



MSH China

2024经典个人全球医疗保险计划服务手册

中国大陆及港澳台保障计划

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 MSH 24 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。

- 03 > 关于 MSH China
- 04 > MSH 欢迎信
- 05-07 > 手机App应用服务
- 08-09 > 微信在线服务平台
- 10 > 网站在线服务
- 11 > 微信
- 12-29 > 就诊与理赔
 - 12-13 MSH 网络合作医院住院医疗费用-保险直付
 - 14-17 非 MSH 网络医院医疗费用-申请理赔
 - 18-19 非直付理赔事先授权
 - 20-28 在线递交理赔
 - 29 待结款项
 - 30-31 非直付网络医院住院“保险垫付”服务
- 32-35 > 特色服务
 - 32 24小时呼叫中心
 - 33 驻院代表
 - 34-35 MSH网络合作医院内住院案件第二诊疗意见
 - 36-37 MSH合作药房网络药物直付配送服务-住院&门诊
 - 38-39 好“欣”情-客户心理援助服务
 - 40-41 指定医疗机构视频健康咨询服务-曜影医疗
 - 42-43 就医陪同服务
 - 44-45 院后居家远程康复指导
 - 46-47 同城出院护送服务(含车辆接送)
 - 48-49 上门护理服务
 - 50-51 重疾与复杂病情的案件管理
- 52-53 > 保险年度中新增被保险人
- 54-58 > 地理涵盖范围
 - 54 中国大陆地区
 - 55 港澳台地区
- 56 > 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19年

 中国首个国际健康险服务中心



11大服务中心

企业客户续保率超过95%



500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



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



尊敬的客户：

您投保的 2024 经典个人全球医疗保险已经生效。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，同时附上所有保险相关的文件，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**
- **电子保单**
- **电子发票**

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 INDXXXX-XX-00001



初始密码：

您的出生年月日(月月日年年年年)- 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

Celine Zhang

手机App应用服务

扫描下载



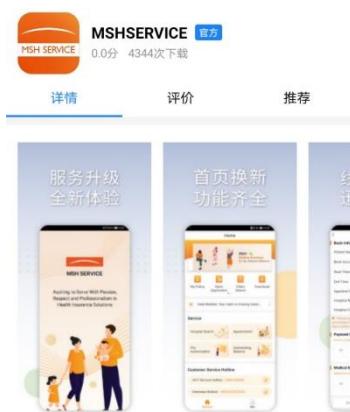
苹果系统用户 可登录APP Store，输入“MSH Service”搜索下载

安卓系统用户 可登录应用宝和Google应用市场，

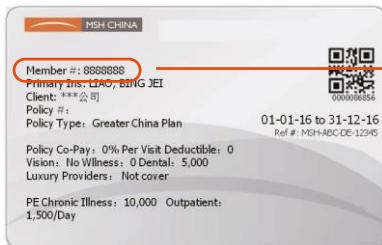
鸿蒙系统用户 输入“MSH Service”搜索下载



苹果系统



安卓系统



用户名

密码同 www.mshasia.com 的

登录密码。若您从未登录网站,

初始密码为 mmddyyyy

(主被保险人生日, 例如 07302016)

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



医院信息

去哪看病?查询麻烦?

医院搜索, 尽在掌握。



MSH电子保险卡





在线事先授权

授权提交，进度查询，
随时随地，省时省力。



在线提交理赔

理赔提交，何时能赔？
状态查询，精准便捷！



自付比例

自付金额，无需强记，
一键点开，自动呈现。



便捷支付

紧跟时代，手机钱包，
OB 转账，一键搞定。



双语自助打车卡

打车看病，语言不通？
双语车卡，解决烦忧。



**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)

i 明 福利

一键查询全家保险福利



易寻医



更多查询条件、多种排序方式
贴心地图导航助您快速直达医院

医院代表、24小时服务标记
医院信息一目了然

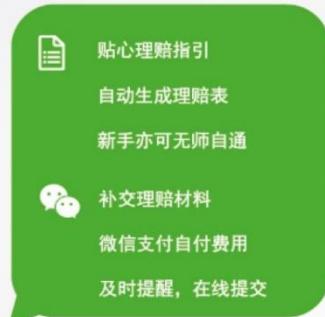
医院详情页一步直达
预约就诊/预授权页面
省却繁琐操作，贴心为你

特色评价系统真实反映用户心声
分享用户体验



*如果您的保险无门诊直付将无法使用预约功能。

简理赔



➤ 网站在线服务



登陆网址
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



微信 Wechat

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。



欢迎关注 MSH 微信 关注高品质健康服务

- 新增直付网络医院
- 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

扫描二维码即可关注
“万欣和保险服务官微”

