

INSMART – HELPDESK

I. HƯỚNG DẪN CHỨNG TỪ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

TT	CHỨNG TỪ	CÁC YÊU CẦU
1. HỒ SƠ ĐIỀU TRỊ NGOẠI TRÚ		
1.1	Giấy yêu cầu bồi thường (Claim form)	<ul style="list-style-type: none"> - Các thông tin cá nhân như: Ghi đầy đủ họ và tên của người được bảo hiểm, Ngày - tháng - năm sinh, Mã số thẻ bảo hiểm (bao gồm cả phần sau “/” nếu có). - Các thông tin liên lạc: số điện thoại (di động), email, số tài khoản, tên công ty người được bảo hiểm đang làm việc... - Chữ ký ghi rõ họ và tên của người được bảo hiểm hoặc của bố (mẹ) nếu người được bảo hiểm dưới 18 tuổi.
1.2	Chứng từ y tế	<p>Đơn thuốc theo mẫu hoặc Sổ khám bệnh phải có đủ các thông tin sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tên bệnh viện/phòng khám: được in sẵn hoặc thể hiện qua con dấu (dấu vuông hoặc dấu tròn) đóng trên Đơn thuốc hoặc sổ khám bệnh; 2. Ngày khám, chữa bệnh; 3. Họ và tên người bệnh; 4. Tuổi hoặc ngày tháng năm sinh người bệnh; 5. Chẩn đoán bệnh hoặc kết luận của bác sĩ; 6. Bác sĩ khám bệnh: Ký ghi rõ họ và tên; 7. Đóng dấu của cơ sở y tế (phải có). <p><i>Lưu ý:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Theo quy định của Bộ Y tế, nếu bác sĩ sửa đơn thuốc phải ký, ghi rõ họ và tên, ngày bên cạnh chỗ sửa. 2. Mỹ phẩm, thực phẩm chức năng và thuốc bổ không trực tiếp phục vụ việc điều trị bệnh nằm ngoài phạm vi bồi thường. <p>a</p> <p>Cận lâm sàng: là các các xét nghiệm, thăm dò chức năng, chẩn đoán hình ảnh (siêu âm, chụp X-quang, nội soi ...) cần có đủ thông tin sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tên bệnh viện/phòng khám được in sẵn hoặc thể hiện qua con dấu; 2. Ngày khám, chữa bệnh; 3. Tuổi/ngày-tháng-năm sinh, Họ và tên của người được bảo hiểm; 4. Phải có Chỉ định và Kết quả cận lâm sàng kèm theo. <p>b</p> <p>Trường hợp điều trị vật lý trị liệu, châm cứu, xông huyệt, rửa xoang... cần cung cấp các thông tin sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Chỉ định điều trị của bác sĩ phải được thể hiện trên sổ khám bệnh/ đơn thuốc/phiếu theo dõi/phiếu điều trị vật lý-PHCN; 2. Cần ghi rõ: ngày bắt đầu, kết thúc, số lần điều trị. <p>c</p>
1.3	Chứng từ tài chính (yêu cầu hóa đơn tài chính cho chi phí trên VND 200,000)	<p>Biên lai thu tiền khám bệnh/viện phí /Hóa đơn GTGT thu phí các dịch vụ y tế cần có các thông tin sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Thông tin bệnh viện/phòng khám; 2. Ghi đúng họ và tên, địa chỉ người bệnh; 3. Số tiền cụ thể từng loại dịch vụ (nếu hóa đơn ghi gộp phải có bảng kê chi tiết đính kèm); 4. Chữ ký người thu tiền và người đóng tiền; <p>a</p>

