



## CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

### CHƯƠNG TRÌNH FWD CARE – CHĂM SÓC PHỤC HỒI

#### A. Quyền lợi Chương trình

##### 1. Chương trình FWD Care – chăm sóc phục hồi là gì?

**FWD Care – Chăm sóc phục hồi** là Chương trình chăm sóc khách hàng sau khi yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm (bệnh hiểm nghèo ngay từ giai đoạn đầu hoặc thương tật toàn bộ vĩnh viễn) được chấp thuận nhằm mang tới những hỗ trợ hữu ích, thực tế, ý nghĩa để giúp khách hàng vượt qua giai đoạn khó khăn. Chương trình này bao gồm sự hỗ trợ về tâm lý hoặc cung cấp những dịch vụ chăm sóc phục hồi tùy theo nhu cầu Khách hàng hoàn toàn miễn phí:

Y tá chăm sóc phục hồi	Gói dịch vụ chăm sóc phục hồi
 <p>Người sẽ đồng hành trong suốt chương trình, luôn sẵn sàng lắng nghe, giải đáp thắc mắc và đưa ra lời khuyên đáng tin cậy và đồng thời chịu trách nhiệm đặt lịch hẹn hoặc hỗ trợ sử dụng các dịch vụ phục hồi.</p>	 <p>Bác sỹ tại nhà</p>  <p>Y tá tại nhà</p>  <p>Vật lý trị liệu</p>  <p>Tư vấn y khoa</p>  <p>Tư vấn tâm lý</p>  <p>Tư vấn dinh dưỡng</p>  <p>Giao thuốc tận nhà</p>  <p>Thư ký y khoa</p>

##### 2. Y tá chăm sóc phục hồi có thể giúp được gì cho tôi khi tham gia vào Chương trình FWD Care – Chăm sóc phục hồi?

Y tá chăm sóc phục hồi sẽ là đầu mối liên lạc trực tiếp với khách hàng trong suốt quá trình tham gia dịch vụ qua số tổng đài 19002839 – nhánh 1. Y tá chăm sóc phục hồi sẽ hỗ trợ khách hàng về mặt tâm lý, thấu hiểu tình trạng sức khỏe và bệnh lý để đề xuất, sắp xếp các dịch vụ chăm sóc phục hồi, đồng thời đưa ra lời khuyên, ý kiến tư vấn hữu ích giúp Khách hàng thêm tự tin.

##### 3. Chương trình FWD Care – Chăm sóc phục hồi có áp dụng ở các vùng sâu vùng xa không?

Có. Chương trình FWD Care được triển khai trên toàn quốc, khách hàng ở vùng sâu vùng xa vẫn sẽ được sử dụng các dịch vụ chăm sóc phục hồi theo Chương trình này.

##### 4. Trường hợp khách hàng sử dụng hết hạn mức miễn phí của các Dịch vụ tại nhà (Bác sỹ tại nhà, Y tá chăm sóc tại nhà, Vật lý trị liệu tại nhà) trong Gói Dịch vụ chăm sóc phục hồi thì Khách hàng có thể sử dụng tiếp các dịch vụ này không?

Khi sử dụng hết hạn mức miễn phí dành cho các Dịch vụ tại nhà, khách hàng vẫn có thể tiếp tục sử dụng các dịch vụ này. Khi đó, khách hàng sẽ liên hệ tổng đài của Doctor

Anywhere 19002839 để đặt dịch vụ và thanh toán chi phí với mức ưu đãi giảm 5% trên giá của dịch vụ mà khách hàng cần sử dụng.

**5. Các bước thực hiện để khám bệnh trực tuyến là như thế nào?**

Khách hàng tải Ứng dụng Doctor Anywhere trên điện thoại và làm theo hướng dẫn trên Ứng dụng. Sau khi khai báo đầy đủ thông tin, thực hiện các bước thăm khám như hướng dẫn bên dưới.

**GÓI KHÁM SỨC KHỎE TRỰC TUYẾN 01 NĂM**



Trong trường hợp khách cần hỗ trợ cách tải Ứng dụng Doctor Anywhere, khách hàng vui lòng gọi tới số hotline 1900 2839 - nhánh 1 để được hỗ trợ.

**6. Tôi phải làm thế nào để được giao thuốc tại nhà?**

Để được giao thuốc tại nhà, khách hàng gọi điện tới số hotline 19002839 – nhánh 1, đặt dịch vụ sau đó xác nhận thời gian và địa điểm giao thuốc. Thời gian giao thuốc nội thành Hà Nội, Đà Nẵng và Hồ Chí Minh là 3 tiếng kể từ thời gian nhận đơn thuốc, tại các tỉnh thành khác từ 2-5 ngày tùy từng vị trí địa lý. Lưu ý rằng, khách hàng sẽ được miễn phí giao thuốc tận nhà với đơn thuốc tối thiểu 150 ngàn đồng.

