

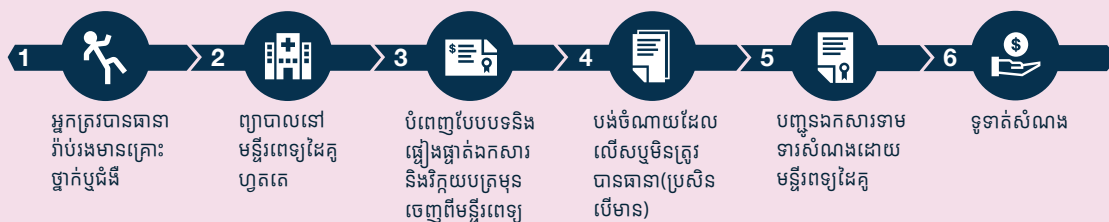
បណ្ណសន្យារ៉ាប់រងសុខភាពអន្តរជាតិ Figtree Blue

នីតិវិធីទាមទារសំណង (Forte)

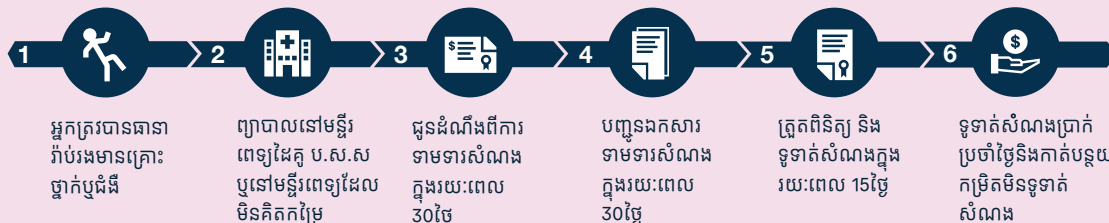
សូមអរគុណលោកអ្នកដែលបានជ្រើសរើសយកផលិតផលធានារ៉ាប់រងបស់ក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រង ហ្វតេ អ៊ិនស្វ័រ៉ង់ស៍ (ខេមបូឌា) សម្រាប់ការការពារសុខភាព និងគ្រោះថ្នាក់រាងកាយរបស់លោកអ្នក។

វិធានទាមទារសំណង មានលក្ខណៈផ្សេងៗគ្នាទៅតាមការព្យាបាល ① នៅមន្ទីរពេទ្យដៃគូរបស់ហ្វតេ និង ② នៅមន្ទីរពេទ្យដៃគូរបស់ ប.ស.ស ឬនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមិនគិតកម្រៃនិង ③ នៅមន្ទីរពេទ្យផ្សេងក្រៅពីដៃគូ ④ ការធានាការទូទាត់នៅក្រៅប្រទេស / សេវាជំនួយ វេជ្ជសាស្ត្របន្ទាន់អន្តរជាតិ

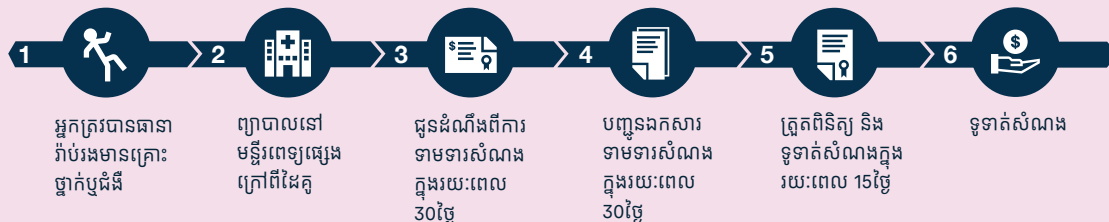
1. នៅមន្ទីរពេទ្យដៃគូរបស់ហ្វតេ



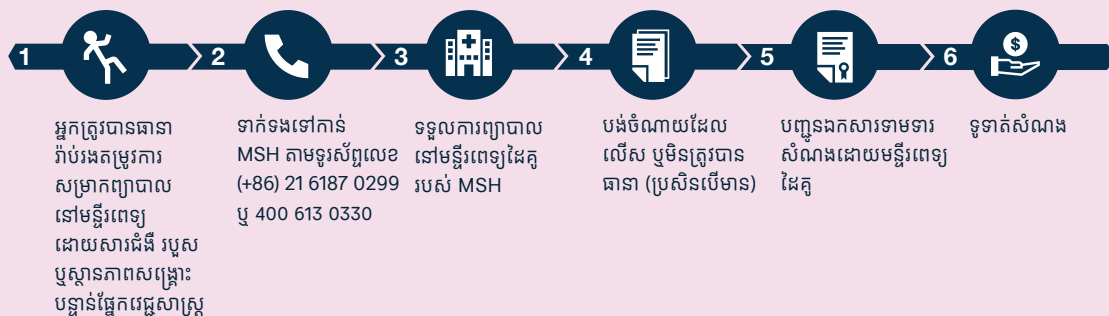
2. នៅមន្ទីរពេទ្យដៃគូរបស់ ប.ស.ស ឬនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមិនគិតកម្រៃ



