



Hướng dẫn dành cho khách hàng của
Pacific Cross Việt Nam về
CHƯƠNG TRÌNH BẢO HIỂM SỨC KHỎE

MỤC LỤC



I. THÔNG TIN CHUNG	1
II. DỊCH VỤ HỖ TRỢ KHẨN CẤP	2
III. CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ Y TẾ TRONG HỆ THỐNG THANH TOÁN TRỰC TIẾP	5
IV. THỦ TỤC YÊU CẦU BỒI THƯỜNG	6
V. BẠN CÓ THỂ TÌM THẤY GÌ TRÊN WEBSITE CỦA CHÚNG TÔI?	10

PACIFIC CROSS VIỆT NAM

Lầu 6 | Tòa nhà VNPT | 1487 Nguyễn Văn Linh | Quận 7

TP. HCM | Việt Nam

Tel: (+84 28) 3821 6699

Email: inquiry@pacificcross.com.vn

Website: www.pacificcross.com.vn

I. THÔNG TIN CHUNG

Cám ơn quý khách đã chọn Pacific Cross Việt Nam cho các nhu cầu về bảo hiểm y tế của mình. Quý khách đã có được một trong những bảo hiểm y tế hàng đầu tại Việt Nam.

Nếu quý khách là khách hàng mới, các quyền lợi về bệnh sẽ được áp dụng sau 30 ngày kể từ ngày hiệu lực của hợp đồng bảo hiểm, trong suốt thời gian hoãn áp dụng này quý khách được bảo hiểm cho việc điều trị các thương tích phát sinh do tai nạn.

Tại Pacific Cross Việt Nam, chúng tôi hướng đến việc cung cấp một dịch vụ cao cấp cho quý khách, đặc biệt là trong những lúc cần sự chăm sóc y tế. Vì thế điều quan trọng là quý khách đọc Hợp đồng bảo hiểm của mình và hiểu về bảo hiểm của mình, vì nó cung cấp các thông tin cần thiết về các quyền lợi, điều kiện và phạm vi bảo hiểm của quý khách.

Quý khách hãy chú ý các thông tin sau:

- Vui lòng kiểm tra để chắc chắn rằng Hợp đồng bảo hiểm thể hiện đúng các yêu cầu của quý khách và tất cả các chi tiết liên hệ của quý khách là chính xác. Ngoài ra, cũng cần xem lại việc bảo hiểm và các giới hạn quyền lợi trong Hợp đồng bảo hiểm của mình. Quý khách nên biết mức giới hạn của các quyền lợi khi quý khách tìm kiếm sự chăm sóc y tế.

- Một số tình trạng y tế không được bảo hiểm theo điều khoản hợp đồng của quý khách. Những tình trạng y tế này có liên quan đến các loại trừ cơ bản, các tình trạng tồn tại trước và các phụ lục cụ thể được đính kèm trong Hợp đồng bảo hiểm của quý khách.

- Hợp đồng bảo hiểm của quý khách có thể có các Quyền Lợi Điều Trị Ngoại Trú (ví dụ như tư vấn của bác sĩ, thuốc, các xét nghiệm chẩn đoán, v.v..) Nếu quý khách có chọn những quyền lợi này, vui lòng đọc kỹ Phụ lục của Hợp đồng bảo hiểm.

- Nếu quý khách sắp đi du lịch nước ngoài, vui lòng đọc các điều kiện của Hợp đồng bảo hiểm liên quan đến thời gian du lịch và bảo hiểm y tế ở nước ngoài.

- Pacific Cross Việt Nam đã thiết lập một hệ thống thanh toán trực tiếp gồm các nhà cung cấp dịch vụ y tế tại Việt Nam và hệ thống này liên tục phát triển. Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ y tế này có trong cuốn hướng dẫn này và quý khách có thể tìm thấy bảng danh sách được cập nhật liên tục trên trang web của chúng tôi. Hệ thống này cung cấp việc thanh toán trực tiếp cho Điều trị nội trú, Điều trị ngoại trú và Nha khoa. Nếu chương trình bảo hiểm y tế của quý khách cho phép quý khách sử dụng hệ thống thanh toán trực tiếp của chúng tôi, quý khách sẽ không cần sử dụng tiền mặt để thanh toán tại hàng loạt các bệnh viện, phòng khám và chuyên gia y tế tại Việt Nam cho các bệnh tật được bảo hiểm.

- Về thủ tục yêu cầu bồi thường, để thuận tiện cho việc thẩm định yêu cầu bồi thường được trôi chảy và nhanh chóng, quý khách vui lòng ghi chú các yêu cầu cơ bản phải nộp cho Pacific Cross Việt Nam trong thời gian sớm nhất có thể sau khi đã hoàn tất việc điều trị và/hoặc xuất viện. Vui lòng tham khảo Thủ tục yêu cầu bồi thường trong cuốn hướng dẫn này. Chúng tôi cũng khuyến khích quý khách liên hệ Bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi trước khi nộp yêu cầu bồi thường. Họ rất sẵn lòng hỗ trợ và hướng dẫn quý khách các thủ tục yêu cầu bồi thường.

DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

Nhân viên Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi sẵn sàng giúp đỡ quý khách tất cả các vấn đề liên quan đến chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý khách.

