วิริยะประกันภัย
THE VIRIYAH INSURANCE

CARE
ประกันสุขภาพและอุบัติเหตุ

ความเป็นธรรม คือ พันธกิจ

งานด้านสินไหมทดแทนสุขภาพและอุบัติเหตุ

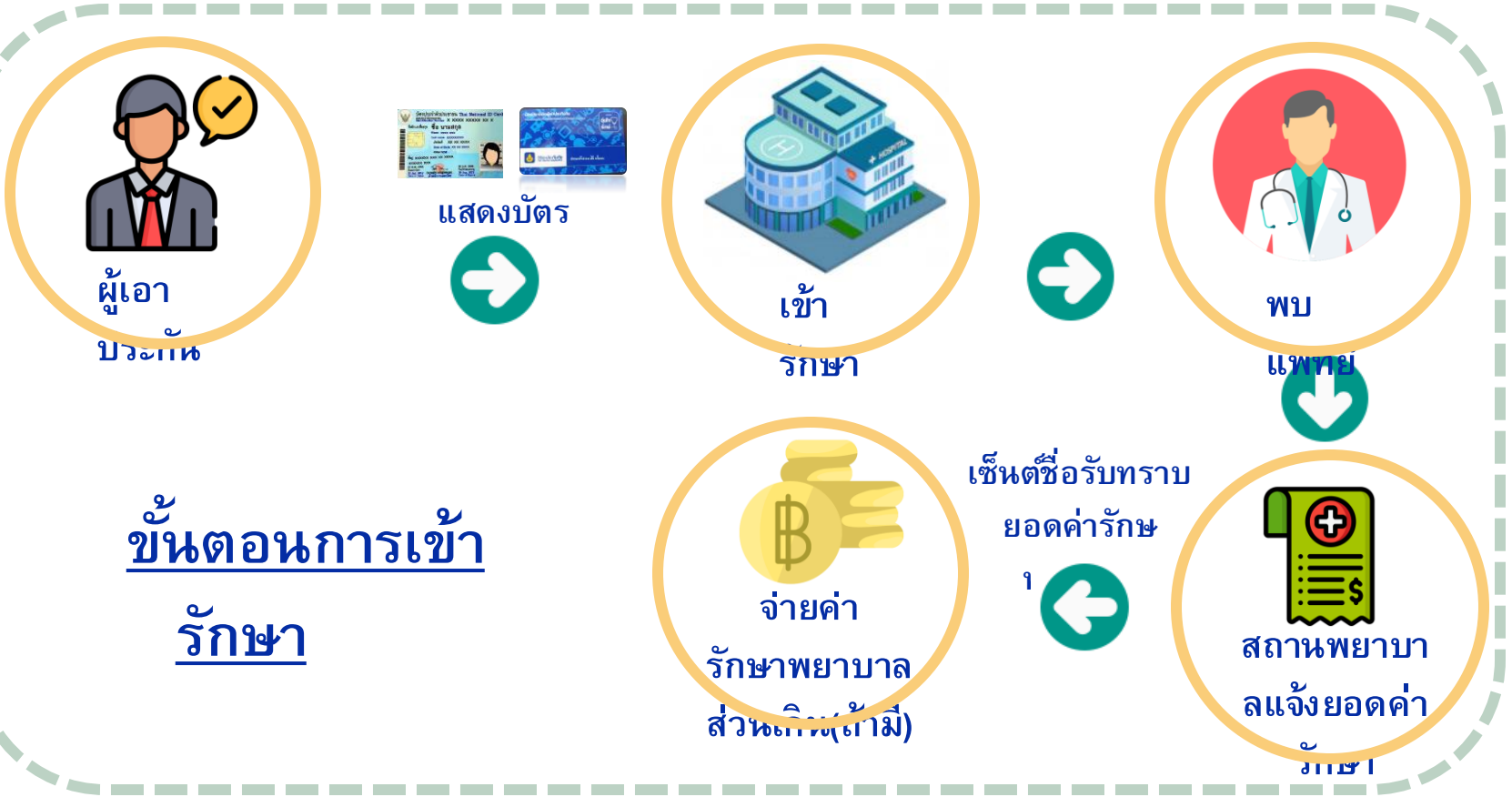
Health & Accident Insurance

ฝ่ายสินไหมทดแทน NON-MOTOR ด้านส่วนบุคคล

สถานพยาบาลคู่สัญญา

- จำนวนโรงพยาบาลและสถานพยาบาลในคู่สัญญามากกว่า 500 แห่งทั่วประเทศ
- สามารถใช้บัตรสุขภาพร่วมกับประกันสังคม หรือประกันกลุ่มได้ เพื่อประโยชน์ไม่ต้องชำระค่าใช้จ่ายส่วนเกิน





การใช้สิทธิ์ ผู้ป่วยนอก (OPD)

เคสเจ็บ ป่วยและเคสอุบัติเหตุ



ลูกค้า



ยื่นบัตรเพื่อ
ตรวจสอบสิทธิ์ความ
คุ้มครอง
ตามหน้าบัตร

TPA
Third Party Admin

รพ.แจงใช้สิทธิ์ได้

รพ.แจงใช้สิทธิ์ไม่ได้

เป็นการเจ็บป่วบทั่วไป เช่น ไข้หวัด , ท้องเสีย เป็นต้น

อุบัติเหตุ เช่น สุนัขกัด มีดบาด เป็นต้น

เป็นอุบัติเหตุทะเลาะวิวาท มีแอลกอฮอล์ในกระแสเลือดเกินเกณฑ์ที่กำหนด

เป็นการเจ็บป่วยที่เป็นข้อยกเว้นของกรมธรรม์ เช่น การรักษาเวชภัณฑ์ สำอางค์เป็นต้น

คุ้มครอง ไม่มีส่วนเกินสิทธิ์

คุ้มครอง มีส่วนเกินสิทธิ์ ลูกค้าจ่ายเพิ่มเติม





ลูกค้ารับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการรักษา

คำนิยาม

