QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT BỒI THƯỜNG

(Đính kèm chương trình bảo hiểm cho gói thầu "Mua bảo hiểm sức khoẻ cho viên chức và người thân năm 2026" của Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh

A. BẢO LÃNH VIỆN PHÍ

Quy trình bảo lãnh được thực hiện khi Người được bảo hiểm (NĐBH) khám chữa bệnh, điều trị tại các cơ sở y tế có liên kết theo danh sách bảo lãnh và NĐBH sẽ không phải chi trả các chi phí thuộc phạm vi bảo hiểm.

Bước 1	Người được bảo hiểm (NĐBH) **gặp bộ phận Lễ tân/ Bảo lãnh viện phí của Cơ sở y tế** theo danh sách cập nhật của Hợp đồng bảo hiểm: - Cung cấp thẻ bảo hiểm (thẻ cứng hoặc thẻ điện tử) và Giấy tờ tùy thân Hộ chiếu/CCCD/CMND/App VneID – đối với người từ 16 tuổi trở lên; đối với trẻ em dưới 16 tuổi nếu chưa có giấy tờ tùy thân có ảnh cần cung cấp Giấy khai sinh/ Hộ chiếu/App VneID có số định danh cá nhân của trẻ và giấy tờ tùy thân của người đưa trẻ đi khám - Thực hiện các thủ tục khám chữa bệnh theo hướng dẫn của nhân viên bệnh viện.
Bước 2	**Cơ sở y tế:** - Tiếp nhận yêu cầu sử dụng BLVP từ NĐBH đồng thời thực hiện kiểm tra thông tin phạm vi bảo lãnh viện phí. Khi có kết luận chẩn đoán cuối cùng của bác sỹ Gửi yêu cầu bảo lãnh viện phí cho Trung tâm giải quyết bồi thường và nhận thông tin kết quả xác nhận bảo lãnh hay từ chối bảo lãnh (Ngoại trú, răng: trong vòng 30 phút; Nội trú: dự trù kinh phí trong vòng 24h làm việc, chốt kinh phí ra viện trong vòng 02 giờ làm việc) - Thông báo, giải đáp và hướng dẫn các thủ tục liên quan cho NĐBH
Bước 3	- **Trường hợp xác nhận bảo lãnh:** NĐBH đọc kỹ nội dung hồ sơ và ký xác nhận trên nội dung được bảo lãnh trước khi ra viện. Nhận lại tiền viện phí tạm ứng hoặc đóng chi phí chênh lệch hoặc (nếu có) - **Trường hợp từ chối bảo lãnh:** NĐBH tự thanh toán chi phí cho cơ sở y tế và có thể gửi hồ sơ yêu cầu trả tiền bảo hiểm cho Trung tâm giải quyết bồi thường để xem xét phạm vi bảo hiểm theo từng trường hợp cụ thể: (vui lòng tham khảo hướng dẫn tại **Mục B Thanh toán trước, yêu cầu bồi thường sau**)
Bước 4	NĐBH Sao y hợp lệ "Giấy ra viện" và "Bảng kê chi phí khám, chữa bệnh nội trú" gửi hồ sơ yêu cầu trả tiền trợ cấp nằm viện nội trú về Trung tâm giải quyết bồi thường (vui lòng tham khảo hướng dẫn tại **Mục B Thanh toán trước, yêu cầu bồi thường sau**)

Hướng dẫn quy trình:

- Quy trình áp dụng cho cả trường hợp nội trú/ngoại trú và nha khoa
- **Phạm vi bảo lãnh viện phí:**

