insmart
Your Partner in Service Excellence



HƯỚNG DẪN CHỨNG TỪ BỒI THƯỜNG HOÀN TRẢ

insmart
Your Partner in Service Excellence



QUY TRÌNH DỊCH VỤ BỒI THƯỜNG HOÀN TRẢ

HÀNH TRÌNH KHÁCH HÀNG

KHÁM BỆNH

NĐBH đến khám tại BV/PK hợp pháp.

THU THẬP HỒ SƠ

NĐBH thanh toán

- Chi phí theo quy định của CSYT.
- Thu thập chứng từ liên quan.

GỬI HỒ SƠ

Gửi yêu cầu bồi thường.

TIẾP NHẬN

INS tiếp nhận bồi thường.

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT CỦA INSMART

NGÀY 0 - 1: TIẾP NHẬN

Insmart gửi Email thông báo nhận hồ sơ.

NGÀY 5 - 8: THÔNG BÁO KẾT QUẢ

- Hồ sơ thiếu chứng từ: thông báo trong tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày phát hành thông báo nhận hồ sơ.
- Hồ sơ yêu cầu bồi thường ≤ **50.000.000** VNĐ: tối đa 05 ngày làm việc.
- Hồ sơ yêu cầu bồi thường > **50.000.000** VNĐ: tối đa 07 ngày làm việc.

NGÀY 8- 13: THANH TOÁN

Insmart thực hiện việc thanh toán bồi thường trong vòng 3 ngày làm việc

CÁCH THỨC GỬI YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

CÁCH 1: GỬI YÊU CẦU BỒI THƯỜNG QUA APP/ MINI APP

- *Truy cập App/ Mini App qua Zalo của Insmart*
- Nộp hồ sơ bồi thường như hướng dẫn tại mục III.



CÁCH 2: YÊU CẦU BỒI THƯỜNG BẰNG EMAIL

Gửi về địa chỉ Email:

tuvanhosohn@insmart.com.vn

Tiêu đề thư:
{HSYCBT}- {Tên công ty bảo hiểm}- {Tên đơn vị công tác}- {Tên Người được bảo hiểm}- {Số Hợp đồng bảo hiểm}

⚠ ***Lưu ý***

- *Dung lượng file đính kèm dưới 50 MB.*
- *Chỉ gửi file dưới dạng đính kèm, không gắn trong nội dung thư. Định dạng hình ảnh, .pdf hoặc nén zip/rar. Dạng Word, Excel nên chuyển về dạng PDF.*
- *Tên file không trùng nhau, không có kí tự đặc biệt (ví dụ: *, #, /, ...).*
- *Không thiết lập mật khẩu (trừ các đơn vị đã có quy định thiết lập mật khẩu khi gửi file).*
- *Sau khi nộp hồ sơ sẽ có email thông báo nhận gửi tới khách hàng. Sau khi kiểm tra đối chiếu điều kiện từng hợp đồng cần nộp hồ sơ bản cứng thì Insmart sẽ ra yêu cầu bổ sung bản cứng trong vòng 3-5 ngày làm việc.*

CÁCH 3: GỬI HỒ SƠ TRỰC TIẾP

Gửi hồ sơ trực tiếp về địa chỉ:

Hà Nội: Tầng 25, Tòa nhà trung tâm thương mại và dịch vụ Ngọc Khánh, Số 1 Phạm Huy Thông, phường Giảng Võ, Thành phố Hà Nội

TP. Hồ Chí Minh: Tầng 8 - 9, Số 1 Đinh Lễ, phường Xóm Chiếu, Thành phố Hồ Chí Minh

Hotline: 1900 636 760

insmart
Your Partner in Service Excellence

HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

Bộ chứng từ yêu cầu bồi thường tiêu chuẩn



Chứng từ cho điều trị nội trú

Giấy yêu cầu bồi thường	
Chứng từ y tế	• Giấy ra viện/ Giấy chứng nhận phẫu thuật (nếu có PT),.. • Tóm tắt bệnh án; • Báo cáo y khoa thể hiện nguyên nhân bệnh lý (nếu có); • Toa thuốc/ Chỉ định tái khám sau xuất viện; • Giấy chứng nhận phẫu thuật (trong trường hợp nằm viện có thực hiện phẫu thuật); • Kết quả xét nghiệm;
Chứng từ thanh toán	• Hóa đơn tài chính theo quy định, hóa đơn bán lẻ, biên lai, phiếu thu (nếu có); • Bảng kê chi tiết viện phí;