อุบัติเหตุ หมายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันจากปัจจัยภายนอกร่างกาย และทำให้เกิดผลที่ผู้ได้รับความคุ้มครองมิได้เจตนาหรือมุ่งหวังการบาดเจ็บ

การบาดเจ็บ หมายถึงการบาดเจ็บทางร่างกาย อันเป็นผลโดยตรงจากอุบัติเหตุ ซึ่งเกิดขึ้นโดยเอกเทศและโดยอิสระจากเหตุอื่น

กรณีเคสอุบัติเหตุฉุกเฉิน (ER OPD) จะอยู่ภายใต้แผนประกันสุขภาพ รายละเอียดเพิ่มเติม

1. ต้องพบแพทย์ภายใน 24 ชั่วโมง
2. ติดตามอาการต่อเนื่องได้ 31 วัน
3. สามารถใช้สิทธิ์การยื่นบัตรได้ หากเป็น รพ. คู่สัญญาการใช้สิทธิ์ พบแพทย์ครั้งแรกและการติดตามอาการ สามารถยื่นบัตรได้หากเป็น รพ.เดียวกัน **แต่หากมีความจำเป็นต้องไปต่างรพ. ต้องสำรองจ่ายและส่งตั้งเบิก**

ผู้ป่วยใน (IPD) : Fax Claim

กรณีใช้สิทธิ์ Fax Claim ได้

สำหรับ SLA ในส่วนของ รพ. **ไม่สามารถกำหนดได้** แต่ประมาณการ 1- 2 ชั่วโมง



ผู้เอาประกันแสดงบัตรประกันสุขภาพ พร้อมบัตรประชาชน เพื่อ



พบแพทย์และแพทย์มีความเห็นต้องพักรักษาตัวใน รพ.



รับเข้าเป็นผู้ป่วยใน และทาง รพ. จะส่ง Discharge ให้กับ TPA ในวันสุดท้ายที่รักษา



แผนกการเงินผู้ป่วยในของ รพ. ส่งเอกสารเพื่อให้ TPA เพื่อพิจาณาความคุ้มครอง

30 – 60 นาที.

