

Q&A

1. Thẻ Master Care được sử dụng trong những trường hợp nào? Ở đâu?

Khi người được bảo hiểm (NĐBH) phải điều trị nội trú (nhập viện) trong bệnh viện thuộc hệ thống bảo lãnh viện phí (BLVP) của Bảo hiểm và được công ty bảo hiểm xác nhận nguyên nhân nhập viện nằm trong phạm vi bảo hiểm.

Cách sử dụng thẻ: khi nhập viện người được bảo hiểm cần xuất trình thẻ và chứng minh nhân dân cho bộ phận tiếp tân của Bệnh viện để được hướng dẫn các thủ tục bảo lãnh.

Mở rộng: Một số Khách hàng được BLVP ngoại trú/ Nha khoa nên thẻ Master Care được sử dụng trong trường hợp này. Cách sử dụng thẻ: như trên

2. Thế nào là tai nạn? Thế nào là bệnh?

Tai nạn: Các sự kiện bất ngờ gây ra bởi các tác động hữu hình bên ngoài. Sự kiện này gây ra tổn hại trên cơ thể người được bảo hiểm, xảy ra ngoài ý muốn và ngoài tầm kiểm soát của người được bảo hiểm, và là nguyên nhân trực tiếp làm cho Người được bảo hiểm bị chết hoặc thương tật thân thể.

Ôm đau, bệnh tật: tình trạng sức khỏe bất thường so với tình trạng sức khỏe thông thường.

3. Ngộ độc thức ăn có được bảo hiểm hay không?

Ngộ độc thức ăn có được bảo hiểm. Các quyền lợi bao gồm bồi thường lương, tử vong/ thương tật vĩnh viễn, chi phí y tế sẽ được bồi thường nếu có thỏa thuận trong hợp đồng.

4. Những bệnh gì được xem là bệnh nghề nghiệp?

- a. Nhiễm độc chì và các hợp chất chì.
- b. Nhiễm độc Benzen và các đồng đẳng.
- c. Nhiễm độc thủy ngân và các hợp chất thủy ngân.
- d. Bụi phổi do Silic.
- e. Bụi phổi do Amiăng
- f. Nhiễm độc Mangan và các hợp chất của Mangan
- g. Nhiễm các tia phóng xạ và tia X
- h. Bệnh điếc nghề nghiệp do tiếng ồn
- i. Loét da, loét vách ngăn mũi, viêm da, chàm tiếp xúc
- j. Bệnh xam da nghề nghiệp
- k. Bệnh rung chuyển nghề nghiệp
- l. Bệnh bụi phổi bông
- m. Bệnh lao nghề nghiệp
- n. Bệnh viêm gan do Virut nghề nghiệp
- o. Bệnh do xoắn khuẩn Leptospira nghề nghiệp
- p. Bệnh nhiễm độc TNT (Trinitrotoluen)
- q. Bệnh nhiễm độc Asen và các hợp chất Asen nghề nghiệp
- r. Bệnh nhiễm độc Nicotin nghề nghiệp
- s. Bệnh nhiễm độc hóa chất trừ sâu nghề nghiệp 20. Bệnh giảm áp mãn tính nghề nghiệp
- t. Bệnh viêm phế quản mạn tính nghề nghiệp

- u. Bệnh hen phế quản nghề nghiệp
- v. Bệnh nhiễm độc cacbonmonoxit nghề nghiệp
- w. Bệnh nốt dầu nghề nghiệp
- x. Bệnh viêm loét da, viêm móng và xung quanh móng nghề nghiệp

5. Bảo hiểm y tế và bảo hiểm Master Care khác nhau như thế nào? Có thể được yêu cầu bồi thường ở cả 2 nơi?

- Tử vong/ thương tật vĩnh viễn: được bảo hiểm dưới bao nhiêu hợp đồng thì được bồi thường dưới bấy nhiêu hợp đồng;

- Chi phí y tế: Người được bảo hiểm có thể được bồi thường chi phí y tế từ một hoặc nhiều hợp đồng bảo hiểm khác nhau, nhưng số tiền được bồi thường không nhiều hơn tổng chi phí y tế đã bỏ ra để điều trị(dựa trên chứng từ thanh toán hợp lý theo quy định tài chính).

6. Chi phí kiểm tra sức khỏe có được bồi thường không?

Hợp đồng bảo hiểm sức khỏe chỉ bảo hiểm cho việc điều trị bệnh tật, ốm đau, thai sản. Tuy nhiên, nếu hợp đồng có điều khoản mở rộng này thì được bảo hiểm.

7. Nếu bị tai nạn giao thông thì có cần biên bản tai nạn của công an không?

- Nếu có sự tham gia điều tra của công an thì cần phải có biên bản kết luận điều tra của công an đính kèm vào hồ sơ.

- Nếu không có công an tham gia: cung cấp bản tường trình tai nạn có xác nhận của công ty (chỉ áp dụng đối với những trường hợp tai nạn nhỏ). Đối với những tai nạn nghiêm trọng ảnh hưởng đến tính mạng và thương tật thì bắt buộc phải có biên bản công an giao thông.

