



HƯỚNG DẪN

# MyHEALTH

Tải ứng dụng Easy Claim trên điện thoại  
giúp yêu cầu bồi thường nhanh hơn.



**Liberty**  
Insurance



Vui lòng chỉ in khi cần thiết.



## CHÀO MỪNG BẠN ĐẾN VỚI DỊCH VỤ CHĂM SÓC QUỐC TẾ CỦA APRIL!

Cám ơn bạn đã chọn chúng tôi để bảo vệ cho bạn và gia đình. Trong thời gian được bảo hiểm, dù bạn ở bất kỳ nơi đâu, chúng tôi sẽ luôn bên bạn để giúp bạn trải nghiệm tối đa quyền lợi bảo hiểm sức khỏe quốc tế.

Hướng dẫn này cung cấp cho bạn tất cả thông tin thực tế và hữu ích về quyền lợi bảo hiểm cũng như các dịch vụ bảo hiểm. Vui lòng tham khảo kỹ bảng quyền lợi bảo hiểm và quy tắc bảo hiểm.

### 1. BẰNG CÁCH NÀO ĐỂ SỬ DỤNG?

- A > Quyền lợi bảo hiểm
- B > Thông tin liên hệ với APRIL
- C > Bộ hợp đồng bảo hiểm
- D > Công thông tin trực tuyến
- E > Ứng dụng Easy Claim và các chức năng

### 2. BẰNG CÁCH NÀO ĐỂ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG CHI PHÍ ĐIỀU TRỊ NGOẠI TRÚ

- A > Dịch vụ thanh toán trực tiếp
  - Dịch vụ thanh toán trực tiếp là gì và sử dụng dịch vụ này như thế nào?
  - Danh sách các cơ sở y tế cung cấp dịch vụ thanh toán trực tiếp và danh sách các cơ sở y tế cung cấp dịch vụ thanh toán trực tiếp đặc biệt: khác nhau như thế nào?
  - Tìm danh sách các cơ sở y tế này ở đâu?
  - Trường hợp nào không được sử dụng dịch vụ thanh toán trực tiếp?
- B > Cách gửi hồ sơ yêu cầu bồi thường
  - Qua ứng dụng Easy Claim
  - Các chứng từ liên quan
  - Quy trình thanh toán chi phí y tế

### 3. LÀM GÌ TRONG TRƯỜNG HỢP NHẬP VIỆN HOẶC ĐIỀU TRỊ CẤP CỨU

- A > Nhập viện không khẩn cấp
- B > Nhập viện khẩn cấp
- C > Dịch vụ hỗ trợ y tế

### 4. HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM CỦA BẠN

- A > Tôi có đồng chi trả- sử dụng như thế nào?
- B > Tôi có mức khấu trừ - sử dụng như thế nào?
- C > Thời gian chờ
- D > Các điều khoản loại trừ chung
- E > Các điều trị cần có chấp thuận trước
- F > Các điều trị cần có thư chỉ định

### 5. ĐÓNG PHÍ BẢO HIỂM VÀ THAY ĐỔI THÔNG TIN HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM

- A > Bằng cách nào để đóng phí bảo hiểm?
- B > Bằng cách nào để thay đổi thông tin hợp đồng bảo hiểm
- C > Điều gì xảy ra nếu tôi rời khỏi nước đang cư ngụ?

# 1. Cách sử dụng hợp đồng bảo hiểm?



## A > QUYỀN LỢI BẢO HIỂM

« Hợp đồng bảo hiểm cung cấp quyền lợi gì? »

CÁC QUYỀN LỢI BẢO HIỂM ĐỂ CHỌN

3

HẠN MỨC

1

ĐỒNG BẢO HIỂM

6

MỨC KHẤU TRỪ

3

KHU VỰC ĐƯỢC BẢO HIỂM

### BẢO HIỂM CỦA BẠN



Quyền lợi  
Điều trị nội trú



Quyền lợi  
Điều trị ngoại trú



Quyền lợi  
Điều trị thai sản



Quyền lợi  
Điều trị răng & mắt

ESSENTIAL

EXTENSIVE

ELITE

20% của chi phí thực tế hoặc KHÔNG

Không

11,600 VNĐ

23,500 VNĐ

58,000 VNĐ

116,000 VNĐ

230,000 VNĐ

Toàn cầu / Toàn cầu trừ Mỹ/ Châu Âu và Đông Nam Á trừ Singapore

Tất cả các số tiền đều tính bằng hàng nghìn VNĐ

Gói bảo hiểm của bạn bao gồm nhiều quyền lợi khác nhau mà bạn đã chọn khi nộp đơn yêu cầu được bảo hiểm. Để biết thêm chi tiết về hợp đồng bảo hiểm và các giới hạn quyền lợi bảo hiểm, vui lòng tham khảo **Bảng quyền lợi bảo hiểm** trong Bộ hợp đồng và trên [Cổng thông tin trực tuyến](#).

**DỊCH VỤ HỖ TRỢ Y TẾ KHẨN CẤP**  
Áp dụng cho tất cả các hợp đồng bảo hiểm

## B > THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA APRIL

### ● CÔNG TY TNHH APRIL VIỆT NAM



#### CÔNG TY TNHH APRIL VIỆT NAM

Phòng 201, Lầu 2, Tòa nhà Lafayette  
8 Phùng Khắc Khoan, Phường ĐaKao, Quận 1,  
TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam



#### (+84) 28 7307 7984

9 giờ sáng đến 6 giờ chiều (UTC+7)  
Thứ hai đến thứ sáu



#### CÁC YÊU CẦU CHUNG

contact.vn@april.com

#### NỘP HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

claims.vn@april.com

#### YÊU CẦU CHẤP THUẬN TRƯỚC

provider.asia@april.com

### ● HỖ TRỢ Y TẾ KHẨN CẤP 24/7



(+84) 28 7307 7986  
(+66) 2022 9190

Trong trường hợp khẩn cấp y tế, vui lòng liên hệ trung tâm cung cấp dịch vụ hỗ trợ y tế khẩn cấp. Chúng tôi tiếp nhận tất cả cuộc gọi



VUI LÒNG CHO BIẾT SỐ HỢP ĐỒNG VÀ SỐ NGƯỜI ĐƯỢC BẢO HIỂM KHI LIÊN HỆ VỚI APRIL.

