh tình dục/bệnh lây truyền qua đường tình dục
- 22. Nhi khoa
- 23. Béo phì
- 24. Tình trạng phục hồi sau đột quỵ
- 25. Tình trạng phục hồi sau bỏng nặng

26. Bất kỳ tình trạng nào do ma túy, rượu hoặc chất gây nghiện⁶
27. Tình trạng bệnh lý trong lĩnh vực y khoa
28. Bệnh lý kết hợp
29. Các bệnh lý khác không nằm trong danh sách bệnh lý loại trừ bảo hiểm (*vui lòng tham khảo tại Quy tắc, điều khoản sản phẩm bảo hiểm tương ứng*)
30. Tình trạng bệnh lý chưa có chẩn đoán⁷

⁶ Miễn là tình trạng không liên quan đến sức khỏe tinh thần

⁷ Đối với tình trạng bệnh lý mà chưa có chẩn đoán, Khách hàng được yêu cầu phải có tư vấn y tế trước đó với ít nhất một bác sĩ trong lĩnh vực liên quan đến vấn đề y khoa này.

PHỤ LỤC 2 CHÍNH SÁCH BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN / CHÍNH SÁCH BẢO MẬT TELADOC HEALTH

Lưu ý: Chính sách tại Phụ lục 2 mang tính tham khảo, có thể được thay đổi, bổ sung, sửa đổi theo từng thời kỳ tùy theo quyết định của / chịu trách nhiệm bởi Teladoc Health. Người tham gia sẽ được Teladoc Health cung cấp phiên bản được cập nhật nhất tại thời điểm đăng ký tham gia Chương trình.

TRÍCH

Dịch vụ Tư vấn và Quản trị Bệnh án Cá nhân đồng hành cùng bệnh nhân từ khi nhận chẩn đoán đến giai đoạn hồi phục. Dựa trên tiền sử bệnh án và chẩn đoán nhận được từ Bác sĩ điều trị và bệnh nhân/người nộp đơn đại diện bệnh nhân cung cấp, các chuyên gia y tế hàng đầu sẽ đưa ra ý kiến chuyên môn. Các bác sĩ của Teladoc Health sẽ hướng dẫn bệnh nhân thông qua dịch vụ Quản trị Bệnh án Cá nhân được chứng nhận quốc tế, và được cấp phép tại các quốc gia nơi họ hành nghề y khoa. Bệnh nhân nên xem xét kết quả báo cáo Quản trị Bệnh án Cá nhân (“Báo Cáo”) với bác sĩ điều trị của họ để được hướng dẫn về các bước tiếp theo. Chỉ nên đưa ra các quyết định y khoa sau khi hoàn thành khám sức khỏe trực tiếp và các xét nghiệm chẩn đoán như được chỉ định. Báo Cáo nhằm cung cấp cho bệnh nhân thông tin bổ sung với chẩn đoán mà bệnh nhân đã nhận được từ (các) bác sĩ điều trị của mình. Thông tin trong Báo Cáo sẽ không được sử dụng để thay thế cho các khuyến nghị của bác sĩ điều trị cho bệnh nhân. Bệnh nhân nên thảo luận về Báo Cáo với các bác sĩ của riêng mình, những người chịu trách nhiệm chăm sóc cho họ.

Trước khi tham gia vào dịch vụ Quản Lý Trường Hợp Cá Nhân, bạn - bệnh nhân/người nộp đơn, phải đọc, hiểu và đồng ý với các điều khoản và điều kiện sau:

1. Tất cả dữ liệu cá nhân, bao gồm dữ liệu cá nhân nhạy cảm như dữ liệu y tế và sức khỏe về bạn, (sau đây gọi chung là (“Dữ Liệu Cá Nhân”) có trong Thỏa Thuận Ghi Danh này và được cung cấp cho AM Healthcare Management Consulting SDN. BHD., một bộ phận của Teladoc Health International, S.A.U. có văn phòng đã đăng ký tại Unit 3001, Level 30, Tower A, Vertical Business Suite Avenue 3, Bangsar South NO. 8, Jalan Kerinchi, 59200, Kuala Lumpur, W.P., Kuala Lumpur, Malaysia. (sau đây gọi là “TELADOC HEALTH”) theo bất kỳ cách nào, kể cả qua điện thoại, liên quan đến bạn và trường hợp của bạn, sẽ được TELADOC HEALTH sử dụng duy nhất cho mục đích cung cấp dịch vụ Quản Lý Trường Hợp Cá Nhân cho bạn. Dữ Liệu Cá Nhân sẽ được thu thập và xử lý một cách an toàn, phù hợp và mọi lúc theo luật hiện hành, bao gồm Quy Định Chung về Bảo Vệ Dữ Liệu (Liên Minh Châu Âu) 2016/679 (sau đây gọi là “GDPR”) về việc bảo vệ các cá nhân liên quan đến xử lý dữ liệu cá nhân và việc chuyển tự do dữ liệu đó, nếu có. Bạn có thể yêu cầu thông tin về dữ liệu cá nhân mà TELADOC HEALTH lưu giữ cho bạn và về cách thức TELADOC HEALTH sử dụng dữ liệu cá nhân đó và bạn có thể thực hiện các quyền của mình như được quy định trong GDPR liên quan đến dữ liệu cá nhân của bạn hoặc yêu cầu bản sao của thông báo đầy đủ về quyền riêng tư của TELADOC HEALTH bằng cách liên hệ với bộ phận bảo vệ dữ liệu của TELADOC HEALTH qua email an toàn tại lopd@teladochealth.com, cho biết tên của bạn, dịch vụ đã được sử dụng và số điện thoại của bạn, cũng như đính kèm bản sao ID của bạn hoặc bất kỳ tài liệu nào khác cho phép chúng tôi nhận dạng bạn. Dữ liệu cá nhân của bạn sẽ được lưu giữ trong suốt thời gian sử dụng dịch vụ và sau đó, cho đến khi hết thời hạn trách nhiệm pháp lý hiện hành. TELADOC HEALTH đã chỉ định Nhân Viên Bảo Vệ Dữ Liệu mà bạn có thể liên hệ tại: dataprotectionofficer@teladochealth.com.

