

「优悦至尊」 高端医疗保险 B 款

客户服务指南

内部资料，请勿对外流通。

本文件所包含信息为保密信息，为 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。版权为 MSH China 所有。

尊敬的客户：

我们非常荣幸为您提供专业的健康险服务！

这本健康险服务手册旨在帮助您了解您的健康险计划所涵盖的福利，并指导您如何使用这些福利。请参考最后一页目录中所列的内容明细。另外，您所需要的有关这本健康手册以及其他文件和表格可通过登陆 MSH CHINA 服务网站(my.MSHAsia.com)来获取。成功链接主页后进入个人页面：

用户名：您服务卡上的会员编号（Member ID）

密码：被保险人的生日（月月日日年年年）

若您有任何问题和建议，或需要我们的帮助，请随时联系 MSH China 客户服务热线+86 21 6060 5101，我们会第一时间给您帮助。

诚挚地祝福您生活愉快、万事如意！

此致

敬礼！

MSH CHINA



目录

4	➤ 公司介绍
4	• 中信保诚人寿保险有限公司
4	• MSH 中国-万欣和（上海）企业服务有限公司
5	➤ 健康险计划
5	• 基本原则
5	• 保障区域范围
5	• 既往症与等待期
6	• 保险责任及基本保险金额
8	• 昂贵医院列表
9	• 服务卡分类
10	➤ 医院就诊和理赔
10	• 使用直付网络
13	• 使用非直付网络
15	• 理赔通知书模板
16	• 预授权项目与流程
18	➤ MSH 线上服务
18	• 服务网站
20	• 服务 APP
22	➤ 特色服务
22	• 第二诊疗意见
24	➤ 重要联络方式



公司介绍

➤ 中信保诚人寿保险有限公司

中信保诚人寿保险有限公司（原名信诚人寿保险有限公司）成立于 2000 年，由中国中信集团和英国保诚集团联合发起创建，双方各占 50% 的股份。目前公司总部设在北京，公司的注册资本金为 23.6 亿元人民币。截至 2020 年 12 月 31 日，公司总资产达 1381 亿元。

秉承“聆听所至，信诚所在”的经营理念，自成立以来，中信保诚人寿倾心聆听客户心声，不断推出符合客户需求的产品和服务，覆盖寿险、疾病、医疗、意外、财富管理等多个领域。截至目前，公司已设立了广东、北京、江苏、上海、湖北、山东、浙江、天津、广西、深圳、福建、河北、辽宁、山西、河南、安徽、四川、苏州、湖南、无锡、陕西、宁波等 22 家分公司，共在 99 个城市设立了超过 240 家分支机构。

中信保诚人寿将用心聆听各方的心声，竭诚服务客户，努力回报社会，开拓进取，不断创造新的辉煌。

➤ MSH 中国-万欣和（上海）企业服务有限公司

万欣和（上海）企业服务有限公司是 MSH International (MSH) 在中国的子公司。MSH 创建于 1974 年，是最大的国际健康险服务商。主要为分布在全球 194 个国家的 30 万被保险人提供服务，为全球多家保险公司提供健康险的运营管理。上海万欣和将为您提供保险运营管理服务。

健康险计划

基本原则

- 本健康险只涵盖具有医疗必要的治疗。
- 您将自行承担超出通常惯例标准的医疗费用部分。
- 建议您在接受治疗日起180天之内把理赔件寄给我们。
- 对于某些治疗项目，您须获得预授权（详情请参见本手册第16页），否则您将自行承担所有治疗费用。

