

## 6. วิธีการเบิกค่ารักษาพยาบาล

### 6.1. กรณีใช้บริการที่สถานพยาบาลที่ เป็น คู่สัญญาประกันกลุ่มเอไอเอ

- แสดงบัตรสิทธิพิเศษประกันกลุ่มเอไอเอ หรือใช้บัตรประกันกลุ่มอิเล็กทรอนิกส์ (AIA Corporate e-Card) บนแอปพลิเคชัน AIA iService พร้อมบัตรประจำตัวประชาชน หรือ แสดงบัตรประจำตัวประชาชนใบเดียว หรือหนังสือเดินทาง (กรณีชาวต่างชาติ) (AIA Corporate Cardless Service) กับเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาล
- กรอก / ลงลายมือชื่อ ในแบบฟอร์มเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล
- สถานพยาบาลจะแจ้งหากมีค่ารักษาพยาบาลส่วนเกินผลประโยชน์ ที่ท่านต้องชำระเอง

### 6.2. กรณีใช้บริการที่สถานพยาบาลที่ ไม่ได้เป็น คู่สัญญาประกันกลุ่มเอไอเอ

- ชำระค่ารักษาพยาบาลเมื่อออกจากสถานพยาบาล
- รวบรวมเอกสารให้ครบถ้วน เพื่อประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล ดังนี้
  - ใบเสร็จรับเงินค่ารักษาพยาบาลฉบับจริง ที่ระบุรายละเอียดค่าใช้จ่าย
  - ใบรับรองแพทย์ฉบับจริง
  - แบบฟอร์มเรียกชดเชยเงินค่ารักษาพยาบาลประกันกลุ่ม ที่กรอกข้อมูลครบถ้วน (ขอรับแบบฟอร์มได้ที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือ ดาวน์โหลดจากเว็บไซต์ [www.aia.co.th](http://www.aia.co.th))
  - สำเนาบัตรสิทธิพิเศษประกันกลุ่ม
- นำส่งเอกสารข้างต้น ด้วยตนเอง หรือทางไปรษณีย์ ภายใน 20 วันทำการ หลังจากออกจากสถานพยาบาล ไปยัง

บริษัท เอไอเอ จำกัด

ศูนย์รับเอกสาร ชั้น 1

181 ถ.สุรวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

(สินไหมประกันกลุ่ม)

หากส่งล่าช้าเกินกว่ากำหนด อาจเป็นเหตุให้เสียสิทธิในการเรียกร้องหากไม่สามารถแสดงให้เห็นได้ว่ามีเหตุอันควร

- เอไอเอจะดำเนินการพิจารณาสินไหมค่ารักษาพยาบาลให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน หลังจากได้รับเอกสาร และ ข้อมูลรายละเอียดครบถ้วน

รายละเอียดข้างต้นเป็นเพียงสรุปเฉพาะในส่วนที่สำคัญเท่านั้น ข้อกำหนดเงื่อนไขความคุ้มครอง และข้อยกเว้น จะระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย และ/หรือ หนังสือรับรองการประกันภัยกลุ่มที่ออกให้กับผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย และ/หรือผู้เอาประกันภัยแล้วแต่กรณี

## 7. วิธีเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลต่อเนื่องจากการใช้สิทธิอื่น

หากท่านมีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลอื่นด้วย เช่น ประกันสังคม พ.ร.บ.บุคคลที่สาม ประกันกองทุนทดแทนแรงงาน คู่สมรสเป็นข้าราชการ หรือประกันส่วนบุคคล เป็นต้น ท่านสามารถใช้สิทธิประกันร่วม โดยส่งเอกสารประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล ดังนี้