## C > BỘ HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM

Bộ hợp đồng bảo hiểm sẽ được gửi email đến bạn bao gồm các chứng từ sau:

- ✓ Các chứng từ hợp đồng
- ✓ Bảng quyền lợi bảo hiểm
- ✓ Các biểu mẫu liên quan
- ✓ Hướng dẫn cách cài đặt ứng dụng Easy Claim và truy cập thẻ thành viên điện tử của bạn

Hãy đảm bảo là bạn đã tải thẻ thành viên điện tử từ ứng dụng Easy Claim ngay khi hợp đồng bảo hiểm có hiệu lực. Thẻ thành viên điện tử hiển thị các **thông tin liên hệ khẩn cấp** và cho phép bạn sử dụng **dịch vụ thanh toán chi phí y tế trực tiếp** trong hệ thống các cơ sở y tế của chúng tôi.

## D > CÔNG TRỰC TUYẾN

CHỨNG TỪ HỢP ĐỒNG	THÔNG TIN VÀ BIỂU MẪU
Bảng hướng dẫn	Bảng hướng dẫn yêu cầu bồi thường
Bảng quyền lợi bảo hiểm	Giấy yêu cầu bồi thường
Bảng điều khoản loại trừ (nếu có)	Giấy yêu cầu chấp thuận trước
Bảng khấu trừ (nếu có)	Danh sách các cơ sở y tế có dịch vụ thanh toán trực tiếp
	Chương trình hỗ trợ khẩn cấp
	Hướng dẫn sử dụng dịch vụ trực tuyến



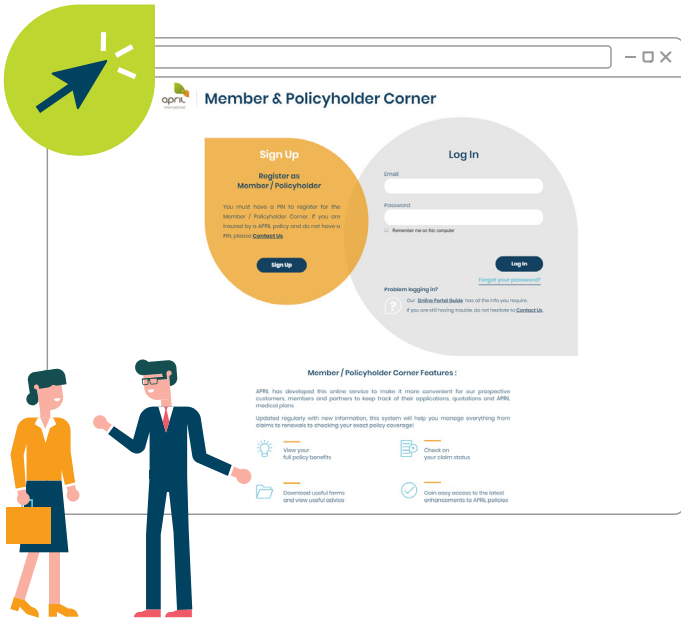
- TRUY CẬP BỘ HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM
- KIỂM TRA THÔNG TIN BỒI THƯỜNG



## « Bằng cách nào để kích hoạt tài khoản trên cổng thông tin trực tuyến? »

- 1 Truy cập vào trang [april-international.com](http://april-international.com) và bấm vào **Online Portal** ở góc trên cùng bên phải của trang.
- 2 Chọn **cổng thông tin thành viên và chủ hợp đồng (Members and Policyholders Portal)**, sau đó **đăng ký như là một thành viên/ Chủ hợp đồng (Member/Policyholder)**.
- 3 Nhập địa chỉ email của bạn đã đăng ký trên đơn yêu cầu bảo hiểm, số PIN và chọn mật khẩu

Đó là tất cả! Bạn đã đăng ký thành công.



## « Nếu tôi không tìm thấy mã PIN? »

Số PIN của bạn sẽ được gửi đến bạn qua email. Bạn có thể tìm mã PIN trong hộp thư đến với chủ đề **Activate your Online Account** từ địa chỉ email [epin@april.com](mailto:epin@april.com).

Hãy nhớ kiểm tra trong thư mục rác. Nếu bạn không tìm thấy, vui lòng liên hệ với chúng tôi theo địa chỉ [contact.vn@april.com](mailto:contact.vn@april.com) và chúng tôi sẽ gửi cho bạn số PIN mới. Vui lòng cho biết số hợp đồng bảo hiểm và số thành viên của bạn trong chủ đề của email.



## « Nếu tôi quên mật khẩu? »

Chỉ cần bấm vào nút **Forgot your password**, nằm bên dưới nút màu xanh log in. Một cửa sổ sẽ xuất hiện trên màn hình, nơi bạn có thể đặt lại mật khẩu.



## « Người phụ thuộc thì sao? »

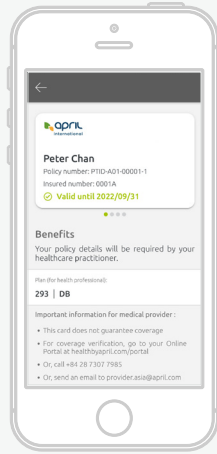
Ngoài thông tin cá nhân của bạn, bạn có thể truy cập thông tin bồi thường của người phụ thuộc bằng thông tin đăng nhập và mật khẩu của bạn. Chỉ có một quyền truy cập chung cho cả gia đình.

