



THÔNG BÁO Về thủ tục bảo lãnh viện phí

Kính gửi: Quý Khách hàng

Nhằm giúp Quý Khách hàng hiểu rõ và sử dụng dịch vụ bảo lãnh viện phí một cách thuận tiện nhất, Bệnh viện Đa khoa Tân Hưng xin hướng dẫn quy trình sau đây:

1. Quy trình bảo lãnh viện phí ngoại trú

- **Bước 1:** Tiếp nhận.
 - + Quý Khách hàng hoặc thân nhân: đến quầy tiếp nhận đăng ký khám chữa bệnh (KCB), xuất trình thẻ bảo hiểm tư nhân và giấy tờ tùy thân.
 - + Nhân viên tiếp nhận: chuyển thông tin cho nhân viên Tổ Bảo hiểm (BH) để tiến hành kiểm tra quyền lợi bảo lãnh trực tiếp (sẽ được phản hồi ngay hoặc tối đa 15 phút).
 - + Nhân viên Tổ BH hoặc nhân viên tiếp nhận: tư vấn cho Quý Khách hàng về quyền lợi được bảo lãnh trực tiếp. Sau đó, tiến hành đăng ký KCB và tư vấn quy trình KCB của bệnh viện.
- **Bước 2:** KCB.
 - + Quý Khách hàng gặp bác sĩ để KCB. Trường hợp bác sĩ có chỉ định thực hiện cận lâm sàng hoặc thủ thuật, Quý Khách hàng sẽ nộp tạm ứng chi phí trước khi thực hiện.
 - + Khi kết thúc KCB, Quý Khách hàng sẽ đến Quầy số 7 (tại tầng trệt, Khu A) để thực hiện thủ tục bảo lãnh viện phí.
- **Bước 3:** Nhân viên Tổ BH tiếp nhận hồ sơ KCB từ Quý Khách hàng và thực hiện việc thông báo chi phí đến công ty bảo hiểm
- **Bước 4:** Sau khi nhận được phản hồi bảo lãnh từ công ty bảo hiểm, nhân viên Tổ BH sẽ thông báo cho Quý Khách hàng về chi phí được bảo lãnh, xem và ký tên vào các giấy tờ theo yêu cầu, hướng dẫn Quý Khách hàng đến Quầy Thu ngân để thực hiện thanh, quyết toán.
- **Bước 5:** Sau khi thực hiện thanh, quyết toán chi phí, Quý Khách hàng đến Nhà thuốc của bệnh viện để nhận thuốc và kết thúc quy trình bảo lãnh viện phí.

2. Quy trình bảo lãnh viện phí nội trú

- **Bước 1:** Tiếp nhận.
 - + Tương tự quy trình bảo lãnh viện phí ngoại trú.
 - + Trường hợp theo chỉ định của bác sĩ điều trị, Quý Khách hàng phải thực hiện phẫu thuật, thủ thuật trước khi có phản hồi từ công ty bảo hiểm-thì nhân viên sẽ hướng dẫn Quý Khách hàng xem và ký tên vào “Tờ cam kết về việc đồng ý phẫu thuật trước khi đơn vị bảo hiểm xác nhận bảo lãnh 24 giờ”.
 - + Quý Khách hàng sẽ đến Quầy Thu ngân để nộp tạm ứng chi phí nằm viện.

- **Bước 2:** Nhân viên Tổ BH tiếp nhận hồ sơ KCB từ khoa điều trị và thực hiện việc thông báo dự trừ chi phí đến công ty bảo hiểm
- **Bước 3:** Sau khi nhận được phản hồi bảo lãnh từ công ty bảo hiểm, nhân viên Tổ BH sẽ thông báo cho Quý Khách hàng về chi phí được bảo lãnh, xem và ký tên vào các giấy tờ theo yêu cầu (nếu có).
- **Bước 4:** KCB.
 - + Quý Khách hàng KCB theo chỉ định của bác sĩ điều trị (trong thời gian chờ công ty bảo hiểm phản hồi bảo lãnh chi phí sẽ không ảnh hưởng đến việc chỉ định điều trị của bác sĩ theo quy định).
 - + Khi kết thúc KCB: nhân viên sẽ hướng dẫn Quý Khách hàng nằm chờ tại khoa hoặc ra viện, trong thời gian chờ công ty bảo hiểm phản hồi bảo lãnh chi phí thực tế.
 - + Trường hợp phát sinh thời gian nằm viện hoặc chi phí so với dự trừ, nhân viên Tổ BH sẽ lập lại thủ tục ở Bước 2, 3.
- **Bước 5:** Nhân viên Tổ BH tiếp nhận hồ sơ KCB từ khoa điều trị và thực hiện việc thông báo chi phí thực tế đến công ty bảo hiểm.
- **Bước 6:** Sau khi nhận được phản hồi bảo lãnh từ công ty bảo hiểm:
 - + Trường hợp Quý Khách hàng còn nằm chờ tại khoa: nhân viên Tổ BH sẽ thông báo cho Quý Khách hàng về chi phí được bảo lãnh.
 - + Trường hợp Quý Khách hàng đã ra viện: nhân viên Tổ BH sẽ liên hệ Quý Khách hàng thông báo về chi phí được bảo lãnh và hướng dẫn quay lại bệnh viện để hoàn tất thủ tục.
 - + Nhân viên Tổ BH sẽ hướng dẫn Quý Khách hàng xem và ký tên vào các giấy tờ theo yêu cầu, sau đó đến Quầy Thu ngân để thực hiện thanh, quyết toán chi phí và kết thúc quy trình bảo lãnh viện phí.

3. Thời gian xử lý hồ sơ bảo lãnh viện phí và công ty bảo hiểm phản hồi

Nội dung	Tổ BH xử lý hồ sơ	Công ty phản hồi
Chi phí ngoại trú	30 phút đến 60 phút	Tối đa 45 phút
Dự trừ chi phí nội trú	60 phút đến 120 phút	Tối đa 24 giờ
Thực tế chi phí nội trú	60 phút đến 120 phút	Tối đa 24 giờ (tùy từng công ty)

4. Lưu ý

Để sử dụng song song quyền lợi bảo hiểm y tế và bảo hiểm tư nhân, Quý Khách hàng vui lòng thông báo với nhân viên tiếp nhận để được tư vấn chi tiết. Sau khi quy trình bảo lãnh viện phí hoàn tất, việc bổ sung bảo hiểm y tế sẽ không còn hiệu lực.

Quý Khách hàng vui lòng thực hiện theo hướng dẫn để được đảm bảo quyền lợi và phục vụ tốt nhất. 

Trân trọng!

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc;
- Khoa lâm sàng;
- Phòng KHTH;
- Tổ CSKH;
- Lưu: VT, BH (LTCT-2b).