2. Dữ liệu cá nhân của bạn có thể được thông báo cho các bên thứ ba do TELADOC HEALTH ký hợp đồng, có thể ở trong hoặc ngoài Việt Nam, bao gồm nhưng không giới hạn ở Hoa Kỳ, Liên Minh Châu Âu hoặc các nước Châu Á khác, nhưng việc truyền đạt này sẽ chỉ diễn ra khi cần thiết để chúng tôi cung cấp dịch vụ Quản Lý Trường Hợp Cá Nhân cho bạn. Bằng cách ký vào tài liệu này, bạn chấp nhận rằng

chúng tôi có thể chia sẻ dữ liệu cá nhân của bạn với các bên thứ ba đó nhằm mục đích cung cấp cho bạn dịch vụ Quản Lý Trường Hợp Cá Nhân.

3. Bạn chấp nhận rằng TELADOC HEALTH và nhân viên của TELADOC HEALTH có thể liên hệ với bạn để lấy thông tin cần thiết, (có thể bao gồm việc thu thập dữ liệu cá nhân) về bạn, để cung cấp cho bạn dịch vụ Quản Lý Trường Hợp Cá Nhân.

4. TELADOC HEALTH có thể yêu cầu bạn cung cấp cho phép bằng văn bản gửi tới TELADOC HEALTH để cho phép TELADOC HEALTH tiếp cận với các bác sĩ điều trị và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác của bạn (“Bác Sĩ Của Bạn”) để yêu cầu họ tiết lộ bất kỳ dữ liệu cá nhân liên quan nào về bạn cho TELADOC HEALTH khi được yêu cầu để cung cấp dịch vụ Quản Lý Trường Hợp Cá Nhân bắt buộc. Bạn có thể sẽ được yêu cầu ký vào giấy ủy quyền riêng cho từng Bác Sĩ Của Bạn để cho phép họ chia sẻ những dữ liệu cá nhân như vậy về bạn cho chúng tôi, nhưng điều đó hoàn toàn nhằm chỉ mục đích để chúng tôi cung cấp cho bạn dịch vụ Quản Lý Trường Hợp Cá Nhân.

5. Bạn đồng ý rằng bạn sẽ chịu trách nhiệm cho việc cung cấp đầy đủ và chính xác thông tin y tế cho TELADOC HEALTH. Về các thắc mắc giữa bạn và TELADOC HEALTH, bạn có trách nhiệm đảm bảo rằng mọi thông tin liên quan đều đã được cung cấp cho TELADOC HEALTH để cho phép TELADOC HEALTH cung cấp dịch vụ Quản Lý Trường Hợp Cá Nhân cho bạn.

6. Bạn cũng cho phép AIA cung cấp thông tin về hợp đồng bảo hiểm do bạn nắm giữ cho TELADOC HEALTH để TELADOC HEALTH có thể đánh giá tính đủ điều kiện để nhận dịch vụ Quản Lý Trường Hợp Cá Nhân của bạn.