### กรณีเรียกร้องส่วนเกินจากกรมธรรม์ประกันส่วนบุคคลบริษัทประกันอื่น เอกสารที่ใช้ประกอบด้วย

- ใบเสร็จรับเงินค่ารักษาพยาบาลฉบับจริง ที่ระบุรายละเอียดค่าใช้จ่าย ที่มีบันทึกแจ้งการจ่ายชดเชยสินไหมจากบริษัทที่ผู้เอาประกันภัยได้ทำการเรียกร้องไปแล้ว
- ใบรับรองแพทย์ฉบับจริง หรือ ใบรับรองแพทย์ฉบับสำเนา (รับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้เอาประกันภัย หรือ บริษัทที่ผู้เอาประกันภัยได้ทำการเรียกร้องไปแล้ว)
- แบบฟอร์มเรียกร้องสินไหมค่ารักษาพยาบาลประกันกลุ่ม ที่กรอกข้อมูลครบถ้วน (ขอรับแบบฟอร์มได้ที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือ ดาวน์โหลดจากเว็บไซต์ [www.aia.co.th](http://www.aia.co.th))
- สำเนาบัตรสิทธิพิเศษประกันกลุ่ม

### กรณีเรียกร้องส่วนเกินจากสิทธิข้าราชการ ประกันสังคม รัฐวิสาหกิจ เอกสารที่ใช้ประกอบด้วย

- ใบแจ้งจ่าย (ต้นฉบับ) จากหน่วยงานต้นสังกัด
- สำเนาใบเสร็จรับเงิน สำเนาใบรับรองแพทย์ ที่รับรองจากหน่วยงานต้นสังกัด
- แบบฟอร์มเรียกร้องสินไหมค่ารักษาพยาบาลประกันกลุ่ม ที่กรอกข้อมูลครบถ้วน (ขอรับแบบฟอร์มได้ที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือ ดาวน์โหลดจากเว็บไซต์ [www.aia.co.th](http://www.aia.co.th))
- สำเนาบัตรสิทธิพิเศษประกันกลุ่ม

รายละเอียดข้างต้นเป็นเพียงสรุปเฉพาะในส่วนที่สำคัญเท่านั้น ข้อกำหนดเงื่อนไขความคุ้มครอง และข้อยกเว้น จะระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย และ/หรือ หนังสือรับรองการประกันภัยกลุ่มที่ออกให้กับผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย และ/หรือผู้เอาประกันภัยแล้วแต่กรณี

## 8. ขั้นตอนการเรียกร้องสินไหมทดแทน ในกรณีเสียชีวิตเนื่องจากการเจ็บป่วย หรืออุบัติเหตุ หรือโรคร้ายแรง หรือทุพพลภาพสิ้นเชิงถาวร

สามารถติดต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือตัวแทนประกันชีวิตเอไอเอ หรือฝ่ายประกันธุรกิจองค์กร เพื่อขอคำแนะนำเบื้องต้น และเอกสารที่ต้องใช้ในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

## 9. บัตรสิทธิพิเศษประกันกลุ่ม

### กรณีที่บัตรหาย

- ท่านสามารถใช้บัตรประกันกลุ่มอิเล็กทรอนิกส์ (AIA Corporate e-Card) บนแอปพลิเคชัน AIA iService หรือใช้บัตรประจำตัวประชาชนใบเดียว หรือหนังสือเดินทาง (กรณีชาวต่างชาติ) (AIA Corporate Cardless Service) แทนการใช้บัตรสิทธิพิเศษประกันกลุ่ม หรือ ติดต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อออกหนังสือรับรองจากบริษัทส่งมายังเอไอเอ เพื่อขอให้ออกบัตรใบใหม่

### กรณีเปลี่ยนชื่อ-นามสกุล

- ติดต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อกรอกแบบฟอร์ม ใบคำขอเปลี่ยนแปลง (สีขาว) พร้อมแนบเอกสารการเปลี่ยนแปลงชื่อ-สกุล และนำส่งคืนให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งมายังเอไอเอ ในการออกบัตรใหม่

### กรณีสิ้นสุดการเป็นพนักงาน

- จะต้องคืนบัตรสิทธิพิเศษประกันกลุ่มให้กับฝ่ายทรัพยากรบุคคล

รายละเอียดข้างต้นเป็นเพียงสรุปเฉพาะในส่วนที่สำคัญเท่านั้น ข้อกำหนดเงื่อนไขความคุ้มครอง และข้อยกเว้น จะระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย และ/หรือหนังสือรับรองการประกันภัยกลุ่มที่ออกให้กับผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย และ/หรือผู้เอาประกันภัยแล้วแต่กรณี