保障区域范围

- 计划一：中国大陆地区、香港、澳门及台湾地区；
- 计划二：中国大陆地区、香港、澳门及台湾地区；
- 计划三：全球（除美国）；
- 计划四：全球；

注：在每一保单年度内，若您停留于境外（含港澳台地区）累计超过 90 日，则我们对超过 90 日后境外的任何费用不承担保险责任。

既往症与等待期

- 既往症

保险责任生效前被保险人已就此接受诊断、医学咨询或治疗，或服用药物，或显现症状的疾病或损伤的既往症状。本产品对于既往症的就医不承担保险责任。

- 等待期

当您首年投保生效日起 30 天为等待期。在此等待期内您因发生疾病而导致的医疗费用将无法获得保险赔付。但因遭受意外伤害事故导致的医疗费用，不受等待期的限制。

保险责任及基本保险金额

单位：人民币元（每个保单年度）

保险计划		计划一	计划二	计划三	计划四
保险区域		中国大陆地区、香港、澳门及台湾地区	中国大陆地区、香港、澳门及台湾地区	全球（除美国）	全球
医院范围		1、公立医院 2、私立医院 3、不含昂贵医院	1、公立医院 2、私立医院 3、不含昂贵医院	1、公立医院 2、私立医院 3、昂贵医院	1、公立医院 2、私立医院 3、昂贵医院
保险金额		200 万	400 万	400 万	800 万
赔付比例		100%	100%	100%	100%
年度免赔额（可选）		0 元或 12000 元	0 元或 12000 元	0 元或 12000 元	0 元或 12000 元
一般门急诊医疗	挂号费限额	无此责任	800 元/日	无单独上限	无单独上限
	诊疗费、检查化验费、门诊手术、治疗费		无单独上限	无单独上限	无单独上限
	处方药费限额		中草药每保单年度限额 8000 元，其余无单独上限	中草药每保单年度限额 12000 元，其余无单独上限	无单独上限
	物理治疗、替代治疗限额		500 元/次，每保单年度最多 10 次	无单独上限	无单独上限
门诊大病医疗	包括门诊癌症治疗和肾透析限额	20 万元	无单独上限	无单独上限	无单独上限
紧急医疗	紧急牙科治疗限额	意外伤害事故后 48 小时内 8000 元	意外伤害事故后 48 小时内 8000 元	意外伤害事故后 48 小时内 10000 元	意外伤害事故后 48 小时内 10000 元
	意外门急诊紧急治疗限额	意外伤害事故后 24 小时内 无单独上限	意外伤害事故后 24 小时内 无单独上限	意外伤害事故后 24 小时内 无单独上限	意外伤害事故后 24 小时内 无单独上限
一般住院医疗	床位费限额	1500 元/日	无单独上限	无单独上限	无单独上限
	护理费、膳食费、医生费、处方药费、手术费、治疗费、检查化验费	无单独上限	无单独上限	无单独上限	无单独上限
	器官移植费限额	50 万元	50 万元	无单独上限	无单独上限
	加床床位费限额	1000 元/日	无单独上限	无单独上限	无单独上限
	重症监护室床位费限额	3000 元/日	无单独上限	无单独上限	无单独上限
	住院前后门诊医疗费用（因与住院相同的原因进行门急诊治疗）	住院前 14 天至住院后 30 天 无单独上限	住院前 14 天至住院后 30 天 无单独上限	住院前 14 天至住院后 30 天 无单独上限	住院前 14 天至住院后 30 天 无单独上限

	其它住院相关费用限额	无单独上限， 临终关怀：最高 20 天 康复治疗和专业护理费：最多30天	无单独上限， 临终关怀：最高 30 天 康复治疗和专业护理费：最多60天	无单独上限， 临终关怀：最高 45 天 康复治疗和专业护理费：最多90天	无单独上限， 临终关怀：最高 45 天 康复治疗和专业护理费：最多90天
辅助医疗设备费用限额		1 万元	1 万元	无单独上限	无单独上限
救护车费用		无单独上限	无单独上限	无单独上限	无单独上限

