



中国大地保险
China Continent Insurance

消保编号: FW31000026072202

MSH China

欣享澳康个人医疗保险计划服务手册

此手册旨在为您详细介绍本保险计划所配套的服务内容，如您在使用过程中遇到任何疑问，欢迎垂询MSH24小时客户服务中心4006130330



本文件归MSH CHINA所有。未经MSH CHINA事先书面同意，不得传播、引用、复制、散布文件任何部分或以任何形式将文件任何部分披露给第三方。

目录

- 03 ▶ 服务商介绍
- 04 ▶ 客户欢迎信
- 05 ▶ 手机App应用服务
- 06 ▶ 微信在线服务平台
- 07 ▶ 网站在线服务
- 08-14 ▶ 就诊与理赔
 - 08-09 | MSH 网络合作医院住院医疗费用-保险直付
 - 10-11 | 非 MSH 网络医院医疗费用-申请理赔
 - 12 | 非直付理赔事先授权
 - 13-14 | 非直付网络医院住院“保险垫付”服务
- 15-29 ▶ 特色服务
 - 15 | 24/7 电话客户服务中心
 - 16 | MSH公立医院驻点服务代表
 - 17 | MSH网络合作医院内住院案件第二诊疗意见
 - 18-19 | MSH 合作药房网络药物直付配送服务 - 住院
 - 20-21 | 线上健康咨询-视频医生咨询服务
 - 22-23 | 好“欣”情 - 客户心理援助服务
 - 24-25 | 上门护理服务
 - 26-27 | 重疾与复杂病情的案件管理服务
 - 28-29 | 海外特药保障服务
- 30-33 ▶ 隐私申明



服务商介绍

— 关于 MSH CHINA

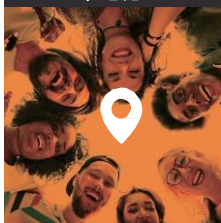


在中国专注高端健康险服务25年



中国首个国际健康险服务中心

本地化



11 大服务中心

企业客户续保率超过95%

专业化



400+ 员工, 70+ 拥有
医学背景

专业医疗团队, 建立
个案跟踪管理系统

通过 ISO9001 质量
管理体系

通过 ISO27001 信息
安全认证

国际化



MSH INTERNATIONAL
亚太区总部

共享全球服务资源
及医疗网络

150个国家

超过131万家网络内
医疗机构

— 关于 MSH INTERNATIONAL



成立于1974



全球领先的国际医疗健康设计与员工福利咨询管理服务



建立 4 个区域总部, 17 个服务代表处

客户遍布
200个国家

400,000
被保险人

40
种服务语言

10% of
FORTUNE
500

尊敬的客户：

您投保的欣享澳康个人医疗保险已经生效。我们非常荣幸地从本保险年度开始为您提供保险服务！

本通知旨在确认您的成功入保，同时附上所有服务相关的文件，其中包括：

- 电子保险卡
- 服务手册
- 特别约定及保障利益表
- 保险条款

服务手册可以帮助您了解保险相关福利以及如何使用本健康保险产品。您同样可以通过扫描二维码下载MSH官方手机客户端，登录了解包括直付网络医院等更多保险增值衍生服务内容。



用户名：
您的保险卡会员号INDXXX-EC2-00001



初始密码：
您的出生年月日（月月日日年年年年）-- 请在首次登录后更改密码

此致，
Sincerely

万欣和首席执行官
CEO, MSH China



手机App应用服务

扫描下载



苹果系统用户 可登录APP Store，输入“MSH Service”搜索下载

安卓系统用户 可登录应用宝和Google应用市场，

鸿蒙系统用户 输入“MSH Service”搜索下载



苹果系统



安卓系统

基本功能

首页功能模块
简单明了

个人信息
随时查询

意见建议
一直聆听

健康咨询、保险知识
及时传递

特色功能



在线事先授权

在线提交理赔

自付比例

便捷支付

双语自助打车卡

24/7/365 Hotline:
4006130330

WWW.MSHASIA.COM

MSH微信在线服务平台

轻应用



扫码关注

不用下载，不用升级
快速访问，即点即用



由此进入服务平台

微信、App、My MSH网站
多平台登录账号密码，一套就够



用户名

用户名：保险卡上的会员编号 (Member #)

密码：主被保险人的生日 (07301980)



欢迎关注MSH微信
关注高品质健康服务



MSH万欣和保险服务官微

本公众号为MSH CHINA (万欣和) 的健康保险及健康管理
会员服务提供各项服务资讯，若需获取“万欣和”健康管理服务，
150篇原创内容 61个朋友关注
视频号：万欣和保险服务官微



万欣和健康管理服务

定期发送电子刊物，分享健康生活理念，涵盖基本健康知识和
医院更新信息以及健康管理服务介绍。

✓ 已关注

发消息

1篇原创内容 115个朋友关注

消息

#MSH医疗网络 74

#MSH服务 2

3月16日

2024年2月新增直付医疗网络

阅读 208 赞 1



MSH New Direct Billing Hospitals - Feb 2024

阅读 24



3/6 系统维护通知 Notice of System Up grade

阅读 80 赞 1



保险使用知识

服务案例分享

健康小贴士

会员健康福利推送



欣享澳康直付医院列表



扫描二维码即可关注
“万欣和保险服务官微”

会员服务

获得会员服务网站(www.mshasia.com)

公司官网等基本信息。

健康贴士

获得双语健康贴士信息推送。



扫描二维码即可关注
“万欣和健康险服务”



网站在线服务



登录网址
www.mshasia.com



密码：
为初始密码



登陆名：
您保险卡上的会员编号
(Member ID)

第一次登陆时
请自行更改您的
初始密码

您的在线服务包括以下主要功能:



1) 查询



保险福利



理赔记录



2) 下载



理赔表
(个人信息自动生成)