			5. Đóng dấu của đơn vị cấp hóa đơn.
		b	<p>Hóa đơn mua thuốc phải có các thông tin sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Con dấu nhà thuốc (ghi tên & địa chỉ nhà thuốc, điện thoại); 2. Ghi đúng họ và tên, địa chỉ người bệnh đồng thời là người được bảo hiểm; 3. Liệt kê các loại thuốc & tiền thuốc theo đơn thuốc: ghi đúng số lượng thuốc, tên thuốc theo chỉ định bác sĩ, ghi rõ đơn giá, đơn vị tính, % thuế và thành tiền; 4. Chữ ký người bán, người mua (ngoại trừ có dấu bán qua điện thoại, email...). <p><i>Lưu ý:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ngày mua thuốc có giá trị 05 ngày kể từ ngày kê đơn, hóa đơn có thể ghi sau những ngày này nhưng không quá 30 ngày kể từ ngày được kê đơn thuốc. Nếu ngày ghi hóa đơn không thuộc giá trị 05 ngày phải nộp kèm hóa đơn bán lẻ/phiếu thu tạm thời có thể hiện ngày mua thuốc thực tế để đảm bảo tính hợp lệ của hồ sơ. 2. Cấm người hành nghề y bán thuốc cho người bệnh dưới mọi hình thức, trừ bác sĩ đông y, y sĩ đông y, lương y và người có bài thuốc gia truyền đã được đăng ký. 3. Không chấp nhận mọi hình thức tách nhiều hóa đơn bán lẻ cho một đơn thuốc.
2. HỒ SƠ ĐIỀU TRỊ RĂNG			
2.1	Giấy yêu cầu bồi thường		Tham khảo phần 1.1
2.2	Chứng từ y tế	a	<p>Sổ khám/ phiếu khám/ phiếu điều trị răng với các thông tin sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tên bệnh viện/phòng nha (được in sẵn hoặc thể hiện qua con dấu - dấu vuông hoặc dấu tròn đóng trên sổ khám bệnh/ phiếu khám); 2. Ngày khám, chữa răng; 3. Ghi đúng họ và tên, tuổi/ngày tháng năm sinh người bệnh đồng thời là người được bảo hiểm; 4. Chẩn đoán bệnh lý răng cần điều trị, Kết quả XQ/Panorex hoặc các kết quả xét nghiệm khác phục vụ cho mục đích điều trị răng (răng sâu, răng viêm tủy...) 5. Chi tiết quá trình điều trị răng (lịch trình điều trị tủy răng, chất liệu trám được sử dụng trong trường hợp trám răng, phương pháp điều trị...) (ví dụ: nhổ răng sâu số 8, hàn răng sâu số 12 bằng amalgam...); 6. Bác sĩ nha khoa ký, ghi rõ họ và tên; 7. Đóng dấu của cơ sở y tế/nha khoa.
		b	Đơn thuốc sau điều trị răng (nếu có) - tham khảo hướng dẫn 1.2.b
2.3	Chứng từ tài chính (yêu cầu hóa đơn tài chính cho chi phí trên VND 200,000)	a	Hóa đơn điều trị ghi rõ khoản mục điều trị... + Bảng kê chi tiết nếu hóa đơn ghi gộp các loại chi phí.
		b	Hóa đơn tiền thuốc - tham khảo hướng dẫn 1.3.b
3. HỒ SƠ ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ, THAI SẢN			
3.1	Giấy yêu cầu bồi thường		Tham khảo phần 2.1
3.2	Chứng từ y tế	a	Các cận lâm sàng (xét nghiệm, thăm dò chức năng, chẩn đoán hình ảnh (chụp, chiếu, siêu âm...)) thực hiện theo yêu cầu của bác sĩ trước khi nhập viện