## E > ỨNG DỤNG EASY CLAIM VÀ CÁC CHỨC NĂNG

### truy cập ứng dụng Easy Claim

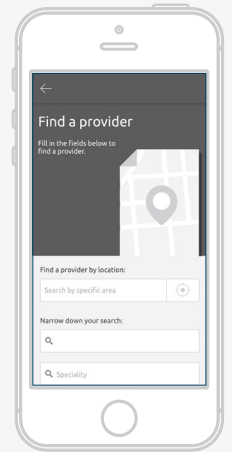
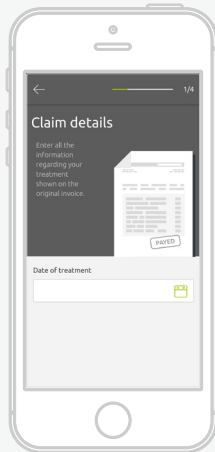
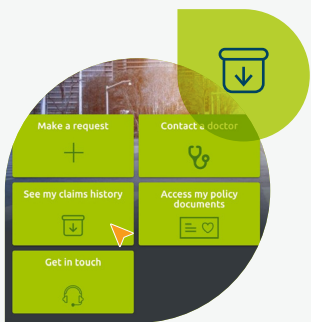
- 1 Kích hoạt tài khoản của bạn trên **Cổng thông tin trực tuyến Online Portal**
- 2 Tải ứng dụng **APRIL Easy Claim** về điện thoại thông minh của bạn
- 3 Mở ứng dụng và đăng nhập địa chỉ email và mật khẩu của bạn đã được tạo trên cổng thông tin trực tuyến
- 4 Bây giờ bạn có quyền truy cập vào các chức năng trên ứng dụng!





## > TÀI THẺ THÀNH VIÊN ĐIỆN TỬ

Nếu bạn có đủ điều kiện để sử dụng dịch vụ thanh toán trực tiếp, bạn có thể truy cập và tải thẻ thành viên điện tử về điện thoại để sử dụng dịch vụ thanh toán trực tiếp tại hàng ngàn cơ sở y tế ở Việt Nam và khắp Châu Á. Tại trang này, bạn cũng có thể xem Bảng Quyền Lợi Bảo Hiểm của bộ hợp đồng bảo hiểm.



## > NỘP VÀ THEO DÕI HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

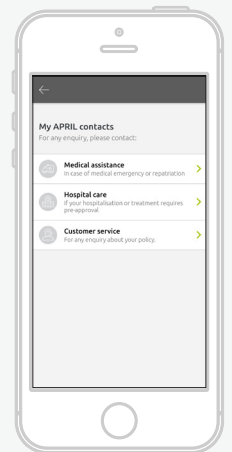
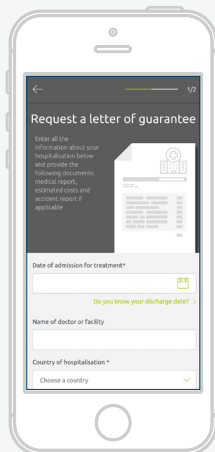
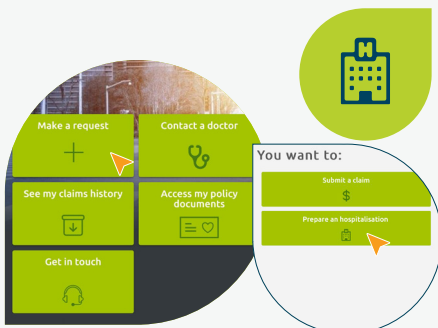
Bất kể bạn ở đâu trên thế giới, bạn có thể gửi tất cả các hóa đơn và biên nhận bằng điện thoại thông minh của mình! Những gì bạn phải làm là nhập thông tin liên quan đến yêu cầu bồi thường của bạn, chụp hình các chứng tử và bấm nút gửi.

Bạn có thể xem lại tất cả các yêu cầu bồi thường đã nộp trong phần **My Claims History**.

Đối với trường hợp yêu cầu bồi thường có số tiền lớn hơn US\$800, vui lòng gửi các chứng tử gốc qua đường bưu điện hoặc email có đính kèm tập tin XML, được phát hành bởi cơ sở y tế cho chúng tôi.

## > TÌM CƠ SỞ Y TẾ Ở CHÂU Á

Bạn có thể tìm bác sĩ, bệnh viện và phòng khám bằng cách sử dụng chức năng GPS của ứng dụng Easy Claim. Chức năng này cho phép bạn tìm theo vị trí, tên hoặc chuyên khoa và xem bạn có đủ tiêu chuẩn sử dụng dịch vụ thanh toán trực tiếp.



## > NỘP YÊU CẦU CHẤP THUẬN TRƯỚC CHO ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ

Đối với trường hợp điều trị nội trú và phẫu thuật có kế hoạch, bạn phải có sự chấp thuận trước từ APRIL. Bạn có thể nộp yêu cầu điều trị qua ứng dụng Easy Claim. Khi chúng tôi có tất cả các thông tin cần thiết, chúng tôi sẽ gửi thư bảo lãnh trực tiếp đến cơ sở y tế và sẽ thanh toán chi phí y tế sau khi bạn xuất viện.

## > TRUY CẬP THÔNG TIN LIÊN LẠC CỦA APRIL

Bất kỳ câu hỏi liên quan về hợp đồng bảo hiểm?  
Có khẩn cấp không?  
Bạn có thể tìm thấy tất cả địa chỉ liên hệ của APRIL trong phần **Get in touch**.

# HÃY TĂNG CƯỜNG SỬ DỤNG TELEHEALTH

Dịch vụ y tế từ xa được bao gồm trong gói bảo hiểm và cung cấp dịch vụ tư vấn y tế không giới hạn. Có sẵn tiếng Anh, tiếng Việt, tiếng Quan Thoại, tiếng Quảng Đông, tiếng Thái, tiếng Bahasa, tiếng Pháp, tiếng Tây Ban Nha và tiếng Đức.

## TƯ VẤN SỨC KHỎE QUA ĐIỆN THOẠI

Nếu bạn bị bệnh hoặc có câu hỏi liên quan về sức khỏe, bạn có thể liên hệ với bác sĩ bất cứ lúc nào, bất cứ nơi nào. Chỉ cần gửi yêu cầu qua ứng dụng Easy Claim và bác sĩ sẽ gọi lại cho bạn trong vòng 3 giờ đồng hồ.