事先授权表



服务手册



最新直付
网络医院列表



3) 网上提交



▶ 就诊与理赔

MSH网络合作医院住院医疗费用 – 保险直付

什么是网络医院住院保险直付？

在MSH签约的网络合作医院发生住院案件时，您可以出示您的保险卡，医院将直接与MSH进行预授权&结算。住院就医期间，您无需支付任何费用（如果您的保障计划有自付额外）。保险直付服务可以为您解决大额医疗费用垫付压力，且免去后期理赔材料寄送环节。

如何使用网络医院进行住院费用直付？

网络内住院就诊直付流程：

1. 前往网络医院的特需部/VIP部/国际部出示保险卡进行门诊就诊，就诊完成后获取特需部/VIP部/国际部的门诊病历、检查报告、住院单。
2. 请医院或驻院代表（有驻院代表的网络医院）联系MSH进行预授权。预授权需要2-3个工作日审核，复杂案件时效会比较久，如遇紧急案件，医院方面也会与MSH加急处理；
3. 在审核的同时，预授权申请也可能需要您配合，提供入保前相关疾病的就诊记录及医学材料；
4. 预授权通过后，医院将与MSH直接进行住院费用的保险结算，您无需支付任何费用。

如您的方案有未结清免赔额时，住院直付流程：

1. 预授权审核通过后，MSH客服团队将联系您或您指定的联系人，通过支付宝二维码扫码或银行转账方式收取未结清的免赔额：

银行账户名：万欣和（上海）企业服务有限公司

银行账号：1001244319016219691

开户行：中国工商银行上海市分行营业部

2. 待确认结清免赔额后，医院将与MSH直接结算住院费用。



*注：

1. 您当次住院预估费用小于未清零的免赔额时，请恕无法提供保险直付服务，请您自付费用后并递交事后理赔，申请抵充免赔额。
2. 当申请直付费用不在保险涵盖范围内时（预授权审核未被批准），请恕无法提供保险直付服务。

。



➤ 从非网络医院转MSH网络医院直付就医

如您在非网络医院住院过程中希望转到MSH网络医院内接受住院治疗，您可以：

- 1.请提前3-4个工作日，联系MSH客服团队(邮箱地址IND_CustomerService@MSHAsia.com或24小时服务热线400-613-0330/+86-21-6187-0330) 指定网络内医院并进行预授权，预授权申请需要您递交住院相关就诊病历、检查报告、住院通知及事前授权申请表；
- 2.预授权申请也可能需要您配合，提供入保前相关疾病的就诊记录及医学材料；
- 3.预授权通过后，MSH客服团队将为您在网络医院发生的预约住院前门诊费用及后续住院费用进行直付服务，医院将与MSH直接结算住院费用。



➤ 就诊与理赔

非MSH网络医院就诊后申请理赔

如您就诊的医院不在MSH的直付合作网络内。请您先行支付医疗费用，并保留好所有的单据申请非直付理赔，我们会将理赔款通过银行转账的形式支付到您指定的银行账户。

非直付理赔您需要递交哪些材料，及如何申请？

1. 请您打印填写并签字非直付理赔申请表A面（A面填写详情请参考填写指导，注意明确必填项目及账户信息）；B面的医疗信息可通过提供医生诊断复印件替代，无需填写；可联系24小时热线400-613-0330/+86-21-6187-0330或专属客服索要非直付理赔申请表。
2. 病历诊断复印件及医疗费用发票原件（请开具就诊人完整姓名抬头的发票）；
3. 如有以下情况请提供更详细的资料：有开药，请提供处方或药单复印件；如为住院，请提供出院小结复印件；有物理治疗，请提供治疗项目的明细及每次治疗的病程记录；
4. 辛苦将非直付理赔材料递送至：中国上海市浦东新区峨山路91弄陆家嘴软件园9号楼北塔5层 收件人：理赔中心电话：021-61870330
5. 我们同时开通了线上理赔申请流程，如单次就诊金额小于3000元人民币，或发票为电子发票，您也可以通过APP、微信在线申请理赔，既按照步骤操作即可，无需邮寄或单独打印非直付理赔申请表。

何时能收到理赔款？

1. 我们会在理赔件签收后的1-2个工作日内，为您发送理赔登记邮件，并会在邮件中确认收到的理赔材料明细，如有缺失或者需要您进一步协助提供的材料，也会在邮件中告知；
2. 我们会在收到完整理赔材料后的5-7个工作日内汇出理赔款项。汇款当日我们将通过电子邮件及手机短信的形式为您发送理赔结果及理赔明细。

*注：

本保险仅接受医疗费用发生后2年内的理赔申请，MSH建议您尽早递交理赔申请，避免因理赔材料缺失，且无法联系当值医生或者医疗机构补充材料，导致无法正常办理理赔的情况。

非直付理赔申请表填写指导：



Non-Direct Billing Claim Form - Part A Patient Information

非直付理赔申请书 - A 部分 就诊人信息

For a claim to be valid, the following two pages (Part A and B) must be completed and submitted to MSH CHINA ENTERPRISE SERVICES CO., LTD. (hereinafter "Service Center") which is the appointed Service Provider appointed by your insurance company within 180 days after the date of service.