		<p><i>(Lưu ý thời gian quy định với các chỉ định trên: thực hiện trong vòng 30 ngày trước khi nhập viện hoặc tùy theo quy định từng hợp đồng)</i></p> <p>Các Kết quả cận lâm sàng chỉ cần cung cấp trong trường hợp bệnh nhân có chỉ định của bác sĩ đã chi trả cho các chi phí đó. Chứng từ phải ghi rõ thông tin sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tên bệnh viện/phòng khám được in sẵn hoặc thể hiện qua con dấu bệnh viện (dấu vuông hoặc dấu tròn) 2. Ghi đúng họ và tên, tuổi/ngày tháng năm sinh của người bệnh đồng thời là người được bảo hiểm. 3. Ngày khám bệnh, chỉ định và họ tên bác sĩ chỉ định. 4. Ngày trả kết quả các cận lâm sàng, họ và tên bác sĩ làm cận lâm sàng.
	b	<p>Các chứng từ liên quan đến thời gian Nằm viện</p> <p><i>Lưu ý: Trường hợp lưu viện trong ngày tại phòng khám/ bệnh viện chỉ để làm các thủ thuật chẩn đoán như nội soi, holter...được thanh toán theo quyền lợi ngoại trú.</i></p>
		<p>* Giấy ra viện trường hợp Nằm viện/ Sinh đẻ với các thông tin sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tên bệnh viện; 2. Ghi đúng họ và tên, tuổi/ ngày tháng năm sinh của người bệnh đồng thời là người được bảo hiểm; 3. Thời gian, ngày nhập/ra viện (từ giờ...ngày.... đến giờ...ngày....); 4. Chẩn đoán bệnh hay kết luận bệnh của bác sĩ (đề nghị bác sĩ ghi rõ tên bệnh, vì triệu chứng chưa thể hiện bệnh lý); 5. Phương pháp điều trị của bác sĩ; 6. Ký tên & ghi rõ họ tên của bác sĩ điều trị, trưởng khoa, giám đốc bệnh viện; 7. Đóng dấu bệnh viện. <p><i>Lưu ý quan trọng: Trên giấy ra viện phải có ghi chẩn đoán bệnh (nếu bác sĩ chỉ ghi tình trạng sức khỏe trước thời điểm xuất viện, bệnh nhân lưu ý đề nghị bệnh viện ghi bổ sung ngay thông tin về bệnh/ tai nạn được điều trị để tránh việc phải quay lại bệnh viện yêu cầu bổ sung)</i></p>
		<p>* Giấy chứng nhận phẫu thuật (trong trường hợp phẫu thuật / sinh mổ) với các thông tin sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Thông tin bệnh viện 2. Ghi đúng họ và tên, tuổi/ ngày tháng năm sinh của người bệnh đồng thời là người được bảo hiểm. 3. Phương pháp phẫu thuật và điều trị 4. Ký tên và ghi rõ họ tên của bác sĩ điều trị, trưởng khoa, giám đốc bệnh viện. 5. Đóng dấu bệnh viện.
		<p>* Giấy chuyển viện thể hiện rõ tình trạng bệnh lý và lý do chuyển viện (nếu chuyển viện)</p>
	c	<p>Các giấy tờ liên quan đến Điều trị sau xuất viện</p> <p><i>(Lưu ý: Việc điều trị phải được thực hiện trong vòng 30 ngày ngay sau xuất viện, hoặc tùy theo quy định từng hợp đồng)</i></p> <p>* Đơn thuốc điều trị sau khi xuất viện (nếu có) - tham khảo hướng dẫn 1.2.b;</p> <p>* Tái khám ngay sau xuất viện và Hóa đơn cho chi phí tái khám, cận lâm sàng, đơn thuốc - tham khảo hướng dẫn phần Điều trị ngoại trú.</p> <p><i>Chỉ định tái khám này phải được bác sĩ ghi trên Giấy ra viện/Đơn thuốc</i></p>