Nếu bạn chọn ngôn ngữ tiếng Việt, bác sĩ sẽ gọi lại cho bạn trong vòng 6 giờ đồng hồ.

### Tiết kiệm thời gian

Bạn không cần phải đi lại, chờ đợi ở phòng khám của bác sĩ, nghỉ làm, hoặc bất con bạn phải nghỉ học. Dịch vụ này hoạt động 24/7 và bạn có thể sử dụng sau giờ làm việc, trong những ngày nghỉ lễ hoặc trong lúc đi du lịch.

### Tiết kiệm tiền

Tư vấn sức khỏe qua điện thoại được bao gồm trong gói bảo hiểm sức khỏe, thậm chí bạn chỉ tham gia chương trình điều trị nội trú và phẫu thuật. Bạn cũng có thể sử dụng dịch vụ này khi ở ngoài khu vực được bảo hiểm. Cuối cùng nhưng không kém phần quan trọng, là tiết kiệm được chi phí xăng, phí đậu xe, phí taxi hoặc xe buýt!

### Không có rắc rối

Bạn không cần phải rời khỏi nhà nếu bạn cảm thấy không khỏe hoặc tìm một cơ sở y tế nếu bạn đang ở nước ngoài. Nhiều bệnh nhẹ có thể tự điều trị tại nhà. Tư vấn sức khỏe qua điện thoại cho phép bạn hạn chế rủi ro nhiễm bệnh từ người khác.

## Ý KIẾN Y TẾ THỨ HAI

Đối với một bệnh nặng, bạn có thể nhận được ý kiến thứ hai từ những chuyên gia y tế tốt nhất về tình trạng bệnh của bạn. Thông qua đối tác của chúng tôi là Teladoc Health, bạn có quyền truy cập vào hệ thống của 50,000 chuyên gia y tế để trả lời tất cả các câu hỏi của bạn.

### Không hiểu về chẩn đoán bệnh của bạn? Sau khi khám bác sĩ, bạn có nhiều câu hỏi về bệnh trạng của mình hoặc phân vân về kế hoạch điều trị sắp tới?

Khi sử dụng dịch vụ ý kiến y khoa thứ hai bạn sẽ nhận được ý kiến chuyên môn y tế khách quan từ bên ngoài, biết thêm về những điều trị thay thế hoặc hiểu thêm về bệnh trạng của mình.



### Hoạt động như thế nào?



1. Gửi yêu cầu của bạn qua ứng dụng Easy Claim
2. Bác sĩ sẽ gọi cho bạn trong vòng 24 giờ và thu thập hồ sơ bệnh án
3. Trường hợp của bạn sẽ được xem xét bởi các chuyên gia y tế dày dặn kinh nghiệm
4. Bạn sẽ nhận được một báo cáo y tế trong vòng 10 ngày và bác sĩ luôn sẵn sàng để trả lời các hỏi của bạn.

## HỢP TÁC VỚI

**Teladoc**  
HEALTH

- > Dẫn đầu trên toàn cầu về chăm sóc y tế ảo
- > 43 triệu thành viên trên toàn thế giới
- > Bao phủ hơn 175 quốc gia
- > 90% thành viên hài lòng về dịch vụ này

Tư vấn y tế qua điện thoại không phải là dịch vụ khẩn cấp. Trong trường hợp khẩn cấp, vui lòng liên hệ bộ phận hỗ trợ khẩn cấp 24/7 của chúng tôi.

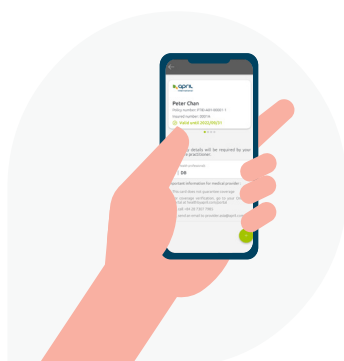
## 2. Bằng cách nào yêu cầu bồi thường chi phí điều trị ngoại trú?

### **A > DỊCH VỤ CHI TRẢ TRỰC TIẾP** « Chi Trả Trực Tiếp là gì? »

APRIL có một mạng lưới y tế gồm các bệnh viện, phòng khám và các cơ sở y tế nơi bạn có thể sử dụng dịch vụ chi trả trực tiếp, không chỉ ở Việt Nam, mà còn trên toàn Châu Á. Chỉ cần đến cơ sở y tế được chọn trong mạng lưới này và xuất trình thẻ thành viên tại quầy. Bạn sẽ không phải thanh toán bất kỳ chi phí nào!\*



**ĐẾN CƠ SỞ Y TẾ ĐƯỢC CHỌN**



**XUẤT TRÌNH THẺ THÀNH VIÊN**



**SỬ DỤNG DỊCH VỤ CHI TRẢ TRỰC TIẾP**

\*Tuân theo Quy tắc bảo hiểm và hướng dẫn dịch vụ Chi trả Trực tiếp

### ● Ở Châu Á, chúng tôi có hai hệ thống chi trả trực tiếp:

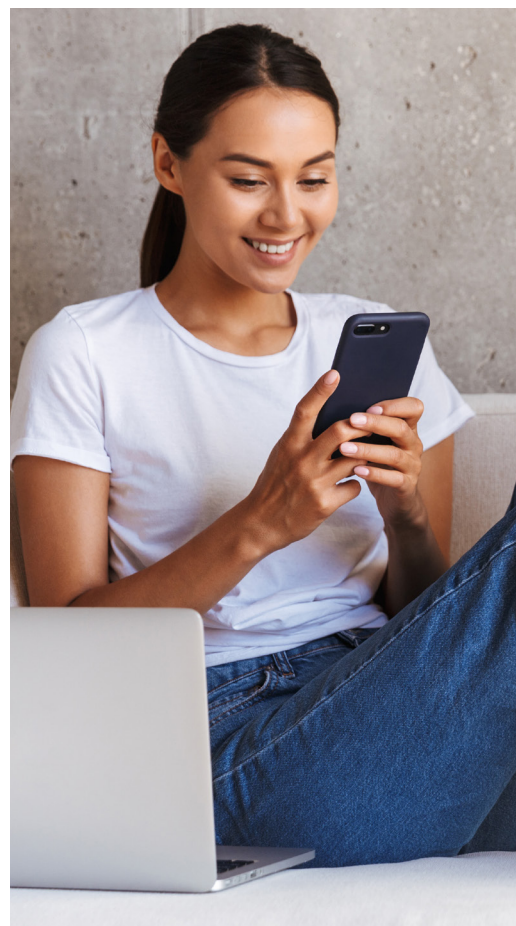
› Hệ thống cơ sở y tế chung, có trên 4,800 cơ sở y tế khắp Châu Á. Điều này có nghĩa là bạn có thể sử dụng dịch vụ này khi bạn đang du lịch ở các quốc gia khác.