TPA



ส่งปรึกษาเคสมาที่ วิริยะ

30 – 60 นาที.

หากกรณีมีขอรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรักษา จะตอบกลับเมื่อได้รับเอกสารครบถ้วน

กรณีใช้สิทธิ์ Fax Claim ไม่ได้



รพ. ส่งเอกสารเพื่อให้ TPA พิจารณา

TPA



TPA แจ้ง ปฏิเสธ ไม่คุ้มครอง ส่วนใหญ่จะพบ 3 กรณี

General Exclusion
ข้อยกเว้นทั่วไป เช่น อาการแทรกซ้อนจากการได้รับวัคซีน

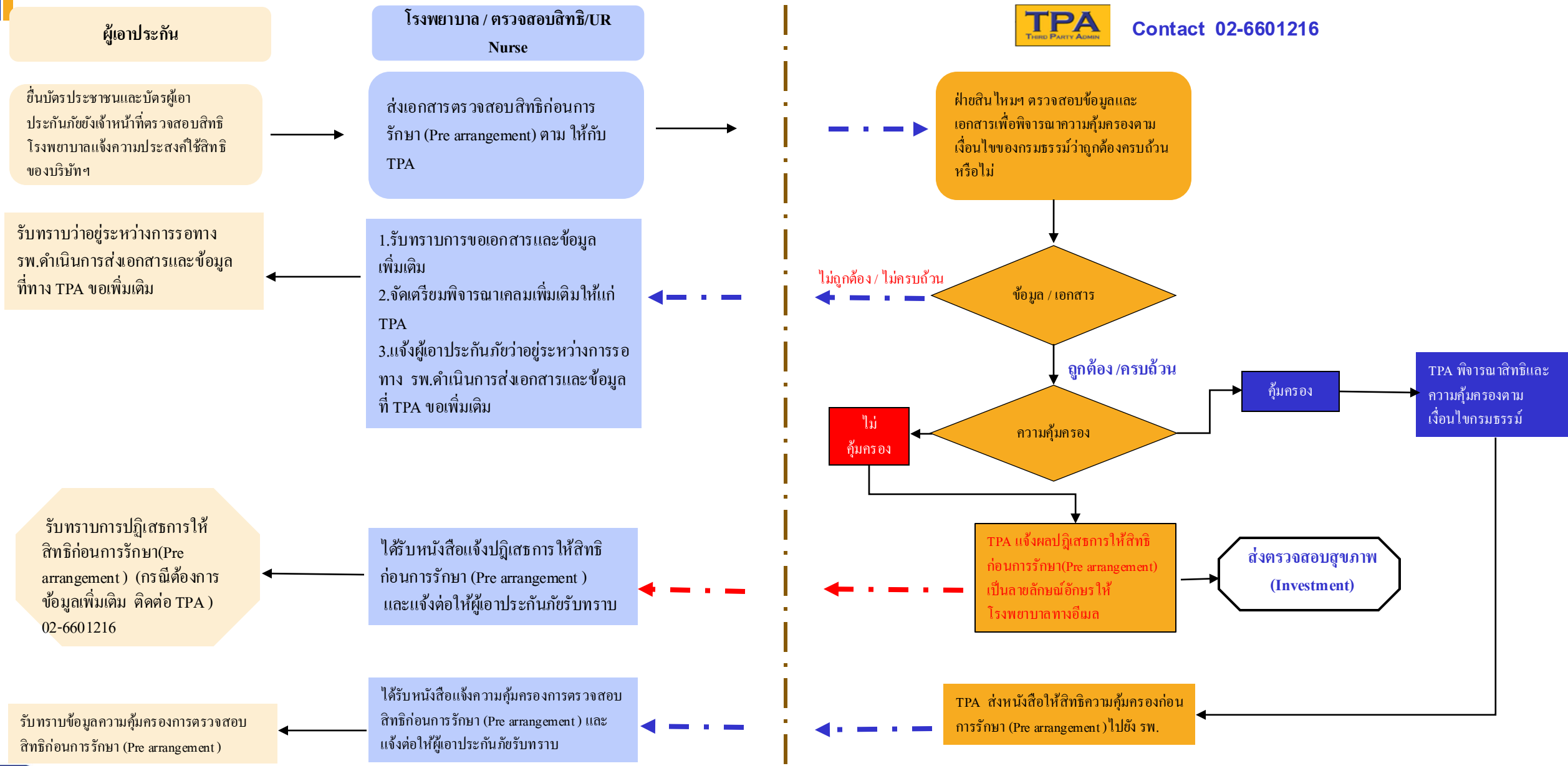