扫描二维码即可关注
“万欣和健康险服务”



➤ 就诊与理赔

MSH网络合作医院住院医疗费用-保险直付

网络医院住院保险直付是什么？

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除外）。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门诊费用直付？

网络内门诊就诊直付流程：

- 1.请拨打24小时客户热线400 613 0330进行预约；
- 2.就诊时请出示带照片的身份证件和MSH保险卡；
- 3.就医完毕请向医院前台索取一张理赔表，填写 A 面信息并确认就诊项目。

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/国际部进行就诊，出示保险卡，并获取特需部/VIP部/国际部病房的住院单；
- 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。如遇紧急案件，医院方面会与MSH加急处理；
- 3.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；
- 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。

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（24小时服务热线400-613-0330/+86-21-6187-0330或邮箱地址IND_CustomerService@MSHasia.com）指定网络内医院并进行预授权，预授权申请需要客户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担保，医院将与MSH直接结算住院费用。

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。



➤ 就诊与理赔

非MSH网络医院医疗费用-申请理赔

如您在经常就诊的医院，或者离家比较近的医院发生了医疗费用，而这些医院不在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？

- 1.请您打印填写并签字非直付理赔申请表 A 面；
- 2.医疗费用发票原件（请开具就诊人完整姓名抬头的发票）；
- 3.病历诊断复印件。

*注：

1. 如有开药，请提供处方或药单复印件；
2. 如为住院，请提供出院小结复印件；
3. 如有物理治疗，请提供治疗项目的明细及每次治疗的病程记录；
4. 如为体检，请提供发票原件及理赔申请表；
5. 如单次就诊收据总金额小于3000元人民币，您也可以通过APP、微信在线理赔。

非直付理赔申请表从哪里下载？

请访问以下网站地址获得，

https://www.mshasia.com/Information_Download

非直付理赔申请表如何填写？

仅须填写理赔表 A 面并签名，理赔表 B 面的医疗信息可通过直接提供医生诊断复印件替代：

- 1.必填信息：就诊人的姓名，出生年月日，手机号码，电子邮件地址；
- 2.账户信息：首次理赔时请填写完整收款账户信息，之后递交理赔除非更改收款账户，否则无需填写。

*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；
- 3.除您在理赔表上特别标明需要支付理赔款的货币种类，保险默认以人民币为理赔款支付币种。

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, 并在从治疗之日起的180天之内向为您承保的保险公司指定的医疗保险服务机构万欣和(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:	Required 1	DOB 生日: MM月/ DD日/ YY年 Required 2
Name 姓名:	Gender 性别:	
Nationality 国籍:	ID/Passport No. 身份证/护照号码:	
Tel. 电话:	Required 3	Email 电子邮箱: Required 3
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? <input type="checkbox"/> Yes 是 <input type="checkbox"/> 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 银行转账信息 (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))		
Filled in when first application or account changed		
<input type="checkbox"/> RMB Bank account (Mainland China) 人民币账户 <input type="checkbox"/> 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件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 insured's 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 fake 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、过往病史等。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		
Signature		

非直付理赔材料递送地址：

地址：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

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。



➤ 就诊与理赔

非直付理赔事先授权

“非直付理赔事先授权”是什么？

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.需全身麻醉的门诊手术、化学治疗、放射治疗、血液或者腹膜透析；
- 3.购买或者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.每剂超过人民币八千元的药剂；
- 5.肿瘤靶向疗法。

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。

MSH预授权团队会根据您提供的资料进行审核，并于3个工作日后告知审核结果告知。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；