3. នៅមន្ទីរពេទ្យផ្សេងក្រៅពីដៃគូ



4. ការធានាការទូទាត់នៅក្រៅប្រទេស / សេវាជំនួយវេជ្ជសាស្ត្របន្ទាន់អន្តរជាតិ



1. ការជូនដំណឹង

- ① ក្នុងករណីមានគ្រោះថ្នាក់ ឬជំងឺ លោកអ្នកអាចមានជម្រើសក្នុងការស្វែងរកការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដៃគូរបស់ហ្វតេដោយមិនចាំបាច់បង់ថ្លៃចំណាយលើការព្យាបាលឡើយ។ ប៉ុន្តែអ្នកអាចនឹងត្រូវបង់ចំណាយដែលលើសឬមិនត្រូវបានធានា។ លោកអ្នកក៏ត្រូវពិនិត្យមើលឯកសារវេជ្ជសាស្ត្រ និងចុះហត្ថលេខាលើវិក្កយបត្រមុនពេលចេញពីមន្ទីរពេទ្យ។

* សូមស្វែងរកតារាងមន្ទីរពេទ្យដៃគូដែលបានធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពតាមរយៈគេហទំព័របស់យើងខ្ញុំ។



២ ប្រសិនបើលោកអ្នកស្វែងរកការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលត្រូវបង់ **បេឡាជាតិរបបសន្តិសុខសង្គម (ប.ស.ស)** ឬនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមិនគិតកម្រៃ លោកអ្នកមិនអាចទាមទារសំណងលើការចំណាយផ្នែកវេជ្ជសាស្ត្ររបស់លោកអ្នកពីក្រុមហ៊ុន ហួតតេ បានទេ ប៉ុន្តែលោកអ្នកមានសិទ្ធិទាមទារប្រាក់ឧបត្ថម្ភប្រចាំថ្ងៃសម្រាប់ការសម្រាកព្យាបាលដែលធានាក្រោម ប.ស.ស ឬក្រោមបណ្ណសន្យារ៉ាប់រងសុខភាពដទៃទៀត ឬប្រាក់ឧបត្ថម្ភប្រចាំថ្ងៃសម្រាប់ការសម្រាកព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមិនគិតកម្រៃ ដោយស្របតាមប្រភេទគម្រោងដែលលោកអ្នកបានទិញ។

* ក្នុងករណីនេះ លោកអ្នកត្រូវជូនដំណឹងដល់ក្រុមហ៊ុន ហួតតេ ក្នុងរយៈពេល 30 ថ្ងៃ នៃកាលបរិច្ឆេទព្យាបាលរបស់លោកអ្នក។

៣ លោកអ្នកក៏អាចស្វែងរកការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមានអាជ្ញាបណ្ណផ្សេងទៀត នៅក្នុងដែនធានារ៉ាប់រងរបស់លោកអ្នក។ ប៉ុន្តែលោកអ្នកត្រូវបង់ថ្លៃចំណាយនៅមន្ទីរពេទ្យដោយខ្លួនឯងជាមុនសិន ហើយដាក់ឯកសារទាមទារសំណងរបស់លោកអ្នកមកកាន់ក្រុមហ៊ុន ហួតតេនៅពេលក្រោយ។

* ក្នុងករណីនេះ លោកអ្នកត្រូវជូនដំណឹងដល់ក្រុមហ៊ុន ហួតតេ ក្នុងរយៈពេល 30 ថ្ងៃ នៃកាលបរិច្ឆេទព្យាបាលរបស់លោកអ្នក។

៤ ប្រសិនបើលោកអ្នកមានតម្រូវការសម្រាកព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដោយសារជំងឺរបួសឬស្ថានភាពសង្គ្រោះបន្ទាន់ផ្នែកវេជ្ជសាស្ត្រ ខណៈពេលកំពុងស្នាក់នៅក្រៅប្រទេស សូមជូនដំណឹងទៅ MSH តាមទូរស័ព្ទលេខ (+86) 21 6187 0299 ឬ 400 613 0330 ឱ្យបានឆាប់តាមដែលអាចធ្វើទៅបាន និងមុនពេលចូលសម្រាកព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យ។ MSH ពិនិត្យព័ត៌មាននឹង រៀបចំលិខិតធានាការទូទាត់ថ្លៃព្យាបាល (Guarantee of Payment) ប្រសិនបើអាចអនុវត្តបាន និងសម្របសម្រួលដោយផ្ទាល់ជាមួយមន្ទីរពេទ្យដែលត្រូវបង់ MSH។

ពេលជូនដំណឹងទៅ MSH សូមផ្តល់ព័ត៌មានដូចខាងក្រោម ៖

- ឈ្មោះពេញរបស់អ្នកធានារ៉ាប់រង
- ឈ្មោះមន្ទីរពេទ្យ និងប្រទេសដែលទទួលការព្យាបាល
- លេខបណ្ណសន្យាធានារ៉ាប់រង (Policy Number)
- ការធ្វើតេស្តវិជ្ជមាន ឬមូលហេតុនៃការចូលសម្រាកព្យាបាល (ប្រសិនបើមាន)
- ថ្ងៃ ខែ ឆ្នាំកំណើត
- កាលបរិច្ឆេទរំពឹងទុកនៃការចូលសម្រាកព្យាបាល