**7. Với dịch vụ giao thuốc tận nhà miễn phí, tôi có được mua thuốc miễn phí không?**

Không. Dịch vụ chỉ hỗ trợ giao thuốc tận nhà mà không mất chi phí giao thuốc, giúp khách hàng không phải đi tới hiệu thuốc để mua thuốc theo kê đơn của bác sỹ. Song khách hàng cần tự thanh toán đơn thuốc bằng hình thức chuyển khoản hoặc thanh toán khi nhận hàng cho nhà thuốc cung cấp dịch vụ này.

**8. Tôi đang theo khám tại bệnh viện mà tôi điều trị thì có được miễn phí khi thăm khám không?**

Không. Khi thăm khám trực tiếp tại bệnh viện thì khách hàng vẫn phải thanh toán chi phí khám chữa bệnh và tiền thuốc (nếu có). Tuy nhiên, trường hợp khách hàng cần được hỗ trợ

trợ trong việc đặt lịch và lấy phiếu, xếp hàng và hỗ trợ trong quá trình thăm khám tại bệnh viện thì khách hàng có thể sử dụng Dịch vụ Thư ký y khoa hoàn toàn miễn phí.

**9. Để thăm khám trực tiếp tại bệnh viện tôi đang điều trị, tôi có thể đặt hẹn thông qua Y tá chăm sóc phục hồi được không?**

Có. Y tá chăm sóc phục hồi là người sẽ đồng hành cùng khách hàng xuyên suốt chương trình này sẽ hỗ trợ khách hàng trong việc đặt hẹn với bệnh viện mà khách hàng đang điều trị.

**10. Nếu tôi đủ điều kiện tham gia chương trình này, tôi có được phép chuyển nhượng quyền sử dụng cho người khác khi có nhu cầu hay không?**

Không. Đây là Chương trình dành riêng cho khách hàng (Người được bảo hiểm) được FWD Việt Nam chấp thuận chi trả quyền lợi bảo hiểm trước những biến cố về sức khỏe nhằm trợ giúp khách hàng trong quá trình điều trị phục hồi. Do vậy, khách hàng không thể chuyển nhượng Chương trình này cho người khác.

**11. Giả sử tôi được FWD Việt Nam chấp thuận chi trả quyền lợi bảo hiểm bệnh hiểm nghèo giai đoạn đầu của hợp đồng A, 06 tháng sau đó được chi trả Quyền lợi bệnh hiểm nghèo của hợp đồng B. Trong trường hợp này, tôi được tham gia Chương trình FWD Care bao nhiêu lần?**

Theo quy định của Chương trình, mỗi khách hàng chỉ được tham gia Chương trình FWD Care 1 lần duy nhất. Do vậy, Khách hàng chỉ được tham gia theo 1 trong 2 Hợp đồng nêu trên. Cụ thể, nếu khách hàng tham gia Chương trình FWD Care khi Hợp đồng A được chấp thuận chi trả thì sẽ không được tham gia lần 2 với Hợp đồng B và ngược lại.

## **B. Đăng ký tham gia**

**1. Điều kiện để tham gia Chương trình FWD Care – Chăm sóc phục hồi là gì?**

Khách hàng sẽ được tham gia Chương trình này nếu đáp ứng đầy đủ những điều kiện sau:

- Được chấp thuận chi trả quyền lợi bảo hiểm Bệnh hiểm nghèo (bất kỳ giai đoạn nào) hoặc Thương tật toàn bộ và vĩnh viễn trong khoảng thời gian từ 29/07/2022 đến 29/07/2023;
- Nhận được thông tin về Chương trình qua email/SMS;
- Đăng ký tham gia thành công Chương trình theo đường link trong email/SMS trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận được thông tin và trong thời gian triển khai Chương trình này. Thời gian đăng ký tham gia chương trình có thể kết thúc trước thời hạn nếu hết Ngân sách.

**2. Tôi được chấp thuận yêu cầu chi trả quyền lợi bảo hiểm do bị U ác tính tuyến giáp vào ngày 20/6/2022 thì có được tham gia vào chương trình này không?**

Rất tiếc bạn chưa thể tham gia vào Chương trình này do thời gian chấp thuận yêu cầu chi trả quyền lợi bảo hiểm nằm ngoài thời gian triển khai Chương trình (từ 29/07/2022 đến 29/07/2023).

**3. Khách hàng mua sản phẩm bảo hiểm trên trang trực tuyến có được sử dụng các Dịch vụ chăm sóc phục hồi của Chương trình không?**

Chương trình không giới hạn về phạm vi sản phẩm và kênh tham gia, do vậy, chỉ cần Khách hàng thỏa các điều kiện tham gia của Chương trình thì sẽ được sử dụng các dịch vụ chăm sóc phục hồi.

**4. Khách hàng có phải trả phí khi tham gia vào Chương trình FWD Care – Chăm sóc phục hồi không?**

Không. Với phương châm lấy Khách hàng làm trọng tâm, Chương trình FWD Care được thiết kế để đồng hành cùng khách hàng vượt qua giai đoạn khó khăn và hoàn toàn miễn phí.

**5. Cước điện thoại khi gọi điện vào số tổng đài của Doctor Anywhere 19002839 (nhánh 1) là bao nhiêu?**

Khi Khách hàng gọi tới số tổng đài 19002839 – nhánh 1, cước phí là 1000 đồng/phút.