



CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Thông tin chung & Phạm vi dịch vụ

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 Đặt lịch khám 2.0 tại [Đặt lịch khám | AIA Việt Nam](#) để có thông tin chính xác và đầy đủ nhất.

? Ai thỏa điều kiện sử dụng tiện ích từ chương trình này?

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:

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 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 **3.000.000.000 đồng (Ba 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”);

? Chương trình này có những tiện ích gì?

Chương trình Đặt lịch khám 2.0 bao gồm hai tiện ích gia tăng:

1/ Hỗ trợ đặt lịch khám tại các bệnh viện công trong danh sách.

2/Cung cấp Trợ lý hành chính đồng hành, hỗ trợ khách hàng trong quá trình đi thăm khám tại bệnh viện và tiếp cận đúng chuyên khoa, bác sĩ theo lịch hẹn.

Lưu ý rằng trợ lý hành chính không hỗ trợ làm hồ sơ bồi thường và các hoạt động đại lý bảo hiểm nào.

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Thông tin chung & Phạm vi chương trình

❓ Ai sẽ hỗ trợ tôi trong ngày đi khám?

Khách hàng sẽ được Trợ lý hành chính do AIA và đối tác hỗ trợ xuyên suốt trong quá trình đi khám tại bệnh viện.

❓ Trợ lý hành chính là nhân sự của bên nào?

Trợ lý hành chính là nhân sự thuộc mạng lưới đối tác Fullerton Health, đại diện AIA hỗ trợ cho khách hàng.

❓ Làm sao tôi có thể nhận diện bạn trợ lý tại bệnh viện?

Trợ lý hành chính sẽ mặc áo thun màu đỏ có logo AIA Vitality.

❓ Tôi có phải trả chi phí cho chương trình này không?

Hiện tại chương trình đang được cung cấp cho các khách hàng hợp lệ của AIA (chi tiết vui lòng xem điều kiện & điều khoản tại trang web chính thức của AIA VN [Đặt lịch khám | AIA Viet Nam](#)) và không phát sinh thêm chi phí sử dụng chương trình.

❓ Nếu cần hỗ trợ về chương trình Đặt Lịch Khám, tôi có thể liên hệ đến đâu?

Gọi hotline AIA Việt Nam 02838122777 - phím 6 để được chuyển đến Chuyên viên Chăm sóc Khách hàng của chương trình Đặt Lịch Khám.

❓ Tôi có thể sử dụng chương trình Đặt Lịch Khám cho tình huống nào?

Khách hàng có thể sử dụng chương trình khi có dấu hiệu bất thường cần kiểm tra hoặc đã có triệu chứng/ bệnh nền cần gặp bác sỹ chuyên khoa.

Hiện chương trình hỗ trợ các chuyên khoa: Ung bướu, Tim mạch, Thần kinh, Tiêu hóa, Hô hấp và Cơ – Xương – Khớp.

❓ Tôi có thể kiểm tra như thế nào để biết mình có quyền lợi Chương trình - Đặt Lịch Khám 2.0?

Cách 1: Vào ứng dụng AIA+, chọn mục Thẻ điện tử (E-card). Nếu có quyền lợi này, khách hàng sẽ thấy hình ảnh 'Thẻ chương trình đặt lịch khám'.

Cách 2: Gọi hotline AIA 02838122777 (nhấn phím 6) để được kiểm tra.

❓ Nếu tôi sử dụng chương trình đặt lịch khám 2.0 thì tôi có phải tự chi trả các khoản chi phí phát sinh trong quá trình thăm khám tại bệnh viện không?

Chương trình đặt lịch khám 2.0 là chương trình hỗ trợ giúp hành trình thăm khám của khách hàng tại bệnh viện được dễ dàng, thuận lợi và an tâm. Các chi phí y tế phát sinh trong quá trình thăm khám tại bệnh viện sẽ được thanh toán bởi khách hàng.

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Quy trình

❓ Để được chuyên viên hỗ trợ trên tổng đài đặt lịch khám tư vấn chuyên khoa phù hợp, tôi cần cung cấp những thông tin gì?