为确保有效理赔，A与B两部分内容必须填写完整，并在从治疗之日后的180天之内向为您承保的保险公司指定的医疗服务机构万欣和（上海）企业服务有限公司（以下简称“服务中心”）提出理赔申请。

Patient Information 就诊人信息	
Member ID 会员号: 必填项1	DOB 生日: MM月/ DD日/ YY年 必填项2
Name 姓名:	Gender 性别:
Nationality 国籍:	ID/Passport No. 身份证/护照号码:
Tel. 电话: 必填项3	Email 电子邮箱: 必填项4
Address 地址:	
Ref.# (refer to insurance card): 代码 (见保险卡):	
Are you also covered by another health insurance policy? 您购买了其他的健康保险吗? ☐ Yes ☐ No 否	
Policy # 保单号:	Name of other insurance company 其他保险公司的名称:

Primary Insured Information 主被保险人信息	
If claim is for the Primary Insured, please do not need to fill out the Primary Insured Information. 注：如果理赔申请人是主被保险人，则无需填写主被保险人信息。	
Name 姓名:	DOB 生日: MM月/ DD日/ YY年
Tel. 电话:	Email 电子邮箱:

2. Payment Information 银行转帐信息 (Please complete clearly, otherwise your non-network payment will be delayed. (请务必清楚填写,否则您的个人理赔赔付会被延误) 首次或需要更改收款账户时填写	
☐ RMB bank account (Mainland China) 人民币账户	☐ Non-RMB bank account (Out of mainland China) 非人民币账户
Account # 帐号:	Name on the Account 帐户名:
Name of bank and branch 开户银行:	Swift Code /Routing# /ABA# (For non-RMB account 非人民币账户):
Bank address 银行地址 (For non-RMB account 非人民币账户):	
*Please ensure the name on the invoice is the same as that on your ID/passport. 请务必保证您发票上的姓名与身份证或护照上姓名保持一致。	
<<< The insurer reserves the right to obtain additional information such as but not limited to historical medical records from the insured or associated medical providers for the purpose of benefit administration and other policy matters. Failure to furnish such information may have an effect on the benefits to which the insured may be entitled. The insurer may also be unable to process the insureds claims and serve his or her medical needs without access to some or all of the information requested. All information collected in this process will only be used within the scope of the health policy and may not be released to other parties without the written consent of the insured. 为理赔及其他保险相关之目的，保险人有权从被保险人或者相关医疗机构获取额外信息，包括但不限于历史病例记录等数据。被保险人不提供此等信息可能影响其保险理赔。而保险人在无法获取此等信息情况下也可能无法处理被保险人的理赔及满足被保险人的医疗需要。在此过程中收集的所有信息只用于健康保险的范围内，未经被保险人的书面同意，不会披露给任何第三方。	
If the insurer finds the insured 1) incites, abets the relevant medical providers or doctors or personnel to provide the false, fade medical information, visit record and so on; 2) intentionally conceals, revises or forges the visit record, historical conditions and so on, the insurer will suspend the payment of claim reimbursement. The insurer is entitled to take back the paid claim reimbursement of the case from the insured. 如保险人发现被保险人有下列行为：1) 指使、唆使相关医疗机构、人员提供不实医疗信息、就诊记录等数据；2) 故意隐瞒、修改或伪造就医记录、过往病情等。保险人将暂缓支付理赔。保险人有权追回已经支付的涉案保险金。	
Primary Insured's Signature: 主被保险人签字	Dependent's Signature: 附属被保险人签字:
Date 日期: MM月/ DD日/ YY年	

填写信息之后，记得签名哦

*注：

1. 单次递交同一就诊人多笔理赔的，您只需提供一张理赔表；
2. 单次递交多位就诊人理赔的，需每人提供一张理赔表。



▶ 就诊与理赔

非直付理赔事先授权

什么是“非直付理赔事先授权”？

当发生非MSH签约的直付网络医院医疗费用前,事先向MSH提供相关材料申请预审核,以确认保险福利是否涵盖相关费用。

哪些项目可以申请非直付理赔事先授权？

1. 住院治疗；
2. 肿瘤电场疗法、化学治疗、放射治疗、肿瘤靶向疗法（含用药前的基因检测）、肿瘤内分泌疗法、肿瘤免疫疗法、质子重离子治疗，血液或者腹膜透析，器官移植后的抗排异治疗，以及需全身麻醉的门诊手术；
3. 购买或租用非一次性耐用医疗设备，包括但不限于胰岛素泵及其配套器械；
4. 购买每剂超过8,000 元的药剂；
5. 申请海外特药保障。

为什么需要申请“非直付理赔事先授权”？

对于非直付理赔中大金额理赔项目进行事先预审,事先授权不能保证全额理赔,设计本健康险的初衷是保障有医学必要的医疗费用。界定某一治疗、服务或药物确实为医学必要,它必须是：

1. 确认是否为治疗伤病所必需的项目；
2. 确认不超过安全、足量治疗；
3. 确认非试验性的、研究性的项目；
4. 确认该项医疗费用是否能得到理赔以及理赔标准。

非直付理赔事先授权的流程

- 1.请您将相关医学资料(住院通知,病历诊断,检查报告&预授权申请表) 以电子邮件形式发给MSH预授权团队:Medical@MSHAsia.com进行审核,或通过线上APP/微信公众号提交预授权申请。MSH预授权团队会根据您提供的资料进行审核,并于3个工作日内告知审核结果。同时,预授权申请也可能需要客户配合,提供入保前相关疾病的就诊记录及医学材料；
- 2.您收到确认批复的预授权结论后,请先行支付医疗费用,保留好所有的单据进行事后理赔；
- 3.如您对预授权结论有异议,可以通过电子邮件形式补充资料进行申诉或联系24小时热线400-613-0330/+86-21-6187-0330。



➤ 就诊与理赔

非直付网络医院住院“保险垫付”服务

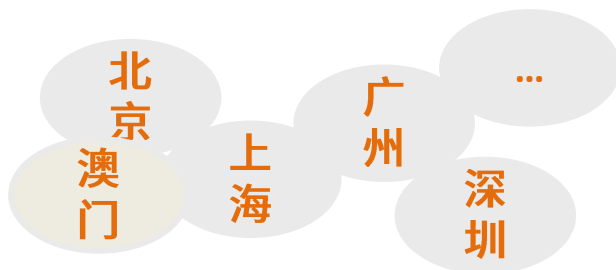
什么是非直付网络医院住院“保险垫付”服务？

为了客户在非MSH直付网络医院可以享受同样便捷的就医及理赔服务，MSH推出了非MSH直付网络医院住院费用“保险垫付”服务。

当您有在非MSH直付签约网络发生了住院案件，您可以通过联系MSH进行预授权，审核通过后，将会有MSH指定的服务人员前往医院为您支付医疗费用。既可以省去了大额医疗费用的支付，也可以不必担心理赔递交的手续。

