Liberty Insurance

Hướng dẫn bồi thường
Bảo hiểm Sức khỏe Liberty MEDICARE và FAMILYCARE

Bạn sẽ thấy quy trình bồi thường của Liberty thật là đơn giản!

Khi điều trị nội trú không khẩn cấp hoặc phẫu thuật theo kế hoạch, vui lòng yêu cầu Liberty chấp thuận trước bằng cách liên hệ với Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7:
Onecall 1800 599 998 (miễn cước cuộc gọi trong Việt Nam), hoặc
Hotline@LibertyInsurance.com.vn

Điều trị trong hệ thống do Liberty trực tiếp thanh toán chi phí	Điều trị ngoài hệ thống không do Liberty trực tiếp thanh toán chi phí
ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ KHẨN CẤP *Xem mục A1*	**ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ KHẨN CẤP** *Xem mục B1*
ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ KHÔNG KHẨN CẤP *Xem mục A2*	**ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ KHÔNG KHẨN CẤP** *Xem mục B2*
ĐIỀU TRỊ NGOẠI TRÚ hoặc NHA KHOA *Không áp dụng*	**ĐIỀU TRỊ NGOẠI TRÚ hoặc NHA KHOA** *Xem mục B1*

A – ĐIỀU TRỊ TRONG HỆ THỐNG DO LIBERTY TRỰC TIẾP THANH TOÁN CHI PHÍ

A1 – ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ KHẨN CẤP *(bao gồm điều trị trong ngày)*

a. Xuất trình thẻ bảo hiểm Liberty MEDICARE và FAMILYCARE, chứng minh nhân dân/passport và thẻ tín dụng cho cơ sở y tế kiểm tra trước khi khám chữa bệnh (khách hàng sẽ phải đóng trước một khoản tạm ứng nếu không có thẻ tín dụng); bản sao thị thực hợp lệ, thẻ tạm trú hợp lệ (đối với người nước ngoài)

b. Ký tên vào Phiếu điều trị/Giấy yêu cầu bồi thường;

c. Tự thanh toán các khoản chi phí vượt giới hạn hay không thuộc phạm vi bảo hiểm.

A2 – ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ KHÔNG KHẨN CẤP *(bao gồm điều trị trong ngày)*

a. Xuất trình thẻ bảo hiểm Liberty MEDICARE và FAMILYCARE, chứng minh nhân dân/passport cho cơ sở y tế kiểm tra trước khi khám chữa bệnh; bản sao thị thực hợp lệ, thẻ tạm trú hợp lệ (đối với người nước ngoài)

b. Ký tên vào Giấy yêu cầu bảo lãnh viện phí do cơ sở y tế điền đầy đủ thông tin (Cơ sở y tế cần liên hệ với Liberty để yêu cầu chấp thuận bảo lãnh)

c. Ký tên vào Phiếu điều trị/Giấy yêu cầu bồi thường;

d. Tự thanh toán các khoản chi phí vượt giới hạn hay không thuộc phạm vi bảo hiểm.

CL-H00-CI-001-05-V

OneCall Miễn cước 24/7
1800 599 998

Trụ sở chính - TP. Hồ Chí Minh
Tầng 18, Tòa nhà Vincom
45A Lý Tự Trọng, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh
Tel: (84-28) 38.125.125 - Fax: (84-28) 38.125.018

Chi nhánh Hà Nội
Tầng 10, Tháp Đông, Tòa nhà Lotte Center HN
54 Liễu Giai, Quận Ba Đình, TP. Hà Nội
Tel: (84-24) 37.557.111 - Fax: (84-24) 37.557.066

B – ĐIỀU TRỊ NGOÀI HỆ THỐNG KHÔNG DO LIBERTY TRỰC TIẾP THANH TOÁN CHI PHÍ

B1 – ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ KHẨN CẤP, NGOẠI TRÚ & NHA KHOA

a. Tự chọn Bệnh viện/Phòng khám để điều trị ngoại trú, nha khoa và nhập viện khẩn cấp, đồng thời tự thanh toán chi phí điều trị (nếu cần trợ giúp y tế khẩn cấp 24/7 bởi EUROP ASSISTANCE , vui lòng gọi số **+84 28 35 122324**)

b. Thông báo cho Trung tâm Dịch vụ Khách hàng của Liberty (bằng điện thoại hoặc email) về sự kiện bảo hiểm hoặc gửi Giấy yêu cầu bồi thường cho Liberty cùng với tất cả các chứng từ gốc như hóa đơn, phiếu thu, hồ sơ y tế, v.v... trong vòng 90 ngày kể từ ngày khám/chữa bệnh đầu tiên, hoặc trong trường hợp thai sản, từ ngày sinh con, trừ khi được chấp nhận khác bởi Liberty.