Chứng từ cho điều trị ngoại trú

Giấy yêu cầu bồi thường	
Chứng từ y tế	• Chứng nhận bệnh lý có chẩn đoán bệnh. • Toa thuốc/ sổ khám bệnh có chẩn đoán và chỉ định điều trị. • Chỉ định và kết quả cận lâm sàng, lịch trình điều trị. • Chỉ định phẫu thuật/ thủ thuật (nếu có) • Chỉ định rửa mũi, xông họng, Vật lý trị liệu, ...
Chứng từ thanh toán	• Hóa đơn tài chính theo quy định, hóa đơn bán lẻ, biên lai, phiếu thu (nếu có); • Bảng kê chi tiết viện phí;

Chứng từ cho điều trị răng

Giấy yêu cầu bồi thường	
Chứng từ y tế	• Phiếu điều trị răng có số răng bệnh lý điều trị, phương pháp điều trị; • Chỉ định và kết quả cận lâm sàng. • Toa thuốc/ sổ khám bệnh có chẩn đoán và chỉ định điều trị.
Chứng từ thanh toán	• Hóa đơn tài chính theo quy định, hóa đơn bán lẻ, biên lai, phiếu thu (nếu có) • Bảng kê chi tiết viện phí.

Chứng từ cho điều trị tai nạn

Giấy yêu cầu bồi thường	
Chứng từ y tế và chứng từ thanh toán như nêu ở trên	
Bản tường trình tai nạn	• **Tai nạn sinh hoạt**: Bản tường trình tai nạn có xác nhận của chính quyền địa phương hoặc bản sao kết quả kết luận điều tra của công an. • **Tai nạn lao động**: Bản tường trình tai nạn có xác nhận của công ty hoặc bản sao biên bản tai nạn lao động. • **Tai nạn giao thông**: Bản tường trình tai nạn hoặc bản sao biên bản kết luận điều tra của công an; Giấy tờ xe và giấy phép đăng ký xe nếu điều khiển xe trên 50 cc.

Chứng từ khác

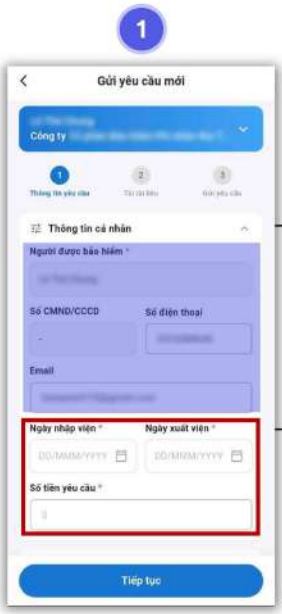
Hồ sơ khám và Điều trị vào lần đầu khi phát hiện bệnh.

⚠ **Lưu ý về Chứng từ thanh toán**

- Khách hàng yêu cầu Cơ sở y tế xuất hóa đơn tài chính (hóa đơn VAT) ngay tại thời điểm sử dụng dịch vụ/ phát sinh chi phí điều trị;
- Hóa đơn điện tử phát hành cho các khách hàng là cá nhân cần khai báo đủ thông tin trên hóa đơn, bao gồm:
  - ***Tên người mua:*** *Họ và tên đầy đủ của Người được bảo hiểm (người bệnh)*
  - ***Địa chỉ người mua:*** *Địa chỉ của Người được bảo hiểm. (Lưu ý: Địa chỉ trên hóa đơn phải trùng khớp với địa chỉ trên hồ sơ y tế)*