Personal Exclusion
โรคก่อนทำประกัน

Investigation ปฏิเสธให้ลูกค้าสำรองจ่ายและส่งตั้งเบิกภายหลัง เพื่อตรวจสอบประวัติเพิ่มเติม

ทาง TPA จะออกหนังสือการปฏิเสธ โดยระบุสาเหตุของการปฏิเสธ

ติดต่อ ลูกค้าสัมพันธ์ ทุกวัน 8:30 – 17:00 Tel : 02-4228888
ติดต่อ TPA ทุกวัน 8:30 – 21:00 - Tel 02-6601216

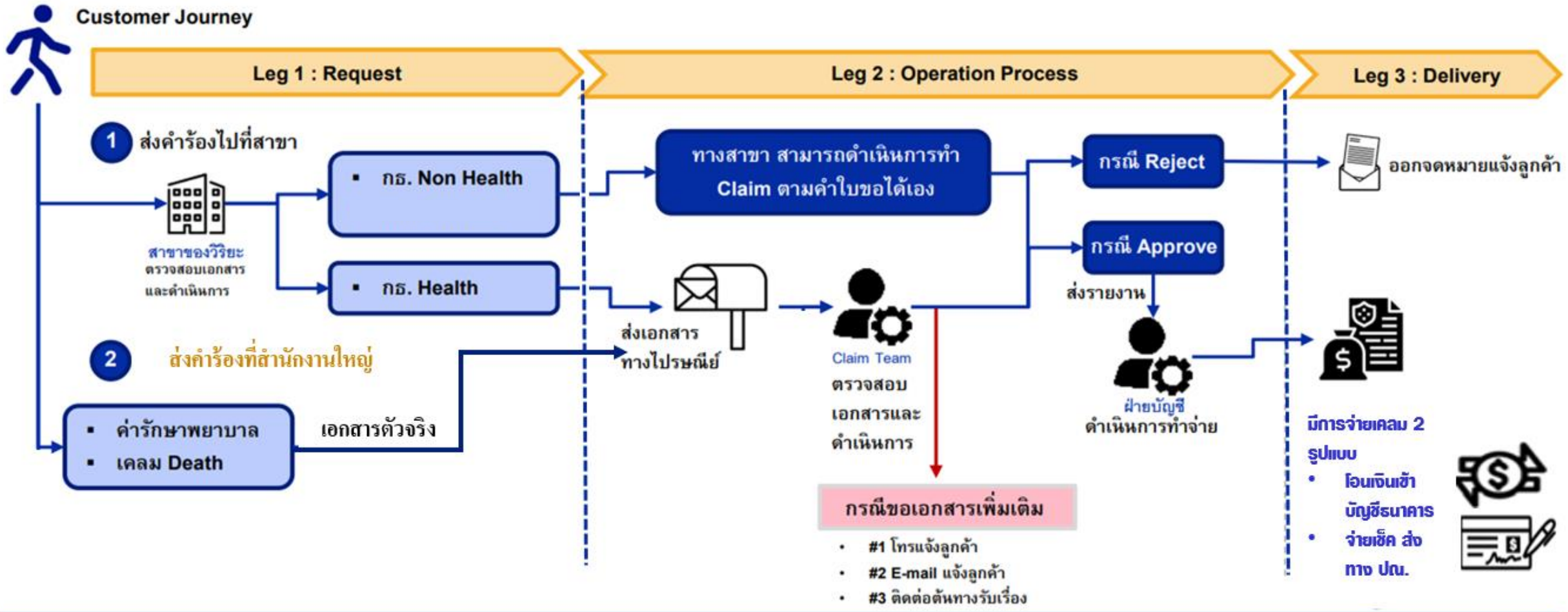
การตรวจสอบสิทธิ์ก่อนเข้ารับการรักษา Pre-arrangement