## 10. คำถามที่พบบ่อยเกี่ยวกับประกันสุขภาพกลุ่ม (FAQ)

1. กรมธรรม์ประกันสุขภาพมีความคุ้มครองอย่างไร  
**ตอบ** คุ้มครองทั่วโลกภายใต้ช้อยกเว้นของกรมธรรม์ ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในและนอกเวลาทำงาน ในขณะที่ยังมีสถานภาพเป็นผู้เอาประกันภัย
2. ความคุ้มครองในส่วนของการเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล เป็นความคุ้มครองต่อความเจ็บป่วยต่อครั้งใช่หรือไม่  
**ตอบ** ความคุ้มครองที่เอไอเอคุ้มครองให้ จะเป็นความคุ้มครองต่อการเจ็บป่วย 1 ครั้ง หมายถึง การเจ็บป่วย การบาดเจ็บ หรือโรคแทรกซ้อนอื่นใดที่เกิดจากการเจ็บป่วยหรือบาดเจ็บนั้น ซึ่งเป็นเหตุให้ต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ไม่ว่าจะเกิดขึ้นด้วยสาเหตุเดียวกันหรือไม่ก็ตาม ในกรณีที่การเจ็บป่วย การบาดเจ็บ หรือโรคแทรกซ้อนเกิดขึ้นภายหลังวันที่ออกจากโรงพยาบาลครั้งสุดท้ายมาแล้ว 45 วัน ให้ถือว่าเป็นการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นครั้งใหม่
3. สามารถใช้ประกันกลุ่ม ที่สถานพยาบาลใดได้บ้าง  
**ตอบ** ผู้เอาประกันภัย สามารถเข้าทำการรักษากับสถานพยาบาลซึ่งจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายได้ทุกแห่ง โดย
  - หากสถานพยาบาลนั้นเป็นคู่สัญญาประกันกลุ่มเอไอเอ ผู้เอาประกันภัยจะไม่ต้องสำรองจ่าย หรือจ่ายเฉพาะส่วนเกิน เมื่อแสดงบัตรสิทธิพิเศษประกันกลุ่มเอไอเอ พร้อมบัตรประชาชนกับเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาล
  - หากสถานพยาบาลนั้นไม่ได้เป็นคู่สัญญาประกันกลุ่มเอไอเอ หรือผู้เอาประกันภัยไม่ได้แสดงบัตรสิทธิพิเศษประกันกลุ่มเอไอเอ พร้อมบัตรประชาชนกับเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาล ผู้เอาประกันภัยก็สามารถเข้าทำการรักษาได้ เพียงแต่จะต้องชำระค่ารักษาพยาบาลเมื่อออกจากสถานพยาบาล แล้วจึงส่งเอกสารประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาลให้ครบถ้วนไปยังเอไอเอ
4. หากว่าผู้เอาประกันภัยไปรักษาตัวในโรงพยาบาลคู่สัญญาที่ตรงกับประกันสังคม ควรทำอย่างไร  
**ตอบ** ในกรณีดังกล่าว ผู้เอาประกันภัยควรยื่นบัตรประกันสังคมพร้อมบัตรสิทธิพิเศษประกันกลุ่มก่อน เข้าทำการรักษา เพราะผู้เอาประกันภัยจะได้รับความคุ้มครองเพิ่มขึ้น เนื่องจากประกันสังคมจ่ายค่าใช้จ่ายทุกอย่างให้ ยกเว้นค่าห้องที่มีการจำกัดวงเงิน หากยื่นบัตรทั้งสองประเภทก็จะสามารถใช้บริการค่าห้องที่ดีขึ้นได้ เพราะสามารถนำค่าห้องส่วนที่เกินจากประกันสังคมมาเบิกกับประกันสุขภาพได้
5. ค่าผ่าตัด หมายถึงอะไรบ้าง  
**ตอบ** ค่าฝีมือแพทย์ที่ทำการผ่าตัด ค่าแพทย์ผู้ช่วยผ่าตัด และค่าปรึกษาแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรค
6. การตรวจสุขภาพจะได้รับความคุ้มครองหรือไม่  
**ตอบ** ไม่ได้ เนื่องจากเป็นช้อยกเว้นในกรมธรรม์
7. ค่าโทรศัพท์ ค่าโทรสาร หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วีดีโอ อยู่ภายใต้ความคุ้มครองหรือไม่  
**ตอบ** ไม่คุ้มครอง
8. กรณีผู้เอาประกันภัยถูกสุนัขกัด ทำให้ต้องฉีดยาต่อเนื่อง เวลาทำการเบิกค่ารักษาพยาบาลจะต้องทำอย่างไร และต้องขอใบเสร็จรับเงินและใบรับรองแพทย์ทุกครั้งหรือไม่  
**ตอบ** เบิกในผลประโยชน์ค่ารักษาผู้ป่วยนอกฉุกเฉิน (อุบัติเหตุ) หรือเบิกแบบผู้ป่วยนอกได้ โดยเอกสารการเบิกจะต้องใช้เอกสารฉบับจริง ทั้งใบเสร็จรับเงินและใบรับรองแพทย์ทุกครั้งที่มีการเรียกร้องสินไหม