› Hệ thống cơ sở y tế Panel Network, bao gồm các cơ sở y tế chất lượng cao trong cùng mạng lưới này, chỉ có ở Việt Nam, Thái Lan, Hồng Kông và Singapore.

**Để biết bạn có quyền sử dụng hệ thống y tế nào, chỉ cần kiểm tra thẻ thành viên của bạn:**

› Nếu có mã **DB** hiển thị, bạn có thể sử dụng **Hệ thống cơ sở y tế chung (General Network)**.

› Nếu có mã **PNW** hiển thị, bạn có thể sử dụng **Hệ thống cơ sở y tế của chúng tôi (Panel Network)**.



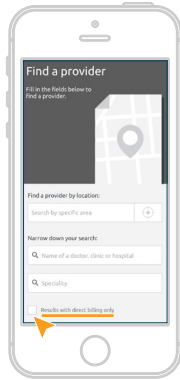




« Tôi có thể tìm danh sách cơ sở y tế có dịch vụ chi trả trực tiếp ở đâu? »

Chỉ cần mở ứng dụng Easy Claim và chọn **Find a doctor**. Bạn sẽ thấy danh sách các cơ sở y tế theo khu vực địa lý, tên bác sĩ và/hoặc chuyên khoa. Tiêu đề **Direct Billing** sẽ xuất hiện trên các cơ sở y tế mà bạn có thể sử dụng dịch vụ chi trả trực tiếp.

Bạn cũng có thể tải danh sách đầy đủ trong phần **Documents and Forms** từ Cổng thông tin trực tuyến. Danh sách này được cập nhật hàng tháng để đảm bảo bạn có danh sách mới nhất trong tay!



« Có vài chi phí hoặc điều trị y tế không được áp dụng dịch vụ chi trả trực tiếp phải không? »

- ✗ Bất kỳ dịch vụ không được chỉ định bởi bác sĩ điều trị
- ✗ Bất kỳ dịch vụ không được bảo hiểm dưới hợp đồng bảo hiểm của bạn
- ✗ Khám sức khỏe định kỳ và chích ngừa
- ✗ Vật lý trị liệu (trừ khi có chấp thuận trước) và các điều trị bổ trợ
- ✗ Điều trị răng và mắt
- ✗ Điều trị bệnh có sẵn
- ✗ Điều trị các bệnh trong phân loại trừ chung

Lưu ý: Đối với các điều trị có chi phí nhiều hơn \$250, cơ sở y tế sẽ liên lạc và yêu cầu chấp thuận trước từ chúng tôi.

## B > BẰNG CÁCH NÀO ĐỂ NỘP HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG CÁC CHI PHÍ Y TẾ

Nếu bạn điều trị tại cơ sở y tế không có trong hệ thống cơ sở y tế của chúng tôi hoặc điều trị của bạn không được áp dụng dịch vụ chi trả trực tiếp, vui lòng thực hiện các bước sau để nộp hồ sơ yêu cầu bồi thường.

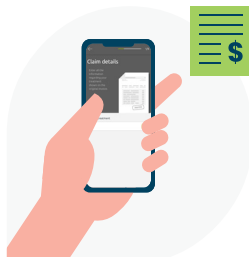
**NẾU CHI PHÍ Y TẾ LÊN ĐẾN USD800** (Hoặc số tiền tương đương)



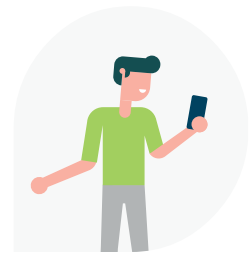
TƯ VẤN Y TẾ VỚI BÁC SĨ



THANH TOÁN CHI PHÍ Y TẾ



NỘP HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG QUA ỨNG DỤNG HOẶC TRỰC TUYẾN (claim.april.asia)



ĐƯỢC CHI TRẢ TRONG VÀI NGÀY!

Sau khi nộp hồ sơ yêu cầu bồi thường, bạn có thể theo dõi tình trạng hồ sơ trên ứng dụng Easy Claim và/ hoặc trên Cổng trực tuyến. Ngay khi hồ sơ được giải quyết, bạn sẽ nhận được email thông báo rằng hồ sơ yêu cầu bồi thường của bạn đã được xử lý và đính kèm bảng giải thích quyền lợi bảo hiểm được chi trả (EOB). Tất cả hồ sơ yêu cầu bồi thường nộp trực tuyến, vui lòng giữ bản gốc tối thiểu là một năm.

**ĐỐI VỚI HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG CÓ SỐ TIỀN LỚN HƠN USD800** (hoặc số tiền tương đương)

Nếu chi phí y tế nhiều hơn USD800, vui lòng gửi chứng từ gốc đến địa chỉ dưới đây hoặc gửi email có đính kèm tập tin XML (được cung cấp bởi cơ sở y tế tại Việt nam) đến claim.vn@april.com

Công ty TNHH APRIL VIỆT NAM  
Phòng 201, Tầng 2, Tòa nhà Lafayette  
Số 8 Phùng Khắc Khoan, Phường Đa Kao, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam



## C > DANH SÁCH CHỨNG TỪ CẦN NỘP

« Chứng từ và thông tin gì cần nộp khi yêu cầu bồi thường? »

- › Chẩn đoán và/hoặc các triệu chứng cần phải điều trị phải được ghi rõ trên các chứng từ
- › Hóa đơn chi tiết (bao gồm thông tin của thuốc nếu có) và biên nhận trả tiền
- › Đối với các yêu cầu bồi thường có số tiền lớn hơn 800 USD, giấy cầu bồi thường phải được điền đầy đủ thông tin, bao gồm phần của bác sĩ điều trị

Vui lòng nộp hồ sơ yêu cầu bồi thường trong vòng 90 ngày kể từ ngày điều trị. Xem hướng dẫn yêu cầu bồi thường để biết thêm chi tiết.



