

PHỤ LỤC: HƯỚNG DẪN HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG BẢO HIỂM SỨC KHỎE

I. HỒ SƠ YÊU CẦU TRẢ TIỀN BẢO HIỂM

Khi yêu cầu Bảo hiểm PJICO trả tiền bảo hiểm, NĐBH và/hoặc Người thừa kế hợp pháp phải thông báo/gửi các chứng từ sau đây cho PJICO trong vòng chín mươi (90) ngày kể từ ngày điều trị cuối cùng của một đợt điều trị hoặc tử vong:

- ✓ Giấy yêu cầu trả tiền bảo hiểm (Theo mẫu PJICO cung cấp) do NĐBH hoặc Người yêu cầu bồi thường là người thừa kế/người thụ hưởng/người được chỉ định trên GCNBH/người được ủy quyền hợp pháp của NĐBH kê khai và ký tên (trừ trường hợp trẻ em do bố mẹ/người giám hộ hợp pháp kê khai)
- ✓ Biên bản tai nạn/Bản tường trình tai nạn/biên bản tai nạn lao động (nếu là tai nạn lao động) có xác nhận/chữ ký của Chủ hợp đồng bảo hiểm/Chính quyền địa phương hoặc công an nơi NĐBH bị tai nạn, trường hợp tử vong hoặc tai nạn giao thông nghiêm trọng yêu cầu cần có hồ sơ công an về vụ việc tai nạn, đăng ký xe và giấy phép lái xe trường hợp NĐBH bị tai nạn trong khi điều khiển xe cơ giới trên 50cc.
- ✓ Các chứng từ liên quan đến việc điều trị: Đơn thuốc, sổ khám bệnh, giấy ra viện, phiếu điều trị, phiếu chỉ định xét nghiệm, kết quả xét nghiệm hoặc phiếu chụp liên quan, phiếu mổ (trong trường hợp phải mổ). Trường hợp không cung cấp được bản chính, có thể cung cấp bản photo có xác nhận sao y của Bảo hiểm PJICO. Trong mọi trường hợp, Bảo hiểm PJICO có quyền yêu cầu cung cấp bản chính để kiểm tra.
- ✓ Các chứng từ liên quan đến việc thanh toán chi phí y tế: hóa đơn theo quy định của Bộ Tài Chính, Tổng cục Thuế và bảng kê chi tiết kèm theo. Các giấy tờ trên phải là bản gốc và sẽ thuộc sở hữu của Bảo hiểm PJICO sau khi khiếu nại đã được giải quyết.
- ✓ Trường hợp yêu cầu bồi thường quyền lợi trợ cấp ngày điều trị: Ngoài các chứng từ trên, cần cung cấp thêm Bảng chấm công/xác nhận nghỉ của nhân sự trong thời gian nghỉ điều trị nội trú do bệnh hoặc nghỉ điều trị tai nạn (Bảng lương 03 tháng gần nhất, hợp đồng lao động có thể yêu cầu cung cấp để xác minh)
- ✓ Trường hợp tử vong: Hồ sơ chứng từ y tế trước khi tử vong, Giấy chứng tử và Giấy xác nhận quyền thừa kế hợp pháp có công chứng.
- ✓ Những giấy tờ liên quan khác nếu PJICO yêu cầu.

II. CÁC HÌNH THỨC YÊU CẦU CHI TRẢ BẢO HIỂM

1. Trường hợp sử dụng dịch vụ bảo lãnh viện phí (áp dụng cho chương trình có dịch vụ bảo lãnh):

Trường hợp NĐBH khám và điều trị tại các bệnh viện, phòng khám trong hệ thống bảo lãnh thanh toán của chương trình, NĐBH cần thực hiện những bước sau:

- Xuất trình thẻ Bảo hiểm sức khỏe PJICO (PJICO Healthcare) và căn cước công dân hoặc hộ chiếu, giấy khai sinh (nếu là trẻ em) cho bệnh viện, phòng khám.
- Kiểm tra “Giấy yêu cầu bồi thường” mà bệnh viện, phòng khám cung cấp sau khi điều trị và ký tên để xác nhận việc điều trị của NĐBH, đặt cọc theo quy định của bệnh viện/phòng khám (nếu có).

- Thanh toán các chi phí trong bệnh viện không thuộc phạm vi bảo hiểm hoặc vượt quá mức trách nhiệm bảo hiểm.

2. Trường hợp hoàn trả hồ sơ bồi thường:

Trường hợp NĐBH khám và điều trị tại các CSYT hợp pháp không thuộc hệ thống bảo lãnh thanh toán của chương trình, NĐBH phải thanh toán mọi chi phí điều trị, sau đó gửi hồ sơ cho Bảo hiểm PJICO để thanh toán phần chi phí thuộc phạm vi bảo hiểm.