Lưu ý quan trọng:

Nếu khách hàng không thông báo về sự kiện bảo hiểm hoặc yêu cầu bồi thường trong thời hạn **90 ngày** nói trên, Liberty sẽ áp dụng mức phạt theo các tỷ lệ sau đây, tính trên tổng số tiền bồi thường, trừ khi có lý do chính đáng:

- *Sau 91 ngày đến 180 ngày:* *10%*
- *Sau 181 ngày đến 270 ngày:* *20%*
- *Sau 271 ngày đến 365 ngày:* *30%*

Sau khi thông báo cho Trung tâm Dịch vụ Khách hàng, khách hàng phải nộp đầy đủ bản gốc chứng từ yêu cầu bồi thường theo quy định cho Liberty trong thời hạn 1 năm kể từ ngày xảy ra sự kiện bảo hiểm.

c. Liberty sẽ giải quyết hồ sơ bồi thường của khách hàng trong vòng 7 ngày làm việc kể từ khi nhận được đầy đủ chứng từ hợp lệ và hoàn trả chi phí điều trị cho khách hàng trong vòng 5 - 7 ngày làm việc kể từ ngày gửi Thư xác nhận đồng ý bồi thường.

B2 – ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ KHÔNG KHẨN CẤP *(bao gồm điều trị trong ngày)*

a. Gửi Giấy yêu cầu bảo lãnh viện phí cùng với bảng báo giá chi tiết và các chứng từ y tế có liên quan về các trường hợp điều trị không khẩn cấp hoặc phẫu thuật đã lên kế hoạch trước cho Liberty ít nhất là **5 ngày** làm việc trước ngày nhập viện/phẫu thuật.

b. Tự thanh toán chi phí điều trị và gửi Giấy yêu cầu bồi thường cho Liberty cùng với tất cả các chứng từ gốc như hóa đơn, phiếu thu, hồ sơ y tế, v.v... trong vòng **1 năm** kể từ ngày xảy ra sự kiện bảo hiểm.

c. Liberty sẽ giải quyết hồ sơ bồi thường của khách hàng trong vòng 7 ngày làm việc kể từ khi nhận được đầy đủ chứng từ hợp lệ và hoàn trả chi phí điều trị cho khách hàng trong vòng 5 - 7 ngày làm việc kể từ ngày gửi Thư xác nhận đồng ý bồi thường.

OneCall Miễn cước 24/7
1800 599 998

Trụ sở chính - TP. Hồ Chí Minh
Tầng 18, Tòa nhà Vincom
45A Lý Tự Trọng, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh
Tel: (84-28) 38.125.125 - Fax: (84-28) 38.125.018

Chi nhánh Hà Nội
Tầng 10, Tháp Đông, Tòa nhà Lotte Center HN
54 Liễu Giai, Quận Ba Đình, TP. Hà Nội
Tel: (84-24) 37.557.111 - Fax: (84-24) 37.557.066

C – HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

1. **Điều trị ngoại trú:**
   a. Giấy yêu cầu bồi thường đã điền đầy đủ thông tin
   b. Bản gốc hóa đơn/ bản gốc hoá đơn chuyển đổi từ hóa đơn điện tử
   c. Báo cáo của bác sĩ (nêu rõ ngày đầu tiên xuất hiện bệnh, tiền sử bệnh, chẩn đoán, v.v...)
   d. Bảng chi tiết điều trị
   e. Giấy chỉ định làm Xét nghiệm, X-quang, MRI, CT-Scan... của bác sĩ điều trị và kết quả của nó
   f. Đơn thuốc (có chữ ký bác sĩ và dấu mộc của bệnh viện/ phòng khám)
   g. Bằng lái xe do Sở giao thông vận tải cấp (trong trường hợ p tai nạn giao thông và khách hàng là người lái xe)
   h. Biên bản tai nạn công an (trong trường hợp tai nạn)
   i. Bản sao thị thực hợp lệ, thẻ tạm trú hợp lệ (đối với người nước ngoài)