注：

1. 以上保险保障仅针对于您在符合下列所有条件的机构中所产生的医疗费用：（1）拥有合法经营执照；（2）设立的主要目的为向受伤者和患病者提供留院治疗和护理服务；（3）有合格的医生和护士提供全日二十四小时的医疗和护理服务；（4）非主要作为康复医院、诊所、护理、疗养、戒酒、戒毒或类似的医疗机构。
2. 公立医院包括：
 - （1）中国大陆地区经中华人民共和国卫生行政部门正式评定的二级或二级以上之公立医院；
 - （2）中国大陆以外地区符合当地政府机构相关法律法规要求并由政府开办的医院。
3. 私立医院指非政府公办的，具有私人性质的医院。以我司服务网站中最新公布的信息为准。您可以通过会员服务网站 www.mshasia.com 或 MSH Service 手机 App 自助查询。您也可以咨询 MSH 客服热线(+86 21) 6060 5101。



昂贵医院列表

- (1) 和睦家医院及诊所 (北京, 上海及其他城市)
- (2) 百汇医疗 (所有城市, 除了北京及香港)
- (3) 上海东方国际医院
- (4) 上海全康医疗浦西诊所/浦东诊所
- (5) 上海沃德医疗中心
- (6) 上海红枫国际妇儿医院
- (7) 莱佛士医疗中心 (原名: 国际 SOS 中心)
- (8) 伟斯顿医疗 (上海, 广州及其他城市)
- (9) 香港港安医院
- (10) 香港明德医院
- (11) 香港养和医院
- (12) 香港外科专科 HongKong surgical specialists
- (13) Mount Elizabeth Hospital/Mount Elizabeth Novena Hospital (新加坡)
- (14) Gleneagles Hospital (新加坡)
- (15) Dr.Clarence Leung 梁顯信 (脊柱外科)
- (16) Dr.Tamer Seckin (妇科)
- (17) Dr.Edward Southern (骨科手术)
- (18) Dr.J.D Greig (普外科)
- (19) 其他类似定价的医疗中心和医生

由于各医疗机构的收费水平可能发生变化, 我们会适时更新和公布昂贵医院信息, 相关列表以最新公布的信息为准, 您可以通过会员服务网站 www.mshasia.com 或 MSH Service 手机 App 自助查询, 或致电 MSH 客服热线(+86 21) 6060 5101。

注: 针对所有的保险客户, 保险公司将不会接受以下医疗中心, 或者是来自于以下医疗中心的医生提供的治疗理赔: 亚洲专科医生/亚洲运动内科医生。

服务卡分类

我们将根据您的保险计划提供相应的医疗服务卡，作为专属身份识别。

请您在直付网络医院内就医时出示，以方便快捷地享受我们所提供的服务。

- 医疗服务卡分为两类：

蓝卡：您可凭此享受住院直付服务。



银卡：您可凭此享受住院直付及门诊直付服务。



- 发卡规则

保险计划	新保	到期重新投保
计划一	蓝卡	有效期一年 客户每次投保均重新发卡
计划二、三、四 (免赔额未抵扣完毕)		
计划二、三、四 (无免赔额)	银卡	有效期一年 客户每次投保均重新发卡
计划二、三、四 (免赔额已抵扣完毕)		

注：若您不慎遗失服务卡，可致电客服中心+86 21-6060 5101，我们会第一时间为您补发。



医院就诊与理赔

使用保险直付的网络医院

选择保险直付的网络医院，就医理赔省时又省力

- 生病了，去哪家医院看病好？
- 想寻求专家治疗，但又不想花过多的时间在普通门诊排队，有何更好的选择？
- 费用可能比较高，我身上没有足够的现金怎么办？

在您的保险计划保障范围内，您可以自由选择有资质的医院或医生，也可以选择MSH CHINA 专业医疗团队为您精心挑选的直付网络内医院。我们会定期地更新我们保险直付的网络医院列表。只要登录会员服务网站www.mshasia.com，即可查询您附近的网络医院信息，最重要的是，还可享受免付费免理赔*的顺畅就医体验。亦可登陆MSH Service 手机App查询。

