

# THỦ TỤC YÊU CẦU BỒI HOÀN

## A. HỒ SƠ BỒI HOÀN:

### I. BẢO HIỂM SỨC KHỎE

#### Dịch vụ thanh toán trực tiếp:

- Hãy truy cập trang web điện tử, mục “Tài liệu và mẫu đơn” – “Các nhà cung cấp dịch vụ y tế tại Việt Nam” để biết danh sách phòng khám/bệnh viện có cung cấp dịch vụ thanh toán trực tiếp với Blue Cross Việt Nam.
- Hãy xuất trình thẻ bảo hiểm do Blue Cross cấp và Chứng Minh Nhân Dân (hoặc Hộ Chiếu) khi đi khám chữa bệnh tại phòng khám/bệnh viện thuộc danh sách cung cấp dịch vụ thanh toán trực tiếp.
- Hãy hoàn tất trang 1 của Thông báo tổn thất; kiểm tra hóa đơn để bảo đảm đã nhận được đầy đủ những dịch vụ được ghi trên hóa đơn; ký tên vào hóa đơn sau khi đã hoàn tất khám bệnh.

#### Bồi hoàn trực tiếp cho người được bảo hiểm:

Hồ sơ yêu cầu bồi hoàn gồm các giấy tờ sau đây:

- Thông báo tổn thất: phải được hoàn tất đầy đủ bởi Người được bảo hiểm và Bác sĩ điều trị (theo mẫu);
- Báo cáo y khoa của Bác sĩ điều trị;
- Các kết quả xét nghiệm;
- Toa thuốc;
- Hóa đơn gốc với chi tiết các dịch vụ và chi phí liên quan.

#### Các trường hợp dưới đây, cần cung cấp thêm các giấy tờ sau:

##### Yêu cầu bồi hoàn do tai nạn:

- Biên bản của Cảnh sát (trong trường hợp tai nạn giao thông);
- Tường trình sự việc do khách hàng khai;
- Bằng lái xe hợp lệ và còn hiệu lực (trong trường hợp tai nạn giao thông).

##### Yêu cầu bồi hoàn liên quan đến Vật lý trị liệu/Nắn xương/Châm cứu/Hóa trị/Xạ trị:

- Phác đồ điều trị do Bác sĩ điều trị chỉ định (theo mẫu);
- Báo cáo tiến độ điều trị (trong trường hợp hoàn tất một Phác đồ điều trị và Bác sĩ điều trị chỉ định Phác đồ điều trị mới).

##### Yêu cầu bồi hoàn cho điều trị Nội trú:

- Giấy xuất viện.

**Lưu ý:** Blue Cross Việt Nam có thể yêu cầu cung cấp thêm những giấy tờ cần thiết để xem xét và hoàn tất hồ sơ yêu cầu bồi hoàn

### **Bảo hiểm DU LỊCH (quyền lợi lựa chọn kèm theo Bảo hiểm sức khỏe)**

Hãy tham khảo mục “Bồi thường cho Bảo hiểm du lịch”

### **Bảo hiểm NHA KHOA (quyền lợi lựa chọn kèm theo Bảo hiểm sức khỏe)**

- Báo cáo kiểm tra răng miệng: do Bác sĩ điều trị hoàn tất đầy đủ thông tin, được thực hiện vào lần kiểm tra răng miệng đầu tiên ngay sau khi Bảo hiểm Nha khoa có hiệu lực (theo mẫu);
- Báo cáo kiểm tra Nha khoa: do Người được bảo hiểm và Bác sĩ điều trị hoàn tất đầy đủ thông tin (theo mẫu);
- Hóa đơn gốc gồm chi tiết các dịch vụ và chi phí liên quan.