			<i>sau xuất viện</i>
3.3	Chứng từ tài chính (yêu cầu hóa đơn tài chính cho chi phí trên VND 200,000)	a	Biên lai thu tiền viện phí/Hóa đơn GTGT dịch vụ y tế trước khi xuất viện + Bảng kê chi tiết cho hóa đơn - tham khảo hướng dẫn 1.3.b
		b	Hóa đơn cho các chi phí điều trị trong thời gian nằm viện... + Bảng kê chi tiết viện phí - tham khảo hướng dẫn 1.3.b
		c	Hóa đơn tiền thuốc sau khi xuất viện - tham khảo hướng dẫn 1.3.b
4. CHỨNG TỪ BỔ SUNG - TRƯỜNG HỢP ĐIỀU TRỊ TAI NẠN & YÊU CẦU BỒI THƯỜNG MẤT GIẢM THU NHẬP			
4.1	Bản tường trình tai nạn	a	Trường hợp Tai nạn sinh hoạt: Bản tường trình tai nạn có chữ ký của người bị nạn
		b	Trường hợp Tai nạn lao động: Bản tường trình tai nạn có xác nhận của Công ty
		c	Trường hợp Tai nạn giao thông + Bản tường trình tai nạn có xác nhận của công ty, đặc biệt, trong trường hợp Tai nạn giao thông nghiêm trọng (ví dụ: tai nạn gây thương tật nghiêm trọng hay gây chết người hay liên quan đến bên thứ 3...) cần cung cấp: Biên bản kết luận của công an hay chính quyền địa phương. + Bản copy giấy phép lái xe, giấy tờ xe và biên bản kết luận nồng độ cồn trong máu trong trường hợp NĐBH bị tai nạn khi đang lái xe. <i>(Lưu ý: Trường hợp người được bảo hiểm không phải là người điều khiển phương tiện giao thông khi bị tai nạn, cần ghi rõ trong bản tường trình tai nạn).</i>
4.2	Chứng từ yêu cầu bồi thường trợ cấp lương	Chỉ định nghỉ của bác sĩ trên Giấy ra viện, sổ khám, phiếu khám ... (trường hợp Điều trị Tai nạn): - Giấy nghỉ hưởng BHXH- bản photocopy (nếu có); - Xác nhận lương và số ngày nghỉ việc thực tế của Phòng nhân sự.	

LƯU Ý:

(1) Lưu ý về con dấu trên chứng từ:

- ✓ Việc đóng dấu trên các chứng từ y tế là yêu cầu bắt buộc; không có chứng từ y tế - công ty bảo hiểm không có cơ sở để bồi thường cho khách hàng.
- ✓ Cơ sở y tế không chủ động đóng dấu trên chứng từ y tế, người được bảo hiểm phải lưu ý chủ động hỏi/địa điểm để hoàn thiện việc đóng dấu lên các chứng từ y tế của mình ngay trong ngày khám, chữa bệnh.

(2) Lưu ý về việc thu thập hóa đơn

- ✓ **Chi phí điều trị:**
 - Chi phí dưới 200.000VND: Phiếu thu hoặc biên lai thu tiền có dấu của cơ sở y tế.
 - Chi phí trên 200.000VND: yêu cầu có Hóa đơn GTGT đối với các bệnh viện/ phòng khám tư; yêu cầu Biên lai thu tiền lệ phí, viện phí theo mẫu của Tổng cục thuế đối với Bệnh viện/ cơ sở y tế công lập.
- ✓ **Chi phí thuốc điều trị:**
 - Chi phí dưới 200.000VND: Hóa đơn bán lẻ có dấu của nhà thuốc.
 - Chi phí trên 200.000VND: Hóa đơn GTGT của nhà thuốc.
- ✓ **Thông tin trên hóa đơn:**

- Ghi đúng, đủ tên người bệnh đồng thời là người được bảo hiểm.
- Địa chỉ của người khám bệnh hoặc địa chỉ công ty.

(Khách hàng không phải cung cấp tên, địa chỉ và mã số thuế của công ty trên hóa đơn)

Yêu cầu về hóa đơn tài chính với chi phí trên 200.000VND là yêu cầu bắt buộc của Nhà nước; trong trường hợp khách hàng không lấy được hóa đơn tài chính thì Công ty bảo hiểm chỉ bồi thường tối đa là 200.000VND cho hóa đơn thường (hóa đơn bán lẻ).