รายละเอียดข้างต้นเป็นเพียงสรุปเฉพาะในส่วนที่สำคัญเท่านั้น ข้อกำหนดเงื่อนไขความคุ้มครอง และช้อยกเว้น จะระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย และ/หรือหนังสือรับรองการประกันภัยกลุ่มที่ออกให้กับผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย และ/หรือผู้เอาประกันภัยแล้วแต่กรณี

9. ถ้าหากว่าผู้เอาประกันภัยประสบอุบัติเหตุ เช่น ถูกรถชน ตีลงนำส่งโรงพยาบาล แต่ไม่ต้องนอนโรงพยาบาล จะได้รับความคุ้มครองจากการประกันภัยกลุ่มหรือไม่  
**ตอบ** ได้รับ กรณีไม่ต้องนอนโรงพยาบาล ประกันสุขภาพ (IPD) ได้ขยายความคุ้มครองกรณีอุบัติเหตุฉุกเฉินแบบผู้ป่วยนอกไว้ แต่ต้องเข้ารับการรักษาภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่วันที่เกิดอุบัติเหตุ และสามารถรับการรักษาต่อเนื่องได้ภายใน 31 วัน นับจากวันที่เกิดอุบัติเหตุ ตามวงเงินที่กำหนดไว้
10. กรณีนอนพักในโรงพยาบาลตั้งแต่ 6 ชั่วโมงขึ้นไป แต่ไม่ได้ลงทะเบียนเป็นผู้ป่วยใน เช่น กรณีนอนพักในห้องฉุกเฉิน หรือนอนให้น้ำเกลืออย่างเดียว จะเบิกค่ารักษาพยาบาลแบบผู้ป่วยในได้หรือไม่  
**ตอบ** ไม่ได้ ตามเงื่อนไขต้องมีการเปิดห้องพักและลงทะเบียนเป็นผู้ป่วยใน
11. กรณีที่ผู้เอาประกันภัยไปรักษาโดยการฝังเข็ม จะได้รับความคุ้มครองหรือไม่  
**ตอบ** ไม่ได้ เพราะ การรักษาแพทย์ทางเลือก (Alternative Treatment) เช่น การฝังเข็ม ธรรมชาติบำบัด การรักษาโดยการนวด และกดจุด (โคโรแพรคติก) เป็นข้อยกเว้นในกรมธรรม์
12. ต้องเข้ารับการรักษาผ่าตัดโดยไม่จำเป็นต้องเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล เช่น การส่องกล้อง จะได้รับความคุ้มครองหรือไม่  
**ตอบ** ในกรณีที่มีความจำเป็นทางการแพทย์ในการได้รับการรักษาโดยการผ่าตัด หรือหัตถการอื่น ๆ เช่น ส่องกล้องทางเดินระบบอาหาร การผ่าตัดลอกต้อเนื้อ เป็นต้น ซึ่งสามารถรับการรักษาแบบผู้ป่วยนอกได้ เอไอเอจะคุ้มครองค่าผ่าตัดและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามความคุ้มครองในผลประโยชน์ค่ารักษาในโรงพยาบาลและศัลยกรรม
13. หากว่าผู้เอาประกันภัยเป็นโรค หรือประสบอุบัติเหตุ และเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยใน หลังจากนั้นต้องมีการทำกายภาพบำบัดต่อเนื่อง เอไอเอจะคุ้มครองการทำกายภาพบำบัดหรือไม่  