非直付网络医院住院“保险垫付”服务目前覆盖中国大陆哪些城市？

所有一二三线大中城市的公立三甲医院及指定私立医院。





➤ 就诊与理赔

非直付网络医院住院“保险垫付”服务

如何使用非直付网络医院住院“保险垫付”服务？

当发生非MSH签约的直付网络医院医疗费用前，事先向MSH提供相关材料申请预审核（详见第12页非直付理赔预授权），并申请“保险垫付”服务，以确认保险福利是否涵盖相关费用。

1. 请您联系MSH客户服务团队（邮箱地IND_CustomerService@MSHa-sia.com或24小时服务热线400-613-0330/+86-21-6187-0330）申请非直付理赔预授权审核（详见第12页）；
2. 预授权审核通过后，MSH客户服务团队会联系您并告知预授权审核结果。同时，会将MSH指定的服务人员（以下简称“服务人员”）联系方式发送给您；
3. 服务人员将会在1个工作日内联系您或经您授权的您的家人友人，预约在 医院接洽服务的时间；
4. 在您首次办理住院手续时，服务人员将为您向医院支付首笔住院押金；在您办理出院手续时，服务人员将为您向医院结算剩余未缴清医疗费用；
5. 服务人员所在机构将为您完成后续理赔保险递交事宜。

*注：

1. 请您在首次当面接洽相关服务人员时，索取“理赔申请表”，填写个人信息并签字确认授权MSH与医院进行保险理赔结算；
2. 请您将整个住院案件的医学材料交付给相关服务人员，包括但不限于住院通知，病历诊断&检查报告等（详细请参考第14页非直付理赔材料递交清单）；
3. 垫付服务过程中，暂无法提供中文以外的其他语种服务；
4. 暂不支持使用本人社保卡后的医疗费用保险垫付；
5. 不支持预授权审核未通过的医疗费用保险垫付；
6. 当您有未结余免赔额时，需要先行缴清未结余免赔额后方可使用此“保险垫付”服务。（详见第8页）。



特色服务

24/7 电话客户服务中心



1) 专家推荐

2) 福利查询

3) 保险理赔

4) 事先授权



特色服务 <

MSH公立医院驻点服务代表

- 1) 专家推荐
- 2) 福利查询
- 3) 事先授权
- 4) 就诊协调
- 5) 收取自付额
- 6) 获取材料



MSH驻院代表在中国知名公立医院为MSH会员提供陪诊服务。



➤ 特色服务

MSH 网络合作医院内住院案件第二诊疗意见

什么是第二诊疗意见？

当您在医院就诊后，被告知需要进行住院手术的重大治疗时，希望能够获得不同医疗机构及医师的第二诊疗意见，从而确认治疗的必须性和准确性。

为什么需要第二诊疗意见？

1. 确认是否为治疗伤病所必需的项目；
2. 确认不超过安全、足量治疗；
3. 确认非试验性的、研究性的项目。

如何申请第二诊疗意见？

1. 请您联系将相关医学资料（住院通知，病历诊断，检查报告&预授权申请表）以电子邮件形式发给MSH客户服务团队（邮箱地址：IND_CustomerService@MSHAsia.com；24小时服务热线：400-613-0330/+86-21-6187-0330）申请第二诊疗意见。
2. MSH将整理您提供的病历资料，同时为您在MSH签约的直付医院网络内推荐1-2位医学专家。
3. 经您同意确认后，为您安排专家一对一当面亲自问诊，或者将专家给到的建议书面转达给您。

*注：

1. 第二诊疗意见服务仅适用于相关症状已经被开具住院手术的情况下；
2. 本保险仅涵盖保险福利范围内的病症所涉及的第二诊疗意见相关的医疗费用。



特色服务

MSH 合作药房网络药物直付配送服务-住院

什么是“药品直付配送服务”？

MSH合作的药房网络可以在您住院治疗期间医院开具处方但无法提供药品的情况下，提供双轨制处方药药品的保险直付及快递运送服务。

药品直付配送服务的地理范围？

中国大陆境内（不包括中国香港和中国台湾地区）

如何使用“药品直付配送服务”？

- 1.请您联系MSH客服团队（邮箱地址IND_CustomerService@MSHasia.com或24小时服务热线 400-613-0330/+86-21-6187-0330）；
- 2.请邮件提供以下申请材料：
 - A. 相关药品的医院就诊病历诊断&处方；
 - B. 客户签字确认的药品直付配送申请表（包括您的联系方式以及配送地址）；
 - C. MSH将收集好的信息整理，确认保险福利涵盖后，发送给签约的合作药房网络机构。经药房网络机构专业的药剂师核对并审核后，自申请日起的3个工作日内安排快递寄送。



➤ 特色服务

MSH 合作药房网络药物直付配送服务-住院

*注：

1. MSH不推荐、指导、评估药品的种类以及剂量，请您遵医嘱，按时按量申请药品直付配送；
2. 申请使用的病历和处方有效期为12个月，超过12个月后请就医随访，获取最新的病历和处方；
3. 如近期病情不稳定（如血压变化等），请就医随访，获取最新的病历和处方；
4. 单轨制处方药：指凭医师处方仅可在医院药房取得的药物；双轨制处方药：指凭医师处方可在医院外药房购买的药物；
5. 根据国家药物管控法规明令禁止的药物，单轨制处方药，包括液体类/注射类、安眠药类、精神类、阿片类镇痛药物、抗生素、生物制剂类(例如胰岛素)、靶向药等药物，无法使用此服务；
6. 保险计划还有未结余的免赔额时，无法使用此服务。