Vui lòng gọi cho chúng tôi theo số:

(+84 28) 3821 6699

8:00 sáng – 12:00 trưa

1:00 chiều – 5:00 chiều, GMT+7

Thứ hai – Thứ sáu

Hoặc email cho chúng tôi theo địa chỉ:

customerservice@pacificcross.com.vn

THẺ BẢO HIỂM

Thẻ bảo hiểm của quý khách gồm có số hợp đồng, mã số thành viên, ngày hiệu lực cũng như một số các thông tin về chương trình bảo hiểm của quý khách. Hãy luôn mang thẻ theo bên mình để trong tình huống khẩn cấp quý khách có thể xuất trình ngay cho nhà cung cấp dịch vụ y tế.

II. DỊCH VỤ HỖ TRỢ KHẨN CẤP



Trong trường hợp khẩn cấp, vui lòng gọi đến đường dây nóng
24 giờ/7 ngày trong tuần của chúng tôi:
(+84 28) 3821 6699

Là một phần trong chương trình bảo hiểm của quý khách, Người được bảo hiểm có quyền sử dụng các dịch vụ y tế khẩn cấp:

Để sử dụng chương trình hỗ trợ, hãy gọi số của Trung Tâm Điều Hành được liệt kê trên Thẻ Bảo Hiểm. Công ty chịu trách nhiệm chi trả chi phí cho tất cả các dịch vụ hỗ trợ với điều kiện là các dịch vụ đó do Pacific Cross Việt Nam (dưới đây được gọi là "PCV") cung cấp và sắp xếp. Pacific Cross Việt Nam sẽ trả lời các cuộc gọi 24/7/365 và dựa vào nhu cầu sẽ cung cấp các dịch vụ và tư vấn cần thiết một cách trực tiếp hoặc thông qua Công ty Dịch Vụ Hỗ Trợ Khẩn Cấp Quốc Tế, thuộc mạng lưới của International Assistance Group (IAG). Pacific Cross Việt Nam sử dụng một công ty Dịch Vụ Hỗ Trợ Khẩn Cấp quốc tế chuyên nghiệp để đảm bảo các dịch vụ được cung cấp là chuyên nghiệp và chất lượng ở mức quốc tế cao nhất, đảm bảo tính chuyên môn về y tế là đúng đắn và được kiểm chứng. Các dịch vụ này có thể sử dụng bằng bất cứ ngôn ngữ nào ở bất cứ đâu trên thế giới.

PHẠM VI DỊCH VỤ HỖ TRỢ Y TẾ

(i) Tư vấn y tế qua điện thoại

PCV sẽ sắp xếp việc cung cấp tư vấn y tế cho Người Được Bảo Hiểm qua điện thoại.

(ii) Thông tin về Nhà cung cấp dịch vụ y tế

PCV sẽ cung cấp theo yêu cầu của Người Được Bảo Hiểm tên, địa chỉ, số điện thoại và nếu có thể là giờ làm việc của các bác sĩ, bệnh viện, phòng khám, nha sĩ và phòng khám nha khoa (gọi chung là "Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế"). PCV sẽ không chịu trách nhiệm cho việc cung cấp chẩn đoán y tế hoặc chữa trị.

Mặc dù PCV cung cấp những thông tin này, nhưng PCV không bảo đảm chất lượng của các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế và việc lựa chọn Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế nào là do Người Được Bảo Hiểm quyết định. Tuy nhiên PCV sẽ cẩn thận và siêng năng trong việc lựa chọn các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế.

(iii) Sắp xếp Nhập viện

Nếu tình trạng y tế của Người Được Bảo Hiểm quá nghiêm trọng đòi hỏi phải nhập viện, PCV sẽ hỗ trợ Người Được Bảo Hiểm đó nhập viện.

(iv) Giám sát tình trạng y tế trong và sau khi nhập viện

PCV sẽ giám sát tình trạng y tế của Người Được Bảo Hiểm trong và sau khi nhập viện, tuân thủ theo bất kỳ và tất cả các nghĩa vụ về bảo mật và quyền có liên quan.

(v) Phân phối dược phẩm thiết yếu

PCV sẽ sắp xếp phân phối dược phẩm, thuốc và các dụng cụ y tế thiết yếu cần thiết cho việc chăm sóc và/hoặc điều trị cho Người Được Bảo Hiểm mà địa phương của Người Được Bảo Hiểm không có. Việc phân phối dược phẩm, thuốc và các dụng cụ y tế này sẽ tuân theo luật pháp và các qui định của địa phương đó. Người Được Bảo Hiểm sẽ chịu trách nhiệm chi trả các chi phí phân phối phát sinh.

(vi) Đảm bảo chi trả chi phí y tế phát sinh trong thời gian nằm viện

PCV có thể hỗ trợ cho Người Được Bảo Hiểm bằng cách thay mặt Người Được Bảo Hiểm đảm bảo thanh toán các chi phí y tế phát sinh trong suốt thời gian Người Được Bảo Hiểm nằm viện khi chi phí bệnh viện vượt quá 2.500USD.

(vii) Sắp xếp Sơ tán khẩn cấp (chi trả chi phí thực tế)

PCV sẽ sắp xếp việc cung cấp phương tiện vận chuyển bằng đường hàng không và/hoặc đường bộ, chăm sóc y tế trong suốt quá trình vận chuyển, phương tiện liên lạc và tất cả các dịch vụ đi kèm thông thường theo yêu cầu để di chuyển Người Được Bảo Hiểm đến bệnh viện gần nhất có đủ sự chăm sóc y tế thích hợp.