2. ឯកសារចាំបាច់

១ ប្រសិនបើលោកអ្នកទទួលការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលត្រូវបង់ ហួតតេ ឯកសារដែលត្រូវយកតាមខ្លួនមានដូចខាងក្រោម៖

- ♦ កាតសមាជិកធានារ៉ាប់រងសុខភាពអន្តរជាតិ Figtree Blue
- ♦ អត្តសញ្ញាណបណ្ណ កាតនិយោជិត លិខិតឆ្លងដែន ឬឯកសារដែលមានតំលៃស្មើ (សំបុត្រកំណើតសម្រាប់កុមារ) និង
- ♦ ពាក្យស្នើសុំទាមទារសំណង - ផ្នែកទី 1 ដែលត្រូវបានបំពេញយ៉ាងត្រឹមត្រូវ និងចុះហត្ថលេខាដោយលោកអ្នក (អាចរកបាននៅតាមមន្ទីរពេទ្យដែលត្រូវបង់)

មន្ទីរពេទ្យដែលត្រូវបង់ នឹងបញ្ជូនឯកសារទាមទារសំណងមកកាន់ក្រុមហ៊ុន ហួតតេ ដោយផ្ទាល់។

២ បន្ទាប់ពីទទួលបានការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលត្រូវបង់ ប.ស.ស ឬមន្ទីរពេទ្យដែលមិនគិតកម្រៃ ឬប្រសិនបើលោកអ្នកត្រូវបានធានាក្រោមបណ្ណសន្យារ៉ាប់រងសុខភាពដទៃទៀត លោកអ្នកត្រូវបញ្ជូនឯកសារទាមទារសំណងដូចខាងក្រោមមកកាន់ក្រុមហ៊ុន ហួតតេ ក្នុងរយៈពេល 30 ថ្ងៃបន្ទាប់ពីចេញពីមន្ទីរពេទ្យ ដើម្បីទាមទារប្រាក់ឧបត្ថម្ភប្រចាំថ្ងៃសម្រាប់ការសម្រាកព្យាបាលដែលធានាក្រោម ប.ស.ស ឬក្រោមបណ្ណសន្យារ៉ាប់រងសុខភាពដទៃទៀត ឬប្រាក់ឧបត្ថម្ភប្រចាំថ្ងៃសម្រាប់ការសម្រាកព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមិនគិតកម្រៃ៖

- ♦ ពាក្យស្នើសុំទាមទារសំណង - ផ្នែកទី 1 ដែលត្រូវបានបំពេញយ៉ាងត្រឹមត្រូវ ចុះហត្ថលេខា និង បោះត្រាដោយលោកអ្នក និងម្ចាស់បណ្ណសន្យារ៉ាប់រង
- ♦ កាតសមាជិកធានារ៉ាប់រងសុខភាពអន្តរជាតិ Figtree Blue ថតចម្លង
- ♦ លិខិតអនុញ្ញាតទូទាត់សំណង និង អត្តសញ្ញាណបណ្ណថតចម្លងរបស់អ្នកទទួលប្រាក់
- ♦ វិញ្ញាបនបត្រវេជ្ជសាស្ត្រ (ករណីការព្យាបាលជំងឺក្រៅ មិនសម្រាកនៅមន្ទីរពេទ្យ) ឬ លិខិតចេញពីមន្ទីរពេទ្យ (ករណីការសម្រាកព្យាបាល ឬការរក្សាកាន់នៅមន្ទីរពេទ្យ) និង
- ♦ វិក្កយបត្រមន្ទីរពេទ្យ ក៏ដូចជាឯកសារពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗទៀត
- ♦ ឯកសារបញ្ជាក់ពីធានារ៉ាប់រងសុខភាពផ្សេងទៀត។

៣ ប្រសិនបើលោកអ្នកទទួលការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមានអាជ្ញាបណ្ណផ្សេងទៀតក្រៅពីដែលត្រូវបញ្ជូនឯកសារទាមទារសំណងដូចខាងក្រោមមកកាន់ក្រុមហ៊ុន ហួតតេ ក្នុងរយៈពេល 30 ថ្ងៃ បន្ទាប់ពីចេញពីមន្ទីរពេទ្យ៖

- ♦ ពាក្យស្នើសុំទាមទារសំណង - ផ្នែកទី 1 ដែលត្រូវបានបំពេញយ៉ាងត្រឹមត្រូវ ចុះហត្ថលេខា និង បោះត្រាដោយលោកអ្នក និងម្ចាស់បណ្ណសន្យារ៉ាប់រង
- ♦ ពាក្យស្នើសុំទាមទារសំណង - ផ្នែកទី 2 ដែលត្រូវបានបំពេញយ៉ាងត្រឹមត្រូវ និងចុះហត្ថលេខាដោយវេជ្ជបណ្ឌិតដែលបានព្យាបាល ឬ រក្សាកាន់ដោយមានត្រារបស់មន្ទីរពេទ្យ