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。

非直付理赔事先授权申请表从哪里下载？

请访问以下网站地址获得：

https://www.mshasia.com/Information_Download



MSH事先授权团队联系方式

全年24小时服务热线：400-613-0330/+86-21-6187-0330

电子邮件: Medical@MSHAsia.com



➤ 就诊与理赔 在线递交理赔

步骤一

首页直接打开



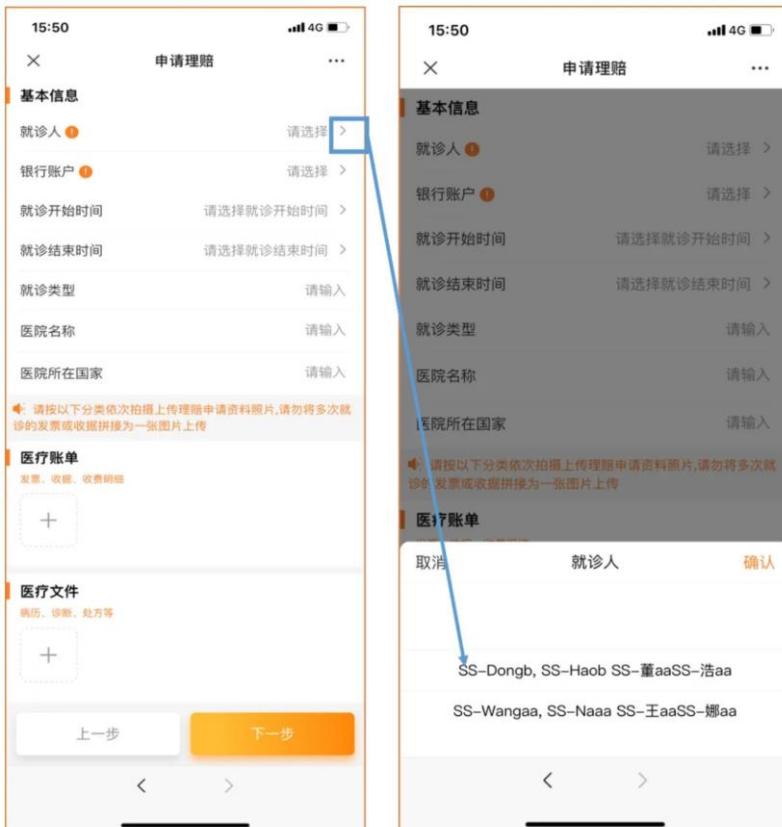
步骤二

开始申请前，查看理赔须知、流程介绍，以及反保险欺诈提示和授权须知，确认并进入下一步，可点击链接阅读条款详细内容。



步骤三

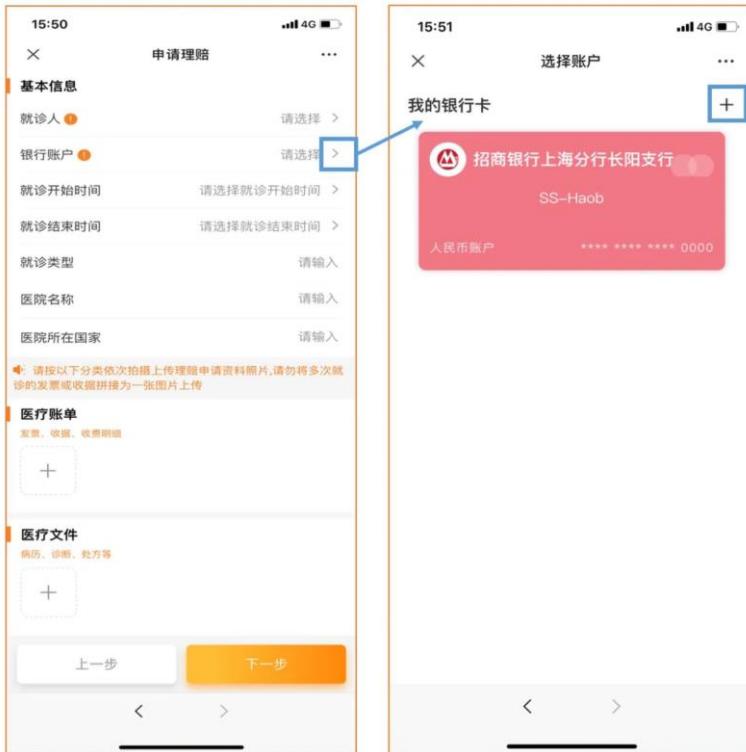
开始申请，在就诊人一栏点击图标可选择就诊人。



步骤四

填写理赔信息：

点击银行账户右侧图标，进入选择账户页面，点击右上方图标，可添加人民币账户或者非人民币账户。



填写理赔信息：

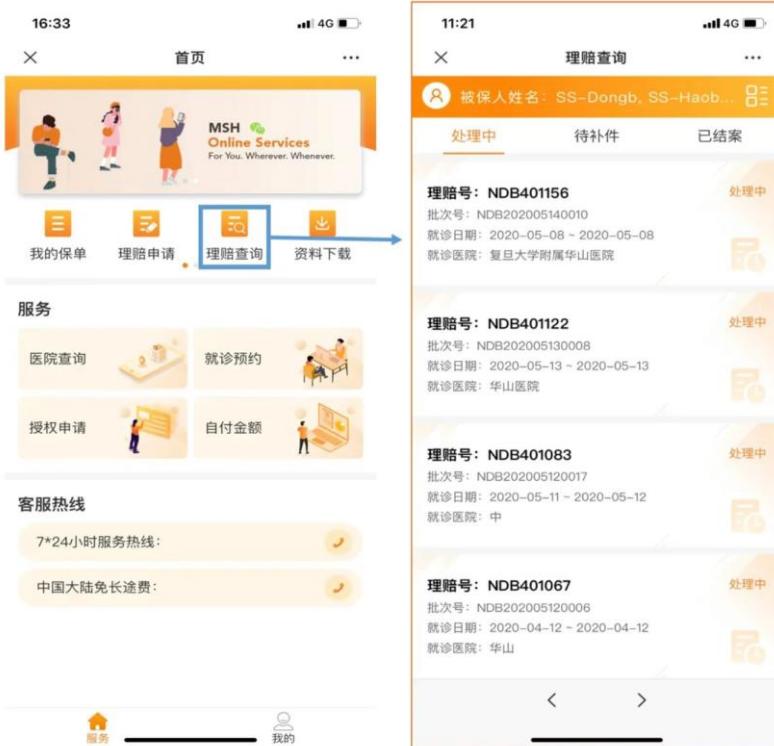
上传医疗账单（至少一张）、医疗文件（如有）以及签名，确认所有信息正确之后提交。



步骤五

理赔查询：

首页点击“理赔查询”，跳转理赔查询页面。



理赔查询：

点击右上角图标，即可切换被保人，查询其他被保人的理赔信息。



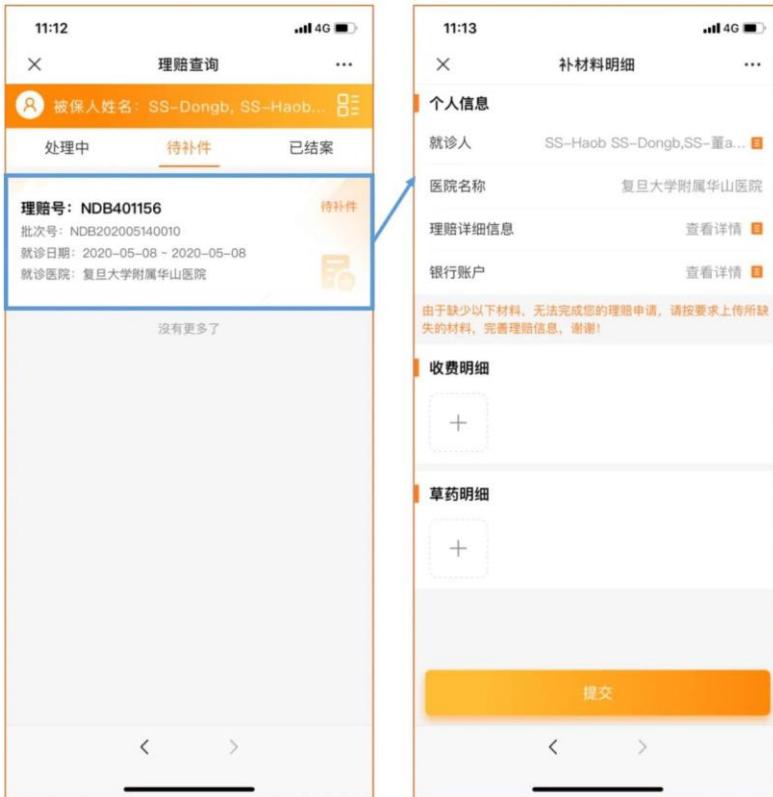
理赔查询：

点击案件即可查询详细信息，已上传资料可点击查看。



理赔查询：

点击“待补件”，进入案件页面即可上传材料。





➤ 就诊与理赔

待结款项

待结款项是什么？

待结款项是指已经发生了的直付医疗费用，但不在保险涵盖范围内。在发生直付理赔一段时间后，您可能会收到来自MSH待结款项的邮件提醒。

如何处理待结款项？

- 1.若对待结款项没有异议，请按照待结款项通知邮件付款。请在支付款项时备注您的姓名，以便及时查账；
- 2.付款后请回复邮件告知付款成功。客服收到后会为您确认；
- 3.若对待结款项有异议，请联系联系MSH客服团队（24小时服务热线400-613-0330/+86-21-6187-0330或邮箱地址IND_CustomerService@MSHasia.com）。