+ Nội trú bệnh và thai sản: những chi phí y tế được bồi thường viên xác định 100% thuộc phạm vi bảo hiểm kể từ khi nhập viện đến khi kết thúc điều trị tại cơ sở y tế; có thể bao gồm chi phí y tế trước nhập viện và sau ra viện (nếu cơ sở y tế thực hiện được).
+ Cấp cứu, tai nạn có nguyên nhân rõ ràng (nếu cơ sở y tế thực hiện).
+ Ngoại trú: Khi có chẩn đoán cuối cùng của bác sỹ**,** Trung tâm giải quyết bồi thường sẽ làm căn cứ để bảo lãnh những chi phí được bảo lãnh viên xác định 100% thuộc phạm vi bảo hiểm, các trường hợp chưa đủ căn cứ xác định phạm vi bảo hiểm và sẽ thông báo từ chối bảo lãnh viện phí

để người được bảo hiểm đóng tiền cho cơ sở y tế, sau đó có thể gửi hồ sơ về Trung tâm giải quyết bồi thường để xem xét phạm vi bảo hiểm theo từng trường hợp cụ thể

- **Trường hợp 1:** Người được bảo hiểm (Bệnh nhân) nhập viện vào Thời gian bảo lãnh: Từ thứ 2 – Thứ 6 (Sáng từ: 8h00-11h30; Chiều từ: 13h30 đến 16h00)

- **Trường hợp xác nhận bảo lãnh viện phí:**
- Người được bảo hiểm hoặc người giám hộ:
  + Ký, ghi rõ họ và tên bằng bút mực vào "Giấy yêu cầu kiêm xác nhận bảo lãnh chi phí y tế";
  + Kiểm tra chi phí y tế đã sử dụng đồng thời ký bằng bút mực, ghi rõ họ tên vào Biên lai/hóa đơn tài chính hoặc Bảng kê chi tiết và chi trả những chi phí khám, chữa bệnh ngoài phạm vi được bảo lãnh (nếu có).
  + Nhận lại tiền viện phí tạm ứng hoặc đóng chi phí chênh lệch hoặc (nếu có)
- **Trường hợp từ chối bảo lãnh viện phí:**
  + Trợ cấp nằm viện nội trú
  + Người được bảo hiểm không có giấy tờ tùy thân; Các trường hợp còn chưa đủ thông tin hoặc thiếu giấy tờ để xác định bệnh lý/tai nạn thuộc phạm vi bảo hiểm
  + Tai nạn không rõ nguyên nhân, tai nạn có nguyên nhân do cơ quan công an/chính quyền các cấp đang thụ lý;
  + Không có thỏa thuận bảo lãnh viện phí trong HĐBH/GCNBH;
  + Trường hợp thứ 7, chủ nhật và ngày lễ cơ sở y tế không tiếp nhận bảo lãnh viện phí.
  + NĐBH tự thanh toán chi phí cho cơ sở y tế và thu thập đầy đủ chứng từ gửi hồ sơ yêu cầu giải quyết về Trung tâm giải quyết bồi thường để xem xét theo từng trường hợp cụ thể. Quy định về hồ sơ trả tiền bảo hiểm NĐBH tham khảo tại **Mục B – Thanh toán trước, yêu cầu bồi thường sau**

- **Trường hợp 2:** Người được bảo hiểm (Bệnh nhân) nhập viện ngoài giờ hành chính, ngày nghỉ, ngày lễ.
  + Khi Bệnh nhân nhập viện, bệnh viện thu tiền đặt cọc của Bệnh nhân hoặc cho Bệnh nhân ký Giấy cam kết chi trả tiền viện phí cho Bệnh viện.
  + Nếu Bệnh nhân còn nằm viện điều trị đến ngày làm việc tiếp theo, Bệnh viện hoàn tất thủ tục bảo lãnh viện phí cho Bệnh nhân như Trường hợp 1 sau đó trả lại tiền đặt cọc đã thu của Bệnh nhân.
  + Nếu Bệnh nhân ra viện trước ngày làm việc tiếp theo, Bệnh viện trực tiếp thanh quyết toán chi phí y tế với Bệnh nhân, trả toàn bộ chứng từ y tế cho Bệnh nhân và hướng dẫn Bệnh nhân yêu cầu nhà bảo hiểm bồi thường trực tiếp.