- ◆ **កាតសមាជិក**ធានារ៉ាប់រងសុខភាពអន្តរជាតិ Figtree Blue ថតចម្លង
- ◆ **លិខិតអនុញ្ញាតទូទាត់សំណង** និង អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណថតចម្លងរបស់អ្នកទទួលប្រាក់
- ◆ **វិញ្ញាបនបត្រវេជ្ជសាស្ត្រ** (ករណីការព្យាបាលជំងឺក្រៅ មិនសម្រាកនៅមន្ទីរពេទ្យ) ឬ **លិខិតចេញពីមន្ទីរពេទ្យ** (ករណីការសម្រាកព្យាបាល ឬការរក្សាកាន់នៅមន្ទីរពេទ្យ) និង
- ◆ **លទ្ធផលតេស្តវេជ្ជសាស្ត្រ** (ប្រសិនបើការចំណាយរាប់បញ្ចូលនៅក្នុងវិក្កយបត្ររបស់មន្ទីរពេទ្យ)
- ◆ **វេជ្ជបញ្ជា** ជាមួយនឹងរោគវិនិច្ឆ័យ កាលបរិច្ឆេទ ត្រា ឈ្មោះ និងហត្ថលេខារបស់វេជ្ជបណ្ឌិត
- ◆ **វិក្កយបត្រច្បាប់ដើម** ដែលមានកាលបរិច្ឆេទ តម្លៃឯកតា ការចំណាយសរុបជាក់ស្តែង និងត្រារបស់មន្ទីរពេទ្យ និង ឯកសារពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀត (ប្រសិនបើតម្រូវឱ្យមាន)។

4 ប្រសិនបើលោកអ្នកទទួលការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដៃគូរបស់ MSH សូមផ្តល់ឯកសារ និងព័ត៌មានដូចខាងក្រោម

- ◆ ឈ្មោះពេញរបស់អ្នកធានារ៉ាប់រង
- ◆ លេខបណ្ណសន្យាធានារ៉ាប់រង (Policy Number)
- ◆ ថ្ងៃ ខែ ឆ្នាំកំណើត
- ◆ ឈ្មោះមន្ទីរពេទ្យ និងប្រទេសដែលទទួលការព្យាបាល
- ◆ ការធ្វើរោគវិនិច្ឆ័យ ឬមូលហេតុនៃការចូលសម្រាកព្យាបាល (ប្រសិនបើមាន)
- ◆ កាលបរិច្ឆេទរំពឹងទុកនៃការចូលសម្រាកព្យាបាល



3. ការបញ្ជូនឯកសារទាមទារសំណង

សូមបញ្ជូនឯកសារទាមទារសំណងរបស់លោកអ្នកមកក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រង **ហ្វតេ អ៊ិនស្យួរ៉េនស៍ (ខេមបូឌា)** តាមអាសយដ្ឋានដូចខាងក្រោម៖

- រាជធានីភ្នំពេញ : អគារវឌ្ឍនៈ កាពីតាល ជាន់ទី 18 អគារលេខ 66 មហាវិថីព្រះមុនីវង្ស សង្កាត់វត្តភ្នំ ខណ្ឌដូនពេញ រាជធានីភ្នំពេញ ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
: អាគាររំនផាក លេខ B03-B05 ផ្លូវ R8 សង្កាត់ស្រះចក ខណ្ឌដូនពេញ រាជធានីភ្នំពេញ ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។
- ខេត្តសៀមរាប : #A4&5 ផ្លូវហ្សាដឺហ្គោល ភូមិសាលាកន្សែង ឃុំស្វាយដង្គំ ក្រុងសៀមរាប ខេត្តសៀមរាប។
- ខេត្តបាត់ដំបង : ផ្ទះលេខ26 ផ្លូវជាតិលេខ 5 ភូមិចេក 4 សង្កាត់រតនៈ ក្រុងបាត់ដំបង ខេត្តបាត់ដំបង។
- ខេត្តកំពង់ចាម : ផ្លូវជាតិលេខ 7 ភូមិបឹងស្វាយ សង្កាត់សំបួរមាស ក្រុងកំពង់ចាម ខេត្តកំពង់ចាម។
- ខេត្តព្រះសីហនុ : ភូមិ 3 សង្កាត់ 3 ក្រុងព្រះសីហនុ ខេត្តព្រះសីហនុ។
- ខេត្តកំពង់ស្ពឺ : ផ្លូវជាតិលេខ 4 ភូមិអង្គសេរី សង្កាត់ការធំ ក្រុងច្បារមន ខេត្តកំពង់ស្ពឺ។



4. ការទូទាត់សំណង

1 ប្រសិនបើលោកអ្នកទទួលការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដៃគូរបស់ **ហ្វតេ** លោកអ្នកត្រូវរ៉ាប់រងសម្រាប់ការចំណាយដែលមិនធានាឬលើសពីការធានា អាស្រ័យលើកម្រិតធានា ការមិនធានា និងលក្ខខណ្ឌពាក់ព័ន្ធនៃទៀតនៃបណ្ណសន្យារ៉ាប់រង។ ក្រុមហ៊ុនហ្វតេនឹងទូទាត់សមតុល្យនៃចំនួនទឹកប្រាក់ដែលបានទាមទារដោយផ្ទាល់ជាមួយនឹងមន្ទីរពេទ្យដៃគូ។