Có 02 hình thức gửi hồ sơ cho Bảo hiểm PJICO:

- Hình thức nộp hồ sơ yêu cầu bồi thường bằng bản cứng:

Gửi toàn bộ hồ sơ bồi thường bản cứng cho Bảo hiểm PJICO ngay sau khi khám và điều trị/ra viện

- Hình thức nộp hồ sơ yêu cầu bồi thường Online (Áp dụng đối với từng chương trình bảo hiểm cụ thể):

Gửi toàn bộ hồ sơ bồi thường bản scan/chụp cho Bảo hiểm PJICO ngay sau khi khám và điều trị/ra viện vào email: bhsk.pjico@petrolimex.com.vn hoặc gửi qua App My PJICO

III. HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG CHI TIẾT CHO TỪNG LOẠI RỦI RO

STT	CHỨNG TỪ	CÁC YÊU CẦU
1. HỒ SƠ ĐIỀU TRỊ NGOẠI TRÚ:		
1.1	Giấy yêu cầu trả tiền bảo hiểm (Claim form)	<ul style="list-style-type: none"> - Các thông tin cá nhân: Ghi đầy đủ họ và tên của NĐBH, 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 NĐBH đang làm việc... - Chữ ký ghi rõ họ và tên của NĐBH
1.2	Chứng từ y tế	<p>Đơn thuốc theo mẫu Bộ y tế 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 và chữa bệnh; 3. Họ và tên người bệnh; 4. Tuổi hoặc ngày tháng năm sinh; 5. Chẩn đoán bệnh hoặc kết luận của bác sĩ; 6. Chỉ định dùng thuốc hoặc tư vấn của bác sĩ; 7. Bác sĩ khám bệnh: Ký ghi rõ họ và tên; 8. Đóng dấu của CSYT (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.

		b	<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 tên của NĐBH. 4. Phải có chỉ định và kết quả cận lâm sàng kèm theo.
		c	<p>Đơn thuốc với các thông tin sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tên bệnh viện/phòng khám, ngày điều trị, thông tin người bệnh, chẩn đoán bệnh tham khảo 1.2a 2. Trong nội dung đơn thuốc ghi rõ: Tên thuốc, số lượng thuốc, liều dùng 3. Ký tên, ghi rõ họ tên của bác sĩ điều trị & đóng dấu của CSYT
		d	<p>Trường hợp điều trị vật lý trị liệu, châm cứu, xông hơng, 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, phục hồi chức năng 2. Yêu cầu ghi rõ: ngày bắt đầu, kết thúc, số lần điều trị
1.3	Chứng từ tài chính	a	<p>Hóa đơn tài chính 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. 5. Đóng dấu của đơn vị cấp hóa đơn.

			<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 NĐBH 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. Đơn thuốc có giá trị trong vòng 05 ngày kể từ ngày bác sĩ 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 sỹ đông y, lương y và người có bài thuốc gia truyền. 3. Không chấp nhận mọi hình thức tách nhiều hóa đơn bán lẻ cho một đơn thuốc. 4. Hóa đơn điện tử: Cung cấp hóa đơn điện tử, hóa đơn chuyển đổi từ hóa đơn điện tử hoặc đường link tra cứu hóa đơn
2. HỒ SƠ ĐIỀU TRỊ RĂNG			
2.1	Giấy yêu cầu bồi thường		<ul style="list-style-type: none"> - Các thông tin cá nhân: Ghi đầy đủ họ và tên của NĐBH, 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 NĐBH
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 NĐBH. 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 (nhổ răng, chữa răng ...)

			<p>5. Chi tiết quá trình điều trị răng (lịch trình điều trị tùy răng, chất 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...)</p> <p>6. Bác sỹ nha khoa ký, ghi rõ họ và tên</p> <p>7. Đóng dấu của CSYT/nha khoa</p>
		b	Đơn thuốc sau điều trị răng (nếu có) - tham khảo hướng dẫn 1.2.b
2.3	Chứng từ tài chính	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			
3.1	Giấy yêu cầu bồi thường		<p>- Các thông tin cá nhân: Ghi đầy đủ họ và tên của NĐBH, Ngày, tháng, năm sinh, mã số thẻ bảo hiểm (bao gồm cả phần sau “/” nếu có),</p> <p>- Các thông tin liên lạc: số điện thoại (di động), email, số tài khoản, tên công ty người được bảo hiểm đang làm việc...</p> <p>- Chữ ký ghi rõ họ và tên của NĐBH</p>
3.2	Chứng từ y tế	a	<p>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 sỹ trước khi nhập viện (<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 sỹ đã chi trả cho các chi phí đó. Chứng từ phải ghi rõ thông tin sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tên bệnh viện/phòng khám được in sẵn hoặc thể hiện qua con dấu bệnh viện -dấu vuông hoặc dấu tròn) Ghi đúng họ và tên, tuổi/ngày tháng năm sinh của người bệnh đồng thời là NĐBH. Ngày khám bệnh, chỉ định và họ tên bác sỹ chỉ định. Ngày trả kết quả các cận lâm sàng, họ và tên bác sỹ làm cận lâm sàng.
		b	<p>Các chứng từ liên quan đến thời gian điều trị nội trú <i>Lưu ý: Trường hợp lưu viện trong ngày tại phòng khám/ bệnh viện quốc tế chỉ để làm các thủ thuật chẩn đoán như nội soi, holter... được thanh toán theo quyền lợi ngoại trú.</i></p>