**ตอบ** คุ้มครอง โดยอยู่ภายใต้เงื่อนไขและผลประโยชน์ในแต่ละกรมธรรม์ตามความคุ้มครองที่เลือกซื้อไว้ อย่างไรก็ตาม การทำกายภาพบำบัดกรณีคนไข้นอก หรือกรณีที่ทำที่คลินิกกายภาพ จะต้องมีใบสั่งจากแพทย์ในการสั่งทำ จำนวนครั้งภายในระยะเวลาที่แพทย์กำหนดในใบรับรองแพทย์
14. มีการส่งใบเสร็จ แบบฟอร์มเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล และใบรับรองแพทย์มาเบิก จะทราบผลการชดเชยสินไหมภายในกี่วัน  
**ตอบ** เอไอเอจะดำเนินการพิจารณาสินไหมค่ารักษาพยาบาลให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน หลังจากได้รับเอกสาร และข้อมูลรายละเอียดครบถ้วน
15. โดยปกติจะใช้เวลาในการออกบัตรสิทธิพิเศษประกันกลุ่มใบใหม่กี่วัน  
**ตอบ** ใช้เวลาประมาณ 10 วันทำการ หลังจากที่เอไอเอได้รับข้อมูลรายละเอียดครบถ้วน
16. จะทราบได้อย่างไรว่าสถานพยาบาลใด เป็นสถานพยาบาลคู่สัญญาประกันกลุ่มเอไอเอ  
**ตอบ** ท่านสามารถสอบถามกับทางโรงพยาบาลได้โดยตรง หรือ สามารถตรวจสอบรายชื่อสถานพยาบาลที่เป็นคู่สัญญาประกันกลุ่มเอไอเอ ได้ทางเว็บไซต์ของเอไอเอที่ [www.aia.co.th](http://www.aia.co.th)
17. ถ้าหากว่าผู้เอาประกันภัยเกิดอุบัติเหตุแบบฉุกเฉินทำได้รับบาดเจ็บหนัก กรณีนี้เอไอเอจะจ่ายค่ารักษาพยาบาลอย่างไร และถ้าจำเป็นต้องใช้ฟันปลอมด้วยเอไอเอให้หรือไม่  
**ตอบ** เอไอเอจะจ่ายในส่วนที่เป็นค่ารักษาพยาบาลเบื้องต้น ในกรณีจำเป็นอันเนื่องจากการบาดเจ็บโดยอุบัติเหตุ เช่น การถอนฟัน การเอกซเรย์ฟัน แต่ไม่รวมถึงการทำฟันปลอม การจัดฟัน การครอบฟัน และการรักษาฟัน
18. จะขอแบบฟอร์มการเรียกร้องสินไหมได้ที่ไหน  
**ตอบ** สามารถขอรับแบบฟอร์มได้ที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือ ดาวน์โหลดจากเว็บไซต์ [www.aia.co.th](http://www.aia.co.th)

รายละเอียดข้างต้นเป็นเพียงสรุปเฉพาะในส่วนที่สำคัญเท่านั้น ข้อกำหนดเงื่อนไขความคุ้มครอง และข้อยกเว้น จะระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย และ/หรือหนังสือรับรองการประกันภัยกลุ่มที่ออกให้กับผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย และ/หรือผู้เอาประกันภัยแล้วแต่กรณี