(viii) Sắp xếp việc hồi hương y tế

PCV sẽ sắp xếp việc đưa Người Được Bảo Hiểm trở về Nước Cư Trú sau khi Sơ tán y tế khẩn cấp Người Được Bảo Hiểm và nhập viện sau đó bên ngoài Nước Cư Trú.

PCV sẽ sắp xếp việc cung cấp sự liên lạc thích hợp và những người thông thạo ngoại ngữ, thiết bị y tế lưu động và đội ngũ nhân viên y tế hộ tống.

(ix) Sắp xếp vận chuyển thi hài

Dựa vào chương trình bảo hiểm cụ thể của quý khách, bảng quyền lợi bảo hiểm sẽ thể hiện sự cung cấp quyền lợi Chuyển thi hài về nước. Đối với những chương trình có quyền lợi này, PCV sẽ sắp xếp việc vận chuyển thi hài của Người Được Bảo Hiểm đến sân bay của Nước Xuất Xứ hoặc Nước Cư Trú.

(x) Sắp xếp việc thăm viếng (chi trả một vé máy bay khứ hồi hạng thường)

PCV sẽ sắp xếp một vé máy bay khứ hồi hạng thường cho một người thân hoặc một người bạn của Người Được Bảo Hiểm để chăm sóc Người Được Bảo Hiểm, khi đang đi du lịch một mình, nằm viện bên ngoài Nước Cư Trú quá năm (5) ngày.

(xi) Sắp xếp việc trở về nước cho trẻ em (chi trả vé máy bay một chiều hạng thường)

PCV sẽ sắp xếp vé máy bay một chiều hạng thường cho việc đưa trẻ em dưới 16 tuổi không có người chăm sóc trở về Nước Cư Trú do Người Được Bảo Hiểm đi cùng bị nằm viện hoặc bị sơ tán y tế khẩn cấp. Nếu cần thiết sẽ có người hộ tống.

(xii) Sắp xếp chỗ ở (chi trả 150USD/ngày, tối đa là 5 ngày)

PCV sẽ sắp xếp chỗ ở trong khách sạn cho Người Được Bảo Hiểm liên quan đến sự cố đòi hỏi phải Sơ tán khẩn cấp, Hồi hương y tế khẩn cấp hoặc nhập viện trước khi Người Được Bảo Hiểm có thể bay.

Trong trường hợp Người Được Bảo Hiểm đang đi du lịch ở khoảng cách xa 150 km bên ngoài Nơi Cư Trú trong thời gian không quá 90 ngày liên tục; và việc đi du lịch không nhằm mục đích đạt được hay tìm kiếm bất kỳ việc điều trị y tế hay phẫu thuật nào, thì Người Được Bảo Hiểm có quyền sử dụng các dịch vụ trợ giúp du lịch khẩn cấp.

HỖ TRỢ DU LỊCH

(i) Thông tin về việc yêu cầu tiêm chủng và thị thực

PCV sẽ cung cấp thông tin liên quan đến các yêu cầu về thị thực và tiêm chủng của các nước, những yêu cầu đó được ghi rõ trong ấn bản mới nhất của Tổ Chức Y Tế Thế Giới "Những Yêu Cầu về Giấy Chứng Nhận Kỳ Nghỉ và Tư Vấn Sức Khỏe cho Du Lịch Quốc Tế" (dành cho việc tiêm chủng) và "Hướng dẫn ABC đối với Thông Tin Du Lịch Quốc Tế" (dành cho thị thực). Thông tin này sẽ được cung cấp cho Người Được Bảo Hiểm bất cứ lúc nào, dù Người Được Bảo Hiểm có đang đi du lịch hay không hoặc xảy ra trường hợp khẩn cấp. PCV sẽ thông báo cho Người Được Bảo Hiểm đang yêu cầu những thông tin đó rằng PCV chỉ đơn giản truyền đạt những yêu cầu được công bố trong một tài liệu và PCV sẽ nói rõ tên tài liệu đó.



(ii) Thông tin về người phiên dịch

PCV sẽ cung cấp tên, số điện thoại và, nếu có thể và được yêu cầu, giờ mở cửa văn phòng của những người phiên dịch ở nước ngoài.

Mặc dù PCV cung cấp những thông tin này, nhưng PCV không bảo đảm chất lượng của các nhà cung cấp dịch vụ và việc lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ nào là do Người Được Bảo Hiểm quyết định. Tuy nhiên PCV sẽ cẩn thận và siêng năng trong việc lựa chọn các nhà cung cấp dịch vụ.

(iii) Hỗ trợ hành lý bị mất/đến chậm

PCV sẽ hỗ trợ Người Được Bảo Hiểm bị mất hành lý trong khi đang đi du lịch bên ngoài Nước Cư Trú bằng cách hướng dẫn Người Được Bảo Hiểm đến các cơ quan thích hợp có liên quan.

(iv) Hỗ trợ việc mất hộ chiếu

PCV sẽ hỗ trợ Người Được Bảo Hiểm bị mất hộ chiếu trong khi đang đi du lịch bên ngoài Nước Cư Trú bằng cách hướng dẫn Người Được Bảo Hiểm đến các cơ quan thích hợp có liên quan.

(v) Thông tin về pháp lý

PCV sẽ cung cấp cho Người Được Bảo Hiểm tên, địa chỉ, số điện thoại và, nếu Người Được Bảo Hiểm yêu cầu và nếu sẵn có, giờ làm việc của các luật sư và những người đang hành nghề pháp lý. PCV sẽ không đưa ra bất cứ sự tư vấn pháp lý nào cho Người Được Bảo Hiểm.

