



# 至尊人生 无忧之选

## 中宏至尊无忧甄选版医疗保险客户服务指南



## 欢迎

感谢您选择《中宏至尊无忧甄选版医疗保险》。

我们致力于为您和您的家人提供健康医疗服务，在甄选优质医疗网络资源的同时，确保您拥有尊贵私密的服务体验，助您畅享高品质生活。

本服务指南旨在帮助您了解《中宏至尊无忧甄选版医疗保险》所涵盖的健康医疗服务，并指导您如何使用这些服务。

愿您和您的家人拥有健康美好的每一天！

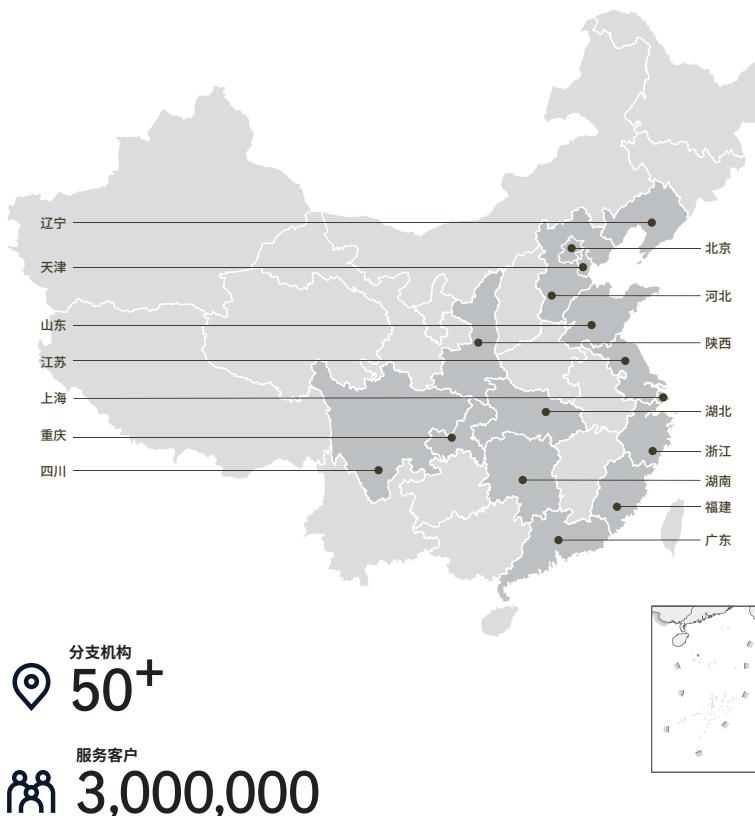
## 目 录

- 01 公司介绍
- 04 服务概览
- 05 服务内容
- 08 重要提示
- 09 医疗直付服务
- 15 驻院代表服务
- 18 恶性肿瘤院外特定药品直付服务
- 19 恶性肿瘤 CAR-T 药品直付服务
- 20 紧急救援服务
- 22 健康管理服务
- 27 直付医院网络介绍
- 31 常见问题与解答
- 35 昂贵医院列表
- 36 联系我们

# 1 公司介绍

中宏人寿保险有限公司是国内首家中外合资人寿保险公司，由加拿大宏利旗下的宏利人寿保险（国际）有限公司和中国中化核心成员——中化集团财务有限责任公司合资组建。中宏保险成立于 1996 年 11 月，为近 300 万客户提供专业的金融保险服务。目前，中宏保险在上海、北京、广东、浙江、江苏、四川、山东、福建、重庆、辽宁、天津、湖北、河北、湖南和陕西等地的 50 多个城市稳步发展，不断迈向全国。中宏保险在中国保险市场深耕经营二十八年，致力于为公众提供稳健可靠、深受信赖和具有远见的保险产品和服务。

公司网址：[www.manulife-sinochem.com](http://www.manulife-sinochem.com)



## 宏利金融集团

宏利金融集团是国际领先的金融服务提供者，帮助客户实现“轻松选择，精彩生活”。宏利集团的全球总部位于加拿大多伦多，提供金融建议及保险业务。在加拿大、亚洲和欧洲称为“宏利”；在美国主要以“恒康”为名运营。通过宏利财富和资产管理，宏利在世界范围为个人、机构客户以及退休金计划成员提供全球投资、财务咨询和退休规划服务。截至 2023 年底，宏利拥有 38,000 余名员工，98,000 余名代理人和数千分销伙伴，为超过 3500 万客户提供服务。宏利在多伦多、纽约及菲律宾证券交易所的股票代号为 MFC，在香港联交所的股票代号为 945。

