

Câu hỏi thường gặp

01. BỆNH CỦA TÔI CÓ ĐỦ ĐIỀU KIỆN ĐỂ ĐƯỢC TƯ VẤN VÀ QUẢN TRỊ KHÔNG?

Dịch vụ áp dụng cho nhiều loại bệnh, ngoại trừ những trường hợp cấp cứu hoặc chăm sóc sức khỏe cơ bản (đau dạ dày ngắn hạn, cúm, v.v...). Để biết thông tin chi tiết, vui lòng truy cập Trang thông tin điện tử của AIA tại

https://www.aia.com.vn/content/dam/vn/pdf-file/Song-hanh-y-te/Phamvibenh_1.pdf

hoặc liên hệ qua Tổng đài dịch vụ khách hàng theo số **028 3812 2777** hoặc **028 4458 1659**

02. CÁC BỆNH MÀ AIA ĐÃ LOẠI TRỪ TRONG HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM NHÂN THỌ THÌ DỊCH VỤ SONG HÀNH Y TẾ CÓ LOẠI TRỪ TƯƠNG TỰ HAY KHÔNG?

Danh sách bệnh thuộc Hợp đồng bảo hiểm nhân thọ và Danh sách bệnh thuộc Dịch vụ Song Hành Y Tế là độc lập với nhau. Tùy vào nhu cầu sử dụng, Khách hàng có thể tham khảo Danh sách bệnh Áp dụng và Loại trừ tương ứng.

03. KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ SONG HÀNH Y TẾ, TÔI SẼ NHẬN ĐƯỢC SỰ TƯ VẤN TỪ CÁC BÁC SĨ LÀ NGƯỜI VIỆT NAM HAY NGƯỜI NƯỚC NGOÀI?

Dịch vụ Song Hành Y Tế được cung cấp bởi Tập đoàn Medix. Hiện nay, Medix có mạng lưới 4,000 chuyên gia y tế đầu ngành trên thế giới và 300 bác sĩ cơ hữu đa chuyên khoa. Trong năm 2020, chưa có bác sĩ tại Việt Nam được tuyển chọn và tham gia vào mạng lưới chuyên gia của Medix. Tuy nhiên, khi Khách hàng sử dụng Dịch vụ Song Hành Y Tế và cần trao đổi với bác sĩ người nước ngoài, Medix sẽ cung cấp Phiên dịch viên y khoa hỗ trợ trong suốt quá trình này.



04 TÍNH BẢO MẬT VỀ BỆNH ÁN CÁ NHÂN CỦA TÔI SẼ ĐƯỢC ĐÀM BẢO RA SAO?

Trước khi kích hoạt Dịch vụ Tư vấn và Quản trị Bệnh án cá nhân, Khách hàng sẽ được hướng dẫn hoàn tất các thủ tục về Điều khoản bảo mật thông tin y tế, giữa người dùng Dịch vụ (còn gọi là Thành viên) và bên cung cấp Dịch vụ (Medix). Điều này đồng nghĩa với việc Medix có trách nhiệm bảo mật thông tin y tế của Thành viên, và không chia sẻ cho bất kỳ bên thứ 3 nào (kể cả AIA) nếu không nhằm mục đích điều trị và tư vấn bệnh án cho Thành viên.

05. MEDIX KHÔNG KHÁM BỆNH, VẬY HỌ DỰA VÀO CƠ SỞ GÌ ĐỂ ĐƯA RA NHỮNG KHUYẾN NGHỊ VỀ CHẨN ĐOÁN BỆNH VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRỊ?

Tập đoàn Medix không phải là bệnh viện, nhưng có mạng lưới kết nối với các chuyên gia y tế hàng đầu trên toàn thế giới. Quy trình Quản trị và Tư vấn Bệnh án cá nhân gồm 03 bước. Trước tiên, Medix sẽ xem xét kết quả xét nghiệm, hồ sơ bệnh án hiện có của Khách hàng, để đưa ra đánh giá ban đầu. Nếu cần thiết, Khách hàng sẽ được tư vấn làm thêm các xét nghiệm bổ sung nhằm xác định tính chính xác của chẩn đoán hiện có. Sau đó, Medix sẽ thay mặt Khách hàng tham vấn với các chuyên gia y tế trong mạng lưới, để đánh giá cụ thể. Cuối cùng, chuyên gia y tế sẽ đưa ra các khuyến nghị về phương pháp điều trị phù hợp nhất cho Khách hàng.

06. TÔI MUỐN ĐƯỢC THAM VẤN BỞI MEDIX NGAY TỪ ĐẦU THAY VÌ ĐI KHÁM Ở NƠI KHÁC?

Khi có bất cứ quan ngại về sức khỏe, Khách hàng có thể liên hệ với Medix để được hướng dẫn sơ bộ. Tuy nhiên, để việc kích hoạt Bệnh án cá nhân diễn ra nhanh chóng và hiệu quả, Khách hàng được khuyến khích nên kiểm tra sơ bộ về tình trạng bệnh và tham khảo Danh mục bệnh áp dụng, trước khi liên hệ với Medix.