## D > QUY TRÌNH THANH TOÁN

« Yêu cầu bồi thường của tôi được thanh toán như thế nào? »

- › Nếu bạn đã cung cấp thông tin ngân hàng trên Giấy yêu cầu bảo hiểm, bạn sẽ được nhận tiền thanh toán thông qua tài khoản ngân hàng này.
- › Nếu bạn chưa cung cấp thông tin ngân hàng, vui lòng cập nhật thông tin cá nhân bằng cách liên hệ với chúng tôi theo địa chỉ email [contact.vn@april.com](mailto:contact.vn@april.com) hoặc liên hệ với người tư vấn bảo hiểm của bạn để có thể nhận được tiền bồi thường trong tương lai.

Đối với chuyển khoản quốc tế đến ngân hàng ở nước ngoài, lưu ý là ngân hàng của bạn có thể tính phí cho mỗi giao dịch mà bạn phải chịu.



### 3. Làm gì trong trường hợp nhập viện điều trị hoặc khẩn cấp y tế

A

#### ➤ ĐIỀU TRỊ HOẶC NHẬP VIỆN KHÔNG KHẨN CẤP

Bất kỳ điều trị hoặc nhập viện có kế hoạch, bạn phải yêu cầu APRIL chấp thuận trước ít nhất 5 ngày:

➤ Gửi yêu cầu của bạn qua ứng dụng Easy Claim.

Bấm vào nút **Prepare a hospitalisation**, điền các thông tin được yêu cầu và đính kèm các chứng từ liên quan.

HOẶC

➤ Điền đầy đủ thông tin trên **Giấy yêu cầu chấp thuận trước** với sự giúp đỡ của bác sĩ điều trị (có thể tải giấy này từ Cổng thông tin trực tuyến) bao gồm tên của cơ sở y tế, ngày dự định nhập viện và chi tiết chi phí ước tính và gửi đến chúng tôi qua địa chỉ email [provider.asia@april.com](mailto:provider.asia@april.com)

APRIL sẽ xem xét yêu cầu của bạn.

Nếu thiếu thông tin, chúng tôi sẽ liên hệ với bạn hoặc bác sĩ điều trị hoặc bệnh viện để hoàn tất yêu cầu của bạn, do đó hãy đảm bảo là số điện thoại bạn cung cấp là chính xác.

Khi yêu cầu của bạn được chấp thuận, chúng tôi sẽ cung cấp cho bạn các chứng từ liên quan (như văn bản chấp thuận hoặc thư bảo lãnh viện phí).

Với APRIL, bạn có thể chọn bất kỳ bác sĩ điều trị hoặc bất kỳ cơ sở y tế để điều trị cho bạn.

Tuy nhiên, nếu bạn có vấn đề sức khỏe nghiêm trọng, các chuyên gia của chúng tôi luôn xem xét từng trường hợp cụ thể. Với kinh nghiệm tại địa phương của đội ngũ bác sĩ, chúng tôi có thể đánh giá tốt nhất về kế hoạch điều trị và chi phí y tế do các cơ sở y tế cung cấp để đảm bảo kế hoạch điều trị được chỉ định là hợp lý về mặt y tế và chi phí phù hợp tại từng địa phương.

B

#### ➤ NHẬP VIỆN KHẨN CẤP

Nếu bạn cần nhập viện điều trị khẩn cấp, hãy liên hệ **APRIL Assistance (+84) 28 7307 7986 hoặc (+66) 2022 9190** để được hỗ trợ khẩn cấp. Bất cứ khi nào có thể, vui lòng cho cung cấp số hợp đồng bảo hiểm và mã số thành viên. Bạn cũng có thể cung cấp thẻ bảo hiểm của bạn cho bệnh viện để họ giúp liên lạc với chúng tôi.



➤ Bạn có thể tìm thấy số điện thoại khẩn cấp trên ứng dụng Easy Claim và ở mặt sau của thẻ thành viên

Khi yêu cầu chấp thuận trước hoặc bảo lãnh viện phí được chấp thuận, chúng tôi sẽ cung cấp cho bạn các chứng từ liên quan (như văn bản chấp thuận hoặc thư bảo lãnh viện phí).

Nếu bạn không thể liên hệ với chúng tôi trước khi nhập viện, thì hãy liên lạc với chúng tôi trong vòng 24 giờ sau khi nhập viện càng sớm càng tốt.



**Yêu cầu chấp thuận trước là bắt buộc. Nếu bạn không thực hiện, chúng tôi sẽ áp dụng ĐỒNG CHI TRẢ 20% cho chi phí y tế của bạn. Vui lòng tham khảo trang 13 để biết thêm chi tiết.**



## C > DỊCH VỤ HỖ TRỢ Y TẾ



Trong trường hợp khẩn cấp, bạn có thể gọi đường dây nóng của chúng tôi **24/7**. Dịch vụ hỗ trợ y tế được bao gồm trong các chương trình bảo hiểm bất chấp bạn tham gia chương trình bảo hiểm nào. Vui lòng tham khảo **Emergency Assistance Program** có trên **Cổng thông tin trực tuyến** để biết thêm thông tin chi tiết.

Dù bạn đang ở đâu trên thế giới, đội hỗ trợ y tế của chúng tôi sẽ hỗ trợ đưa bạn đến cơ sở y tế thích hợp nhất để điều trị hoặc đưa bạn trở về nhà sau khi hoàn tất việc điều trị.