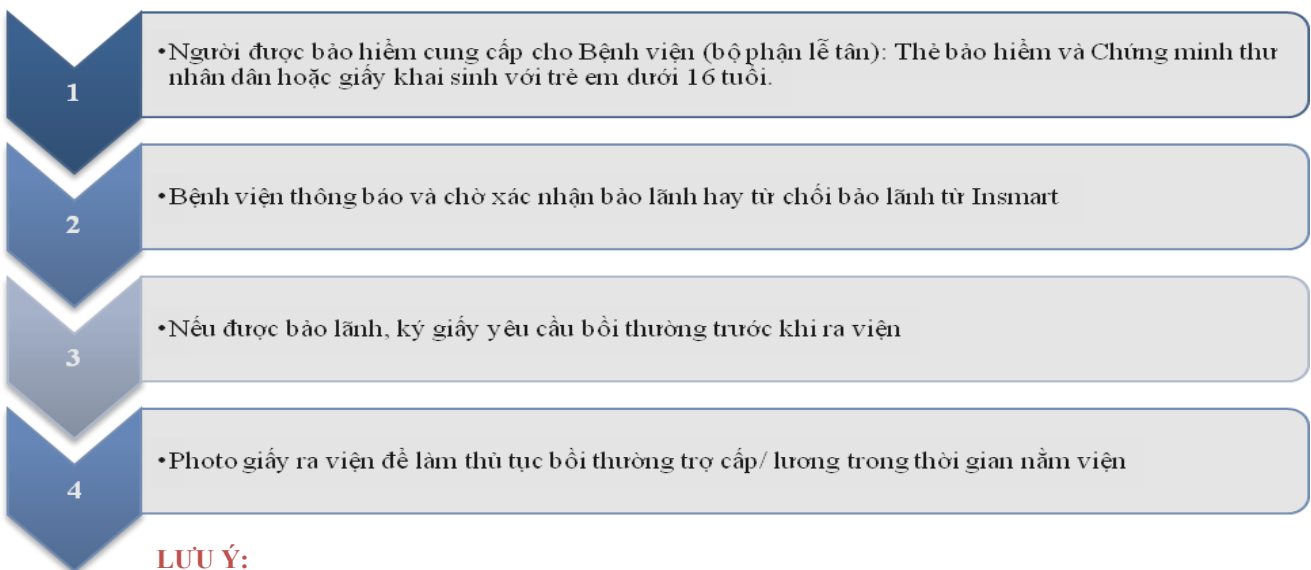
Tại các cơ sở y tế, hóa đơn thường được cấp tại phòng Tài chính – kế toán, do đó Khách hàng vui lòng hỏi nơi lấy hóa đơn tài chính khi thanh toán tiền.

(3) Lưu ý về hướng dẫn thu thập chứng từ:

Trong trường hợp hồ sơ phức tạp Insmart sẽ yêu cầu bổ sung các chứng từ khác để làm rõ hồ sơ, thuận lợi cho việc xem xét bồi thường các chi phí phát sinh.

(4) Trong trường hợp tử vong → vui lòng liên hệ với Insmart để được hướng dẫn chi tiết.

II. HƯỚNG DẪN QUY TRÌNH BẢO LÃNH VIỆN PHÍ



- ✓ Chỉ áp dụng trong điều trị nội trú và trong hệ thống bệnh viện kèm theo hợp đồng.
- ✓ Xuất trình thẻ ngay sau khi nhập viện.
- ✓ Trường hợp tai nạn, hay nhập viện vào ngày nghỉ, ngày lễ, công ty bảo hiểm có thể từ chối bảo lãnh do chưa đủ thông tin cần thiết. Vui lòng thanh toán trước và yêu cầu bồi thường sau.