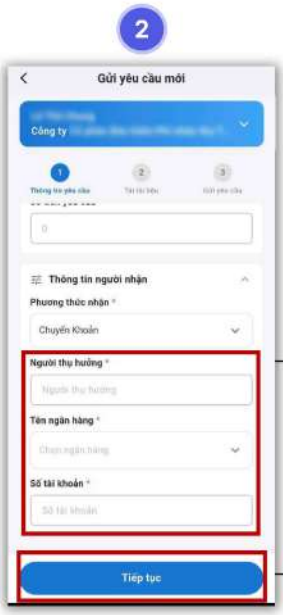
NỘP HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG MỚI QUA APP - 1

Bước 1: Nhập các "Thông tin yêu cầu"



→ Thông tin cá nhân sẽ được điền sẵn bằng thông tin có trên hợp đồng bảo hiểm

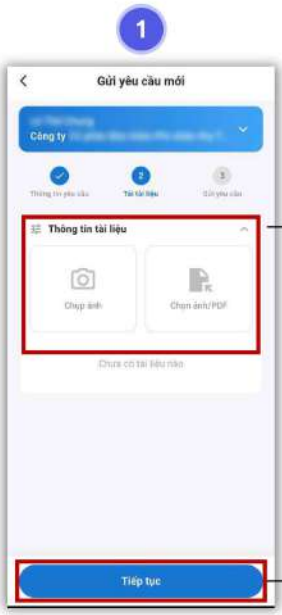
→ Nhập đầy đủ thông tin: Ngày nhập viện và xuất viện, Số tiền yêu cầu bồi thường.



→ **Điền chính xác:**
- Tên người thụ hưởng
- Tên ngân hàng
- Số tài khoản

→ Sau khi điền đầy đủ thông tin, nhấn "**Tiếp tục**"

Bước 2: "Tải tài liệu" kèm theo yêu cầu



→ Lựa chọn Chụp ảnh hoặc Chọn ảnh/ PDF từ máy

Định dạng hình ảnh: JPEG, JPG, PNG, HEIC, HEIF
Định dạng tệp: PDF

Lưu ý đảm bảo hình ảnh tải lên rõ nét, đầy đủ thông tin, không bị mất góc để tránh phải nộp lại chứng từ do ảnh không đạt chất lượng.

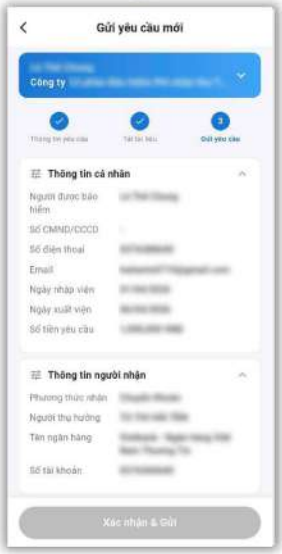
→ Sau khi đính kèm chứng từ xong, nhấn "**Tiếp tục**"

Lưu ý:
- Kiểm tra kỹ nội dung này vì khi nộp hồ sơ bồi thường thành công thì sẽ không thể điều chỉnh lại.
- Trường hợp ngân hàng không có trong danh sách trên App, vui lòng liên hệ với tổng đài 1900.636.760 của Insmart để được hỗ trợ.

NỘP HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG MỚI QUA APP - 2

Bước 3: Rà soát thông tin và Gửi yêu cầu

1



Rà soát lại toàn bộ "**Thông tin yêu cầu**", "**Thông tin người nhận**" và **Chứng từ đính kèm**

2



Đọc kỹ các Điều khoản & Điều kiện: Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân của khách hàng. Sau đó, thực hiện ký tên trực tiếp vào khung "**Ký tên để xác nhận**".

3



Tích chọn vào ô đồng ý với chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân và cam đoan thông tin khai báo.

3



Nhấn "**Xác nhận & Gửi**" để hoàn tất việc nộp hồ sơ bồi thường

Hồ sơ nộp thành công có thể tìm kiếm lại ở mục **Lịch sử bồi thường**

NỘP HỒ SƠ BỔ SUNG - 1

1



Tại màn hình chính, chọn mục "**Nộp bồi thường**".

2



Chọn **"Hoàn trả chi phí y tế"**.