Mặc dù PCV cung cấp những thông tin này, nhưng PCV không bảo đảm chất lượng của các nhà cung cấp dịch vụ và việc lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ nào là do Người Được Bảo Hiểm quyết định. Tuy nhiên PCV sẽ cẩn thận và siêng năng trong việc lựa chọn các nhà cung cấp dịch vụ.

(vi) Thông tin về Đại sứ quán

PCV sẽ cung cấp địa chỉ, số điện thoại và giờ mở cửa của lãnh sự quán thích hợp gần nhất và đại sứ quán trên khắp thế giới.

Trong trường hợp có đình công, chiến tranh, các hoạt động khủng bố hoặc tình trạng náo động xã hội khác, các điều kiện thời tiết bất lợi, các sự biến động địa chất, PCV sẽ cố gắng hỗ trợ nhưng không bắt buộc theo các điều khoản và điều kiện của Hợp đồng.

Vui lòng tham khảo các chi tiết về loại trừ trong Hợp đồng bảo hiểm.



III. CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ Y TẾ TRONG HỆ THỐNG THANH TOÁN TRỰC TIẾP

Hệ thống thanh toán trực tiếp của chúng tôi cung cấp quyền lợi khám chữa bệnh không cần sử dụng tiền mặt tại một loạt các bệnh viện, phòng khám và các chuyên gia y tế Việt Nam. Một danh sách đầy đủ của mạng lưới thanh toán trực tiếp có thể tải về tại đường dẫn:

<https://pacificcross.com.vn/vi/danh-sach-benh-vien-phong-kham/>.

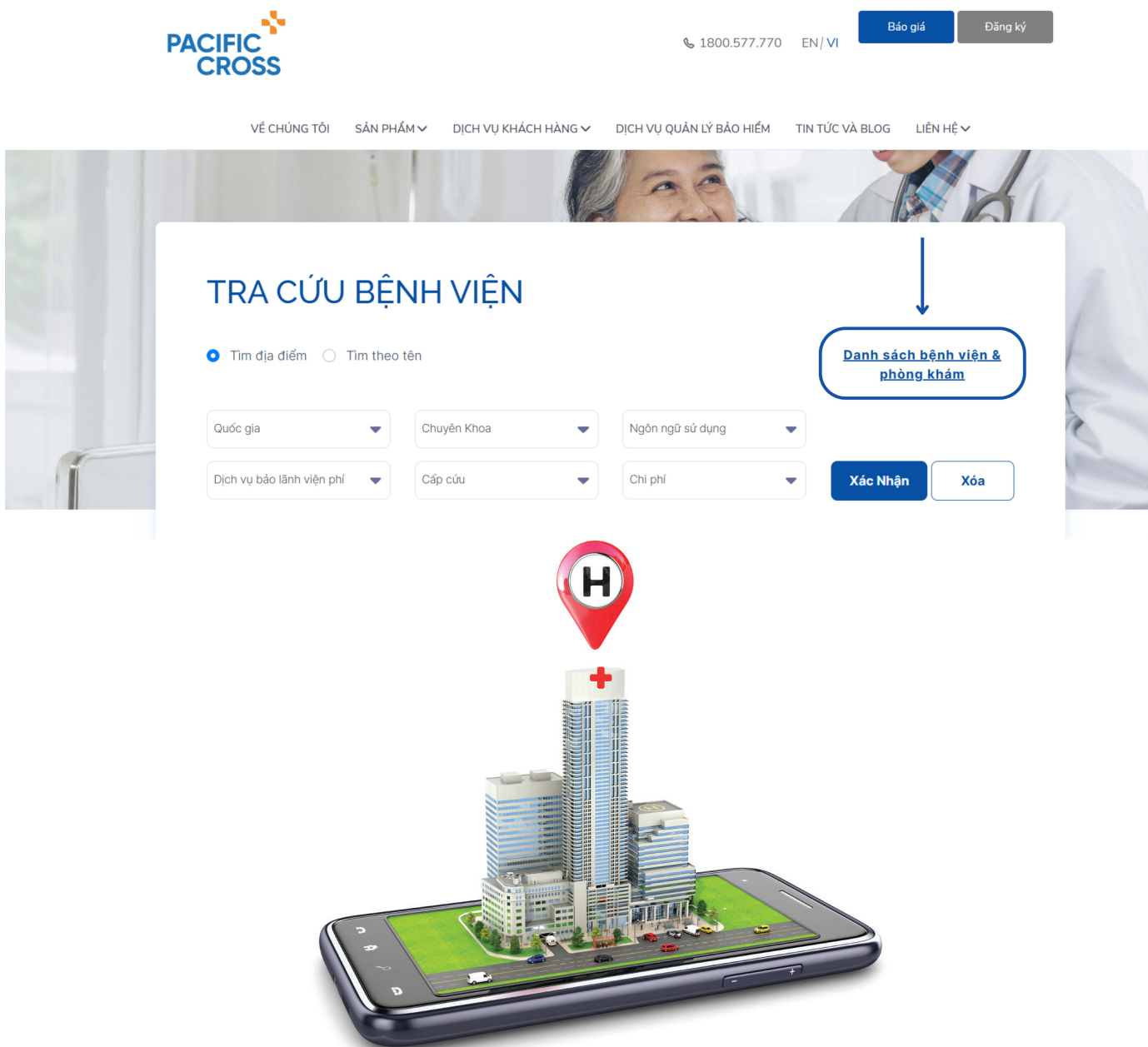
Mỗi nhà cung cấp có quy trình riêng cho các Dịch vụ thanh toán trực tiếp và danh sách của hệ thống thanh toán trực tiếp có thể được cập nhật và thay đổi thường xuyên, vui lòng truy cập vào trang web của chúng tôi để nhận bản mới nhất. Chúng tôi thường yêu cầu báo cáo y khoa sơ bộ để xác nhận bệnh tật được bảo hiểm theo hợp đồng bảo hiểm của quý khách.