07. DỊCH VỤ SONG HÀNH Y TẾ CÓ THỂ HỖ TRỢ VỀ MẶT TINH THẦN CHO TÔI VÀ GIA ĐÌNH ĐƯỢC KHÔNG?

Chia sẻ cảm xúc và hỗ trợ tinh thần là một phần không thể thiếu trong quá trình Tư vấn và Quản trị Bệnh án cá nhân. Đội ngũ y tế chuyên trách được đào tạo để đưa ra những khuyến nghị phù hợp, hỗ trợ kịp thời cả về tinh thần và cảm xúc, để Khách hàng an tâm điều trị.

08. TÔI CÓ ĐƯỢC TƯ VẤN VỀ TÁC DỤNG PHỤ KHI ĐIỀU TRỊ, HOẶC XIN LỜI KHUYÊN VỀ DINH DƯỠNG, HỖ TRỢ GIẢM ĐAU HAY KHÔNG?

Đội ngũ các bác sĩ đa chuyên khoa, chuyên gia điều trị giảm đau, chuyên gia dinh dưỡng lâm sàng... sẵn sàng đưa ra những tư vấn phù hợp trên nhu cầu và tình trạng bệnh của Khách hàng.

09. DỊCH VỤ SONG HÀNH Y TẾ CÓ THỂ GIỚI THIỆU TÔI VỚI BÁC SĨ Ở VIỆT NAM KHÔNG?

Bên cạnh 300 bác sĩ cơ hữu đa chuyên khoa và 4,000 chuyên gia y tế đầu ngành trên toàn thế giới đang cộng tác cùng Medix, trong tương lai, chúng tôi sẽ tiếp tục mở rộng mạng lưới chuyên gia y khoa chất lượng ngay tại Việt Nam. Trong thời gian này, Khách hàng có thể trao đổi trực tiếp với các chuyên gia y khoa quốc tế với sự hỗ trợ từ Phiên dịch viên y khoa. Ngoài ra, đội ngũ chuyên viên y tế chuyên trách của Khách hàng có thể hỗ trợ điều phối các buổi tham vấn y khoa khi cần.

10. MỖI LẦN CẦN TƯ VẤN, TÔI SẼ GẶP MỘT Y TÁ/NHÂN VIÊN KHÁC NHAU?

Khi kích hoạt Bệnh án cá nhân thành công, mỗi Khách hàng sẽ có Đội chuyên viên y tế chuyên trách (bao gồm Bác sĩ, Điều dưỡng và Điều phổi viên), đồng hành và hỗ trợ trong suốt thời gian Tư vấn và Quản trị Bệnh án. Ngoài ra, Khách hàng sẽ được hỗ trợ bởi phiên dịch tiếng Việt và Tổng đài dịch vụ 24/07.

11. CÁC BÁC SĨ QUẢN TRỊ BỆNH ÁN CÓ THỂ HỖ TRỢ ĐÚNG RA TRAO ĐỔI TRỰC TIẾP VỚI BÁC SĨ CỦA TÔI TRONG QUÁ TRÌNH ĐIỀU TRỊ KHÔNG?

Đội chuyên viên y tế chuyên trách sẵn sàng trao đổi trực tiếp với bác sĩ điều trị về vấn đề sức khỏe và phương án điều trị, dựa trên cơ sở đồng ý của Khách hàng.

12. TÔI CÓ THỂ GỬI HỒ SƠ VỀ AIA VÀ NHỜ CÔNG TY CHUYỂN QUA CHO MEDIX HAY KHÔNG?

Khi cần hỗ trợ, vui lòng liên hệ Tổng đài dịch vụ **028 3812 2777 / 028 4458 1659** hoặc gửi yêu cầu về hộp thư điện tử **aiavn-cs@medix-aia.com**, Khách hàng sẽ được hướng dẫn từng bước từ gửi hồ sơ bệnh án đến đặt hẹn với bác sĩ. Quá trình trao đổi trực tiếp này tuân thủ các điều khoản về bảo mật thông tin bệnh án cá nhân của Khách hàng.

13. THỜI GIAN PHỤC VỤ CỦA TỔNG ĐÀI HOTLINE CỦA MEDIX LÀ THẾ NÀO?

Thời gian làm việc của Tổng đài dịch vụ **028 4458 1659** là từ 09 giờ sáng đến 06 giờ chiều, vào các ngày trong tuần (trừ Thứ Bảy, Chủ Nhật và các ngày lễ). Ngoài khung giờ này, các cuộc gọi sẽ được lưu vào hộp thư thoại để xử lý sau (trong vòng 24 giờ làm việc). Ngoài ra, Khách hàng có thể gửi yêu cầu về hộp thư điện tử **aiavn-cs@medix-asia.com**.