วิริยะประกันภัย THE VIRIYAH INSURANCE | CARE ประกันสุขภาพ

การตรวจสอบสิทธิ์สำหรับการตรวจหาสาเหตุด้วยอุปกรณ์พิเศษ เช่น MRI , CT Scan , PET Scan , ECHO, EST. แบบผู้ป่วยนอก วงเงินไม่เกิน 20,000 บาทต่อครั้ง

การพิจารณาสินไหม (ส่งเคลมตรง)



ประสบการณ์ลูกค้าที่ได้รับ

- แจ้งผล SMS
- โอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร
- จ่ายเช็คส่งทาง ปณ.
- จดหมายแจ้ง (Reject)

ขั้นตอนการ Investigation

ส่งขอเอกสารเปิดเผยประวัติและใบมอบอำนาจให้แก่ผอป. ทาง EMS

- เอกสารยินยอมเปิดเผยประวัติ
- ใบขยายระยะเวลาตรวจสอบประวัติ
- ใบมอบอำนาจ
- สำเนาบัตรประชาชน, สูติบัตร
- ใบเปลี่ยนชื่อสกุล

อย่างละ 3 ชุด

ติดตามเอกสารจากผอป.

ทุก 3 วัน ผ่านช่องทาง

- SMS
- โทรศัพท์

จนกว่าจะได้รับเอกสารยินยอมเปิดเผยประวัติ และมอบอำนาจ

รับเอกสารจากผอป.

- มอบอำนาจ
- ยินยอมเปิดเผยประวัติ
- เอกสารอื่นๆ

ตรวจสอบประวัติ

- โทรตรวจสอบประวัติกับทางรพ.เพื่อเตรียมขอประวัติ

ส่งเอกสารไปตามรพ.ที่ต้องการขอประวัติพร้อมค่าบริการขอประวัติ

- โอน
- เช็คสั่งจ่าย
- เช็คไม่ระบุชื่อ

ติดตามประวัติการรักษา

จากโรงพยาบาลต่างๆ

- ระยะเวลาการจัดเตรียมขึ้นอยู่กับกระบวนการของโรงพยาบาล

รวบรวมเอกสาร

รับประวัติการรักษาจากรพ.ต่างๆ

- ครบถ้วน
- ไม่ครบถ้วน / ประสานรพ.ตรวจสอบและนำส่งเพิ่มเติม

สรุปประวัติการรักษา

- พยาบาลอ่านและสรุป
- ปริมาณเอกสาร
- จำนวนโรงพยาบาล

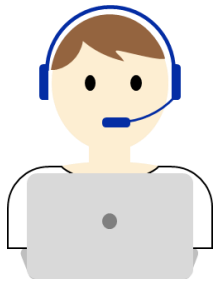
ระยะเวลาการตรวจสอบประวัติภายใน 90 วัน ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ นับหลังจากได้เอกสารยินยอมเบิดเผยประวัติ

การติดต่อประสานงาน ด้านสินไหมทดแทน

แผนกบริการลูกค้า (Customer service)

- ให้บริการข้อมูลหลังการขาย และบริการด้านสินไหม

แท

โทรศัพท์	อีเมล	Line official
• เบอร์ 02-422-8888 	• ah_cs@viriyah.co.th 	• @viriyahhealth



การให้บริการด้านสินไหมทดแทน



แผนกสินไหมทดแทน

- เจ้าหน้าที่สินไหมทดแทน เข้านั่งประจำที่สำนักงาน สอ.กฟผ. จำนวน 1 คน เพื่อรับเอกสารเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน และตอบข้อสอบถามต่าง ๆ
- ทุกวันอังคาร และวันศุกร์ เวลา 09:00 น. – 14:00 น.



THANK YOU