2 ប្រសិនបើលោកអ្នកទទួលការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដៃគូ **ប.ស.ស** ឬនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមិនគិតកម្រៃ ឬលោកអ្នកត្រូវបានធានាក្រោម**បណ្ណសន្យារ៉ាប់រងសុខភាពដទៃទៀត**៖

- ពាក្យស្នើសុំទាមទារសំណងរបស់លោកអ្នកសម្រាប់ប្រាក់**ឧបត្ថម្ភប្រចាំថ្ងៃ**សម្រាប់ការព្យាបាល នឹងត្រូវបានពិនិត្យ និងទូទាត់ក្នុងរយៈពេល **15ថ្ងៃ នៃថ្ងៃធ្វើការ គិតចាប់ពីថ្ងៃទទួលបានឯកសារពេញលេញ។**
- លោកអ្នកនឹងត្រូវបានជូនដំណឹង ក្នុងករណីដែលឯកសារមិនពេញលេញក្នុងរយៈពេល 3ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ បន្ទាប់ពីទទួលបានឯកសារ។
- លោកអ្នកនឹងត្រូវបានជូនដំណឹងថា កើតការទាមទារសំណងរបស់លោកអ្នកត្រូវបានទូទាត់ ឬមិនត្រូវបានទូទាត់ជូន។
- ប្រសិនបើការទាមទារសំណងរបស់លោកអ្នកត្រូវបានទូទាត់ជូន នោះទឹកប្រាក់ទូទាត់នឹងត្រូវទូទាត់តាមការផ្ទេរពីធានាការក្នុងស្រុក ឬទូទាត់ជាមូលប្បទានប័ត្រ ប្រសិនបើមានសំណើពីលោកអ្នក។

3 ប្រសិនបើលោកអ្នកទទួលការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមាន**អាជ្ញាបណ្ណផ្សេងទៀតក្រៅពីដៃគូ**៖

- ការទាមទារសំណងរបស់លោកអ្នកនឹងត្រូវបានពិនិត្យ និងទូទាត់ក្នុងរយៈពេល **15ថ្ងៃ នៃថ្ងៃធ្វើការ គិតចាប់ពីថ្ងៃទទួលបានឯកសារពេញលេញ។**
- លោកអ្នកនឹងត្រូវបានជូនដំណឹង ក្នុងករណីដែលឯកសារមិនពេញលេញក្នុងរយៈពេល 3ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ បន្ទាប់ពីទទួលបានឯកសារ។
- លោកអ្នកនឹងត្រូវបានជូនដំណឹងថា កើតការទាមទារសំណងរបស់លោកអ្នកត្រូវបានទូទាត់ ឬមិនត្រូវបានទូទាត់ជូន។
- ប្រសិនបើការទាមទារសំណងរបស់លោកអ្នកត្រូវបានទូទាត់ជូន នោះទឹកប្រាក់ទូទាត់នឹងត្រូវទូទាត់តាមការផ្ទេរពីធានាការក្នុងស្រុក ឬទូទាត់ជាមូលប្បទានប័ត្រ ប្រសិនបើមានសំណើពីលោកអ្នក។



- ៤ ប្រសិនបើលោកអ្នកទទួលបានការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលស្ថិតនៅក្នុងប្រទេស MSH លោកអ្នកត្រូវរៀបចំសម្រាប់ការចំណាយដែលមិនធានា ឬលើសពីការធានាអាស្រ័យលើកម្រិតធានា ការមិនធានា និងលក្ខខណ្ឌពាក់ព័ន្ធដទៃទៀតនៃបញ្ជីសេវាសុខភាព។ ក្រុមហ៊ុនហ្វឺតទូទាត់សមតុល្យនៃចំនួនទឹកប្រាក់ដែលបានទាមទារដោយផ្ទាល់ជាមួយនឹងមន្ទីរពេទ្យដែលស្ថិតនៅក្នុងប្រទេស MSH។

កំណត់សម្គាល់

- ក) ដើម្បីឱ្យការទាមទារសំណងមានសុពលភាព
- ក្នុងករណីការសម្រាកព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យ លោកអ្នកត្រូវស្វែងរកការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមានអាជ្ញាបណ្ណត្រឹមត្រូវ និងស្របច្បាប់ ដោយមានវេជ្ជបណ្ឌិតដែលបានចុះបញ្ជីត្រឹមត្រូវ។
 - ក្នុងករណីការព្យាបាលដោយមិនសម្រាកព្យាបាល លោកអ្នកក៏ត្រូវស្វែងរកការព្យាបាលនៅមន្ទីរពេទ្យដែលមានអាជ្ញាបណ្ណត្រឹមត្រូវ និងស្របច្បាប់ ដោយមានវេជ្ជបណ្ឌិតដែលបានចុះបញ្ជីត្រឹមត្រូវ។ ក្នុងករណីមានអាសន្ន ឬត្រូវការជំនួយផ្នែកវេជ្ជសាស្ត្រជាចាំបាច់សម្រាប់ការសង្គ្រោះជីវិតលោកអ្នក លោកអ្នកអាចស្វែងរកការព្យាបាលនៅតាមបន្ទប់ពិគ្រោះជំងឺ ឬបន្ទប់ពិគ្រោះយោបល់ ស្របតាមកម្រិតអាជ្ញាបណ្ណរបស់ពួកគេ។
 - ការព្យាបាលនៅឱសថស្ថាន មិនត្រូវបានធានាទេ។
 - ការពិចារណាពិសេសអាចនឹងត្រូវបានផ្តល់ជូន សម្រាប់ការព្យាបាលនៅតាមបណ្តាខេត្តនានាដែលខ្វះខាតមន្ទីរពេទ្យព្យាបាលត្រឹមត្រូវ។
- ខ) សូមកុំធ្វើការកែប្រែណាមួយលើវិក្កយបត្រដើម និងលើឯកសារគាំទ្រ។ ប្រសិនបើយើងរកឃើញថាមានការកែប្រែការទាមទារសំណងនឹងត្រូវបានចាត់ទុកជាការកែប្លែងបន្តិច ហើយនឹងត្រូវបានបដិសេធចោលតាមរយៈការបដិសេធនេះ។