3



Tại mục Hoàn trả, chọn nút "**Gửi hồ sơ bổ sung**"

4



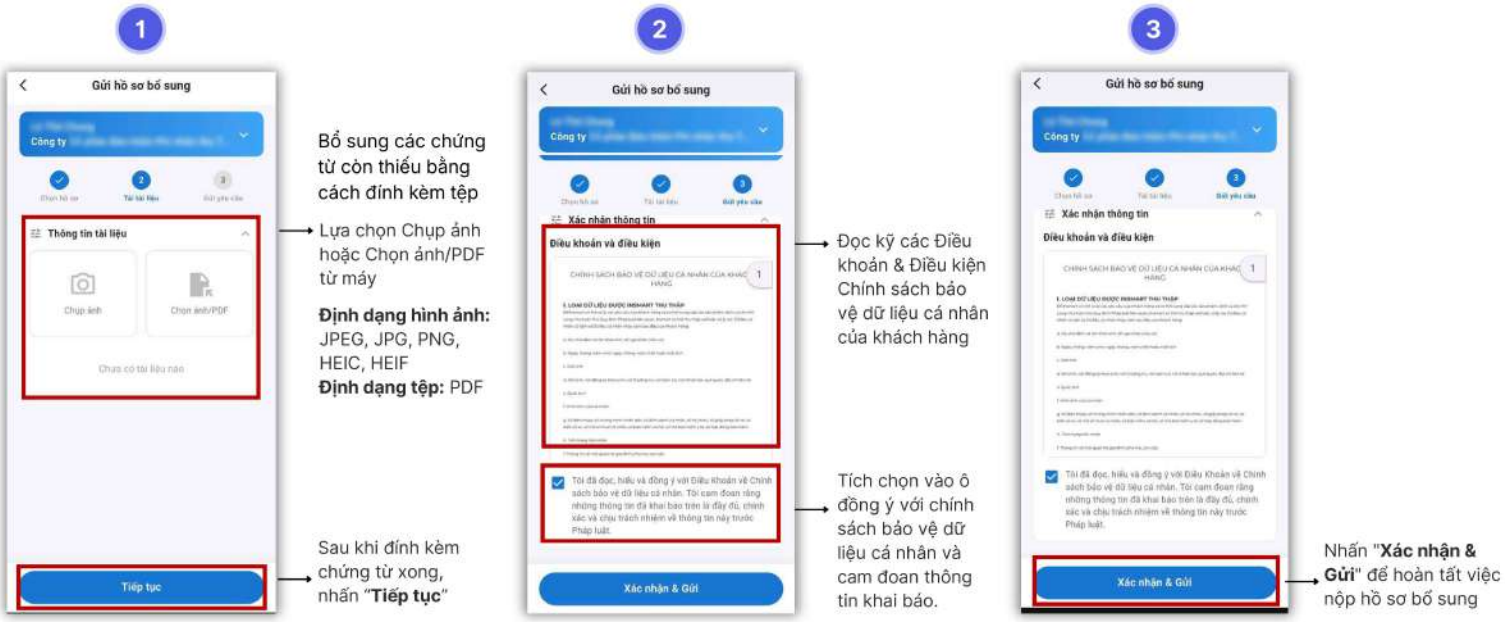
Chọn đúng Hợp đồng Bảo hiểm cần bổ sung

5



Chọn đúng hồ sơ cần bổ sung chứng từ

NỘP HỒ SƠ BỔ SUNG - 2



Bổ sung các chứng từ còn thiếu bằng cách đính kèm tệp

→ Lựa chọn Chụp ảnh hoặc Chọn ảnh/PDF từ máy

Định dạng hình ảnh: JPEG, JPG, PNG, HEIC, HEIF
Định dạng tệp: PDF

→ Sau khi đính kèm chứng từ xong, nhấn "**Tiếp tục**"

→ Đọc kỹ các Điều khoản & Điều kiện Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân của khách hàng

→ Tích chọn vào ô đồng ý với chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân và cam đoan thông tin khai báo.