特色服务

线上健康咨询-视频医生咨询服务

什么是“线上健康咨询-视频医生咨询服务”？

视频健康咨询服务，您可以通过指定医疗机构-视频形式获得健康知识咨询。

如何使用“线上健康咨询-视频医生咨询服务”？

第一步：登录MSH微信小程序/APP选择“视频咨询”；

第二步：选择并确认进行视频健康咨询服务的被保险人，确认同意跳转指定医疗机构视频健康咨询服务平台；

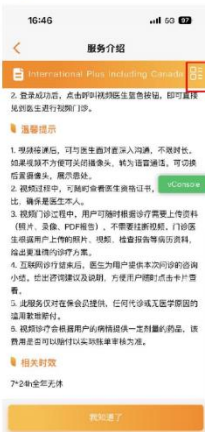
第三步：点击“呼叫视频医生”，选择就诊人并签字授权；

第四步：进行视频健康咨询。

Step1: 点击“视频咨询”，跳转服务介绍页面



Step2: 点击图标，切换保单



Step3: 点击“确认”，跳转就诊人详情页面





***注：**

1. 计划一：5次/年/人；计划二：10次/年/人。
2. 线上健康咨询-视频医生咨询服务无需您付费。具体的视频健康咨询服务由指定医疗机构旗下具有执业资质的临床医生提供。
3. 线上健康咨询-视频医生咨询服务有效期与保险计划有效时间一致。
4. 线上健康咨询-视频医生咨询服务可以提供中文和英文字幕。
5. 线上健康咨询-视频医生咨询服务时间为平均15分钟/人。
6. 服务适用范围：仅根据您的描述提供全科、儿科（视频或电话）领域健康知识咨询；不提供意外急救；不涉及急危重症、精神/心理专业咨询。以下情况不包含在指定医疗机构视频咨询服务范围内：
全科：发热；严重的头痛、胸痛、腹痛；急性呼吸困难或呼吸停止；严重腹泻或呕吐；意识障碍、抽搐、大小便失禁；突发肢体麻木乏力伴语言不清；妊娠期新症状；突发的眼部视力模糊或视力丧失；急性外伤、疑似骨折、开放性伤口或出血伤口需要缝合；需要实验室检查、摄片或超声检查的疾病。
儿科：发热；严重的头痛、胸痛、腹痛；呼吸困难；急性腹痛、腹泻；意识障碍，抽搐；全身大面积皮疹；急性外伤、疑似骨折、开放性伤口或出血伤口需要缝合；需要实验室检查、摄片或超声检查的疾病。
7. 开具处方的诊疗行为仍需您于线下医疗机构就诊后方可实施。
8. 您的隐私权将受到国家法律和专业伦理规范的严格保护。凡是在保密范围之内的信息，未经您许可，绝不会透露给包括单位、领导在内的任何第三方。



特色服务

好“欣”情-客户心理援助服务

MSH 为您提供系统的心理援助安排服务，情绪困扰、工作压力、人际关系、工作与家庭平衡、家庭关系、婚恋情感、子女教育、自我成长等问题，都可以进行心理咨询，让心理咨询师为您解疑答惑，助您成长。

如何预约心理援助服务？

1.提出需求

您可以拨打心理咨询热线提出需求并预约心理咨询服务。国内请拨打：4006191990；国外请拨打：+86 13671226888

2.身份核实

告知咨询助理您的相关信息，确认合适的咨询师、咨询时间等，您需要告知咨询助理您是MSH 的客户并提供MemberID，即可完成预约

3.预约 心理咨询师

咨询助理根据您的需求和要求，匹配合适的咨询师，并告知您预约的咨询师、咨询时间等信息

4.心理 咨询师解惑

您在约定的时间内致电咨询师，进行电话咨询服务(50-60分钟/人/次)

5.咨询回访

在您咨询后的15-30天内，咨询助理会就咨询体验感进行致电回访



常见问题解答

使用这个心理援助服务我需要付费吗？

- 不需要付费,这是MSH 为您提供的服务。

我是和什么样的咨询师沟通？

- 本咨询服务由将近500位业界最资深的咨询师队伍提供的,包括高校心理咨询师,社会二级心理咨询师等,能保证应对您的各种特殊情况,系统地解决您的问题。

如果需要药物治疗,心理咨询的服务平台的医师是否可以开具药物处方？

- 心理咨询师不可以提供药物处方。心理咨询师仅提供心理咨询访谈,就您的问题展开讨论,提供解决困惑的办法。如需要药物治疗,请前往正规的医疗机构就诊。

我咨询的问题会被别人知道吗？

- 您完全可以放心,您的隐私受到国家法律和专业伦理规范的严格保护,凡是在心理咨询保密范围之内的信息,未经您许可,绝不会透露给包括单位,领导在内的任何第三方。

*注:

- 计划一: 5次/年/人; 计划二: 10次/年/人;
- 拨打7*24小时心理咨询预约热线进行预约;
- 心理咨询时间是9:00-22:00, 春节、国庆假日除外;
- 可提供中文/英文心理咨询服务;
- 具体的心理咨询服务由具有相应资质的咨询师提供,但不可指定心理咨询师。



特色服务

上门护理服务

为什么需要上门护理服务？

我们永远将您的健康置于首要位置。为了提供更加便捷的服务，降低创后感染风险，并有效监测您的健康问题，若您身体状况不佳，难以往往医疗机构或需要在家庭环境中接受护理，我们将提供上门护理服务。

如何申请申请上门护理服务？

1. 请您至少提前5个工作日提交服务申请，服务人员会与您收集病例资料及填写直付理赔申请单；
2. 根据病情资料及护理需求，制定上门护理计划；
3. 根据您的病例资料、上门护理计划进行预授权审核，并匹配合适的服务人员；
4. 护理人员在约定时间到岗，并提供相关服务；
5. 服务完成后，服务人员进行回访。