5. ព័ត៌មានទាក់ទងនឹងការទាមទារសំណង

សម្រាប់សំណួរណាមួយ សូមទំនាក់ទំនងមកកាន់៖

1. ក្រុមការងារដោះស្រាយសំណងចម្បង

- ក្រុមការងារ : **Forte Insurance (Cambodia) Plc**
- ទូរស័ព្ទ : **(+855) 89 666 797**
- សារអេឡិចត្រូនិក : **anhclaim@forteinsurance.com**

2. ការធានាការទូទាត់នៅក្រៅប្រទេស/ សេវាសង្គ្រោះអន្តរជាតិ (IEMA)

ក្នុងករណីដែលត្រូវការសេវា IEMA (ប្រសិនបើអត្តប្រយោជន៍នេះត្រូវបានអនុវត្ត) ឬក្នុងករណីដែលក្រុមការងារដោះស្រាយសំណងចម្បងមិនមានមន្ទីរពេទ្យដែលស្ថិតនៅក្នុងប្រទេស MSH នឹងសម្របសម្រួលការផ្តល់សេវា IEMA និងធានាការទូទាត់នៅក្រៅប្រទេស (Guarantee of Payment)

- ក្រុមការងារ : **MSH China Enterprise Services Co., Ltd.**
- ទូរស័ព្ទ : **(+86) 21 6187 0299 ឬ 400 613 0330**
- សារអេឡិចត្រូនិក : **Forteassist@mshasia.com**



6. មតិវិះគន់

ប្រសិនបើលោកអ្នកមិនពេញចិត្តនឹងសេវាកម្មរបស់យើងខ្ញុំ សូមទំនាក់ទំនងមកកាន់៖

- ក្រុមការងារ : ក្រុមការងារផ្នែកទទួលមតិវិះគន់
- សារអេឡិចត្រូនិក : **anhcomplaint@forteinsurance.com**

យើងខ្ញុំខិតខំផ្តល់សេវាមតិវិះគន់ទាំងឡាយ ពីព្រោះវាជួយបញ្ចប់ការប្តឹងដែលបានកើតឡើង ហើយវាជួយដល់យើងខ្ញុំក្នុងការផ្តល់ជូននូវបទពិសោធន៍ល្អជាងមុនដល់អតិថិជនរបស់យើង។

ក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងហ្វឺត (កម្ពុជា) ភីអិលស៊ី សូមរក្សាសិទ្ធិដើម្បីកែប្រែវិធានទាមទារសំណងនេះ ដោយមិនជូនដំណឹងជាមុន។
លោកអ្នកអាចទទួលបានវិធានទាមទារសំណងដែលធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពរួច តាមរយៈគេហទំព័ររបស់យើងខ្ញុំ www.forteinsurance.com



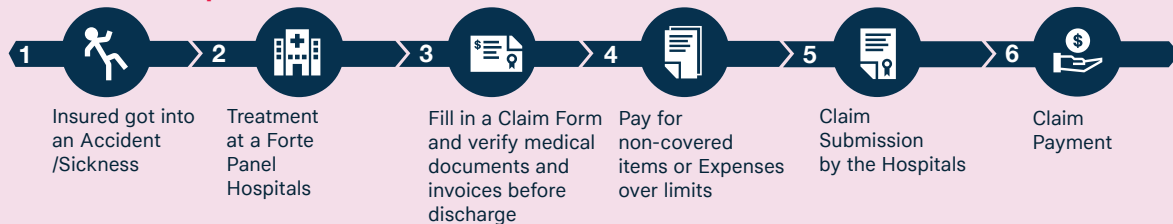
ពាក្យស្នើសុំទាមទារសំណង

Figtree Blue Insurance

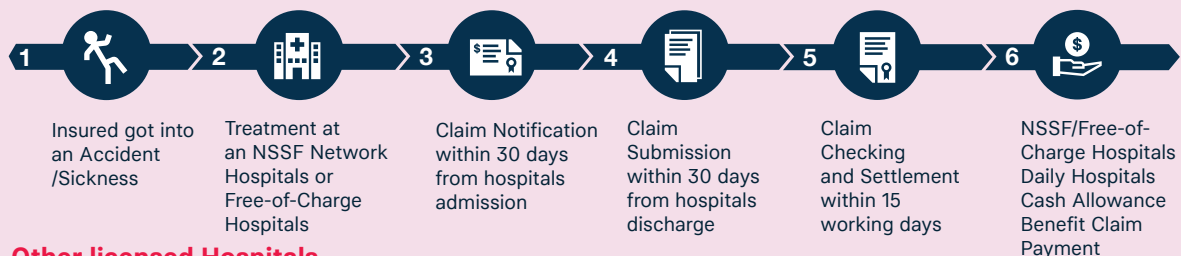
Claim Procedure (Forte)