B. THANH TOÁN TRƯỚC, YÊU CẦU BỒI THƯỜNG SAU

Quy trình bồi thường trực tiếp được thực hiện khi Người được bảo hiểm (NĐBH) khám chữa bệnh, điều trị tại các cơ sở y tế hợp pháp nếu NĐBH lựa chọn danh sách cơ sở y tế không có liên kết bảo lãnh hoặc hồ sơ của Quý khách thuộc trường hợp không được bảo lãnh viện phí. Quy trình này thường bắt đầu từ việc chuẩn bị hồ sơ yêu cầu bồi thường, gửi tới Trung tâm giải quyết bồi thường, và kết thúc khi công ty bảo hiểm chấp nhận và chi trả bồi thường cho NĐBH

Bước 1	**Người được bảo hiểm (NĐBH) gửi hồ sơ yêu cầu bồi thường (YCBT)**: - Thu thập các chứng từ y tế và chứng từ tài chính theo quy định; Điền đầy đủ thông tin trên Giấy yêu cầu trả tiền bảo hiểm (Mẫu đính kèm); - Gửi toàn bộ hồ sơ YCBT cho Trung tâm giải quyết bồi thường bằng các hình thức được quy định trong Hợp đồng bảo hiểm (trực tiếp hoặc trực tuyến)
Bước 2	**Các hình thức gửi hồ sơ yêu cầu bồi thường (YCBT):** • **Nộp trực tiếp:** tại địa chỉ Trung tâm giải quyết bồi thường hoặc Gửi hồ sơ qua Bưu điện về địa chỉ: - **Tại Thành phố Hồ Chí Minh:** Trung tâm giải quyết bồi thường phía Nam Insmart Tầng 9, Tòa nhà Đinh Lễ, Số 1 Đường Đình Lễ, Phường Xóm Chiếu, Thành phố Hồ Chí Minh Hotline 1900636760 hỗ trợ 24/7 - **Tại Thành phố Hà Nội:** Trung tâm giải quyết bồi thường phía Bắc Insmart Tầng 25, Ngọc Khánh Plaza, Số 1 Phạm Huy Thông, Phường Giảng Võ, Thành phố Hà Nội Hotline 1900636760 hỗ trợ 24/7 • **Nộp trực tuyến:** **(hướng dẫn chi tiết tại mục phương thức thủ tục giải quyết bồi thường)** Nộp hồ sơ bồi thường trực tuyến qua Email: tuvanhosohn@insmart.com.vn hoặc Nộp hồ sơ bồi thường trực tuyến qua Mobile App/ Mini App Dung lượng file đính kèm dưới 50MB (file scan/ ảnh chụp) / 01 email
Bước 3	**Trung tâm giải quyết bồi thường nhận hồ sơ YCBT:** Gửi thông báo xác nhận cho Người được bảo hiểm theo địa chỉ email và SMS hoặc Zalo SMS nếu KH sử dụng Zalo do khách hàng cung cấp trên Giấy YCBT và xử lý theo quy trình giải quyết hồ sơ YCBT
Bước 4	NĐBH theo dõi và phối hợp trong quá trình Trung tâm bồi thường xử lý hồ sơ

Hướng dẫn hồ sơ yêu cầu trả tiền bảo hiểm chi tiết:

- **Quy định chung**

– Quy định về người YCBT: Người yêu cầu bồi thường ("YCBT") trực tiếp kê khai thông tin, ký Giấy YCBT (Biểu mẫu đính kèm) và phải là một trong các đối tượng sau:

+ Người được bảo hiểm ("NĐBH");
+ Người thừa kế/Người được ủy quyền hợp pháp của NĐBH;
+ Bố/mẹ/người giám hộ của NĐBH trong trường hợp NĐBH dưới 18 tuổi;
+ Ngoài những đối tượng trên, không chấp nhận người khác kê khai và ký giấy YCBT.