→ Nhấn "**Xác nhận & Gửi**" để hoàn tất việc nộp hồ sơ bổ sung

Lưu ý:

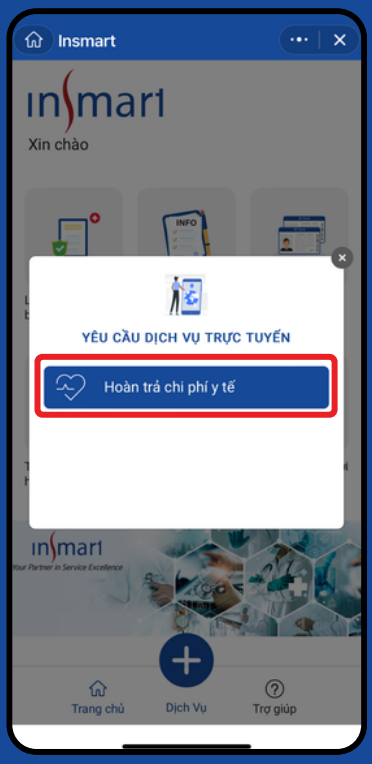
- *Nội dung cần bổ sung: đã được thông báo qua email*
- *Đảm bảo hình ảnh tải lên rõ nét, đầy đủ thông tin, không bị mất góc để tránh phải nộp lại chứng từ do ảnh không đạt chất lượng.*