**Đội hỗ trợ APRIL**  
**(+84) 28 7307 7986**  
**(+66) 2022 9190**

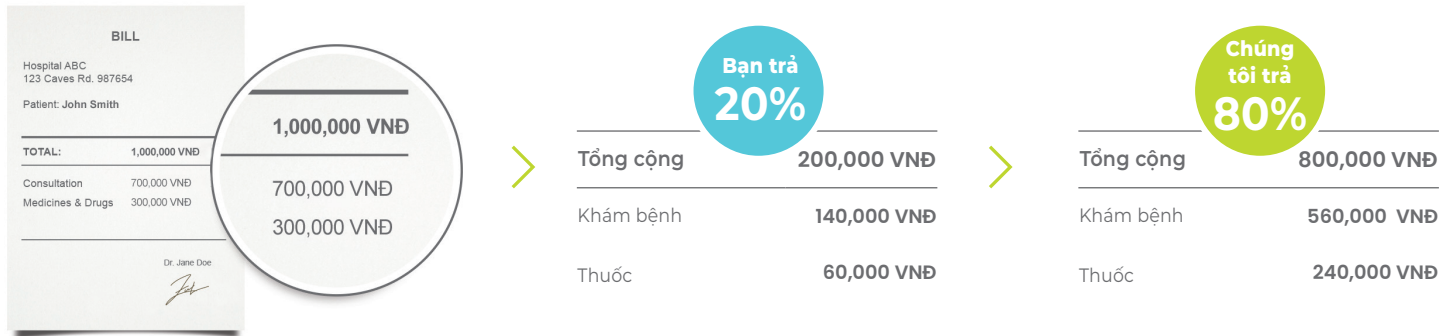
Tùy vào từng trường hợp cụ thể của bạn, chúng tôi sẽ:

- Chuyển bạn đến cơ sở y tế phù hợp nhất, hoặc
- Bệnh viện gần nơi cư trú của bạn tại quốc gia được bảo hiểm.
- Nơi bạn đang cư ngụ tại quốc gia được bảo hiểm

## 4. Về hợp đồng bảo hiểm của bạn

### A > TÔI CÓ ĐỒNG CHI TRẢ « Đồng chi trả áp dụng như thế nào? »

Đối với bảo hiểm điều trị ngoại trú, chúng tôi có cung cấp chương trình đồng chi trả 20%. Dưới đây là cách tính đồng chi trả



### ● Khi nào áp dụng đồng chi trả?

- › Nếu bạn điều trị ở cơ sở y tế nằm ngoài **Hệ thống cơ sở y tế chọn lọc (Panel Network)** của chúng tôi (xem trang 8), chúng tôi sẽ áp dụng đồng chi trả 20% cho chi phí điều trị ngoại trú.
- › Nếu bạn điều trị tại **Hệ thống cơ sở y tế chọn lọc (Panel Network)**, bạn phải trình thẻ thành viên APRIL của bạn tại quầy lễ tân để được sử dụng dịch vụ chi trả trực tiếp. Trong trường hợp đó, chúng tôi sẽ không áp dụng đồng chi trả.

### B > TÔI CÓ MỨC KHẤU TRỪ « Mức khấu trừ áp dụng như thế nào? »

Mức khấu trừ là khoản chi phí y tế mà bạn phải thanh toán trước khi chương trình bảo hiểm bắt đầu bảo hiểm cho bạn. Ví dụ, nếu bạn chọn khấu trừ 11,600,000 VND, bạn phải tự thanh toán số tiền này trước khi chúng tôi bắt đầu bảo hiểm chi phí y tế cho bạn. Khoản khấu trừ được áp dụng cho từng năm, cho từng người được bảo hiểm và **chỉ áp dụng cho quyền lợi điều trị nội trú và phẫu thuật.**



### C > THỜI GIAN CHỜ

Tính từ ngày hiệu lực của hợp đồng bảo hiểm của bạn, thời gian chờ áp dụng cho một số trường hợp sau:

- 366 ngày cho trường hợp bổ sung trẻ mới sinh vào hợp đồng bảo hiểm
- 300 ngày cho điều trị răng toàn diện
- 366 ngày cho quyền lợi thai sản
- 3 năm cho điều trị bệnh HIV/AIDS

Bất kỳ chi phí liên quan đến điều trị nói trên xảy ra trong thời gian chờ sẽ không được bảo hiểm.



## D > ĐIỀU KHOẢN LOẠI TRỪ

« *Hợp đồng bảo hiểm của tôi sẽ không bảo hiểm điều gì?* »

Hợp đồng bảo hiểm của bạn sẽ không bảo hiểm cho vài dịch vụ theo điều khoản loại trừ. **Vui lòng tham khảo kỹ Quy tắc bảo hiểm của hợp đồng bảo hiểm để biết danh sách các dịch vụ không được bảo hiểm.** Đây là các dịch vụ bị loại trừ thường gặp:

- ✗ Các dịch vụ không cần thiết về mặt y khoa
- ✗ Điều trị được bảo hiểm bởi các công ty bảo hiểm khác
- ✗ Phẫu thuật thẩm mỹ và tạo hình
- ✗ Rối loạn giấc ngủ hoặc các rối loạn về hành vi và phát triển
- ✗ Rối loạn về cân nặng
- ✗ Thuốc bổ và thực phẩm chức năng
- ✗ Dịch vụ làm trắng răng
- ✗ Điều trị liên quan đến hỗ trợ sinh sản, ngừa thai, vô sinh
- ✗ Các điều trị liên quan đến bệnh lây truyền qua đường tình dục
- ✗ Bệnh bẩm sinh
- ✗ Khám bệnh tại nhà, giao thuốc hoặc các mặt hàng đến tận nhà



## E > CÁC ĐIỀU TRỊ PHẢI CÓ CHẤP THUẬN TRƯỚC

« *Trường hợp điều trị nào tôi phải yêu cầu APRIL chấp thuận trước?* »

Có vài điều trị và thủ thuật cần phải có chấp thuận trước của bộ phận y tế của chúng tôi:

- Điều trị nội trú (không phải trường hợp khẩn cấp)
- Điều trị phục hồi chức năng
- Điều trị phẫu thuật trong ngày