特色服务

上门护理服务

*注：

1. 上门护理服务每个有效保险年度限5次/年/人。
2. 我们可以提供的上门护理服务包括以下内容，具体的服务由具有相应资质的服务商提供，需要您提交申请，通过预授权审核后方可提供：
 - 专业伤口换药，确保伤口的及时治疗 and 康复；
 - 外科拆线，让您在家中舒适地完成手术后的拆线过程；
 - PICC护理，提供专业的导管护理服务，确保您的血管通畅；
 - 上门打针，让您避免长时间等候医院排队，享受便捷的注射服务；
 - 留置尿管护理，提供专业的尿管护理服务，确保尿液排泄顺畅；
 - 人工肛门便袋护理，专业护士上门提供人工肛门便袋的更换和护理。
3. 请您至少在就诊前2个工作日17：30之前，通过拨打客服电话提交取消/变更服务的申请。若您未按照规定时间提出服务取消的申请，则本次服务权益视作已使用。
4. 该服务根据您的保险福利进行赔付。
5. 每个服务项目不同，服务时长会不同，一般是20-60分钟/次，具体以每个项目实际服务为准。
6. 您可以在工作日提出需求，可以安排服务人员在节假日提供服务（国庆、春节假期除外）。
7. 该服务是根据您的具体情况，匹配合适的服务人员。不指定服务人员。
8. 目前仅提供中文服务。
9. 您可以完全放心，您的隐私权受到国家法律和专业伦理规范的严格保护，未经您许可，绝不会透露给任何其他第三方。



➤ 特色服务

—— 重疾与复杂病情的案件管理服务

专业的医疗服务团队持续跟进，为您在重疾与复杂病情的治疗过程与后续中，体验全过程、全方位的健康管理服务。

什么是重疾与复杂病情的案件管理服务？

- 对重大疾病或者诊断未明的复杂疾病病情的咨询&第二诊疗意见；
- 对住院/手术治疗方案的二次评估；
- 对出院/手术后复健状况的持续跟进评估

为什么需要“重疾与复杂病情的案件管理服务”？

- 1.提供便捷的在线医疗咨询及保险相关咨询服务；
- 2.确保您在必要时能及时获取所需的医疗保险资源；
- 3.确认是否为治疗伤病所必需的项目；确认不超过安全、足量治疗；确认非试验性的、研究性的项目；



➤ 特色服务

重疾与复杂病情的案件管理服务

如何使用“重疾与复杂病情的案件管理服务”？

请您将相关医学资料：病历、检查化验报告（血液 影像学 超声）以电子邮件形式发给MSH客户服务团队(邮箱地址:IND_CustomerService@MSHasia.com;24小时服务热线:400-613-0330/+86-021-61870330)。

*注：

1. 服务时间：工作日9:00 - 17:30；
2. 服务形式：企业微信服务群，限您本人，或经客户授权的家属，或其他经客户本人授权的第三方人员（授权其共享包括但不限于其个人，医疗和保险信息）；
3. 我们为您提供的重疾和复杂病情管理种类如下：
 - 重大疾病（参见条款重疾列表），三个结节疾病（乳腺、甲状腺、肺），未明确诊断类型的复杂疾病的第二诊疗，日常相关医疗健康咨询，疾病科普；
 - 体检报告解读；
 - 医院资源协调（包括但不限于国内国外专家推荐，诊疗协调等）；
4. 本保险仅涵盖保险保障利益约定范围内的病症所涉及的相关医疗和服务费用；
5. 仅限中文服务；
6. 患者隐私权将受到国家法律和专业伦理规范的严格保护。凡是在保密范围之内的信息，未经患者许可，绝不会透露给包括单位、领导在内的任何第三方。



特色服务

海外特药保障服务

什么是“海外特药保障服务”？

在符合医学必须性、保险责任及合同条款约定并经MSH预授权审核通过的前提下，对客户在本合同约定的海外保障地域内，使用尚未获得中华人民共和国国家药品监督管理局批准、但在该海外保障地域内已获批上市的药品所发生的合理且必须的医疗费用，我们提供相应的费用支持和保障。

如何申请“海外特药保障服务”？

1.医学资料收集及提交。请您收集完整医学资料，包含但不限于已接受的治疗全过程记录，治疗失败记录，主治医生建议及医嘱等。以电子邮件形式发送至MSH客户服务团队邮箱（邮箱地址：IND_CustomerService@mshasia.com；24小时服务热线：400-613-0330/+86-21-61870330）。

2.预授权审核。客户服务团队收到上述资料后会整理提交至MSH医学部，以评估医学必要性，并确认是否符合保险责任范围及合同条款约定。

3.海外远程初诊。在通过医学部审核后，由MSH医疗网络部联系海外合作的医院及医生远程评估，海外医院及医生在确认可接收患者并制定特药治疗方案后，由MSH医学部出具担保函，客户服务团队会通知客户预授权审核结论。

4.您再根据自身情况选择前往MSH指定海外医疗机构就医并自行安排相关交通及住宿行程。



***注：**

1. 适用人群：经中国大陆二级或二级以上公立医院专科医生首次确诊罹患恶性肿瘤-重度的客户，在国内经过至少三线规范治疗且治疗失败的客户；
2. 适用地域及医疗机构：仅限中国香港、新加坡、日本，仅限MSH安排的境外医疗机构；
3. 海外特药种类：尚未获得中华人民共和国国家药品监督管理局批准、但在本合同保障地域内已获批上市，且该药物的治疗使用符合药品说明书载明的适应症或已被纳入当地官方治疗指南的药物；
4. 海外特药保障服务必须经过MSH预授权审核通过；
5. 本服务所涉及的医学费用将依据保险责任及保险福利约定进行赔付；
6. 本服务不包含医学资料翻译工作，不包含海外就医的交通及住宿安排，不包含安排签证服务，以及其他不符合保险合同约定的情形。