### **Bảo hiểm TAI NẠN CÁ NHÂN (quyền lợi lựa chọn kèm theo Bảo hiểm sức khỏe)**

- Yêu cầu bồi thường do Tử vong (theo mẫu);
- Báo cáo y khoa của Bệnh viện, Bác sĩ điều trị có đầy đủ chi tiết về thương tích, mức độ và thời gian xảy ra thương tật;
- Biên bản của Cảnh sát;
- Hóa đơn gốc gồm chi tiết các dịch vụ và chi phí liên quan;
- Giấy chứng tử (trường hợp tử vong);
- Biên bản khám nghiệm tử thi.

## **II. BẢO HIỂM DU LỊCH:**

**Hồ sơ yêu cầu bồi hoàn gồm các giấy tờ sau đây:**

- Thông báo tổn thất du lịch: do khách hàng hoàn tất đầy đủ (theo mẫu);
- Chứng nhận Bảo hiểm Du lịch;
- Vé lên máy bay;
- Bản sao tất cả các trang của Hộ chiếu;
- Bản sao vé máy bay;
- Hóa đơn gốc gồm chi tiết các dịch vụ và chi phí liên quan.

**Các trường hợp dưới đây, cần cung cấp thêm các giấy tờ sau:**

**Yêu cầu bồi hoàn cho Hành lý đến trễ:**

- Biên bản bất thường đối với hành lý;
- Biên bản giao nhận hành lý;
- Hóa đơn gốc gồm chi tiết các dịch vụ và chi phí liên quan.

**Yêu cầu bồi hoàn cho Chuyến bay bị trễ:**

- Chứng từ chính thức của hãng Hàng không nêu rõ nguyên nhân, ngày, giờ và khoảng thời gian bị trễ.

**Yêu cầu bồi hoàn do Tai nạn:**

- Biên bản của Cảnh sát;
- Tường trình sự việc do khách hàng khai;
- Bằng lái xe hợp lệ và còn hiệu lực.

**Yêu cầu bồi hoàn liên quan đến chi phí y tế:**

- Báo cáo y khoa của Bác sĩ điều trị;
- Các kết quả xét nghiệm;
- Toa thuốc;
- Hóa đơn gốc với chi tiết các dịch vụ và chi phí liên quan.

**Lưu ý:** Blue Cross Việt Nam có thể yêu cầu cung cấp thêm những giấy tờ cần thiết để xem xét và hoàn tất hồ sơ yêu cầu bồi hoàn

**B. THỜI HẠN NỘP YÊU CẦU BỒI HOÀN:**

- Bảo hiểm Du lịch: trong vòng 30 ngày kể từ ngày kết thúc hợp đồng bảo hiểm;
- Bảo hiểm Tai nạn cá nhân: càng sớm càng tốt và không quá 45 ngày kể từ ngày xảy ra sự việc;
- Bảo hiểm Sức khỏe và Nha khoa: trong vòng 365 ngày kể từ ngày xảy ra hoặc kết thúc sự việc;
- Đối với những yêu cầu bổ sung thêm giấy tờ: trong vòng 60 ngày kể từ ngày Blue Cross gửi yêu cầu cho khách hàng.

**C. THỜI HẠN TRẢ LỜI KẾT QUẢ:**

Blue Cross Việt Nam sẽ trả lời kết quả cho khách hàng trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đầy đủ các chứng từ và thông tin cần thiết.

**D. CHI TRẢ BỒI HOÀN:**

- Bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản bằng tiền đồng Việt Nam;
- Khách hàng cần mang theo Chứng Minh Nhân Dân hoặc Hộ chiếu đến văn phòng công ty để nhận tiền mặt;
- Khách hàng có thể ủy quyền cho người khác nhận thay bằng thư ủy quyền. Người được ủy quyền cần mang theo Chứng Minh Nhân Dân hoặc hộ chiếu của chính mình để nhận tiền.

**E. TỪ CHỐI:**

Thư từ chối bồi hoàn sẽ gửi cho khách hàng và giải thích rõ lý do không bồi hoàn.

**Nếu có bất cứ thắc mắc nào, hãy liên hệ với chúng tôi qua:**

Email: [inquiry@bluecross.com.vn](mailto:inquiry@bluecross.com.vn)

Điện thoại: (+84 8) 3821 9908