NỘP HỒ SƠ BỒI THƯỜNG MỚI QUA MINI APP

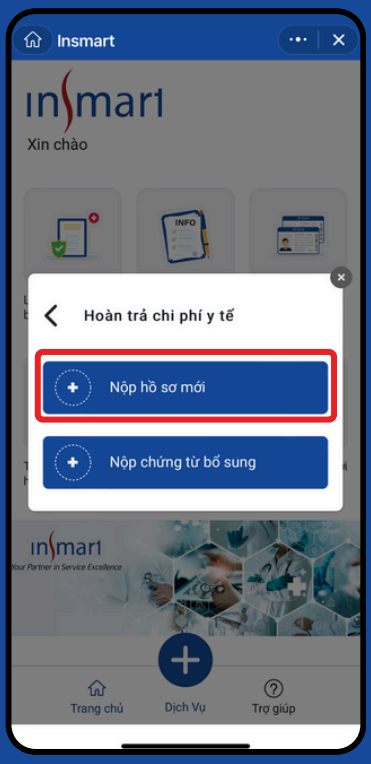
[1/2] NỘP HỒ SƠ BỒI THƯỜNG MỚI



Tại giao diện màn hình chính của Mini App chọn dấu cộng màu xanh



Chọn vào mục **Hoàn trả chi phí y tế** để nộp hồ sơ bồi thường mới

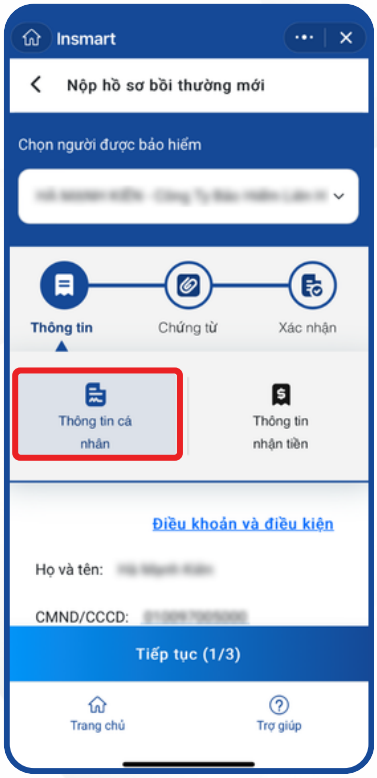


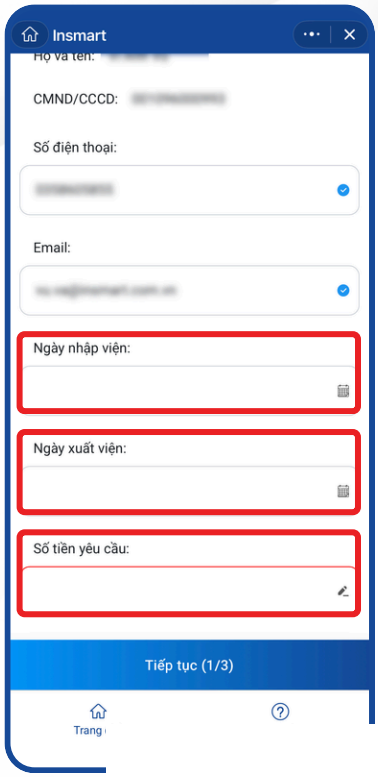
Chọn tiếp vào mục **Nộp hồ sơ mới** để tiến hành nộp hồ sơ bồi thường

BƯỚC 1: NHẬP THÔNG TIN CÁ NHÂN VÀ THÔNG TIN NHẬN TIỀN

1. Nhập thông tin cá nhân

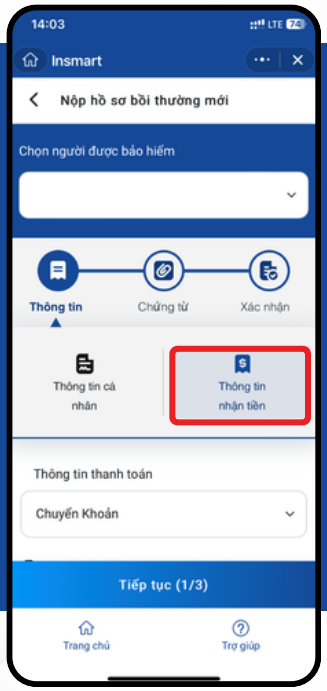
- Thông tin cá nhân sẽ được điền sẵn bằng thông tin có trên hợp đồng bảo hiểm
- Nhập **ngày nhập viện** và **ngày xuất viện**
- Nhập **số tiền yêu cầu bồi thường**





Your Partner in Service Excellence

[2/2] NỘP HỒ SƠ BỒI THƯỜNG MỚI



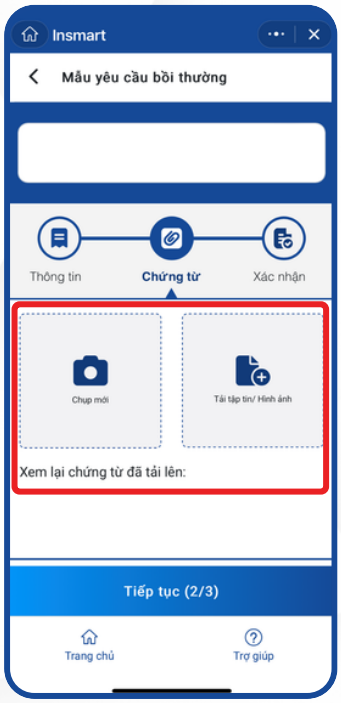


2. Nhập thông tin nhận tiền

Chọn Ngân hàng, Số tài khoản, Tên chủ tài khoản

Lưu ý:

- *Kiểm tra kỹ nội dung này vì khi nộp hồ sơ bồi thường thành công thì sẽ không thể điều chỉnh lại.*
- *Trường hợp, ngân hàng không có trong danh sách trên Mini App, vui lòng liên hệ với tổng đài của Insmart để được hỗ trợ cập nhật.*

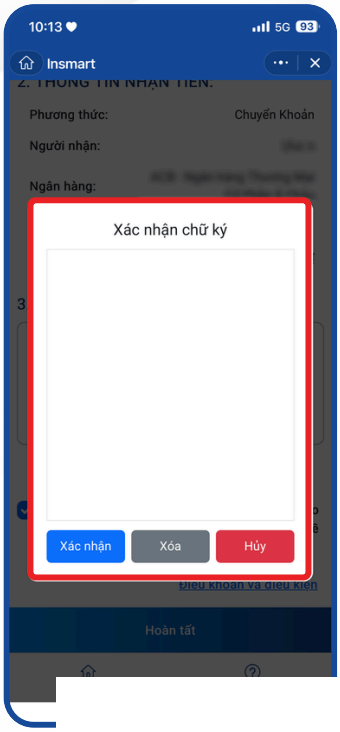


BƯỚC 2: ĐÍNH KÈM CHỨNG TỪ

Lựa chọn Chụp mới hoặc Tải tập tin/ Hình ảnh

- Đính kèm hình ảnh: các định dạng JPEG, JPG, PNG, HEIC, HEIF
- Đính kèm tệp: PDF