Chúng tôi cũng phát triển một công cụ trực tuyến giúp quý khách dễ dàng tìm kiếm một nhà cung cấp y tế tại Việt Nam. Quý khách có thể truy cập vào website của chúng tôi để tìm kiếm các thông tin của các nhà cung cấp y tế như: chuyên khoa, địa chỉ, giờ làm việc, có dịch vụ thanh toán trực tiếp hay không, ...

LÀM THẾ NÀO ĐỂ TÌM MỘT NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ Y TẾ TRÊN WEBSITE?

Vui lòng truy cập vào trang www.pacificcross.com.vn, chọn mục "Tìm Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế" tại menu góc dưới bên phải (hoặc truy cập trực tiếp vào đường link: <https://pacificcross.com.vn/vi/danh-sach-benh-vien-phong-kham/>).

Nếu quý khách muốn tải danh sách đầy đủ các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế có Dịch Vụ Thanh Toán Trực Tiếp, vui lòng nhấp vào đường dẫn màu xanh bên phải "Danh sách bệnh viện & phòng khám".



IV. THỦ TỤC YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

QUY TRÌNH BẢO LÃNH CHI PHÍ Y TẾ

1 GIAI ĐOẠN CHUẨN BỊ

Quý khách chuẩn bị các giấy tờ tùy thân, xuất trình cho Cơ sở y tế (CSYT) có liên kết bảo lãnh chi phí y tế và thực hiện theo hướng dẫn của CSYT, chi tiết như sau:

- Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân/Hộ chiếu;
- Giấy khai sinh (nếu Người được bảo hiểm(NĐBH) < 18 tuổi);
- Thẻ bảo hiểm hoặc Giấy chứng nhận bảo hiểm;
- Điền thông tin và ký tên vào Giấy yêu cầu bảo lãnh viện phí (CSYT sẽ hướng dẫn);
- Bổ sung chứng từ thiếu (trường hợp CSYT có yêu cầu);
- Nộp tiền tạm ứng (tùy thuộc quy định của mỗi CSYT).

2 NHẬN KẾT QUẢ BẢO LÃNH

Trường hợp quý khách được xác nhận bảo lãnh:

- Bảo lãnh nội trú: PCV sẽ xác nhận bảo lãnh trong vòng 24 tiếng kể từ lúc nhận yêu cầu bảo lãnh từ CSYT.
- Bảo lãnh ngoại trú: PCV sẽ xác nhận kết quả bảo lãnh trong vòng 30 phút kể từ lúc nhận yêu cầu bảo lãnh từ CSYT.

Trường hợp quý khách không được bảo lãnh:

- Quý khách thanh toán trước, thu thập đầy đủ chứng từ (*) và gửi hồ sơ yêu cầu bồi thường về cho PCV xem xét bồi thường sau.

3 GIAI ĐOẠN KẾT THÚC

Quý khách thực hiện theo hướng dẫn của CSYT:

- Kiểm tra thông tin và ký xác nhận trên hóa đơn (nếu CSYT yêu cầu);
- Nhận lại tiền hoàn ứng (nếu có).

Ghi chú: Các nhà cung cấp dịch vụ y tế trong hệ thống bảo lãnh chi phí y tế được PCV cập nhật thường xuyên. Vui lòng truy cập đường link <https://pacificcross.com.vn/vi/danh-sach-benh-vien-phong-kham/> để xem và chọn nhà cung cấp phù hợp.

HƯỚNG DẪN YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

01



THU THẬP CHỨNG TỪ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG (YCBT)

Quý khách vui lòng thu thập đầy đủ chứng từ theo yêu cầu được liệt kê bên dưới (*).

02



GỬI HỒ SƠ YCBT CHO PCV

Quý khách vui lòng gửi các chứng từ YCBT cho Pacific Cross Việt Nam (PCV) qua một trong các cách thức sau:

1. Bản gốc:

- Gửi trực tiếp tại văn phòng PCV, hoặc
- Gửi theo đường bưu điện về văn phòng PCV.

2. Bản sao, hình ảnh:

- Chụp hình/scan tất cả chứng từ YCBT với chất lượng hình ảnh tốt nhất;
- Gửi tất cả bản scan/hình ảnh những chứng từ YCBT đến hộp thư điện tử: claimsubmission@pacificcross.com.vn, hoặc qua ứng dụng điện thoại của PCV.

03



NHẬN YÊU CẦU VÀ GỬI BỔ SUNG THÔNG TIN / CHỨNG TỪ (NẾU CÓ)

1. Trường hợp hồ sơ YCBT của quý khách chưa đủ thông tin/chứng từ, PCV sẽ gửi thư điện tử cho quý khách yêu cầu bổ sung thông tin/chứng từ còn thiếu.
2. Gửi bổ sung thông tin/chứng từ cho PCV theo hướng dẫn trong thư.