➤ 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私立医院。

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18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（24小时服务热线400-613-0330/+86-21-6187-0330或邮箱地址IND_CustomerService@MSHasia.com）申请非直付理赔预授权审核（详见第18页）；

- 2.预授权审核通过过，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”服务；
- 5.不支持预授权审核未通过的医疗费用“保险垫付”服务；
- 6.当您有未结余免赔额时，您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13页“如您的方案有未结清免赔额时，住院直付流程”）



➤ 特色服务

24小时呼叫中心

1)专家推荐及预约

2)福利查询

3)保险理赔

4)事先授权

5)送药服务



➤ 特色服务

驻院代表

- 1) 专家推荐及预约协调
- 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





➤ 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（24小时服务热线400-613-0330/+86-21-6187-0330或邮箱地址IND_CustomerService@MSHasia.com）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&门诊

药品直付配送服务是什么？

MSH合作的药房网络可以在您住院手术或治疗期间医院开具处方但无法提供药品,或您患有长期慢性病,目前病情稳定且服用现有药物和剂量3个月以上,在无须调整药物种类和药物用法、剂量的情况下,我们会提供双轨制处方药品的保险直付及快递运送服务,省去您定期前往医院挂号就诊配药的时间。

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、中国澳门 & 中国台湾地区）

如何使用药品直付配送服务？

- 1.请联系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. 相关药品最近一次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&审核后，药房网络通过电子邮件书面的形式联系您，确认药品的种类&剂量&配送地址后，自申请日起的3个工作日内安排快递寄送。

***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&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&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&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

好“欣”情-客户心理援助服务

MSH 为您提供系统心理援助安排服务，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EAP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 Member ID，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为您提供的增值服务。

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，系统的解决您的问题。

如果需要药物治疗，这个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。

备注

- 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

指定医疗机构视频健康咨询服务-曜影医疗

什么是“指定医疗机构视频健康咨询服务-曜影医疗”？

为进一步提升客户日常使用高端医疗保险的便捷性，在MSH医疗网络赋能下推出视频健康咨询增值服务，目前您可通过指定医疗机构-曜影医疗视频或电话形式获得健康知识咨询。

如何使用“指定医疗机构视频健康咨询服务-曜影医疗”？

第一步：扫描二维码，选择“服务 Service” - “服务专区 Service”进入登录页面；



第二步：确认同意指定医疗机构对您的个人信息进行收集处理后，填写个人信息、病情描述，预约视频健康咨询服务时间（视频咨询服务时间：周一至周日24/7，21:00-9:00为电话咨询）；