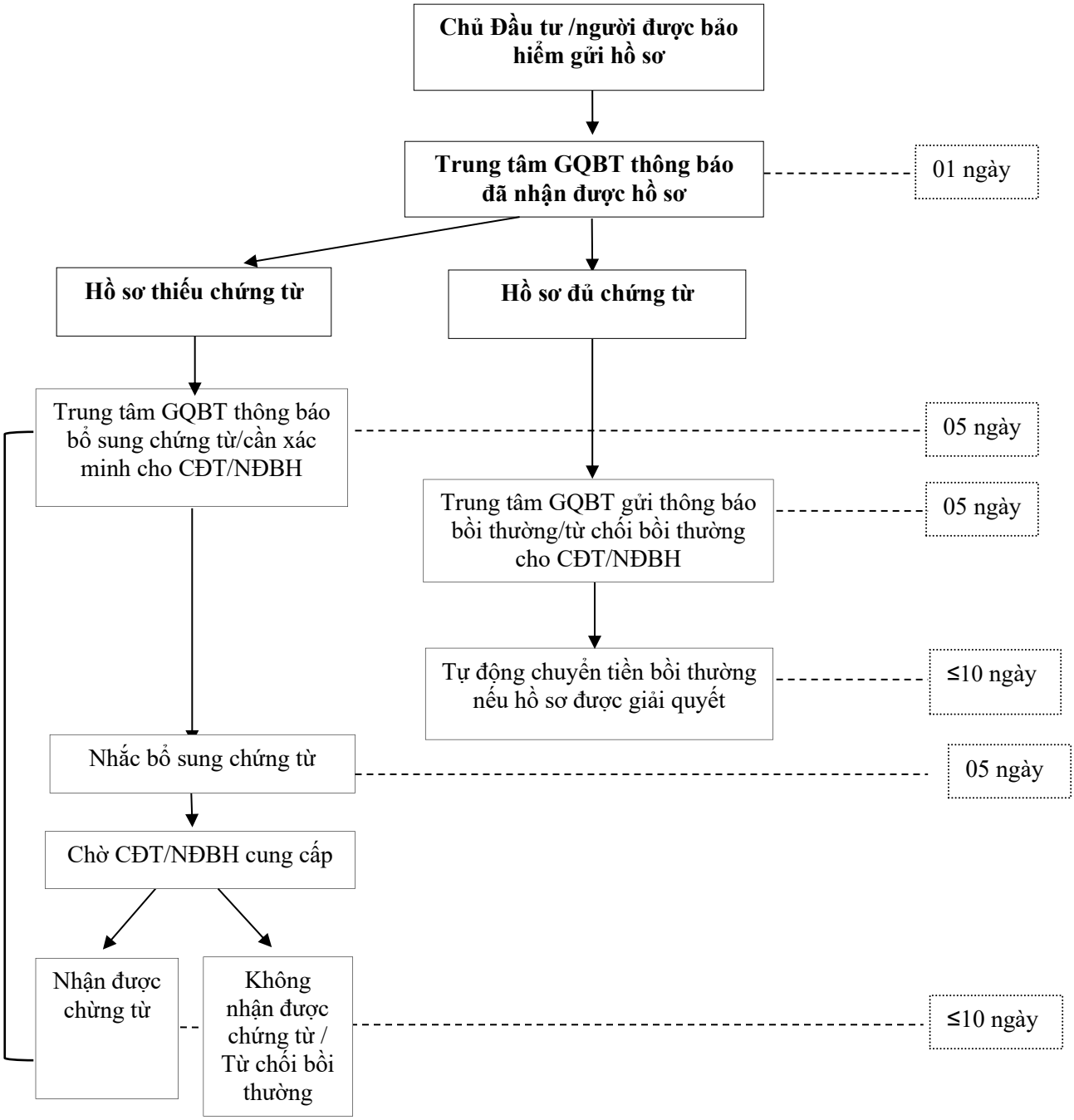
- Quy định về hồ sơ YCBT:

+ Ngoài các giấy tờ theo quy định chung, trong trường hợp người YCBT khác với NĐBH, các giấy tờ sau phải được cung cấp cùng với giấy YCBT:

+ Giấy tờ chứng minh quan hệ với NĐBH như bản sao hộ khẩu, giấy khai sinh (nếu người YCBT là bố/mẹ/người giám hộ của NĐBH dưới 18 tuổi);

+ Giấy tờ chứng minh quyền thừa kế hoặc đồng ý ủy quyền của NĐBH trên giấy yêu cầu trả tiền bảo hiểm (nếu người YCBT là người thừa kế của NĐBH hoặc người được NĐBH ủy quyền).

***Sô đồ quy trình phương thức thủ tục giải quyết bồi thường:**



- **Thuyết minh phương thức thủ tục giải quyết bồi thường:**

Bước 1. Đánh giá sơ bộ hồ sơ YCBT

- Kiểm tra sơ bộ nội dung chứng từ yêu cầu bồi thường của NĐBH:
  + Hồ sơ thiếu chứng từ: Gửi thông báo cho khách hàng tiếp tục bổ sung
  + Hồ sơ đầy đủ chứng từ hoặc đã yêu cầu bổ sung nhưng NĐBH từ chối: chuyển sang bước 2
- Thời gian: 01 ngày kể từ khi gửi thông báo nhận hồ sơ YCBT cho khách hàng.

Bước 2: Giải quyết hồ sơ YCBT

- Kiểm tra và giải quyết hồ sơ YCBT theo các quy định của HĐBH.
- Gửi thông báo kết quả giải quyết hồ sơ YCBT đến khách hàng:
  + Đối với các hồ sơ chi trả toàn bộ chi phí theo yêu cầu của NĐBH: chuyển sang bước 4
  + Đối với các hồ sơ có nội dung từ chối (bao gồm từ chối một phần hoặc từ chối toàn bộ chi phí bồi thường theo yêu cầu của NĐBH):
- Trung tâm GQBT gửi thông báo bồi thường và yêu cầu NĐBH phản hồi ý kiến về kết quả bồi thường (đồng ý/ không đồng ý/ đề nghị khác)

  * NĐBH đồng ý với kết quả bồi thường: chuyển sang bước 4

  * NĐBH không đồng ý với kết quả bồi thường: chuyển sang bước 3
- Thời gian: kể từ khi nhận đầy đủ chứng từ của khách hàng, tối đa 05 ngày

Bước 3: Xử lý hồ sơ có nội dung từ chối không được khách hàng đồng thuận

- Tiếp nhận ý kiến phản hồi của NĐBH và xem xét lại các nội dung điều khoản hợp đồng về vấn đề thắc mắc liên quan (trao đổi thêm với DBV nếu cần).
  + Đối với hồ sơ Trung tâm GQBT đã giải quyết đúng nội dung HĐBH: giải thích kết quả bồi thường để NĐBH hiểu về quyền lợi và phạm vi chi trả bồi thường, sau đó chuyển bước 4
  + Đối với hồ sơ Trung tâm GQBT giải quyết chưa chính xác nội dung HĐBH: thực hiện giải quyết lại HSBT theo quy định bước 4.
- Thời gian: kể từ ngày nhận được phản hồi của khách hàng
  + Giải đáp hồ sơ giải quyết đúng theo HĐBH: 01 ngày
  + Giải quyết lại hồ sơ: 03 ngày

Bước 4: Chuyển tiền bồi thường cho khách hàng

- Trung tâm GQBT thực hiện chuyển tiền bồi thường cho NĐBH theo thông tin đã được cung cấp trên Giấy YCBT.
- Thời gian: trong vòng 03 ngày kể từ ngày nhận được xác nhận đồng ý của NĐBH.