04



NHẬN THÔNG BÁO KẾT QUẢ BỒI THƯỜNG

Thông báo kết quả bồi thường sẽ được gửi bằng thư điện tử cho quý khách trong vòng 05 ngày kể từ ngày PCV nhận được đầy đủ thông tin/chứng từ.

05



NHẬN TIỀN BỒI THƯỜNG

1. Bồi thường toàn phần: nhận tiền bồi thường trong vòng 03 ngày kể từ ngày nhận kết quả bồi thường.
2. Bồi thường một phần: trong vòng 03 ngày kể từ ngày nhận kết quả bồi thường, nếu quý khách không có phản hồi về kết quả bồi thường, quý khách sẽ nhận tiền bồi thường trong vòng 03 ngày tiếp theo sau đó.

(*) CHỨNG TỪ YÊU CẦU GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM

ĐỐI VỚI THĂM KHÁM, ĐIỀU TRỊ Ở VIỆT NAM

- Chứng từ bản sao, chụp, hình ảnh.

ĐỐI VỚI THĂM KHÁM, ĐIỀU TRỊ Ở NƯỚC NGOÀI

- Yêu cầu bản giấy gốc hóa đơn tài chính/phieu thu. Các chứng từ còn lại có thể là bản sao, chụp, hình ảnh.

YÊU CẦU CHUNG CHO TẤT CẢ QUYỀN LỢI

- Giấy Yêu Cầu Giải Quyết Quyền Lợi Bảo Hiểm có chữ ký và được điền đầy đủ thông tin;
- Bảng kê chi tiết của tất cả các chi phí liên quan;
- Hóa đơn:
 - Hóa đơn giấy (hoặc phiếu thu) gốc: đối với chứng từ được phát hành ngoài Việt Nam;
 - Hóa đơn VAT điện tử: kèm đường link và mã tra cứu; nếu là hóa đơn chuyển đổi, yêu cầu bản gốc có chữ ký người chuyển đổi.

YÊU CẦU RIÊNG CHO TỪNG QUYỀN LỢI

A. Y TẾ

- Báo cáo y tế ghi rõ chẩn đoán và chỉ định điều trị (Báo cáo bác sĩ, Báo cáo y khoa, Phiếu thăm khám, Sổ khám bệnh, v.v...);

- Giấy chứng nhận phẫu thuật (*trường hợp phẫu thuật*);
- Giấy ra/xuất viện (*trường hợp điều trị nội trú hoặc điều trị trong ngày*);
- Tóm tắt xuất viện (*trường hợp điều trị nội trú*) (nếu có);
- Đơn/Toa thuốc ghi rõ chẩn đoán;
- Tất cả Giấy/Phiếu chỉ định của bác sĩ (nếu có);
- Tất cả các kết quả cận lâm sàng (gồm: xét nghiệm, siêu âm, x-ray, v.v...) (nếu có);
- Các chứng từ có liên quan khác (nếu có).

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: do bác sĩ điều trị thực hiện (trong trường hợp bác sĩ điều trị chỉ định một phác đồ điều trị mới sau khi hoàn tất phác đồ điều trị trước đó, hoặc sau mỗi 5 lần điều trị).

B. NHA KHOA

- Báo cáo kiểm tra răng miệng: do bác sĩ điều trị/nha sĩ thực hiện, được yêu cầu cho việc nộp yêu cầu bồi thường nha khoa đầu tiên. Nếu hợp đồng đã qua thời gian chờ 06 tháng thì báo cáo này được miễn;
- Báo cáo kiểm tra nha khoa: do người được bảo hiểm và bác sĩ điều trị/nha sĩ hoàn tất thông tin.

C. TAI NẠN CÁ NHÂN

- Biên bản của cảnh sát/Kết luận của cơ quan công an;
- Giấy phép lái xe (*trường hợp tai nạn giao thông*);
- Biên bản giám định hiện trường (nếu có);
- Tường trình tai nạn;
- Giấy chứng thương (*trường hợp thương tật*);
- Giấy chứng tử (*trường hợp tử vong*);
- Biên bản khám nghiệm tử thi (*trường hợp tử vong*) (nếu có);
- Chứng từ chứng minh quyền thừa kế hợp pháp và các giấy tờ liên quan (*trường hợp tử vong*).

D. DU LỊCH

YÊU CẦU CHUNG CHO TẤT CẢ QUYỀN LỢI BẢO HIỂM DU LỊCH

- Giấy chứng nhận Bảo hiểm du lịch;
- Thẻ lên máy bay;
- Bản sao tất cả các trang hộ chiếu, thị thực;
- Bản sao vé máy bay;
- Thông tin đặt chỗ.

YÊU CẦU RIÊNG CHO TỪNG QUYỀN LỢI BẢO HIỂM DU LỊCH

1. CHI PHÍ Y TẾ

Như trên – phần A.

2. TAI NẠN CÁ NHÂN

Như trên – phần C.

3. HÀNH LÝ VÀ ĐỒ DÙNG CÁ NHÂN

- Biên bản tường trình (ngày giờ, địa điểm, nguyên nhân của sự việc) có xác nhận của hãng vận chuyển/khách sạn/cảnh sát địa phương/cơ quan có thẩm quyền tại nơi xảy ra sự việc;
- Danh sách các đồ vật bị mất/thiệt hại (bao gồm chi tiết đồ vật, mẫu mã, số lượng, giá trị bằng tiền mặt);
- Văn bản xác nhận của hãng vận chuyển hoặc bên thứ ba chịu trách nhiệm về số tiền có thể thu hồi; Chúng
- cứ bằng văn bản chứng minh về giá trị các đồ vật bị mất/thiệt hại (như bản gốc các hóa đơn);
- Hóa đơn gốc cho việc sửa chữa hoặc thay thế cho đồ vật bị mất/thiệt hại hoặc cấp lại giấy tờ du lịch (hộ chiếu, thị thực) có thể hiện ngày sửa chữa/thay thế/cấp lại;
- Chứng từ thể hiện việc thay thế là cần thiết (tùy từng tình huống cụ thể).