第三步：全科医生/儿科医生在约定时间与客户视频健康咨询服务；

第四步：视频健康咨询服务结束后，您将查看到医生提供的咨询建议；

如果在此过程中您有任何问题，欢迎致电指定医疗机构-曜影医疗客服热线咨询，联系热线 400 186 2116。

***注意：**

1. 指定医疗机构视频健康咨询服务每个有效保险年度次数不限。
2. 指定医疗机构视频健康咨询服务无需您付费。这是MSH为您提供的增值服务，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. 指定医疗机构视频健康咨询服务有效期与保险计划有效时间一致。
4. 指定医疗机构可以提供中文和英文双语的视频健康咨询服务。
5. 个体指定医疗机构视频健康咨询服务时间为平均15分钟/人。
6. 指定医疗机构视频健康咨询服务适用范围：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，若您咨询的相关内容或表现符合某类OTC药物适用症状范围，指定医疗机构医生将会对此作出说明与解答。是否在线直接购买OTC药物由您根据自身情况自行决定，但所有OTC药物的使用均需严格按照药品“使用说明”或说明书的要求使用。
 - 1) 如您确需OTC药物，可在线点击申请选择购买，3天用量范围内的OTC药物无需付费，相关药物费用及物流费用均由MSH提供的增值服务承担；
 - 2) 如您需要其他指定药物，请直接前往相关医疗机构线下就诊；
 - 3) 如您需要慢性病药物，请联系MSH专属客服申请送药服务，送药服务适用于含门诊福利的客户，详情请参考特别约定和保障计划利益表。
8. 以下药物无法安排配送：非OTC药品、麻醉类药品、精一类药品、精二类药品、退热药物、含伪麻黄碱制剂和冷链药品。
9. 确需配送的OTC药物，会在视频咨询完成后由指定医疗机构安排尽快送达，大陆地区均可配送，具体情况以送药平台为准。
10. 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

就医陪同服务

什么是“就医陪同服务”？

就医陪同服务是由专业的陪诊服务人员陪同您前往医院就诊，协助您完成挂号、缴费、检查、取药等一系列繁琐的就医流程，为您提供更加便捷、舒适的就医体验，减轻您在就医过程中的压力和困扰。

如何使用“就医陪同服务”？

1. 请您联系MSH专属客户经理，或邮件发送至MSH客户服务团队邮箱IND_CustomerService@MSHasia.com，或拨打MSH24小时服务热线400-613-0330/+86-21-6187-0330，请您至少提前3个工作日提出需求申请；
2. 服务人员1个工作日内电话响应，了解您的就医时间及身体状态；
3. 根据您的情况，匹配专职的就医陪同服务人员；
4. 服务人员告知您服务安排的确认信息；
5. 就诊前一天就医陪同服务人员与您再次确认时间、地点；
6. 服务人员按约定时间前往医院，协助您完成就医。

***注意：**

1. 就医陪同服务每个有效保险年度限2次/年/人；
2. 您不需要付费，这是MSH 为您提供 的增值服务，具体的服务由具有相应资质的服务商提供；
3. 如果涉及精神类疾病，或者16岁以下保险客户，则需要有家属陪同；
4. 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；
5. 如果涉及节假日陪同服务，请您在工作日提出需求，陪诊人员可以在节假日提供陪诊服务（国庆、春节假期除外）；
6. 每次服务不超过4小时，原则上不允许超时，若有特殊情况导致超时的，则计为新的服务次数；
7. 该服务是根据您的具体情况，匹配合适的医务人员，为您提供专业的陪同服务，不可以指定医务人员；
8. 仅提供中文服务；
9. 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

院后居家远程康复指导

什么是居家远程康复指导？

本服务是由专业的服务团队，针对您的整体情况进行综合评估、出具康护指导书，并通过电话的形式进行一对一康护指导书的讲解和远程咨询服务。

如何申请居家远程康复指导？

1. 请您至少提前3个工作日提交申请，通过专属客服或24小时服务热线400-613-0330/+86-21-6187-0330进行预约；
2. 服务人员在1个工作日内给您致电，了解您的出院时间及身体状态；
3. 服务人员与您沟通评估相关的所需材料；
4. 在2个工作日内，根据评估结果为您定制《院后延续护理指导书》；
5. 远程为您解读《院后延续护理指导书》。

***注意：**

1. 院后居家远程康复指导每个保单年度2次/年/人；
2. 在您出院后，专业团队会根据您的情况综合评估后，提供远程指导方案和服务；
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. 您不需要付费，这是MSH为您提供的增值服务，具体的服务由具有相应资质的服务商提供；
5. 您可以在工作日提出需求，可以安排护士在节假日提供陪诊服务（国庆、春节假期除外）；
6. 该服务不可以指定服务人员，是根据您的具体情况，由专业的团队出具《院后延续护理指导书》并为您提供专业解读服务；
7. 该服务目前仅提供中文服务；
8. 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

同城出院护送服务(含车辆接送)

什么是同城出院护送服务?

同城出院护送服务是在您出院的时候，由专业的服务团队，针对您的病情信息来评估交通及安全保障需求，根据评估结果安排符合您情况的出院车辆，并由专人协助指引办理出院手续，由专业服务人员全程陪伴、照护，安全抵达目的地。

如何申请同城出院护送服务?