* 具体请参照您保险计划中的保障区域覆盖范围及保险责任。

保险直付的网络医院指的是什么？

您可以带上您的服务卡就医，医院将直接与MSH结算。就医期间，您无需支付任何费用（如果您的计划是计划一或有免赔额的除外）。我们会定期地更新我们保险直付的网络医院列表。保险直付服务可以省去您大额现金垫付、寄送理赔件等麻烦。您可以登陆www.mshasia.com 网站下载最新的网络医院列表。亦可登陆MSH Service手机App查询。

医院就诊和理赔-使用直付网络



医院就诊和理赔-使用直付网络

请注意：

- 超过人民币 10,000 的理赔案件，需要提交带照片的有效身份证件复印件。
- MSH 签约的网络医院不是 MSH CHINA 的执行代表，他们仅仅为您提供方便的医疗服务，无法判断您的健康险计划是否能涵盖某些治疗项目。
- 网络医院内的保险直付服务不等同于全额理赔的承诺。一些情况下，因为您的保险计划不涵盖某些治疗项目或您的相关理赔费用已经达到保险年度最高上限，您的某些保险直付医疗费用可能无法理赔。如遇此类情况，医院将直接与您结算无法理赔的那部分费用。如果我们已经把您的就诊费用代为支付给医院，我们的客服专员将会联系您并且请您及时退还这笔就诊费用。



医院就诊与理赔

使用非保险直付的网络医院

如果...

- 前往的是非直付医院，或者附近的医院不属于直付医院，我应该怎么做？
- 发生事故后，救护车将会员送到最近的医院，而不是在直付医院中治疗，我将如何支出费用呢？

请参阅下一页的理赔程序

理赔申诉

- 如果您对理赔结果有异议，请联系客服中心，会有专人帮助您处理整个流程。
- 您应该在收到理赔结果后60天内递出理赔申诉。
- 任何因理赔申诉引起的医学资料的调查等费用均由您本人承担。
- 理赔申诉受理小组收到申诉后会审核您的案例并尽快给予答复。



医院就诊与理赔-使用非保险直付的网络医院



自行前往医院就诊，并支付医疗费用



下载 MSH 理赔表 (www.mshasia.com)

请填写所有医学必须的原始单据，包括：



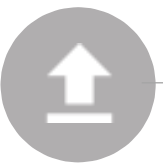
- 填写完整并签名的理赔表（病历和其他医学资料复印件可以代替理赔表 B 面）
- 原始发票（含明细）
- 有效身份证件复印件
- 处方（如果有）-我们需要药品名、药量以及金额
- 医学记录或出院小结（住院）-复印件即可



请于 180 天内寄送完整理赔件至 MSH 理赔中心
上海浦东峨山路 91 弄陆家嘴软件园 9 号楼北塔 5 层
邮编：200127

请注意：

小于人民币 3,000 元的理赔可通过网站和手机 app 进行线上理赔申请。



我们会在收到您理赔件后，发送一封电子邮件到您的理赔表上指定的邮箱来确认理赔。



收到完整的索赔资料后，人民币付款的理赔，我们于 8 个工作日内完成核定，非人民币付款的理赔将于 15 个工作日内完成。我们会将理赔款通过银行转账至您指定的银行账户。



我们会通过电子邮件寄给您理赔明细说明（EOB）显示您的理赔件的赔付情况。

就诊后



MSH China Enterprise Service Co., Ltd. 万欣和 (上海) 企业服务有限公司

CITIC-Prudential Life Insurance 中信保诚人寿保险有限公司

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

Tel. No.: (+86 21) 6060 5101 Fax No: (+86 21) 6160 0153

Email: citic@mshasia.com

地址: 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

电话: (+86 21) 6060 5101 传真: (86 21) 6160 0153

邮箱: citic@mshasia.com

Explanation of Benefits 理赔说明

Group Name 投保人:	Plan Year 保险年度:
Reference Number 代码:	Claim # 理赔号:
Policy Number 保单号:	Invoice # 发票号:
Employee 主被保险人:	Original Currency 发票币种:
Claimant 索赔人:	EOB Currency 理赔币种: CNY 人民币
Provider 医疗机构:	Conversion Rate 汇率:
Date Service From 就诊日期(从):	Date Claim Received 理赔申请收到日期:
Date Service To 就诊日期(至):	Date Claim Processed 理赔申请审核日期:

Service Date 就诊时间	In Original Currency 发票货币	In CNY 转为人民币	Member Responsibility (CNY) 客户自付部分 (人民币)							Covered Amount (CNY) 赔付金额 (人民币)	
Service Type 就诊类型	Claim Amount 发票金额	Re-Priced 折后金额	Converted 转换金额	Other Insurance 其他保险赔付	Not Covered 非保险责任	Provider Co-pay 特定医院	Policy Co-pay 保单个	Co-pay 其他个人	Deductible 免赔额	Coinurance 超过保险责任	Payable Benefit 赔付金额
					限额金额						
					个人自付额 人自付额						
Notes 注释：											
Total 总计 >>>											
Remarks 备注：					Total Member Responsibility (CNY): 被保险人自付额总计 (人民币)：						
					Total Payment Made To: 理赔款接收人：						CNY 人民币

**** If at any time you do not agree with the outcome of a processed claim, you may submit a written appeal with supporting documents attached to trustlife@mshasia.com. Appeals should be submitted within 60 days of receiving the result of your processed claim.

**** 如果您对以上理赔审核结果有异议, 请将您的书面申诉请求及相关的证明材料发送到 citic@mshasia.com. 申诉请求需在您收到理赔说明书后 60 天内提交。



医院就诊与理赔

预授权项目与流程

有些医疗服务需要获得预授权，这样您可以预先...

- 确认该项医疗费用是否能得到理赔以及理赔标准？
- 评估除了该项治疗方案，是否还有其他选择？
- 是否有更合适的医院或专科专业？

需要预授权的项目：

如果您需要接受下列治疗，须在开始治疗前至少48小时向本公司提出预授权申请：

- (1) 住院治疗；
- (2) 首次放疗、化疗以及肾透析；
- (3) 预计单次就医超过5,000元人民币的药品、检查或治疗；
- (4) 家庭护理以及心理健康；
- (5) 辅助医疗设备使用；
- (6) 器官移植。

