

การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนกรณีที่เกิดจากอุบัติเหตุที่สมาชิกต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล

หลักฐานประกอบการเรียกร้องชดเชยค่ารักษาพยาบาลมีดังนี้

• กรณีคนไข้นอก

- ใบเสร็จรับเงินตัวจริง ระบุรายละเอียดค่าใช้จ่าย อาทิ รายการ จำนวนยา ค่าแพทย์ ค่าแล็บ
- ใบรับรองแพทย์ ซึ่งระบุการวินิจฉัยและการรักษา
- ในกรณีการรักษาโรคผิวหนังให้แพทย์ผู้ทำการรักษา ระบุชื่อยาในการรักษาและชื่อโรคทุกครั้ง
- สำเนาบัตรสมาชิกอลิอันซ์ ออยุธยา พร้อมแบบแบบฟอร์มเรียกร้องชดเชยค่าสินไหมทดแทน (สามารถดาวน์โหลดเอกสารผ่านเว็บไซต์ของ อลิอันซ์ ออยุธยา allianz.co.th)

• กรณีคนไข้ใน

- ใบเสร็จรับเงินตัวจริง ระบุรายละเอียดค่าใช้จ่าย และใบสรุปค่าใช้จ่าย
- ใบรับรองแพทย์ซึ่งระบุการวินิจฉัยและการรักษาและใบรายงานการรักษา
- สำเนาบัตรสมาชิกอลิอันซ์ ออยุธยา พร้อมแบบแบบฟอร์มเรียกร้องชดเชยค่าสินไหมทดแทน (สามารถดาวน์โหลดเอกสารผ่านเว็บไซต์ของ อลิอันซ์ ออยุธยา allianz.co.th)

การส่งเอกสารเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

สมาชิกสามารถส่งหลักฐานประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้ 2 ช่องทางดังนี้

- ยื่นเอกสารด้วยตัวเองได้ที่สำนักงานใหญ่ และสาขาของอลิอันซ์ ออยุธยา ทุกแห่งทั่วประเทศ
- ส่งเอกสารลงทะเบียนทางไปรษณีย์ มาที่ (โปรดระบุเลขที่สัญญากรมธรรม์บนใบเสร็จรับเงินทุกครั้งเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ)

แผนกสินไหม (ประกันสุขภาพ)

บมจ. อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันภัย
898 อาคารเพลินจิตทาวเวอร์ ถนนเพลินจิต
แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330

หมายเหตุ

- สมาชิกจะต้องดำเนินการเรียกร้องค่าชดเชยภายใน 30 วัน หลังจากได้รับการรักษา หรือออกจากสถานพยาบาลหรือประสบอุบัติเหตุ

• กรณีมีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนล่าช้าเกิน 30 วัน ขอให้สมาชิกทำบันทึกชี้แจงถึงสาเหตุของการล่าช้าเพื่อประกอบการพิจารณาทุกครั้ง

• กรุณาจัดส่งหลักฐานประกอบการเรียกร้องสินไหมทดแทนทางไปรษณีย์ลงทะเบียน เพื่อป้องกันเอกสารสูญหายที่อาจเกิดขึ้น

• อลิอันซ์ ออยุธยา ขออภัยที่ไม่สามารถดำเนินการพิจารณาให้ความคุ้มครองสมาชิกได้ในกรณีที่สมาชิกไม่สามารถนำส่งต้นฉบับใบเสร็จ รับเงินค่ารักษาพยาบาลตัวจริงได้

การบริการลูกค้า

อลิอันซ์ ออยุธยา Call Center

(Allianz Ayudhya Call Center)

- โทรศัพท์ : 1292 บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง
- โทรสาร : 0 2230 6556
- Email : csc@allianz.co.th

อลิอันซ์ ออยุธยา Complaint Unit

(Allianz Ayudhya Complaint Unit)

- โทรศัพท์ : 1292 บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง
- โทรสาร : 0 2230 6556
- Email : bcu@allianz.co.th

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน อลิอันซ์ ออยุธยา ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับกรมธรรม์การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน การบริการหลังการขายรวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ฝ่ายขาย

- โทรศัพท์ 0 2677 0000 กด 1 (ระบบอัตโนมัติ) และ 0 2232 8555 กด 1 หรือ 2 (ระบบอัตโนมัติ) (วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 น. - 17.30 น. ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)

ฝ่ายต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย

- โทรศัพท์ : 0 2677 0055 โทรสาร : 0 2230 6512
- Email : TH-loyalty@allianz.co.th (วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 น. - 17.30 น. ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)

Allianz 
AYUDHYA



คู่มือสมาชิก
ประกันสุขภาพและ
อุบัติเหตุส่วนบุคคล
แบบจ่ายผลประโยชน์สูงสุดต่อปี

ผลประโยชน์ความคุ้มครองของสมาชิก

การรักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยใน (IPD) (เข้าพักรักษาตัวในสถานพยาบาลไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมงติดต่อกัน)