1. 预约方式：专属客服电话或MSH400电话；
2. 适用人群：MSH指定的保险客户；
3. 请您至少提前3个工作日提交申请；
4. 服务人员会在1个工作日内响应，了解您出院的时间及您的身体状态；
5. 根据您的情况，2个工作日内为您落实和匹配好专职服务人员和车辆；
6. 服务人员与您再次确认时间、地点；
7. 服务人员按约定时间前往医院，协助您出院返回家中。

*注意：

1. 同城出院护送服务每个有效保险年度限2次/年/人；
2. 如下情况不在提供同城出院护送服务范围：如涉及精神类疾病、传染性疾病恕不提供该服务；16岁以下，则需要有家属陪同方能为您提供同城出院护送服务；
3. 需要您如实告知真实病情并提供相关资料，否则造成所提供的服务不符合您的病情所需，所产生的后果的则需要您自行承担；
4. 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。若客户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；
5. 关于服务费用，50公里内免费护送，里程超出50公里，需要您按照10元/公里费用标准支付相关费用，具体的服务由具有相应资质的服务商提供；
6. 服务人员会对您的健康情况及安全性做评估，匹配交通工具，一般为普通轿车或专车。如有特殊专用车辆需求，您可以在提交服务申请时进行说明，车辆差价则需要由您自行支付。无法指定车辆；
7. 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）；
8. 该服务是根据您的具体情况，匹配合适的的服务人员；
9. 目前仅提供中文服务；
10. 同城出院护送服务最长4小时/次，陪同您到目的地后即服务结束。原则上不允许超时，若有特殊情况导致超时的，超时在4小时内，则计为新的服务次数；
11. 关于您的医疗信息是否会被泄露，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

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，难以前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？

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，并匹配合适的医务人员；
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。

***注意：**

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和康复；
 - 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，匹配合适的医务人员。不指定医务人员。
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

专业的医疗服务团队系统化的持续跟进，为您在重疾与复杂病情的治疗过程与后续管理中，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

- 对重大疾病或者诊断未明的复杂疾病病情的咨询和第二诊疗意见；
- 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？

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。

如何使用本服务？

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（24小时服务热线400-613-0330/+86-21-6187-0330或邮箱地址IND_CustomerService@MSHasia.com）。

*注意：

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，或经您授权的家属，或其他经您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.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。



➤ 保险年度中新增被保险人员

保险年度中，如因家庭情况发生以下变更可以对被保险人进行变更：

1.新婚，增加新婚配偶作为被保险人：须在前述改变发生之日起30天内书面申请，经医疗核保后加保，以客户书面通知MSH加保申请日为新加保人员起保日期；超出时限则需于下一个保险年度前生效前进行申请。

2.新生婴儿，增加新生婴儿作为被保险人（不涵盖生育福利）：须在前述改变发生之日起30天内书面申请，经医疗核保后加保，以新生婴儿出生日后第31天为新加保人员起保日期，超出时限，经医疗核保后加保，以客户书面通知MSH加保申请日为新加保人员起保日期。

3.新生婴儿，增加新生婴儿作为被保险人（涵盖生育福利）：须在前述改变发生之日起30天内书面申请，无需医疗核保后加保，以新生婴儿出生日为新加保人员起保日期，超出时限，经医疗核保后加保，以客户书面通知MSH加保申请日为新加保人员起保日期。

加保流程：

- 1.在家庭情况发生变更30天内，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）申请新增被保险人并提供必要的入保材料；
- 2.在收到完整材料后，MSH将为您新增加的人员进行医学核保并在3个工作日内出具核保意见书&付款通知书；
- 3.MSH将在收到款项后3个工作日内出具新增被保险人员的保单批单及发票。

加保所需材料：

- 1.新婚，增加新婚配偶作为被保险人：结婚证、配偶证件、主被保险人签字的加保申请书、主被保险人签字的核保意见书；
- 2.新生婴儿，增加新生婴儿作为被保险人（不涵盖生育福利）：新生婴儿出生证明、主被保险人签字的加保申请书、主被保险人签字的核保意见书、新生儿42天随访记录、筛查报告、听力筛查、足跟血筛查、新生婴儿母亲分娩出院小结。
- 3.新生婴儿，增加新生婴儿作为被保险人（涵盖生育福利）：新生婴儿出生证明；超出时限请参考上述没有生育福利的情况。