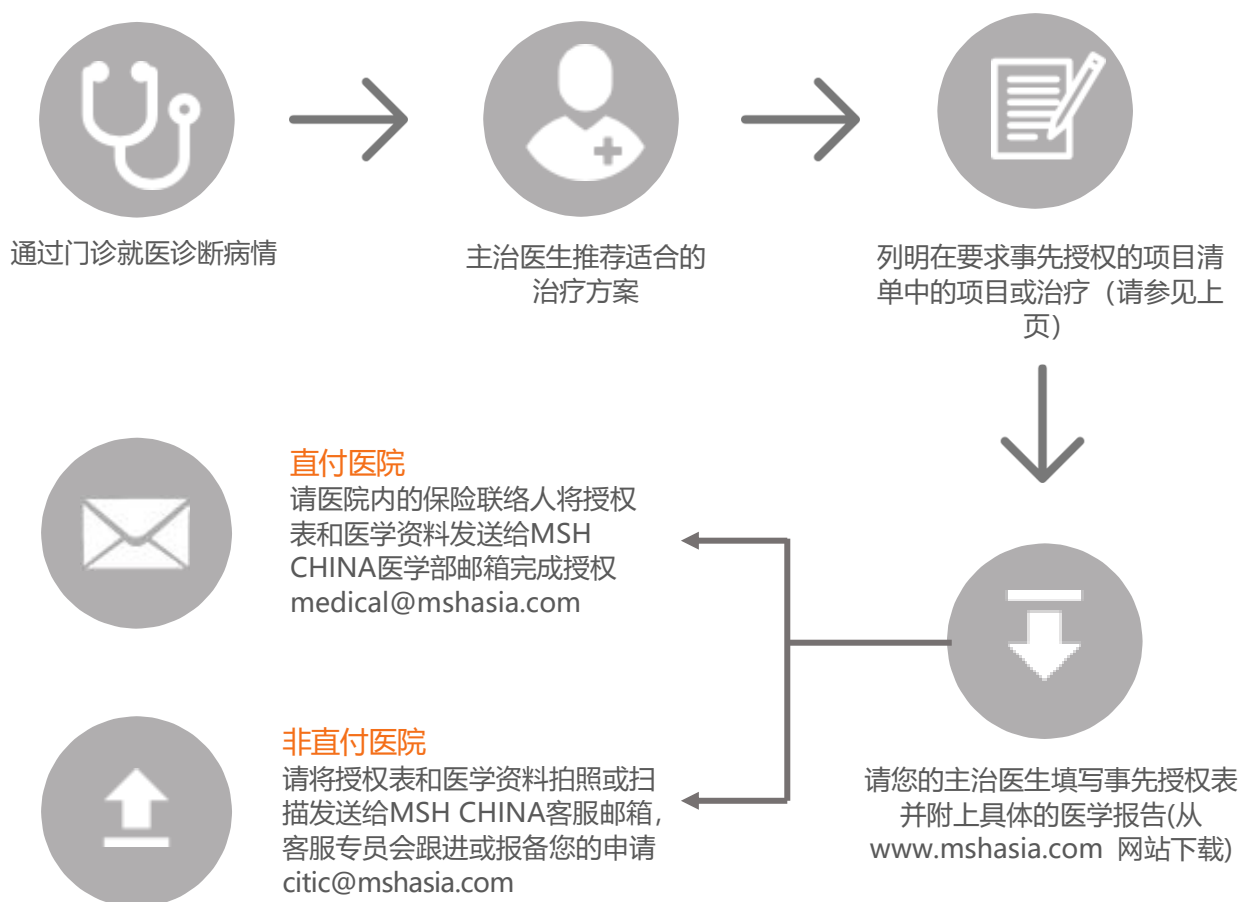
请注意：

如果紧急情况下无法及时获得预授权，您必须在接受上述治疗后48小时内通知MSH CHINA服务中心。

我们有权对该次治疗是否属紧急情况予以审核。若审核认定不属于紧急情况，则我们不承担保险责任。

- 若您在上述治疗前，未进行预授权或紧急通知的，我们对发生的医疗费用将不承担给付保险金的责任。

预授权流程



医院就诊与理赔-事先授权

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疗必要的医疗费用。界定某一治疗、服务或药物具有“医疗必要性”，它必须是：

- 治疗意外伤害或者疾病所必需的项目；
- 不超过安全、足量治疗原则的项目；
- 由医生开具的处方或医嘱；
- 非试验性的、非研究性的项目；
- 与接受治疗当地普遍接受的医疗专业实践标准一致的项目。

MSH 线上服务

服务网站

• 如何登陆

在您的网页浏览器窗口输入 www.mshasia.com，您可以找到以下网页

*温馨提醒：该网页最适合 Internet Explorer.

The screenshot shows the MSH Asia website homepage. At the top, there are four orange navigation tabs: "关于 MSH CHINA", "健康保障方案", "第三方管理服务", and "信息中心". To the right of these tabs is a search bar with the text "搜索..." and a "GO" button. Below the search bar is a dropdown menu with the text "访问其他区域总部". The main content area features a large banner with a green background on the left and a photo of an elderly couple and a woman on the right. The green background contains the text "MSH CHINA 公益行", "“传家之宝生命记忆”", "关注中国阿尔兹海默病", and ">>了解更多". Below the banner is a login section with the "My MSHAsia" logo. The login section includes a dropdown menu labeled "会员" with an arrow pointing to it, followed by input fields for "用户名", "密码", and "验证码". There are also buttons for "换一张图", "登陆", and "常见问题".