7. Bất kỳ Báo Cáo nào được cung cấp là một phần của dịch vụ Quản Lý Trường Hợp Cá Nhân đều là ý kiến của các chuyên gia y tế dựa trên thông tin y tế về trường hợp của bạn mà bạn cung cấp cho chúng tôi và trường hợp mà chúng tôi đã nhận được từ Bác Sĩ Của Bạn với sự cho phép của bạn được nêu trên. Bác sĩ đưa ra Báo Cáo sẽ không hưởng lợi khi khám trực tiếp cho bạn, không có khả năng yêu cầu xét nghiệm bổ sung hoặc có bất kỳ thông tin nào ngoài những gì mà bạn hoặc Bác Sĩ Của Bạn cung cấp. Vì (các) chuyên gia y tế sẽ không khám trực tiếp cho bạn hay yêu cầu xét nghiệm bổ sung, cho nên đây không phải là cuộc chẩn đoán y tế. Các chuyên gia y tế cung cấp Báo Cáo hoặc đóng góp báo cáo thông qua dịch vụ Quản Lý Trường Hợp Cá Nhân thường không và không thể chịu trách nhiệm cho trường hợp của bạn khi chỉ dựa trên thông tin mà chúng tôi nhận được. Chỉ nên đưa ra các quyết định y tế sau khi khám sức khỏe trực tiếp và các xét nghiệm chẩn đoán như được chỉ định khi khám và bệnh sử của bạn. Báo Cáo được thiết kế với mục đích là cung cấp cho bạn thông tin để bổ sung vào thông tin mà bạn đã nhận được từ Bác Sĩ Của Bạn. Thông tin có trong Báo Cáo sẽ không được phép sử dụng để thay thế cho các khuyến nghị của Bác Sĩ Của Bạn hoặc được coi là mối quan hệ giữa bác sĩ và bệnh nhân. Bạn nên thảo luận về Báo Cáo này với Bác Sĩ Của Bạn, người chịu trách nhiệm cho dịch vụ chăm sóc của bạn.

8. TELADOC HEALTH từ chối mọi sự đảm bảo, rõ ràng hay ngụ ý, bao gồm nhưng không giới hạn ở bất kỳ sự đảm bảo nào về khả năng bán được hoặc tính phù hợp cho một mục đích cụ thể, liên quan đến bất kỳ thông tin nào bạn có được thông qua hoặc từ TELADOC HEALTH.

9. Theo đây, bạn sẽ giảm thiệt hại và giải phóng cho TELADOC HEALTH, các cán bộ, giám đốc, nhân viên và đại lý của họ cũng như (các) bác sĩ khám bệnh khỏi bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào phát sinh từ việc chuẩn bị hoặc cung cấp Báo Cáo và việc bạn sử dụng Báo Cáo. Trong mọi trường hợp, TELADOC HEALTH, các cán bộ, giám đốc, nhân viên và đại lý của họ cũng như (các) bác sĩ khám bệnh sẽ không chịu trách nhiệm pháp lý đối với bất kỳ thiệt hại nào, bao gồm cả những thiệt hại đặc biệt hoặc do hậu quả, ngay cả khi những thiệt hại đó có thể lường trước được hoặc ngay cả khi bất kỳ thiệt hại nào trong số đó đã được thông báo về khả năng xảy ra.

10. Bạn thừa nhận rằng bảo hiểm y tế của bạn có thể sẽ không đài thọ cho một xét nghiệm hoặc điều trị cụ thể được khuyến nghị trong Báo Cáo vì khoản đài thọ phụ thuộc vào các điều khoản trong hợp đồng bảo hiểm y tế của bạn. TELADOC HEALTH và các chuyên gia y tế không đưa ra các quyết định về khoản đài thọ quyền lợi sức khỏe cho bảo hiểm của bạn. Teladoc Health có thể cung cấp thông tin về việc điều trị và/hoặc thuốc, thông tin về chi phí hiện không được hợp đồng bảo hiểm của bạn đài thọ. Teladoc Health sẽ không tài trợ chi phí cho việc điều trị và/hoặc thuốc đó, bạn là người có trách nhiệm xác định xem liệu bất kỳ việc điều trị nào có được đài thọ bất kỳ chương trình bảo hiểm nào hay không. Vui lòng tham khảo với đại lý/công ty bảo hiểm của bạn để xác minh khoản đài thọ và ủy quyền trước cho việc điều trị.

11. Nếu người nộp đơn không phải là bệnh nhân hay người đại diện được ủy quyền của bệnh nhân hoặc là người giám hộ pháp lý, chúng tôi cần có biểu mẫu ủy quyền bằng văn bản của bệnh nhân cho việc tiết lộ bất kỳ dữ liệu cá nhân nào.

12. TELADOC HEALTH sẽ không sửa đổi nội dung của Báo Cáo theo yêu cầu của bệnh nhân hay bất kỳ bên thứ ba nào.

13. Theo đây, bạn xác nhận và thừa nhận rằng công ty bảo hiểm hiện tại của bạn không liên quan đến hoặc chịu trách nhiệm cho việc cung cấp dịch vụ được thực hiện bởi TELADOC HEALTH.

14. TELADOC HEALTH sử dụng các trung tâm dữ liệu đến từ Châu Á, Châu Âu và Hoa Kỳ để xử lý Dữ Liệu Cá Nhân của bạn và chúng tôi xác nhận rằng chúng tôi tuân thủ theo mọi biện pháp để phòng bảo vệ quyền riêng tư, an ninh và dữ liệu hiện hành, bao gồm cả các yêu cầu của Quy Định Bảo Vệ Dữ Liệu Chung (General Data Protection Regulations, GDPR) và Đạo Luật về Trách Nhiệm Giải Trình và Cung Cấp Bảo Hiểm Y Tế năm 1996 (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA), nếu có. Bằng việc ký tên vào đây, bạn chấp nhận việc chuyển giao quốc tế dữ liệu cá nhân của mình được nêu trên.

HẾT TRÍCH