- **Trường hợp người được bảo hiểm gửi hồ sơ trực tuyến**:

a) Nộp hồ sơ bồi thường trực tuyến qua Email:

- Nộp hồ sơ bồi thường trực tuyến qua Email: tuvanhosohn@insmart.com.vn
- Dung lượng file đính kèm dưới 50MB (file scan/ ảnh chụp) / 01 email
- Áp dụng đối với các quyền lợi được quy định cụ thể Hợp đồng bảo hiểm
- Loại chứng từ: Theo danh sách các chứng từ cho hồ sơ yêu cầu bồi thường
- Tiêu đề email khi nộp hồ sơ bồi thường trực tuyến đề xuất:

  {HSYCBT}- {Tên công ty bảo hiểm}- {Tên đơn vị công tác}- {Tên Người được bảo hiểm}- {Số thẻ bảo hiểm}

  Ví dụ: HSYCBT – DBV- UEH - Nguyen Thi A - 10000/0
- Lưu ý:
  + Quý khách vui lòng kiểm tra dung lượng email gửi đi không vượt quá 50MB. Mỗi HSYCBT

được gửi trong từng email riêng biệt, không gửi trên luồng email cũ tránh hồ sơ không chính xác (Tiêu đề email đề xuất: như trên)

+ 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

b) Nộp hồ sơ bồi thường trực tuyến qua Mobile App Ứng dụng di động Insmart *(Đính kèm hướng dẫn cài đặt, sử dụng Mobile App/ MiniApp)*

- Quy định file đính kèm: tối đa không vượt quá 50MB (file scan/ ảnh chụp)
- Áp dụng đối với các quyền lợi được quy định cụ thể trong từng Hợp đồng bảo hiểm
- Loại chứng từ: Theo danh sách các chứng từ cho hồ sơ yêu cầu bồi thường

- **Danh sách các chứng từ cho hồ sơ yêu cầu bồi thường**

Điều trị ngoại trú Giấy yêu cầu bồi thường Toa thuốc hoặc sổ khám bệnh Giấy chứng nhận phẫu thuật/thủ thuật Chứng nhận bệnh lý có hướng điều trị Chỉ định và kết quả xét nghiệm Chỉ định và quá trình tập vật lý trị liệu Hóa đơn thanh toán hợp lệ bảng gốc kèm bảng kê chi tiết	Điều trị răng Giấy yêu cầu bồi thường Hồ sơ điều trị răng (thể hiện vị trí răng, tình trạng cần điều trị, phương pháp điều trị, ngày điều trị, chữ ký và họ tên của bác sĩ điều trị, đóng dấu của nha khoa) Điều trị tủy răng: cần có phim X-Quang hoặc kết quả chụp, quá trình điều trị tủy Nếu là trám răng: ghi rõ chất liệu trám Hóa đơn thanh toán hợp lệ
Điều trị nội trú Giấy yêu cầu bồi thường Giấy ra viện/Giấy chứng nhận phẫu thuật/thủ thuật Bảng kê viện phí bảng gốc có dấu mộc Toa thuốc/Chỉ định tái khám sau xuất viện Hóa đơn thanh toán hợp lệ	Điều trị tai nạn Giấy yêu cầu bồi thường Tường trình tai nạn/ Biên bản công an (*) Chứng từ y tế: toa thuốc/ sổ khám bệnh / Chỉ định xét nghiệm và kết quả/ Giấy ra viện/ Giấy chứng nhận phẫu thuật Chỉ định cho nghỉ/ HĐLĐ/ Bản chấm công/ Hóa đơn thanh toán hợp lệ

(*) Bản tường trình tai nạn:

Trường hợp Tai nạn sinh hoạt:

- Bản tường trình tai nạn có chữ ký của người bị nạn.

Trường hợp Tai nạn lao động:

- Bản tường trình tai nạn có xác nhận của Công ty
- Trong trường hợp tai nạn lao động nghiêm trọng phải có Biên bản kết luận nguyên nhân tai nạn lao động và bản công bố nguyên nhân tai nạn lao động do cơ quan có thẩm quyền cấp.