1. ค่าห้องและค่าอาหาร ประกอบไปด้วยค่าห้อง ค่าอาหาร ค่าบริการพยาบาล และค่าบริการในโรงพยาบาล

• กรณีห้องผู้ป่วยปกติ (Non-intensive Care Room) อลิอันซ์ ออยุธยา จะจ่ายผลประโยชน์ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินจำนวนเงินที่ระบุในตารางกรมธรรม์ประกันภัย

• กรณีห้องผู้ป่วยหนัก (Intensive Care Unit) อลิอันซ์ ออยุธยา จะจ่ายผลประโยชน์ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินจำนวนเงินที่ระบุในตารางกรมธรรม์ประกันภัย ทั้งนี้ไม่เกิน 15 วันต่อปี

2. ค่ารักษาพยาบาลและค่าบริการทั่วไป

อลิอันซ์ ออยุธยา จะจ่ายผลประโยชน์ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินจำนวนเงินที่ระบุในตารางกรมธรรม์ประกันภัย สำหรับค่าใช้จ่าย ดังต่อไปนี้

- ค่ายา ค่าบริการโลหิต และส่วนประกอบของโลหิต
- ค่าบริการห้องผ่าตัด การตรวจวิเคราะห์ และการตรวจเอ็กซเรย์
- ค่าอุปกรณ์ทางการแพทย์ และค่าเวชภัณฑ์ (เวช.1 และเวช.3) ยกเว้นเครื่องกระตุ้นหัวใจ Defibrillator หรือ Pacemaker เป็นต้น

- ค่าบริการวิสัญญีแพทย์ และพยาบาลวิสัญญี
- ค่าแพทย์ที่ปรึกษาทางการแพทย์ กรณีที่ไม่มีการผ่าตัด
- ความคุ้มครองการรักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยนอก ต่อเนื่องภายใน 30 วัน นับจากวันที่ออกจากโรงพยาบาล
- ค่ายากลับบ้าน สูงสุดไม่เกิน 14 วัน
- ค่าบริการรถพยาบาลในกรณีฉุกเฉินสูงสุดตามวงเงินที่ระบุไว้ในตารางผลประโยชน์ของกรมธรรม์ประกันภัยของท่าน

• การรักษาพยาบาลอุบัติเหตุฉุกเฉินผู้ป่วยนอก ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการรักษาครั้งแรกภายใน 24 ชั่วโมงหลังจากการเกิดอุบัติเหตุขึ้น รวมถึงค่ารักษาพยาบาลต่อเนื่องภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับการรักษาครั้งแรก โดยสามารถใช้บัตรสมาชิก อลิอันซ์ ออยุธยา ได้ในครั้งแรกเท่านั้น ในกรณีที่รักษาต่อเนื่อง สมาชิกจะต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล และนำเสนอเอกสารที่เกี่ยวข้องมายังอลิอันซ์ ออยุธยา เพื่อทำการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนต่อไป

3. ค่าธรรมเนียมแพทย์ผ่าตัด และค่าปรึกษาแพทย์พิเศษ สำหรับการผ่าตัดสำหรับผ่าตัด กรณีผลประโยชน์ค่าแพทย์ผ่าตัดจ่ายแบบตามจริง (Non schedule)

อลิอันซ์ ออยุธยา จะจ่ายผลประโยชน์ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินจำนวนเงินที่ระบุในตารางกรมธรรม์ประกันภัย

4. ค่าแพทย์เยี่ยมไข้ในสถานพยาบาล อลิอันซ์ ออยุธยา จะจ่ายผลประโยชน์ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินจำนวนเงินที่ระบุในตารางกรมธรรม์ประกันภัย

การรักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยนอก (OPD) (ถ้ามี)

ผลประโยชน์ผู้ป่วยนอกคุ้มครองสำหรับการเจ็บป่วยที่ไม่มีความจำเป็นต้องเข้าพักรักษาตัวในสถานพยาบาลในฐานะผู้ป่วยใน อลิอันซ์ ออยุธยา จะจ่ายผลประโยชน์ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินจำนวนเงินที่ระบุในตารางกรมธรรม์ประกันภัย

หมายเหตุ

- เอกสารฉบับนี้มิใช่ส่วนหนึ่งส่วนใดของสัญญาประกันภัย โปรดศึกษารายละเอียดและข้อยกเว้นความคุ้มครองเพิ่มเติมในกรมธรรม์ประกันภัย
- สามารถศึกษารายละเอียดข้อยกเว้นความคุ้มครองทั้งหมดได้ในกรมธรรม์ประกันภัย

การเข้ารับการรักษาพยาบาล

เมื่อสมาชิกเข้ารับการรักษาที่สถานพยาบาลในเครือข่าย

- ตรวจสอบรายชื่อสถานพยาบาลในเครือข่ายของ อลิอันซ์ ออยุธยา ได้ที่เว็บไซต์ allianz.co.th เพื่อเลือกใช้บริการจากสถานพยาบาลที่สมาชิกสะดวก

- แสดงบัตรสมาชิกอลิอันซ์ ออยุธยา พร้อมบัตรประชาชน หรือ เอกสารที่ทางราชการออกให้กับเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลนั้นๆ