		b1	<p>* Giấy ra viện trường hợp điều trị nội trú/ Sinh đẻ với các thông tin sau</p> <ol style="list-style-type: none"> Tên bệnh viện Ghi đúng họ và tên, tuổi/ ngày tháng năm sinh của người bệnh đồng thời là NDBH. Thời gian, ngày nhập/ra viện (từ giờ...ngày.... đến giờ...ngày....) 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) Phương pháp điều trị của bác sĩ Ký tên & ghi rõ họ tên của bác sĩ điều trị, trưởng khoa, giám đốc bệnh viện. Đóng dấu bệnh viện. <p><i>Lưu ý quan trọng: Trên giấy ra viện phải có ghi chẩn đoán bệnh và hướng điều trị 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>
		b2	<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"> Thông tin bệnh viện Ghi đúng họ và tên, tuổi/ ngày tháng năm sinh của người bệnh đồng thời là NDBH. Phương pháp phẫu thuật và điều trị Ký tên và ghi rõ họ tên của bác sĩ điều trị, trưởng khoa, giám đốc bệnh viện. Đóng dấu bệnh viện.
3.2	Chứng từ y tế	b3	<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 <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 sau xuất viện</i></p>

3.3	Chứng từ yêu cầu bồi thường trợ cấp ngày nghỉ trong thời gian điều trị nội trú do ốm, bệnh		<ul style="list-style-type: none"> - Giấy ra viện - Giấy/Bảng chấm công thể hiện số ngày nghỉ việc thực tế của Phòng nhân sự - Bảng lương 03 tháng gần nhất, hợp đồng lao động (Có thể yêu cầu cung cấp để xác minh)
3.4	Chứng từ tài chính	a	Hóa đơn tài chính 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 điều trị nội trú... + 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 TRỢ CẤP NGÀY NGHỈ TRONG THỜI GIAN ĐIỀU TRỊ TAI NẠN			
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	<p>Trường hợp Tai nạn giao thông</p> <p>+ 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 gốc hoặc bản sao y của Công an hoặc chính quyền địa phương nơi thụ lý vụ tai nạn).</p> <p>+ 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.</p> <p><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></p>
4.2	Chứng từ yêu cầu bồi thường trợ cấp ngày nghỉ trong thời gian điều trị tai nạn		<p>Chỉ định nghỉ của bác sĩ trên Giấy ra viện, sổ khám, phiếu khám ... (trường hợp điều trị Tai nạn)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giấy nghỉ hưởng BHXH là bản photocopy (nếu có) - Bảng chấm công thể hiện số ngày nghỉ việc thực tế của Phòng nhân sự

5. TRƯỜNG HỢP TỬ VONG

5.1	Giấy yêu cầu bồi thường	a	<ul style="list-style-type: none"> - Các thông tin cá nhân: Ghi đầy đủ họ và tên của NĐBH, 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 NĐBH
5.2	Chứng từ pháp lý	b	<ul style="list-style-type: none"> - Trích lục khai tử; giấy chứng tử (bản sao y). - Văn bản ủy quyền thừa kế của Văn phòng công chứng - CMND/CCCD, đăng ký kết hôn, giấy khai sinh... các chứng từ chứng minh quan hệ nhân thân (bản sao y)

LƯU Ý:

- ✓ **Lưu ý về con dấu trên chứng từ y tế đối với các CSYT chưa sử dụng bệnh án điện tử:**
 - Việc đóng dấu trên các chứng từ y tế là yêu cầu bắt buộc;
 - Trường hợp CSYT không chủ động đóng dấu trên chứng từ y tế, NĐBH vui lòng chủ động hỏi địa điểm để hoàn thiện việc đóng dấu trên các chứng từ y tế ngay trong ngày khám, chữa bệnh.
- ✓ **Lưu ý về việc thu thập hóa đơn**
 - Hóa đơn được kiểm tra phù hợp với chỉ định của bác sĩ điều trị, lưu ý hóa đơn không được sửa chữa, tẩy, xóa. Thông tin trên hóa đơn: Ghi đúng, đủ tên người bệnh đồng thời là NĐBH; ghi địa chỉ nơi cư trú hiện tại hoặc Công ty nơi NĐBH đang công tác
 - Một số CSYT có quy định về thời gian cấp hóa đơn (chỉ xuất hóa đơn trong ngày) hoặc cấp hóa đơn tại phòng ban nhất định, vì vậy NĐBH lưu ý thực hiện theo Quy định tại CSYT, tránh trường hợp không lấy được hóa đơn tài chính;
 - Một số CSYT sẽ thu lại phiếu thu hoặc biên lai thu tiền khi xuất hóa đơn tài chính, vì vậy NĐBH lưu ý photo/chụp ảnh lại các chứng từ chi tiết trước khi CSYT thu lại;
- ✓ **Lưu ý: Các chứng từ hồ sơ yêu cầu chi trả bảo hiểm đối với hình thức nộp hồ sơ bằng bản cứng hoặc hồ sơ Online là tương tự như nhau.**