隐私政策

前言

万欣和（上海）企业服务有限公司（以下简称“我们”或“MSH”）十分重视您的隐私。本隐私政策述了我们处理的个人数据以及处理个人数据的方式和目的。

一、我们如何收集和使用您的个人信息

（一）我们如何收集您的个人信息

我们收集的数据取决于您在万欣和投保辅助系统（万欣和投保辅助系统指我们开发、运营的保险第三方服务平台），包括您在万欣和投保辅助系统使用的服务、您所做的选择（包括您的隐私设置）、您的位置以及适用法律。

我们收集的数据具体包括以下各项：投保人和被保险人的个人信息，包括姓名、性别、生日、国籍、身高、体重、证件类型、证件号码、证件有效期、职业、有无社保标识、居住地址、联系地址、联系邮箱、紧急联系人信息等；

被保险人的健康告知，包括健康问卷、既往病史详情，必要情况需提供体检报告等核保所需材料；

保单发票信息、投保证件照片；

我们还从第三方获取数据。我们保护根据本声明中描述的惯例以及数据源所施加的任何其他限制从第三方获取的数据。这些第三方源随着时间的推移而变化，并且包含：通信服务，包括电子邮件提供商和短信提供商、电子签名提供商、保险公司，包括保险公司提供的承保数据、电子保单、电子发票；

（二）我们如何使用您的个人信息

为了向您提供稳定的保险第三方服务，我们将在本隐私政策所描述的个人信息使用、方式和范围内妥善使用您的个人信息。我们使用收集到的数据为您提供最佳的服务体验，我们在收集您个人信息时，所要求提供的信息都属于我们提供产品

或者服务所必需的个人信息且用于保险服务，并由您选择提供与否，但若您拒绝提供信息，其结果可能会导致某些保险服务无法正常使用。我们使用数据的主要目的包括：提供我们的产品和服务，包括正常使用、更新、保护和疑难解答，以及提供支持；改进和开发我们的产品；个性化我们的产品并提出建议。

我们还使用数据来运营业务，其中包括分析我们的绩效、遵守法律义务、进行问题调查等。

（三）敏感个人信息的事先同意

我们不会将您的信息用于其他用途，并确保在万欣和投保辅助系统，您的个人信息将会以合法、正当、必要的方式被使用，而不会被冒用、滥用或以其他方式被对待。

当需要收集、使用、提供包括生物识别、宗教信仰、特定身份、医疗健康、金融账户、行踪轨迹等敏感个人信息时，我们将取得您的单独同意。当需要向中华人民共和国境外提供您个人信息时，我们将向您告知境外接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式、个人信息的种类以及个人向境外接收方行使权利的方式和程序等事项，并取得您的单独同意。

当需要将您的个人信息用于新的用途时，我们将事先取得您的书面同意。当需要向本隐私政策未提及的其他个人信息处理者提供您的个人信息时，我们将向您告知接收方的名称或者姓名、联系方式、处理目的、处理方式和个人信息的种类，并取得您的单独同意。详情请参考【[处理敏感信息声明](#)】



隐私政策

二、我们如何使用 Cookie 和同类技术

我们使用 Cookie 技术，以确保网站正常运行。Cookie 仅用于存储网页资源信息，确保网页的正常加载和显示。我们承诺，不会将 Cookie 用于其他任何目的，且不会在后端保存 Cookie 信息。为确保网站正常运转，系统会自动存储 Cookie 信息到本地，Cookie 通常包含标识符、站点名称以及一些号码和字符。借助于 Cookie，网站能够存储网页的资源信息，确保网页正常加载并显示。我们不会将 Cookie 用于本政策所述目的之外的任何用途，且不会将 Cookie 信息保存至后端。您可根据自己的偏好管理或删除 Cookie，有关详情请参见 [AboutCookies.org](https://www.aboutcookies.org)。

三、我们如何共享、转让、公开披露用户的个人信息

（一）与授权合作伙伴共享信息

在提供保险服务过程中，我们将有可能披露您的信息给保险公司、再保险公司、医疗机构（医疗网络）及援助公司。

（二）转让、公开披露信息

除了本隐私政策所描述的个人信息处理目的、方式和范围外，我们将严格保密您的信息，未经您的书面授权，不会向任何人/实体披露您的个人信息，也不会向任何人/实体出售、出租或租赁您的个人信息，除非（1）应国家司法机关或行政机关的要求；（2）应法律、行政法规或政策的强制性规定的要求；（3）为履行法定职责或者法定义务所必需；（4）为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需；（5）为维护公共利益或者该自然人合法权益，合理实施的其他行为。

四、我们如何存储收集的用户信息

我们拥有健全的信息安全管理制度，采用专业加密存储与传输方式，确保您的个人信息免受未经授权的访问、使用或披露。

五、我们如何使用信息

为了向您提供稳定的保险第三方服务，我们将在本隐私政策所描述的个人信息处理目的、方式和

范围内妥善使用您的个人信息。

六、我们如何保证收集的用户信息安全

我们非常重视用户的隐私权，将会尽最大努力保护用户的个人信息。除法律法规规定的情形外，未经用户许可我们不会向第三方公开、透露用户个人信息。

我们为了避免未经授权的访问或泄露、保持数据的准确性以及确保信息的适当使用，我们公司内部制定了数据保护要求准则，给员工进行相应培训，并采用技术的、物理的手段对您的信息进行保密。

七、您如何管理个人信息

您可以要求访问您的个人信息，在请求访问个人信息时，为确保您的个人信息的不被第三方得知，我们将对您进行身份验证。

若您对在万欣和投保辅助系统保存的个人信息完整性和准确性有异议，需要您提供相应的证明文件，包括身份证和护照及其复印件。如有任何关于您个人信息的相关管理需求，您可以通过本隐私政策提供的联系方式联系我们。

八、未满十四周岁未成年人的个人信息保护

我们将根据未成年人保护法律法规的要求对不满十四周岁未成年人的信息进行保护。

当需要收集、使用、提供不满十四周岁未成年人的个人信息时，我们将取得未成年人的父母或者其他监护人的同意。

九、如何联系我们

我们非常重视您的意见。如果您对我们的隐私政策、隐私权保护有任何意见或疑问或要进行投诉，您可以拨打我们的服务热线 400 613 0330 或将您的意见、问题或投诉写信至以下地址：上海市浦东新区峨山路 91 弄 20 号陆家嘴软件园 9 号楼北塔 5 楼。