宏利集团各地机构提供业务不尽相同。更多资讯，请参考官网 [manulife.com](http://manulife.com)。

## 中国中化

中国中化控股有限责任公司（简称中国中化，英文简称 Sinochem Holdings）是由中国中化集团有限公司与中国化工集团有限公司联合重组而成，于 2021 年 5 月 8 日正式揭牌成立，为国务院国资委监管的国有重要骨干企业，员工 21 万人。

中国中化业务范围覆盖生命科学、材料科学、石油化工、环境科学、橡胶轮胎、机械装备、城市运营、产业金融等八大领域，在全球超过 150 个国家和地区设有生产基地和研发设施，以及完善的营销网络体系，旗下拥有 16 家境内外上市公司。截至 2023 年底，中国中化总资产 1.6 万亿元，全年营业收入超过 1 万亿元，位列 2024 年《财富》世界 500 强榜单第 54 位。

产业金融方面，中国中化拥有多个金融业务牌照，搭建产业和金融之间的桥梁，以“金融 + 科技”双轮驱动服务产业。

面向未来，中国中化将矢志打造世界一流综合性化工企业，不断提升可持续发展能力，为社会、客户、股东、员工创造最大价值，为行业发展、社会进步贡献力量。



## 2 服务概览

### 咨询安心

#### 视频健康咨询

健康问题, 7\*24 小时即刻应答

### 就医安心

#### 驻院代表服务

在国内众多知名公立医院国际部或特需部由驻院代表为客户提供现场协助就医服务

#### 就医直付 (直付网络内)

门诊 / 住院预约 + 直付

#### 门诊 / 住院预约 (直付网络外)

公立医院门诊 / 住院预约

#### 就医陪诊 (直付网络外)

公立医院就医专人陪同

#### 就医管家

MOVE PRO 会员权益

### 用药安心

#### 院外特药直付

专业特药药品网络, 费用直付

#### CAR-T 用药直付

完整用药支持, 费用直付

### 会诊安心

#### MDT 多学科会诊

多学科专家, 直接沟通重疾病例

#### 就医支持

国内 / 海外第二诊疗意见 + 海外就医安排

### 康复安心

#### 院后康复护理

出院安排, 专业护士上门, 专业康复指导

### 全球紧急救援

专业救援机构合作, 危机时刻使命必达

### MOVE PRO 会员权益

精彩礼遇, 掌握健康每一步

### 7\*24 服务热线

中英双语支持, 需求即刻应答

### 3 服务内容



#### 庞大资源网络

医疗网络遍布全球近 150 个国家，覆盖超过 130 万 + 家医疗机构，致力于为您提供先进、便捷的服务。



#### 便捷就医直付

医疗直付服务可以帮助您预约直付医疗网络内门诊就医，并让您在众多医疗机构中享受便捷、高品质的医疗服务，凭身份证件和个人专属的电子保险卡即可就医。



#### 驻院代表服务

在国内众多知名公立医院国际部或特需部由驻院代表为客户提供现场协助就医服务。



#### 院外特定药品

为您提供院外特定药品（含 CART 药品）在全国范围内的院外直付和全程冷链配送服务，DTP 药店网络覆盖全国。



#### 全球紧急救援

紧急救援为您提供包括紧急医疗转送或转运等在内的紧急服务，让您在最需要的时候获得及时贴心的帮助。



#### 健康管理服务

可享有丰富多样的健康管理服务，内容涵盖视频健康咨询、门诊预约、就医陪诊、住院预约、院后康复护理、MDT 多学科会诊、第二诊疗意见服务、海外就医安排，满足您的不同需求。