- กรณีที่มีค่าใช้จ่ายที่เกินสิทธิ์ความคุ้มครอง หรือเป็นค่าใช้จ่ายที่นอกเหนือจากความคุ้มครองตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันภัย โรงพยาบาล จะเรียกเก็บเงินส่วนเกินสิทธิ์ความคุ้มครองจากสมาชิกโดยตรง

- กรณีที่อลิอันซ์ ออยุธยา จำเป็นต้องขอข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาความคุ้มครอง สมาชิกอาจจะต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล และนำเสนอเอกสารที่เกี่ยวข้องมายังอลิอันซ์ ออยุธยา เพื่อทำการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนต่อไป

เมื่อสมาชิกเข้ารับการรักษาที่สถานพยาบาลนอกเครือข่าย

- สำหรับการเข้ารับการรักษาที่สถานพยาบาลนอกเครือข่าย สมาชิกจะต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล และนำเสนอเอกสารที่เกี่ยวข้องมายังอลิอันซ์ ออยุธยา เพื่อทำการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนต่อไป

การตรวจสอบสิทธิ์ก่อนเข้ารับการรักษา (Pre-arrangement Service)

1. การตรวจวินิจฉัยด้วยวิธี PET Scan, MRI, CT Scan, Echocardiogram หรือ Exercise Stress Test (EST)

- สมาชิกต้องแจ้งเจ้าหน้าที่สถานพยาบาลให้ประสานงานกับอลิอันซ์ ออยุธยา หรือติดต่อศูนย์บริการข้อมูลสมาชิก อลิอันซ์ ออยุธยา ก่อนรับการตรวจวินิจฉัยดังกล่าวข้างต้นทุกครั้ง

- กรณีที่มีความจำเป็นทางการแพทย์และเป็นมาตรฐานทางการแพทย์ อลิอันซ์ ออยุธยา จะคุ้มครองภายใต้ผลประโยชน์การรักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยใน (IPD) ในหมวดค่ารักษาพยาบาลและค่าบริการทั่วไป

- หากสมาชิกไม่ตรวจสอบสิทธิ์กับอลิอันซ์ ออยุธยา ก่อนรับการตรวจวินิจฉัยดังกล่าวข้างต้น อลิอันซ์ ออยุธยา ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาความคุ้มครอง และ/หรือให้ความคุ้มครองภายใต้ผลประโยชน์กรณีผู้ป่วยนอก (OPD) เท่านั้น (ถ้ามี)

2. ค่าใช้จ่ายสำหรับการรักษา หรือหัตถการ 21 รายการ ตามที่ระบุในกรมธรรม์ประกันภัย (กรณีไม่ได้เข้าพักรักษาตัวในสถานพยาบาลในฐานะผู้ป่วยใน)

- อลิอันซ์ ออยุธยา จะจ่ายผลประโยชน์ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินอัตราที่กำหนดไว้สำหรับการผ่าตัดนั้นตามตารางอัตราค่าธรรมเนียมการผ่าตัด (ถ้ามี) หรือไม่เกินจำนวนเงินผลประโยชน์สูงสุดตามที่ระบุไว้ในตารางกรมธรรม์ประกันภัยแล้ว แต่จำนวนใดจะน้อยกว่า

- สมาชิกต้องแจ้งเจ้าหน้าที่สถานพยาบาลให้ประสานงานกับอลิอันซ์ ออยุธยา หรือติดต่อศูนย์บริการข้อมูลสมาชิก อลิอันซ์ ออยุธยา ก่อนรับการตรวจวินิจฉัยดังกล่าวข้างต้นทุกครั้ง

- กรณีที่มีความจำเป็นทางการแพทย์และเป็นมาตรฐานทางการแพทย์ อลิอันซ์ ออยุธยา จะคุ้มครองภายใต้ผลประโยชน์การรักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยใน (IPD)

- หากสมาชิกไม่ตรวจสอบสิทธิ์กับอลิอันซ์ ออยุธยา ก่อนรับการตรวจวินิจฉัยดังกล่าวข้างต้น อลิอันซ์ ออยุธยา ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาความคุ้มครอง

การเข้าพักรักษาตัวในสถานพยาบาลในเครือข่ายในฐานะผู้ป่วยใน

- เมื่อแพทย์อนุญาตให้กลับบ้าน : อลิอันซ์ ออยุธยา จะใช้เวลาในการพิจารณาสิทธิ์ของสมาชิก และยืนยันยอดเงินที่อยู่ในความคุ้มครองภายใน 30 นาที หลังจากได้รับเอกสารจากสถานพยาบาลครบถ้วน

- เวลาทำการกรณีออกจากสถานพยาบาล : เวลา 8.00 น.-20.00 น. กรณีออกจากสถานพยาบาลนอกเวลาทำการ สมาชิกจะต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล และนำเสนอเอกสารที่เกี่ยวข้องมายังอลิอันซ์ ออยุธยา เพื่อทำการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนต่อไป