Thank you for choosing **Forte Insurance (Cambodia) Plc.** for health and accidental bodily harm protection. The claim procedure is different for treatment at **1** Forte Panel Hospitals, **2** NSSF Network Hospitals or Free-of-Charge Hospitals **3** other licensed Hospitals. **4** Overseas Guarantee of Payment/IEMA

1. Forte Panel Hospitals



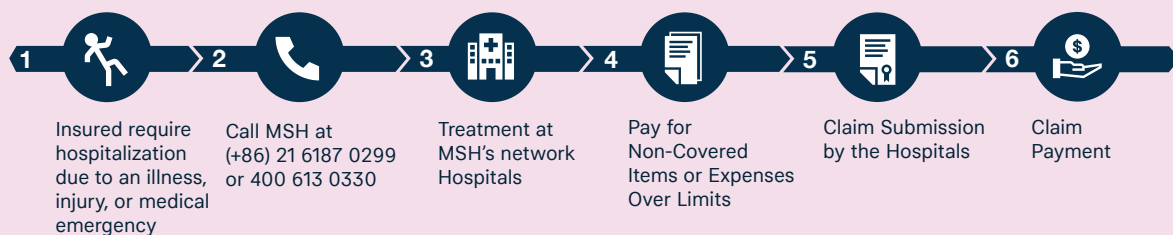
2. NSSF Network Hospitals or Free-of-Charge Hospitals



3. Other licensed Hospitals



4. Overseas Guarantee of Payment/IEMA



1. Notify Us

- 1** In the event of an accident or sickness, you have the point to seek injury treatment at a Forte Panel Hospitals **without having to pay the hospitals bills**. However, you **have to pay for items that are not covered or expenses that are over the limit**, and you shall also check medical documents and sign invoices before discharge from hospitals.

* Please find an updated **Panel Hospitals list** from our website.

- 2** If you seek treatment at a **Network Hospitals of the National Social Security Fund (NSSF)** or at a **Free-of-Charge Hospitals**, you cannot claim your **medical expenses** from Forte, but you are entitled to claim the **Daily Hospitals Cash Allowance for Coverage under NSSF or Other Health Insurance or Daily Cash Allowance for hospitalization at a Free-of Charge Hospitals** in accordance with the benefit plan you purchased.

* In this case, you have to **notify Forte within 30 days of your hospitals admission date**.



- ③ You can also seek treatment at **other licensed Hospitals** within your coverage territory. However, you have to **pay the hospitals bills yourself first**, and submit your claim documents to **Forte** later.

* In such case, you also have to **notify Forte within 30 days of your hospitals admission date**.

- ④ If you require hospitalization due to an illness, injury, or medical emergency while overseas, please notify MSH at (+86) 21 6187 0299 or 400 613 0330 as soon as possible and before hospitals admission. MSH team will review the information, arrange pre-authorization (Guarantee of Payment) if applicable, and coordinate directly with MSH's network Hospitals.

While contacting MSH, please provide the following information:

- Insured person's full name
- Policy number
- Date of birth
- Hospitals Name and country
- Diagnosis or reason for admission (if available)
- Expected date of admission

2. Required Documents

- ① If you get treatment at a **Forte Panel Hospitals**, the required documents are as follows:
- ◆ Your **Figtree Blue Insurance** membership card
 - ◆ Your **National ID** card, **Employee** card, **Passport** or an equivalent document, and
 - ◆ A **Claim Form - Part 1** duly completed and signed by you (available at Panel Hospitals).

The **Panel Hospitals** will submit your claim documents to **Forte** directly.

- ② After getting treatment at an NSSF Network or Free-of Charge Hospitals or if you are insured under other Health Insurance, you are required to submit the following claim documents to Forte within 30 days after hospitals discharge to claim the **Daily Hospitals Cash Allowance for Coverage under NSSF or Other Health Insurance or Daily Cash Allowance for hospitalization at a Free-of Charge Hospitals**:

- ◆ A **Claim Form - Part 1** duly completed, signed and **stamped** by you and the Policyholder
- ◆ A copy of your **Figtree Blue Insurance** membership card
- ◆ An **Authorization Letter** for **Claim Payment** and a copy of the payee's **National ID** card
- ◆ A **Discharge Letter** (an inpatient or surgery case), and
- ◆ Hospitals Bills as well as other related documents
- ◆ Any documents certifying your other health insurance.