Lưu ý: khách hàng phải thông báo về việc mất mát/thiệt hại trong vòng 24 giờ.

4. HÀNH LÝ ĐẾN CHẬM

- Hành trình chuyến đi;
- Biên bản bất thường đối với hành lý (xác nhận của hãng vận chuyển về tình trạng của hành lý);
- Danh sách các vật dụng cá nhân, quần áo thiết yếu và hóa đơn mua hàng đi kèm;
- Biên nhận về việc ký gửi/nhận lại hành lý có xác nhận của hãng vận chuyển.

Lưu ý: chỉ được xem xét khi xảy ra ở nước ngoài.

5. CHUYẾN ĐI BỊ TRÌ HOÃN

- Hành trình chuyến đi dự kiến ban đầu;
- Biên bản tường trình về phần chuyến đi không sử dụng;
- Chứng từ chính thức của Nhà vận chuyển nêu rõ nguyên nhân, ngày, giờ và khoảng thời gian chuyến bay/phương tiện vận chuyển công cộng bị trì hoãn.

6. RÚT NGẮN CHUYẾN ĐI/HỦY BỎ CHUYẾN ĐI

- Hành trình chuyến đi dự kiến ban đầu;
- Biên bản tường trình về phần chuyến đi không sử dụng;
- Chứng từ chính thức của Nhà vận chuyển nêu rõ thông tin về phần chuyến đi bị hủy, phí hủy chuyến và số tiền hoàn lại;
- Hóa đơn mua vé máy bay (nếu có);
- Hóa đơn của khoản tiền đã thanh toán trước một phần/toàn bộ (nếu có);
- Hóa đơn khách sạn (nếu có);
- Hóa đơn của việc đi lại bằng phương thức vận chuyển thay thế (nếu có);
- Báo cáo y tế/Giấy chứng tử/Biên bản tòa án/Cơ quan kiểm dịch và các chứng từ liên quan khác (nếu hủy chuyến do tử vong/ốm đau nặng/thương tích nghiêm trọng/là người làm chứng trong vụ kiện tụng/bị kiểm dịch bắt buộc);
- Các chứng từ bổ sung chứng minh mối quan hệ với người thân (nếu có).

7. TRÁCH NHIỆM CÁ NHÂN

- Văn bản khiếu nại về bản chất và tình trạng của sự việc (thời gian, địa điểm, tính chất sự việc);
- Số tiền yêu cầu bồi thường và tất cả chứng từ liên quan với bên khiếu nại thứ ba;
- Thông tin liên lạc của bên khiếu nại thứ ba;
- Văn bản yêu cầu của tòa án/yêu cầu tố tụng từ bên thứ ba/trao đổi pháp lý với luật sư (nếu có).

Lưu ý chung: Tùy theo từng trường hợp cụ thể, chúng tôi có thể yêu cầu thêm chứng từ cần thiết khác.

GHỊ CHÚ

1. PCV chỉ thanh toán bồi thường khi nhận được chứng từ như yêu cầu.
2. Đối với hồ sơ bồi thường được nhận qua thư điện tử, PCV sẽ tiến hành xem xét trước cho quý khách, sau khi nhận được đầy đủ chứng từ như yêu cầu PCV sẽ tiến hành bồi thường.
3. PCV có quyền giải quyết lại hồ sơ với kết quả bồi thường mới nếu thông tin/chứng từ bản gốc không giống với bản sao/hình ảnh mà PCV đã nhận được trước đó.
4. PCV thanh toán bồi thường bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản bằng tiền đồng Việt Nam.
 - Trường hợp quý khách nhận bồi thường bằng tiền mặt tại văn phòng PCV, vui lòng xuất trình giấy tờ tùy thân (CMND, CCCD hoặc hộ chiếu) cho PCV.
 - Người được ủy quyền cần xuất trình Giấy ủy quyền và giấy tờ tùy thân kèm bản sao giấy tờ tùy thân của NĐBH hoặc Người thụ hưởng hợp pháp.
5. Trong mọi trường hợp, yêu cầu bồi thường phải được gửi cho chúng tôi trong vòng 365 ngày kể từ ngày xảy ra sự kiện bảo hiểm, nếu không yêu cầu bồi thường sẽ bị từ chối.

V. BẠN CÓ THỂ TÌM THẤY GÌ TRÊN WEBSITE CỦA CHÚNG TÔI?

BẠN CÓ THỂ TÌM THẤY GÌ TRÊN WEBSITE CỦA CHÚNG TÔI?

 <https://pacificcross.com.vn/>



Trang web của chúng tôi cung cấp rất nhiều thông tin cho các khách hàng về chương trình bảo hiểm và các dịch vụ hỗ trợ. Quý khách có thể tải về tất cả các mẫu đơn và tài liệu vào bất cứ lúc nào quý khách cần bằng cách nhấp chọn mục DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG (<https://pacificcross.com.vn/vi/dich-vu-khach-hang/>).