8. Chi phí kiểm tra trước khi nhập viện và tái khám sau khi xuất viện có được giải quyết bồi thường theo quyền lợi Nội trú?

Có. Chi phí này được xem xét giải quyết theo quyền lợi trước khi nhập viện (Pre- hospitalization) và Sau khi xuất viện (Post-hospitalization) trong hợp đồng.

9. Thế nào là điều trị trong ngày (Day-patient)?

Là việc điều trị y tế khi người được bảo hiểm cần thiết phải nhập viện và cần phải điều trị trên giường bệnh nhưng không nhất thiết phải ở lại qua đêm. Tuy nhiên, phải có giấy ra viện và chi phí tiền giường.

10.Nếu chỉ đến bệnh viện phẫu thuật và không có Giấy ra viện thì có được xem là điều trị trong ngày?

Không. Đây là điều trị ngoại trú.

11.Để được bồi thường lương trong quá trình nghỉ do điều trị tai nạn, cần những chứng từ gì?

- Chỉ định cho nghỉ của bác sĩ điều trị ở bệnh viện/ trung tâm y tế;

- Bản chấm công/ Giấy xác nhận nghỉ thực tế;

- Bảng lương tại thời điểm xảy ra tai nạn

- Các chứng từ y tế (toa thuốc, sổ khám bệnh, hóa đơn...) của ngày đi khám được bác sĩ chỉ định cho nghỉ

12. Thế nào là thương tật vĩnh viễn? Tỷ lệ thương tật được tính như thế nào?

- Theo quy tắc bảo hiểm, “thương tật vĩnh viễn là tổn thương thân thể làm cho NĐBH vĩnh viễn mất đi hoặc không còn khả năng sử dụng một bộ phận/toàn bộ cơ thể”.

- Tỷ lệ thương tật được tính theo bảng tỷ lệ thương tật được đính kèm trong hợp đồng.

13. Nếu xảy ra tai nạn và phải điều trị lâu dài thì cần phải làm như thế nào?

- NĐBH phải gửi thông báo tai nạn bằng văn bản/ email cho công ty bảo hiểm để đăng ký hồ sơ yêu cầu bồi thường trong vòng 30 ngày;

- Thời gian bảo hiểm cho sự kiện tai nạn kéo dài đến 104 tuần kể từ thời điểm xảy ra tai nạn.

14. Việc điều trị hậu quả của tai nạn được giải quyết như thế nào?

Việc điều trị hậu quả của tai nạn được xem xét giải quyết theo quyền lợi của hợp đồng bảo hiểm tại thời điểm xảy ra tai nạn, không quá 104 tuần kể từ thời điểm xảy ra tai nạn.

15. Trám răng thẩm mỹ có được bồi thường không?

Không. Chỉ có trám răng sâu bằng amalgam hoặc composit mới được bồi thường theo quyền lợi chăm sóc răng cơ bản.

16. Vì sao trợ cấp lương lại chia cho 30 ngày trong khi nhân viên/công nhân chỉ đi làm 22 ngày hoặc 26 ngày/tháng?

Đây là cách tính trung bình. Vì chương trình bảo hiểm Master Care là bảo hiểm tai nạn cá nhân 24/24, không phân biệt trong giờ làm việc hay ngoài giờ, ngày đi làm hay thứ bảy, chủ nhật, ngày lễ... Do đó, nếu người được bảo hiểm xảy ra tai nạn rủi ro hoặc nghỉ điều trị tai nạn trong những khoản thời gian này thì vẫn được hưởng trợ cấp lương đầy đủ.

17. Khám và điều trị Đông Y có được bồi hoàn không?

Được, với điều kiện là các cơ sở điều trị hoạt động hợp pháp, và có hóa đơn chứng từ hợp lý theo quy định của Bộ Tài chính.

18. Trong trường hợp tử vong thì ai sẽ nhận được tiền bồi thường?

Người thụ hưởng hợp pháp (đã có qui định tại luật thừa kế) sẽ nhận được số tiền này.

19. Tôi nên đi khám ngoại trú ở đâu để được thanh toán?

Tất cả các cơ sở y tế hoạt động hợp pháp theo Luật pháp Việt Nam và có chứng từ hợp lệ.

20. Nếu bác sĩ bán luôn thuốc và ghi tổng số tiền khám và tiền thuốc lên đơn thuốc, tôi có được thanh toán không?

Để được thanh toán, NDBH cần có biên lai thu tiền khám và hóa đơn mua thuốc hợp pháp (theo quy định của Việt Nam, bác sĩ tây y không được quyền vừa khám bệnh vừa bán thuốc).

21. Trong trường hợp cấp cứu, chi phí xe cứu thương để vận chuyển người được bảo hiểm đến bệnh viện có được bồi thường không? Nếu vận chuyển cấp cứu bằng những phương tiện khác thuận tiện hơn thì có được bồi thường không?