BƯỚC 3: KIỂM TRA LẠI THÔNG TIN ĐÃ NHẬP VÀ KÝ XÁC NHẬN

Kiểm tra lại toàn bộ thông tin đã nhập và thực hiện **Ký điện tử** xác nhận khi trước nộp hồ sơ.

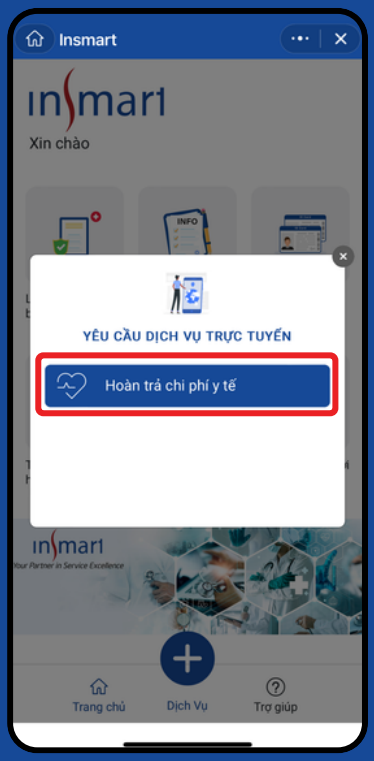
Hồ sơ nộp thành công có thể tìm kiếm lại ở mục Lịch sử bồi thường, trạng thái **Đang xử lý**

Your Partner in Service Excellence

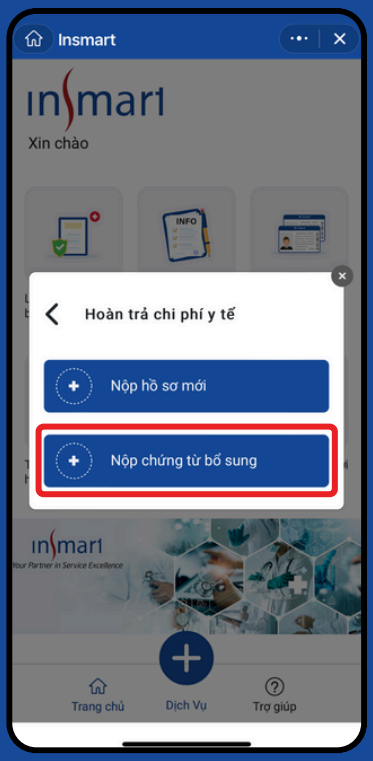
[1/1] NỘP CHỨNG TỪ BỔ SUNG



Tại giao diện màn hình chính của Mini App chọn dấu cộng màu xanh



Chọn vào mục **Hoàn trả chi phí y tế** để nộp chứng từ bổ sung



Chọn tiếp vào mục **Nộp chứng từ bổ sung** để tiến hành bổ sung chứng từ

TIẾN HÀNH BỔ SUNG CHỨNG TỪ

- Nội dung cần bổ sung: đã được thông báo qua email. Ngoài ra, có thể dễ dàng xem lại khi tra lịch sử bồi thường trên app, hiển thị tại **<Nội dung yêu cầu bổ sung>**
- Chọn đúng hồ sơ cần bổ sung chứng từ
- Bổ sung các chứng từ còn thiếu bằng cách đính kèm tệp
- Sau khi đính kèm các chứng từ cần bổ sung. Bấm nộp bổ sung chứng từ
- Sau khi nộp thành công, vào tra lịch sử bồi thường thì thông tin hồ sơ trên app sẽ hiển thị thêm **<Ngày nộp bổ sung gần nhất>**.