2. **Điều trị nha khoa:**
   a. Giấy yêu cầu bồi thường đã điền đầy đủ thông tin
   b. Bản gốc hóa đơn/ bản gốc hoá đơn chuyển đổi từ hóa đơn điện tử
   c. Phiếu điều trị răng
   d. Giấy chỉ định làm Xét nghiệm, X-quang, MRI, CT-Scan... của bác sĩ điều trị và kết quả của nó
   e. Bằng lái xe do Sở giao thông vận tải cấp (trong trường hợp tai nạn giao thông và khách hàng là người lái xe)
   f. Biên bản tai nạn công an (trong trường hợp tai nạn)
   g. Bản sao thị thực hợp lệ, thẻ tạm trú hợp lệ (đối với người nước ngoài)

3. **Điều trị nội trú:**
   a. Giấy yêu cầu bồi thường đã điền đầy đủ thông tin
   b. Bản gốc hóa đơn/ bản gốc hoá đơn chuyển đổi từ hóa đơn điện tử
   c. Bảng kê chi tiết tiền viện phí (bao gồm thông tin chi tiết về từng loại thuốc và thủ thuật y tế)
   d. Báo cáo của bác sĩ (nêu rõ ngày đầu tiên xuất hiện bệnh, tiền sử bệnh, chẩn đoán, v.v...)
   e. Giấy chỉ định làm Xét nghiệm, X-quang, MRI, CT-Scan... của bác sĩ điều trị và kết quả của nó
   f. Giấy xuất viện
   g. Đơn thuốc (có chữ ký bác sĩ và dấu mộc của bệnh viện/ phòng khám)
   h. Bằng lái xe do Sở giao thông vận tải cấp (trong trường hợp tai nạn giao thông và khách hàng là người lái xe)
   i. Biên bản tai nạn công an (trong trường hợp tai nạn)
   j. Bản sao thị thực hợp lệ, thẻ tạm trú hợp lệ (đối với người nước ngoài)

Lưu ý quan trọng:

- Bản gốc hóa đơn/ bản gốc hoá đơn chuyển đổi từ hóa đơn điện tử
(lưu ý trong nội dung hóa đơn cần thể hiện **Mã số định danh cá nhân** (số CCCD)/ Số Hộ Chiếu; hoặc **Mã số thuế cá nhân, Tên người mua, Địa chỉ người mua**) và xuất hóa đơn đầy đủ thông tin **ngay tại thời điểm phát sinh chi phí trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam -Theo Nghị Định 70/2025/NĐ-CP**)

OneCall Miễn cước 24/7
1800 599 998

Trụ sở chính - TP. Hồ Chí Minh
Tầng 18, Tòa nhà Vincom
45A Lý Tự Trọng, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh
Tel: (84-28) 38.125.125 - Fax: (84-28) 38.125.018

Chi nhánh Hà Nội
Tầng 10, Tháp Đông, Tòa nhà Lotte Center HN
54 Liễu Giai, Quận Ba Đình, TP. Hà Nội
Tel: (84-24) 37.557.111 - Fax: (84-24) 37.557.066

D – LIÊN HỆ

1. **Yêu cầu bồi thường:**

   1a. Vui lòng gửi yêu cầu bồi tường theo hình thức **chuyển phát nhanh/thư bảo đảm** đến

   Phòng Bồi thường Bảo hiểm Sức khỏe
   Công ty TNHH Bảo hiểm Liberty
   Tầng 18, Tòa nhà Vincom, 45A Lý Tự Trọng, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh

   1b. Nộp hồ sơ bồi thường trực tuyến tại **https://eclaim.libertyinsurance.com.vn/**
   hoặc quét mã bằng điện thoại

2. **Dịch vụ hỗ trợ khách hàng 24/7:**
   a. Trợ giúp y tế khẩn cấp 24/7 bởi EUROP ASSISTANCE : Vui lòng gọi số **+84 28 35 122324**
   b. Đối với những thắc mắc khác: Vui lòng liên hệ với Trung tâm Dịch vụ Khách hàng Liberty Onecall **1800 599 998** (miễn cước cuộc gọi trong Việt Nam) hoặc Hotline@LibertyInsurance.com.vn

CL-H00-CI-001-05-V