Khách hàng cần cung cấp mô tả triệu chứng chi tiết, ngày khám dự kiến, chuyên khoa và bệnh viện mong muốn. Nếu chưa xác định được chuyên khoa, chuyên viên hỗ trợ sẽ gợi ý dựa trên triệu chứng hoặc lịch sử bệnh.

❓ Tôi có thể đến bệnh viện và gọi hotline để sử dụng chương trình Đặt Lịch Khám ngay được không?

Khách hàng nên liên hệ tổng đài trước ít nhất 03 ngày. Sau khi tiếp nhận thông tin, chuyên viên sẽ phản hồi trong vòng 04 giờ làm việc. Nếu đồng ý với lịch hẹn, khách hàng sẽ nhận được xác nhận đặt lịch trong ngày.

❓ Tôi cần có mặt trước bao lâu?

Khách hàng vui lòng có mặt đúng giờ theo lịch hẹn để thuận tiện hỗ trợ làm thủ tục và giảm thời gian chờ khám.

❓ Nếu tôi tới muộn thì sao?

Trợ lý hành chính sẽ hỗ trợ kiểm tra lại với bệnh viện để cập nhật phương án phù hợp nhất, tuy nhiên lịch khám có thể bị ảnh hưởng tùy tình hình thực tế.

❓ Tôi cần chuẩn bị gì trước khi đi khám?

Khách hàng vui lòng mang theo giấy tờ tùy thân và các hồ sơ y tế liên quan (nếu có). Một số chuyên khoa có thể có hướng dẫn chuẩn bị riêng và sẽ được thông báo trước buổi khám.

❓ Nếu tôi không tìm thấy Trợ lý hành chính tại bệnh viện thì sao?

Trợ lý hành chính sẽ mặc đồng phục của AIA để khách hàng dễ nhận diện. Ngoài ra, khách hàng cũng có thể liên hệ trực tiếp qua số điện thoại đã được cung cấp trước buổi khám để được hỗ trợ ngay. Hoặc gọi hotline AIA Việt Nam 02838122777 nhấn phím 6.

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Phạm vi hỗ trợ

❓ Trợ lý hành chính có tư vấn y khoa không?

Không. Trợ lý hành chính chỉ hỗ trợ hành chính và điều phối trong quá trình khám, không thực hiện tư vấn chuyên môn y tế.

❓ Trợ lý hành chính có giải thích kết quả khám không?

Các nội dung liên quan tới kết quả khám và chuyên môn điều trị sẽ do bác sĩ trực tiếp tư vấn cho khách hàng.

❓ Sau khi khám xong tôi sẽ được hỗ trợ gì?

Trợ lý hành chính sẽ tiếp tục hướng dẫn khách hàng tới các khu vực liên quan như thu ngân, nhà thuốc, xét nghiệm hoặc hỗ trợ xác nhận lịch tái khám nếu có.

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Bảo hiểm

❓ Trợ lý có thể giải đáp các câu hỏi về bảo hiểm không?

Hiện tại chương trình chỉ bao gồm hỗ trợ đặt lịch và đồng hành hành chính trong quá trình đi khám, chưa bao gồm hỗ trợ liên quan tới việc sử dụng bảo hiểm.

❓ Danh sách bệnh viện & chuyên khoa hỗ trợ nằm trong phạm vi chương trình đặt lịch khám 2.0?

Chương trình đặt lịch khám 2.0 hỗ trợ khách hàng đặt lịch với các bệnh viện Công hàng đầu tại Việt Nam. Danh sách bệnh viện tham khảo tại đây: [Đặt lịch khám | AIA Viet Nam](#)

❓ Những bệnh viện nào có bảo lãnh viện phí với thẻ chăm sóc sức khỏe của AIA Việt Nam không?

Một số bệnh viện trong danh sách sẽ có bảo lãnh viện phí và một số bệnh viện thì chưa. Chi tiết về danh sách bảo lãnh viện phí khách hàng có thể liên hệ chuyên viên tư vấn để được hỗ trợ thêm.

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 Đặt lịch khám 2.0 tại [Đặt lịch khám | AIA Viet Nam](#) để có thông tin chính xác và đầy đủ nhất.