Trường hợp Tai nạn giao thông

- Bản tường trình tai nạn có xác nhận có chữ ký của người bị nạn. 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 hoặc 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.

(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).

Nếu tai nạn dẫn đến tử vong: Cần cung cấp thêm biên bản công an hoặc các bên liên quan.

Tử vong/Thương tật vĩnh viễn: Vui lòng liên hệ DBV để được hướng dẫn.

- **Thời hạn thông báo tổn thất:** Trường hợp Người được bảo hiểm bị tai nạn thì Người được bảo hiểm / người thụ hưởng/ người thừa kế hợp pháp phải thông báo cho Công ty bảo hiểm bằng văn bản (theo mẫu thông báo tổn thất của nhà thầu đính kèm quy tắc này) trong vòng 120 ngày kể từ ngày bị tai nạn. Nếu Người được bảo hiểm / người thụ hưởng/ người thừa kế hợp pháp không thông báo đúng thời hạn quy định thì nhà thầu sẽ từ chối thanh toán yêu cầu trả tiền bảo hiểm.
- **Thời hạn nộp hồ sơ bồi thường:** Khi yêu cầu nhà thầu bồi thường, người được bảo hiểm hoặc người thừa kế hợp pháp hoặc người được ủy quyền phải gửi các chứng từ yêu cầu bồi thường trong vòng 12 tháng kể từ ngày tai nạn hoặc tử vong. Quá thời hạn trên, hồ sơ bồi thường sẽ bị từ chối một phần hoặc toàn bộ số tiền bồi thường, trừ trường hợp bất khả kháng.
- **Thời hạn cam kết giải quyết bồi thường:** Được nêu chi tiết tại Bản chào phí - Phụ lục 01: bảng quyền lợi bảo hiểm.
- **Thông tin liên hệ khẩn cấp:**

– Với những tổn thất đòi hỏi phải xử lý khẩn cấp, đề nghị Người được bảo hiểm thông báo cho DBV ngay lập tức để DBV có thể tiếp cận hiện trường kịp thời (nếu cần).

– Trong trường hợp sự cố xảy ra trong hay ngoài giờ làm việc, vào ngày nghỉ cuối tuần hay ngày lễ, vui lòng liên hệ:

CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM DBV Hotline: 1900969690 (024)-6276 5556	Địa chỉ Tầng 25, Tòa nhà Vinacomin, số 3 Dương Đình Nghệ, Phường Yên Hòa, Hà Nội SĐT: (024)-6276 5556 Email: ttbtbhsk@dbvi.com.vn, hangntd@dbvi.com.vn
CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM DBV – CHI NHÁNH THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH Hotline: 1900969690/ (028) 62938771 / 091.997.8586	Địa chỉ: Lầu 1, Tòa nhà 3C đường Phổ Quang, Phường Tân Sơn Hòa, TP.HCM Bà: Nguyễn Thị Diệu Hằng – Phó Giám đốc (Người nhận ủy quyền của Tổng giám đốc) SĐT: (028) 62938771, 091.997.8586 Email: hangntd@dbvi.com.vn
TRUNG TÂM GIẢI QUYẾT BỒI THƯỜNG Hotline 1900636760 hỗ trợ 24/7	– **Tại Thành phố Hồ Chí Minh:** Trung tâm giải quyết bồi thường phía Nam Insmart Tầng 9, Tòa nhà Đinh Lễ, Số 1 Đường Đinh Lễ, Phường Xóm Chiếu, Thành phố Hồ Chí Minh Hotline 1900636760 hỗ trợ 24/7 – **Tại Thành phố Hà Nội:** Trung tâm giải quyết bồi thường phía Bắc Insmart Tầng 25, Ngọc Khánh Plaza, Số 1 Phạm Huy Thông, Phường Giảng Võ, Thành phố Hà Nội Hotline 1900636760 hỗ trợ 24/7 Email: tuvanhosohn@insmart.com.vn; hangntd@dbvi.com.vn