➤ 地理涵盖范围

中国大陆地区

MSH在中国大陆地区建立了广大的网络医院资源，共在80多个大、中城市，与1200多家医疗机构建立了直付医疗网络，其中涵盖国内公立医院的特需门诊部门和国际部（三级甲医院），几乎所有国外诊所在华的分支机构及一些国际医疗设施。

这些医疗机构遍布北京、上海、广州及其他主要城市以及部分工业城市如苏州、福州等。

大陆地区就医提示

1

在公立医院就诊请至少提前一个工作日预约，热门专家请至少提前一周预约



如因故不能按时就诊，请至少提前一天取消预约。若未提前告知医院，今后则可能无保险预约和直付服务，部分医院也会照收诊费（如您的保险方案有自付额，也会因此产生相应的自付额）

其他规则



请带好就诊人的保险卡和含照片的有效证件（身份证/ 护照/ 驾驶证/ 台胞证等的任何一样皆可）



尽量提前至少5-10分钟到达



若不能在预约的时间内就诊，则可能无直付服务



在紧急情况下，或者由非直付途径就医或住院，请务必保存好病历、原始发票等供后期理赔之用



► 地理涵盖范围

港澳台地区

MSH 在港澳台地区拥有广大的网络医院资源。在香港及澳门共覆盖13家综合私家医院，16个直付医疗集团，涵盖1054家诊所，拥有954位全科医生，776位专科医生。在台湾覆盖17家综合医院。

港澳台地区就医提示



请提前预约



请带好就诊人的保险卡和含照片的有效证件（身份证/ 护照/ 驾驶证/ 台胞证等的任何一样皆可）



在紧急情况下，或者由非直付途径就医或住院，请务必保存好病历、原始发票等供后期理赔之用

香港医疗网络

MSH 在香港与QHMS合作，为MSH会员提供更加便利的直付服务体验。QHMS (Quality Healthcare Medical Services) 医疗网络包含超过330个合作诊所及708全科及专科医生。

门诊



请提前预约



QHMS网络内见卡直付



香港私立医院(其他直付医院和诊所)门诊凭担保函直付



就诊

住院

QHMS对于住院治疗，直付服务仅适用于QHMS医生在以下几家医院看诊：St. Paul's Hospital, Canossa Hospital, Baptist Hospital, Evangel Hospital, Union Hospital, and St. Teresa's Hospital.



Privacy Notice 隐私声明

1. To provide high - quality insurance services to you, MSH CHINA needs to collect some of your personal information. MSH CHINA will respect and protect your privacy information in accordance with the laws and regulations of P.R.C.

为向您提供优质的保险服务，万欣和需要收集您的一些个人信息，万欣和将根据中华人民共和国法律法规尊重及保护您的隐私信息。

2. MSH CHINA will only collect and use your personal information to the necessary extent of properly providing insurance service to you. During the process of providing insurance services, MSH CHINA may disclose your information to insurance companies, reinsurers, medical providers and assistance companies. MSH CHINA will keep high confidential of your information and will not disclose to third parties (excluding insurance companies, reinsurers, medical providers and assistance companies) without your prior consent.

万欣和将只在适当向您提供保险服务的必要范围内收集、使用您的个人信息。在提供保险服务的过程中，万欣和将有可能披露您的信息给保险公司，再保商，医疗网络及援助公司。万欣和将对您的信息严格保密，未经您的事先同意，万欣和将不向任何第三方（保险公司、再保商、医疗网络及援助公司除外）披露您的信息。

3. MSH CHINA will properly retain and destroy your information in accordance with the laws and regulations.

万欣和将依法保存、销毁您的信息。

4. Except otherwise indicated, your offering your personal information to MSH CHINA will be deemed as your acceptance of the aforesaid privacy notice.

除非另有相反说明，您向万欣和提供您的个人信息将视为您接受以上的隐私声明。

MSH CHINA Enterprise Co.,Ltd

5/F, Building 9, Lujiazui Software Park, Lane 91, E Shan Road, Pudong, Shanghai, P.R.C 200127

中国上海浦东峨山路 91 弄陆家嘴软件园 9 号楼北塔 5 层 200127

全天候服务热线 24 小时 : 400 613 0330

Tel: +86 21 6187 0330

www.mshasia.com



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