LÀM THẾ NÀO ĐỂ TRUY CẬP

Vui lòng truy cập vào trang web:

www.pacificcross.com.vn

Chọn mục DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG,

Hãy nhìn bảng danh mục bên phải và chọn mục thông tin quý khách cần.

CHÚNG TÔI CÓ NHỮNG MỤC THÔNG TIN SAU:

1. CÁC MẪU ĐƠN

Trong mục này quý khách có thể tìm thấy các mẫu Đơn Yêu Cầu Bảo Hiểm, Đơn Yêu Cầu Bồi Thường Bảo Hiểm, Bảng Khai Báo Về Y Tế và Báo cáo cho một số bệnh tật đặc biệt và mẫu Thay Đổi Hợp Đồng Bảo Hiểm để thay đổi chương trình bảo hiểm của quý khách.

2. TÌM NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ Y TẾ

Một công cụ trực tuyến giúp quý khách dễ dàng tìm kiếm một nhà cung cấp y tế tại Việt Nam. Quý khách có thể truy cập vào website của chúng tôi để tìm kiếm các thông tin của các nhà cung cấp y tế như: chuyên khoa, địa chỉ, giờ làm việc, có dịch vụ thanh toán trực tiếp hay không, ... Chúng tôi thường xuyên cập nhật mạng lưới thanh toán trực tiếp cũng như các bệnh viện và phòng khám mới trong mục này.

3. THÔNG TIN HỖ TRỢ VÀ SƠ TÁN KHẨN CẤP

Quý khách có thể tìm thấy tất cả các thông tin về các dịch vụ và thủ tục của Dịch Vụ Hỗ Trợ và Sơ Tán Khẩn Cấp trong mục này.

4. THÔNG TIN BẢO LÃNH THANH TOÁN

Bất cứ khi nào bạn đi khám điều trị bệnh tại một nhà cung cấp dịch vụ y tế tại Việt Nam, họ sẽ yêu cầu việc Bảo Lãnh Thanh Toán trước khi cung cấp dịch vụ. Quý khách vui lòng truy cập trang này để biết các thủ tục và yêu cầu của chúng tôi để cung cấp thư bảo lãnh thanh toán cho các nhà cung cấp dịch vụ y tế bất kỳ nơi đâu trên thế giới.

5. THÔNG TIN VỀ THỦ TỤC YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

Việc làm hồ sơ yêu cầu bồi thường là một quy trình rõ ràng và hợp lý. Chúng tôi cân bằng chứng cho thấy tình trạng đó được bảo hiểm theo Hợp đồng bảo hiểm của quý khách, bằng chứng về việc điều trị y tế và bằng chứng về thanh toán. Trong mục này quý khách có thể biết những chứng từ nào là cần thiết và phải được thu thập. Nếu quý khách có bất cứ vấn đề nào trong việc làm hồ sơ yêu cầu bồi thường, các nhân viên Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi luôn sẵn lòng giúp đỡ quý khách.

6. THÔNG TIN VỀ SỨC KHỎE

Pacific Cross Việt Nam ủng hộ tất cả các khách hàng tận hưởng một cuộc sống trường thọ và khỏe mạnh. Để hỗ trợ cho việc này, chúng tôi cung cấp nhiều thông tin về sơ cấp cứu và sức khỏe tổng quát.

Hiển nhiên là tất cả thông tin trên thế giới đều không thể thay thế được lời khuyên của một chuyên gia y tế, vì thế nếu quý khách cảm thấy chính bản thân mình không khỏe hoặc trong tình trạng cấp cứu y tế, hãy nhờ một chuyên gia y tế khám.

7. THUẬT NGỮ CÁC ĐIỀU KHOẢN BẢO HIỂM

Đây là những thuật ngữ về bảo hiểm sức khỏe. Quý khách sẽ tìm ra nghĩa của một số từ và cụm từ.

8. NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Quý khách sẽ tìm thấy những câu trả lời của các câu hỏi thường gặp về bảo hiểm sức khỏe.

9. MỘT HỢP ĐỒNG BẢO VỆ TRỌN ĐỜI

Pacific Cross Việt Nam đã phát triển một chương trình mang tên 'Một hợp đồng bảo vệ trọn đời' – Policy For Life. Hy vọng rằng khi bạn mua gói bảo hiểm sức khỏe từ chúng tôi, bạn sẽ đồng hành cùng chúng tôi suốt đời, bởi vì khi mối quan hệ của chúng ta càng phát triển, chúng tôi càng trao cho bạn nhiều ưu đãi hơn.

Tìm hiểu thêm tại <https://pacificcross.com.vn/vi/policy-for-life/>.

10. THANH TOÁN PHÍ BẢO HIỂM

PCV đã phát triển một tính năng tiện dụng tại mục Dịch vụ Khách hàng - Công cụ Thanh toán Phí Bảo Hiểm Trực tuyến.

Phương thức thanh toán trực tuyến này là một phương tiện cho phép khách hàng thanh toán phí bảo hiểm đúng hạn mọi lúc mọi nơi, bất cứ khi nào họ cần. Với nhiều phương thức thanh toán thân thiện và an toàn, giờ đây bạn có thể truy cập thông tin hợp đồng bảo hiểm của mình và thực hiện thanh toán trực tuyến một cách thuận tiện mà không cần phải xếp hàng chờ đợi tại ngân hàng hoặc chi nhánh.

Truy cập vào đường dẫn: <https://pacificcross.com.vn/vi/thanh-toan-phi-bao-hiem/>.