十、隐私政策变更

我们将在此公布隐私政策的任何变更，并附上更新日期。如有重大变更，我们将在变更生效前，以其他适当方式通知您。

版本更新日期：2025年11月15日

处理敏感信息声明

Statement on Handling Sensitive Information

本声明是您与万欣和（上海）企业服务有限公司就敏感个人信息处理事宜出具的声明，为了维护您的权益，请在确认本声明前，仔细阅读声明中各条款，在确认充分了解后慎重决定是否同意本声明。

This statement is issued by you and MSH China Enterprise Services Co., Ltd. regarding the handling of sensitive personal information. In order to safeguard your rights and interests, please carefully read the terms and conditions of this statement carefully before confirming, and decide whether to agree to this statement after fully understanding it.

一、目的及类型

为了向您提供最佳保险服务，我们需要收集您的个人信息（包括姓名、性别、国籍、证件类型、证件号码、证件有效期、职业、联系电话、联系地址、邮箱）、身份鉴别信息（包括登录密码、动态口令）、健康状况、银行账号，用于登录MSH平台、在线提交理赔申请、就诊预约、预授权申请等服务。

I. Purpose and Type

In order to provide you with the best insurance services, we need to collect your personal information (including name, gender, nationality, ID type, ID number, ID expiration date, occupation, contact number, address, email), identity verification information (including login password, dynamic password), health status, bank account number, bank account, which will be used for logging in to MSH Platform, submitting claims online and making medical appointment, pre-authorization application, etc.

二、储存

1. 存储地点：本次获取和处理的敏感个人信息将存储于中华人民共和国境内，上海市浦东新区；如需要向境外传输的，我们将会遵循相关国家规定并经您授权同意。
2. 存储期限：保单服务期内，服务期满后按相关法律法规要求保留数据5年，5年后对数据除存储、匿名化之外不做任何处理。

II. Storage

(1) Storage Location: The sensitive personal information collected and processed will be stored within the territory of the People's Republic of China, specifically in Pudong New Area, Shanghai. If transmission overseas is required, we will comply with relevant national regulations and obtain your authorized consent.

(2) Storage Period: During the service period of the policy, we will retain the data for 5 years after the expiration of the service period in accordance with relevant laws and regulations. After 5 years, the data will only be stored and anonymized, and will not be further processed.

三、您的权利

在我们处理您敏感个人信息的活动中，您享有如下权利：

1. 查阅、复制、转移：您有权要求查阅您的敏感个人信息，了解其被收集、存储、使用和传输的情况；
2. 更正、补充：可通过万欣和客服或专属客服电话沟通您的需求，客服会根据实际情况进行操作；
3. 撤回同意、删除：可通过万欣和客服或专属客服电话沟通您的需求，客服会根据实际情况进行操作；

处理敏感信息声明

Statement on Handling Sensitive Information

III. Your rights

In our activities of handling your sensitive personal information, you have the following rights:

- (1) Access, copy, transfer: You have the right to request access to your sensitive personal information to understand how it is collected, stored, used and transferred;
- (2) Corrections, supplement: You can communicate your needs through MSH customer service or dedicated customer service hotline, and we will make adjustments based on the actual situation;
- (3) Withdrawal of consent, deletion: You can communicate your needs through MSH customer service or dedicated customer service hotline, we will make adjustments based on the actual situation;

四、风险提示

1. 个人信息（包括姓名、性别、国籍、证件类型、证件号码、证件有效期、职业、联系电话、联系地址、邮箱）、联系人信息、身份鉴别信息（包括登录密码、动态口令）、健康状况、银行账号、反馈和评价

（您提供给我们的信息、您发送给我们的消息内容，例如反馈、调查数据和评价）为您的敏感个人信息。一旦泄露或者非法使用，可能导致身份盗用、个人隐私受到侵犯等。

2. 我们承诺对您的个人信息严格保密，并按照国家法律法规规定，采用对个人敏感信息进行加密、匿名化措施。

IV. Risk alerts

1. Personal information (including name, gender, nationality, ID type, ID number, ID expiration date, occupation, contact number, address, email), contact information, identity verification information (including login password, dynamic password), health status, bank account feedback and evaluation (information provided by you to us, messages sent to us, such as feedback, survey data and evaluation) are considered your sensitive personal information. Once leaked or illegally used, it may lead to identity theft, infringement of personal privacy, etc.

2. We promise to keep your personal information strictly confidential, and in accordance with national laws and regulations, the use of personal sensitive information encryption, anonymisation measures.

五、其他事项

如您对本声明内容有任何疑问、意见或建议，可通过可以拨打我们的服务热线400 613 0330或将您的意见、问题或投诉写信至以下地址：上海市浦东新区峨山路91弄20号陆家嘴软件园9号楼北塔5楼与我们联系。

V. Other matters

If you have any questions, comments or suggestions about the contents of this statement, you can contact us by calling our service hotline 400 613 0330 or sending your comments, questions or complaints in writing to the following address: 5th Floor, North Tower, Building 9, Lujiazui Software Park, No. 20, Lane 91, Eshan Road, Pudong New Area, Shanghai.

六、本人声明

本人已知悉本声明中所有内容以及由此产生的法律效力，自愿作出上述授权，本声明是本人真实的意思表示。

VI. I declare that

I have fully understood the contents of this statement and the legal effects arising therefrom, and voluntarily make the above authorization. This statement represents my true intentions.



万欣和 (上海) 企业服务有限公司

中国上海市浦东新区峨山路 91 弄陆家嘴软件园 9 号楼北塔 5 楼

邮编：200127

24 小时服务热线：400 613 0330

联系电话：+86-21 6187 0330

www.mshasia.com