- ③ If you get treatment at **other licensed Hospitals**, you have to submit the following claim documents to Forte within **30 days** after hospitals discharge:

- ◆ A **Claim Form - Part 1** duly completed, signed and stamped by you and the Policyholder
- ◆ A **Claim Form - Part 2** duly completed and signed by the attending doctor or surgeon with the hospitals stamp
- ◆ A copy of your **Figtree Blue Insurance** membership card,
- ◆ An **Authorization Letter** for **Claim Payment** and a copy of the payee's **National ID** card
- ◆ A **Medical Certificate** (an outpatient case) or **Discharge Letter** (an inpatient or surgery case)
- ◆ **Medical Test Results** (if the expenses are included in the hospitals bills),
- ◆ **Prescriptions** with diagnosis, issue dates, stamps, names and signatures of the doctors





- ◆ **Original Invoices** with issue dates, unit prices, actual total costs and the hospitals stamps, and
- ◆ Other relevant documents (if required).

④ if you get treatment at MSH's network Hospitals, the required documents are as follows:

- ◆ Insured person's full name
- ◆ Policy number
- ◆ Date of birth
- ◆ Hospital Name and country
- ◆ Diagnosis or reason for admission (if available)
- ◆ Expected date of admission



3. Claim Submission

Please submit your claim documents to **Forte Insurance (Cambodia) Plc.** at the following addresses:

- Phnom Penh : (1) Vattanac Capital, Level 18, No.66, Preah Monivong Blvd, Sangkat Wat Phnom, Khan Daun Penh, Phnom Penh, Cambodia
(2) One Park, No. B03-B05, Street R8, Sangkat Sras Chak, Khan Daun Penh, Phnom Penh City, Cambodia.
- Siem Reap : #A4&5, St. Charles De Gaulle, Phum Salakanseng, Sangkat Svay Dangcum, Krong Siem Reap, Siem Reap Province
- Battambang : No. 26, National Road No.5, Phum Romchek 4, Sangkat Ratanak, Krong Battambang, Battambang Province
- Kampong Cham : National Road 7, Phum Boeng Snay, Sangkat Sambour Meas, Krong Kampong Cham, Kampong Cham Province
- Preah Sihanouk : Phum 3, Sangkat 3, Krong Preah Sihanouk, Preah Sihanouk Province
- Kampong Speu : National Road No. 4, Phum Angserey, Sangkat Rokathom, Krong Chbarmon, Kampong Speu Province



4. Claim Settlement

- ① If you get treatment at **Forte Panel Hospitals**, you have to pay for **expenses** which are **over the maximum limits** specified in the Insurance Schedule and/or for **expenses** which are **excluded** by virtue of the **Limitations, Exclusions** and other relevant **Conditions** of the **Policy**. Forte will settle the balance of the claimed amount directly with Panel Hospitals.
- ② If you get treatment at an **NSSF Network Hospitals** or Free-of Charge Hospitals or if you are insured under other Health Insurance:
 - Claim for **Daily Hospitals Cash Allowance** will be processed and settled within **15 working days on receipt of complete documents**
 - You will be informed in the event of incomplete documents within 3 working days
 - You will be informed whether your claim is payable or not
 - If your claim is payable, the payment will be made by local bank transfer, or by cheque if requested.
- ③ If you get treatment at **other licensed Hospitals**:
 - Claims will be processed and settled within 15 working days on receipt of complete documents
 - You will be informed in the event of incomplete documents within 3 working days
 - You will be informed whether your claim is payable or not
 - If your claim is payable, the payment will be made by local bank transfer, or by cheque if requested.



- ④ if you get treatment at MSH's network Hospitals, you have to pay for expenses which are over the maximum limits specified in the insurance Schedule and/or for expenses which excluded by virtue of the Limitations, Exclusions and other relevant Conditions of the Policy. Forte will settle the balance of the claimed amount directly with MSH's network Hospitals.

Notes:

a) For claims to be valid,

- In case of an in-patient, you are required to seek medical treatment in a licensed and legally authorize Hospitals with Registered Medical Practitioner.
- In case of an out-patient, you are required to seek medical treatment in a licensed and legally authorized Hospitals Medical Practitioner. However, in the event of emergency or medical necessity for your survival, you can seek treatment at cabinet or consultation rooms up to their license practicing level.
- Treatments received at pharmacies are not covered.
- Special consideration might be given for treatments received in provinces where there is lack of proper medical facilities.



5. Contact:

For any enquiries, please contact:

1. Main Claim Servicing Team

- Serviced by : **Forte Insurance (Cambodia) Plc**
- Hotline : **(+855) 89 666 797**
- Email : **anhclaim@forteinsurance.com**

2. Overseas Guarantee of Payment / International Emergency Medical Assistance

Where IEMA (if this benefit is applicable) is required or where the Main Claim Servicing Team does not have a direct billing service arrangement with the overseas medical provider, MSH shall coordinate the IEMA and Guarantee of Payment services.

- Serviced by : **MSH China Enterprise Services Co., Ltd.**
- Hotline : **(+86) 21 6187 0299 or 400 613 0330**
- Email : **Forteassist@mshasia.com**



6. Complaint:

If you are not satisfied with our services, please contact:

- Attn To : **A&H Complaint Team**
- Email : **anhcomplaint@forteinsurance.com**

We value honest feedback to help us identify areas for improvement and provide our customers with a better experience. Thank you.

Forte Insurance (Cambodia) Plc. reserves right to update this Claim Procedure without prior notice.
You can view the latest Claim Procedure from our website: www.forteinsurance.com



Claim Form