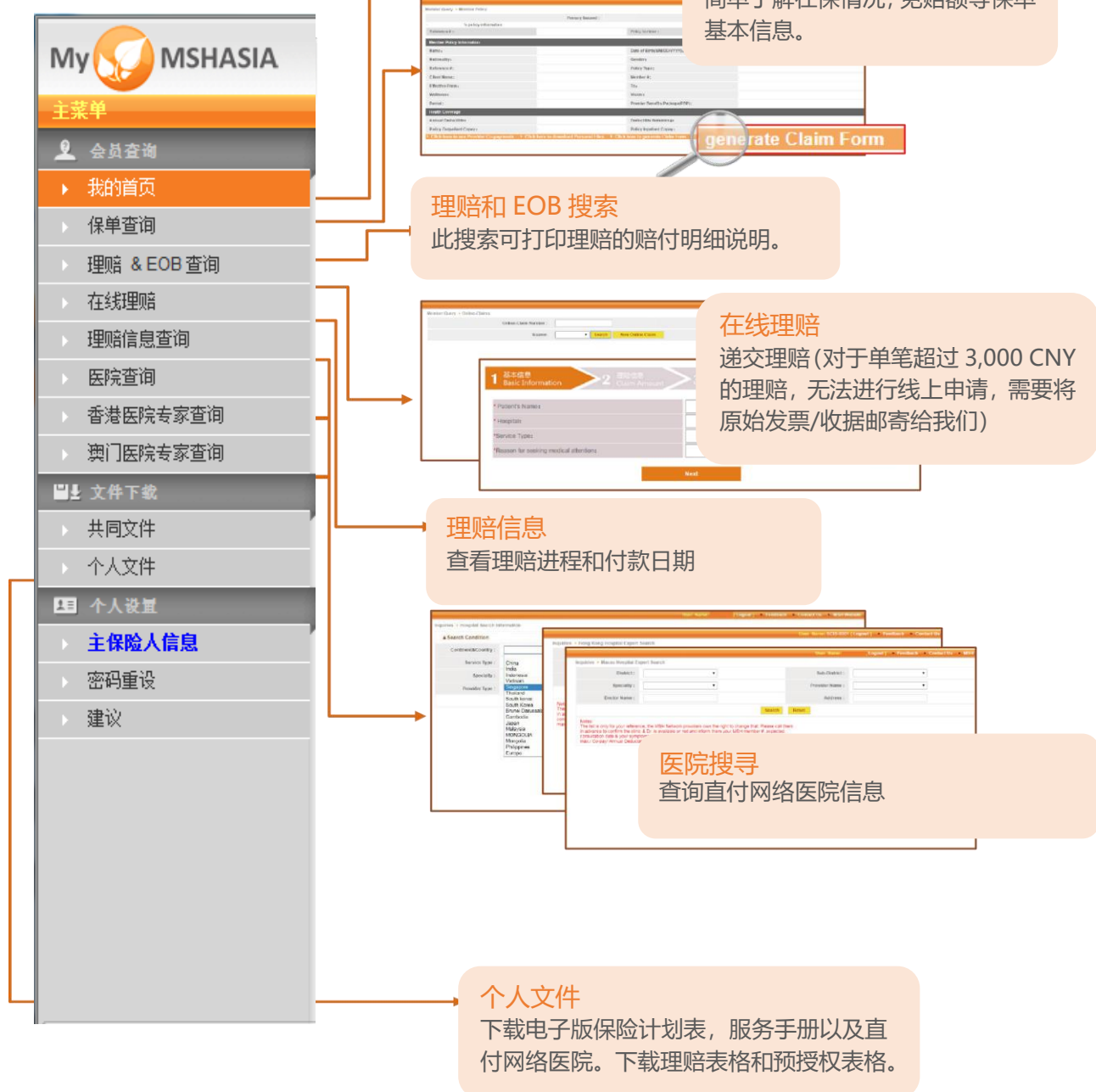
会员：

用户名：在服务卡上找到的会员 ID

初始密码：被保险人的生日（月月日日年年年年）—请在第一次登录时更改

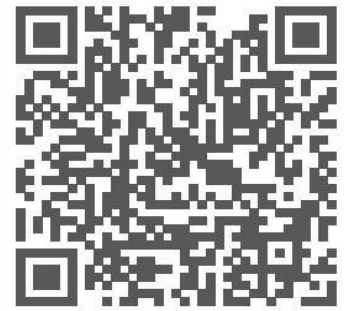
• 登陆后:

网站使用指南



手机 APP 应用服务

Download
MSH China APP



Submit claims to (180 days filling limit)
 提交理赔申请至以下地址 (建议 180 天内提交)
 5F, North Tower, Building 9, Lujiazui Software Park, Lane 91,
 E Shan Rd, Shanghai, P.R.C 200127
 上海浦东新区陆家嘴软件园 9 号楼北塔 5 层邮编: 200127
 Tel: +86 21 6060 5101 Fax: +86 21 6160 0153
 Email: clik@mshasia.com

24 hour
 Inquiries/Claims/Fire authorization: +86 21 6060 5101
 咨询/理赔/授权: +86 21 6060 5101
 Online Service: MY.MSHASIA.com
 www.MSHASIA.com

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**
 (被保险人生日, 例如
 07302016)

基本功能

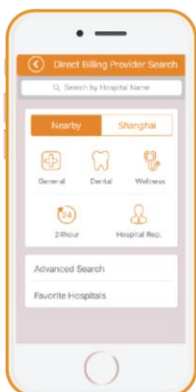
首页功能模块
简单明了

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。

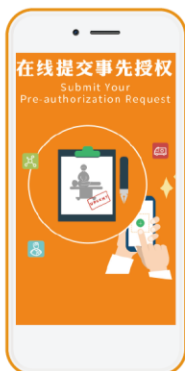


MSH 电子服务卡



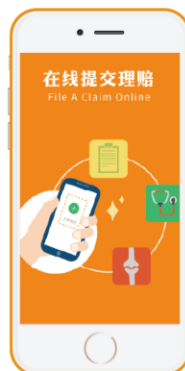
手机 APP 应用服务

特色功能



在线事先授权

授权提交，进度查询，
随时随地，省时省力。



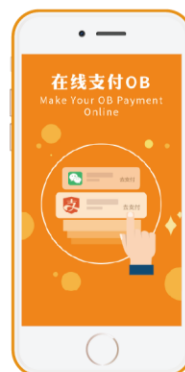
在线提交理赔

理赔提交，何时能赔？
状态查询，精准便捷！



预约服务

电话忙线，不会预约？
在线登记，专人协助。



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，解决烦恼。





- 若您不幸罹患危及生命或改变生命状态的疾病，如癌症、良性肿瘤等或遭受严重意外伤害时，在已经获得诊断（第一诊疗意见）的基础上，我们可以协助您向顶尖级医疗机构进行咨询，以此获取更权威客观的医疗建议。
- 由此产生的相关费用，将会依照您的保障计划进行涵盖，超出保障计划的部分则由您自行承担。

选择 1：亲自咨询



把病历寄给您的客户经理



我们的医疗团队会整理您的病历，并向您推荐一位医学专家



如有必要，我们能够帮助您预约该专家



与专家进行一对一咨询



特色服务-第二诊疗意见

选择 2：远程咨询



把病历寄给您的客户经理



我们的医疗团队会对病历进行整理和总结，并寄给资深医学专家



我们会将专家的意见转达给您，并解答您的问题



重要联络方式

理赔受理

MSH CHINA理赔中心

上海浦东峨山路91弄陆家嘴软件园9号楼北塔5层 邮编:200127

* 部分理赔也可通过网站和移动应用程序递交

全天候24小时服务热线: +86 21 6060 5101

客服邮箱: citic@mshasia.com

预先授权、疑问咨询

MSH CHINA客服中心:

全天候24小时服务热线: +86 21 6060 5101

客服邮箱: citic@mshasia.com

医学部邮箱: medical@mshasia.com

隐私声明

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。

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。

万欣和将依法保存、销毁您的信息。

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,
HEALTH INSURANCE.
FOR YOU. WHEREVER. WHENEVER.