Vận chuyển cấp cứu sẽ được bồi thường theo quyền lợi của hợp đồng nếu hợp đồng có tham gia phần này và khi đây là vận chuyển cấp cứu khẩn cấp hợp lý (phải nguy kịch đến tính mạng) đến phòng khám hoặc nơi điều trị gần nhất với chứng từ thanh toán hợp lệ. (Không thanh toán đối với máy bay)

22. Nếu khi tôi đi khám bệnh, bác sĩ bảo là bệnh của tôi đã có từ trước khi tham gia bảo hiểm nhưng tôi không biết, tôi chưa từng điều trị bệnh này trước đây thì tôi có được bồi thường?

Bệnh có sẵn là những bệnh có từ trước ngày bắt đầu bảo hiểm và do bệnh này:

- NDBH đã được điều trị trong vòng 2 năm trước ngày bắt đầu bảo hiểm;
- NDBH, hoặc người bình thường trong tình huống tương tự đã nhận biết triệu chứng hoặc sự tồn tại của bệnh này.

Theo quy tắc trong hợp đồng bảo hiểm, người được bảo hiểm phải chờ 12 tháng đầu tiên đối với bệnh có sẵn. Sau thời gian này bệnh có sẵn mới được bảo hiểm trừ trường hợp có thỏa thuận khác

23. Nếu tôi không thể đến bệnh viện hoặc các trung tâm y tế để khám bệnh được mà phải mời bác sĩ đến nhà khám thì có được bồi thường không?

Không. Hợp đồng bảo hiểm không bảo hiểm cho việc điều trị bệnh tại nhà mà chỉ xem xét giải quyết cho việc điều trị tại các cơ sở y tế hoạt động hợp pháp.

24. Hóa đơn thế nào là hợp lệ?

Theo quy định của Bộ Tài chính, có đăng ký thuế, đúng quy định về các khoản chi phí hợp lý, cần có địa chỉ nơi xuất hóa đơn, người mua, chi tiết, tổng tiền, người bán ký tên, ghi rõ họ tên và phải có đóng dấu của nơi xuất hóa đơn.

25. Phẫu thuật chữa cận thị có được bảo hiểm không?

Không, vì việc điều trị này rơi vào điểm loại trừ của hợp đồng bảo hiểm.

26. Phẫu thuật điều trị đục thủy tinh thể có được bảo hiểm không?

Nếu nguyên nhân dẫn đến đục thủy tinh thể là do bệnh lý hoặc do chấn thương thì sẽ được bảo hiểm theo quyền lợi tương ứng trong hợp đồng.

27. Bị tai nạn dẫn đến gãy răng thì có được bồi thường không?

- Chi phí điều trị sẽ được bồi thường.
- Chi phí mua và trồng răng giả không được bồi thường.

28. Tôi có thể xin lại sổ khám bệnh/ giấy ra viện bản gốc?

Trong trường hợp cần thiết, NĐBH có thể giữ lại bản gốc các chứng từ điều trị (toa thuốc, sổ khám bệnh, giấy ra viện ...) hoặc giấy nghỉ hưởng BHXH, chỉ cần gửi bản copy có đóng dấu treo của công ty để xác nhận sao y bản chính. Tuy nhiên, công ty bảo hiểm có thể yêu cầu cung cấp bản chính trong những trường hợp cần thiết.

29. Nếu muốn đến công ty bảo hiểm để nhận tiền mặt, tôi cần mang theo những chứng từ gì? Nếu nhờ người khác lấy giúp có được không?

Hiện nay, việc trả tiền bồi thường bắt buộc thực hiện bằng chuyển khoản, chưa có thỏa thuận cho việc nhận bằng tiền mặt.

30. Một người đang làm việc thì bị đột tử, trường hợp này có được bồi thường không?

Theo định nghĩa của y khoa: Đột tử là một tình trạng bệnh lý (không do chấn thương), do đó nếu bác sĩ chẩn đoán là Đột tử thì chắc chắn do sức khỏe, không phải do tai nạn. Tuy nhiên để được bồi thường thì cần phải có hồ sơ bệnh án hoặc biên bản giám định pháp y thì mới được xem là hợp lệ.

31. Khám thai định kỳ có được bảo hiểm không? Nếu có thì được chi trả cho nhưng chi phí gì?

Khám thai định kỳ sẽ được bảo hiểm nếu hợp đồng có thể hiện quyền lợi này, khi đó người được bảo hiểm sẽ được thanh toán chi phí khám, xét nghiệm và siêu âm 2D.

32. Điều trị Rối loạn tiền mãn kinh có được bảo hiểm không?

Rối loạn tiền mãn kinh là một hội chứng bao gồm nhiều triệu chứng khác nhau, dẫn đến mỗi đơn thuốc điều trị sẽ khác nhau. Nếu mục đích điều trị là điều trị bất lực, rối loạn chức năng sinh dục thì không được bồi thường. Nếu mục đích điều trị là điều trị cho những triệu chứng cụ thể như nhức đầu, chóng mặt, nhiễm trùng tiểu,... thì có thể được xem xét bồi thường.