Bạn phải có chấp thuận trước của APRIL cho việc điều trị. Vui lòng gửi yêu cầu của bạn qua ứng dụng Easy Claim hoặc điền đầy đủ thông tin trên [Giấy Yêu Cầu Chấp Thuận Trước](#) (có sẵn trên Cổng Thông Tin Trực Tuyến) và gửi cho chúng tôi qua địa chỉ email [provider.asia@april.com](mailto:provider.asia@april.com)



**Yêu cầu chấp thuận trước là bắt buộc. Nếu không thực hiện, chúng tôi có thể áp dụng ĐỒNG CHI TRẢ 20% cho các chi phí y tế của bạn.**



## F > ĐIỀU TRỊ YÊU CẦU CÓ THƯ CHỈ ĐỊNH

« *Trong trường hợp nào tôi cần phải có thư chỉ định của bác sĩ điều trị?* »

Nếu bạn muốn điều trị bởi các chuyên gia liệt kê dưới đây, bạn phải đến khám bác sĩ đa khoa hoặc chuyên khoa trước, họ sẽ viết giấy giới thiệu cho bạn đi điều trị đặc biệt khác. Để được bảo hiểm toàn bộ, bạn phải nộp thư chỉ định này cùng với hồ sơ yêu cầu bồi thường của bạn.

- Điều trị vật lý trị liệu
- Không yêu cầu thư chỉ định cho 3 lần điều trị đầu tiên của mỗi năm hợp đồng bảo hiểm



# 5 • Thanh toán phí bảo hiểm và cập nhật hợp đồng bảo hiểm

## A > TÔI CÓ THỂ THANH TOÁN PHÍ BẢO HIỂM NHƯ THẾ NÀO?

Bạn có thể chọn thanh toán phí bảo hiểm hàng năm hoặc nửa năm. Bạn có thể chuyển khoản hoặc dùng thẻ tín dụng. Bạn sẽ nhận được thông báo đóng phí cho mỗi kỳ với số tiền phải đóng.

Phí bảo hiểm có thể thay đổi vào ngày tái tục hợp đồng phụ thuộc vào quyền lợi bạn chọn. Phí thay đổi không dựa vào việc bồi thường cho bạn. Trên thực tế, chúng tôi tính toán dựa trên tổng chi phí bồi thường của tất cả các khách hàng có cùng quyền lợi với bạn.

Vì chi phí y tế tăng hàng năm ở Việt Nam, chúng tôi cũng có thể điều chỉnh phí theo lạm phát y tế. Ngoài ra, tăng độ tuổi có thể ảnh hưởng đến phí bảo hiểm của bạn.

## B > TÔI THAY ĐỔI CHƯƠNG TRÌNH BẢO HIỂM NHƯ THẾ NÀO?

Chúng tôi hỗ trợ bạn để thay đổi chương trình bảo hiểm. bạn có thể:

### ● Ở thời điểm tái tục:

- › trình bảo hiểm phù hợp với nhu cầu của bạn (nếu bạn chọn tăng quyền lợi, bạn sẽ được thẩm định y tế)

### ● Trong năm hợp đồng bảo hiểm:

- › Cập nhật thông tin địa chỉ, số điện thoại hoặc thông tin ngân hàng
- › Bổ sung người phụ thuộc (vợ/chồng mới cưới hoặc con mới sinh)
- › Thay đổi họ sau khi kết hôn hoặc ly dị

Để yêu cầu thay đổi, vui lòng liên hệ người tư vấn bảo hiểm của bạn hoặc liên hệ với chúng tôi qua địa chỉ email [contact.vn@april.com](mailto:contact.vn@april.com). Chúng tôi sẽ gửi cho bạn giấy yêu cầu thay đổi liên quan để điền đầy đủ thông tin và hướng dẫn bạn thực hiện từng bước.



## C > NẾU TÔI QUYẾT ĐỊNH CHUYỂN ĐẾN MỘT QUỐC GIA KHÁC



Bạn vẫn được bảo hiểm tương tự tại quốc gia mới cho đến khi hợp đồng bảo hiểm kết thúc. Nếu khu vực bảo hiểm của bạn là Toàn cầu trừ Mỹ hoặc Châu Âu và Đông Nam Á trừ Singapore, chi phí y tế của bạn sẽ được giới hạn 2,320,000 VNĐ ngoài khu vực bảo hiểm của bạn - (chỉ áp dụng cho các dịch vụ được thực hiện liên quan đến bệnh hoặc thương tật xảy ra đột ngột trong vòng 30 ngày đầu tiên của mỗi chuyến đi ngoài khu vực bảo hiểm)

Sau khi năm hợp đồng kết thúc, chúng tôi sẽ gửi thư mời tái tục với phí bảo hiểm được điều chỉnh theo quốc gia cư trú mới của bạn. Chúng tôi mời tái tục hợp đồng cho tất cả các quốc gia, ngoài trừ Mỹ và **các quốc gia có chiến tranh / rủi ro cao**.

Vui lòng lưu ý là hợp đồng bảo hiểm của bạn không được hủy trước khi năm hợp đồng kết thúc và sẽ không được hoàn phí bảo hiểm giữa kỳ.

Tất cả các số tiền đều tính bằng hàng nghìn VNĐ

Để biết thêm thông tin, vui lòng liên hệ người tư vấn bảo hiểm của bạn:

Được bảo hiểm bởi:

**Công ty TNHH Bảo Hiểm Liberty**  
Tầng 18, Tòa nhà Văn phòng Vincom  
45A Lý Tự Trọng, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh,  
Việt Nam  
Hotline 24/7: \*1122 or 1800-599-998  
Website: [www.libertyinsurance.com.vn](http://www.libertyinsurance.com.vn)

Được thu xếp và quản lý bởi:

**Công ty TNHH APRIL VIỆT NAM**  
Phòng 201, Tầng 2, Tòa nhà Lafayette  
Số 8 Phùng Khắc Khoan, Phường Đa Kao,  
Quận 1, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam  
SĐT: (+84) 28 7307 7984  
Email: [contact.vn@april.com](mailto:contact.vn@april.com)