#### MOVE PRO 会员权益

可获得会员专享服务，包括就医管家、购药优惠、视频健康咨询等十余项健康管理服务。



#### 专属客服

7\*24 小时中英双语服务热线，无论您身处何地，一年 365 天都可以随时享受到不间断的贴心服务。



医疗网络遍布全球近 **150** 个国家  
覆盖超过 **130** 万 + 家医疗机构

**7\*24** 小时  
中英双语服务热线





## 4 重要提示

- ◎ 《中宏至尊无忧甄选版医疗保险》为不保证续保的保险产品，保险期间为一年，保险期间届满，您需要重新向我们申请投保本产品，并经我们同意，交纳保险费，获得新的保险合同。请您仔细阅读合同效力终止的相关条款，以确认您的合同是否处于有效状态。
- ◎ 请您仔细阅读保险合同所登载的保险责任相关条款，特别是保障区域、昂贵医院、预授权、责任免除等相关内容，以明确您享有的具体保障权益。
- ◎ 在您的保单成功承保后，您可以前往中宏保险 MOVE APP/ 小程序领取您的专属电子保险卡，电子保险卡作为合作医疗机构识别并提供相应医疗直付服务的凭证。
- ◎ 中宏保险的服务特约供应商——万欣和（上海）企业服务有限公司（以下简称“万欣和”），其签约的网络医疗机构将为您提供便捷的医疗服务。如果您的保险计划无法涵盖某些治疗项目或您的相关理赔费用已经达到保险合同年度给付限额，相关的费用需要由您自行承担。发生此类情况时，医院将直接与您结算或者如果万欣和已经把您的就诊费用代为支付给医院的，万欣和将会联系您并请您及时退还这笔就诊费用。
- ◎ 提供服务过程中可能需要被服务人配合向万欣和提供门诊病历、相关检查化验报告等涉及敏感个人信息的材料，被服务人可以决定是否提供。请注意保护个人信息，中宏保险不对被服务人本人直接将个人信息提供给万欣和的行为承担任何法律责任。
  - 如您遇到任何相关问题，请拨打 24 小时全球服务热线，我们将及时为您提供切实可行的解决方案。
  - 中宏保险 - 万欣和客户服务中心 ☎ (86) 021 6187 0285
  - 紧急救援专线 ☎ (86) 010 6410 5595
  - 您也可以通过电子邮件地址联系我们

## 5 医疗直付服务

### ✓ ▶ 预授权流程示意图

#### 第一步 启用电子保险卡

一旦您购买《中宏至尊无忧甄选版医疗保险》您可以前往中宏保险 MOVE APP/ 小程序领取您的专属电子保险卡，您于直付医疗机构就诊时，只需出示此卡连同您的带照片的有效身份证件，在保险合同的保障范围内的诊疗费用将通过中宏保险授权的万欣和与医疗机构直接结算。

您应妥善保管好电子保险卡，且该电子保险卡仅限被保险人本人使用，不得进行转借、出让、抵押等供他人使用的行为；否则，中宏保险及万欣和有权拒绝支付相应的理赔款或者向您追偿被冒名或借用而产生的理赔款，若构成保险合同解除或者无效情形的，被保险人的被服务人资格也将被取消。

#### 第二步 预授权

预授权，也称事先授权，在诊疗发生前，由中宏保险授权万欣和签发给被保险人的针对相关诊疗的书面批准函。

预授权并不能保证全额赔付，您还需支付您保障计划中涉及的自付部分，同时，此项治疗必须属于保险责任范围。如果您所接受的治疗或因此发生的费用不属于保险合同承保范围内，已授予的事先授权将被撤销，已经预付给您或者代您直接预付给第三方医疗机构的费用，您应当予以返还。

#### ▣ ▶ 需要预授权的项目

- 所有住院治疗或所有手术治疗（含门诊急诊手术）
- 首次门诊肾透析、门诊恶性肿瘤电疗、放疗或化疗治疗
- 预计单次就医超过 5,000 元人民币的药品、检查、治疗、医疗设备
- 康复治疗和专业护理
- 临终关怀
- 艾滋病或感染人体免疫力缺乏病毒住院治疗
- 精神疾病治疗
- 器官移植
- 紧急救援
- 院外特定药品治疗（含 CAR-T 药品）
- 质子重离子治疗

注：如未申请预授权，则可能导致理赔金额扣减或拒赔。

#### ① 网络内医院

#### ② 医师推荐治疗方案

#### ③ 医院递交医学相关材料给万欣和

#### ④ 万欣和确认事先授权金额并告知医院

#### ① 网络外医院

#### ② 医师推荐治疗方案

#### ③ 请您的医生或医院填写事先授权表格，并准备医疗证明文件（如病历、检查结果等）

#### ④ 将所有文件发送到您的专属客服邮箱或通过 MOVE APP/ 小程序提交

#### ⑤ 万欣和确认您的事先授权金额

##### 事先授权材料

- 事先授权申请表
  - 病历
  - 检查报告
- 预授权表格可以联系中宏 - 万欣和客户服务中心获取

考虑到急症情况下的事先授权难以实行，您或您的家人可以先垫付入院押金办理入院手续，并在该急症情况发生后 48 小时内联系中宏 - 万欣和客户服务中心补做预授权申请。

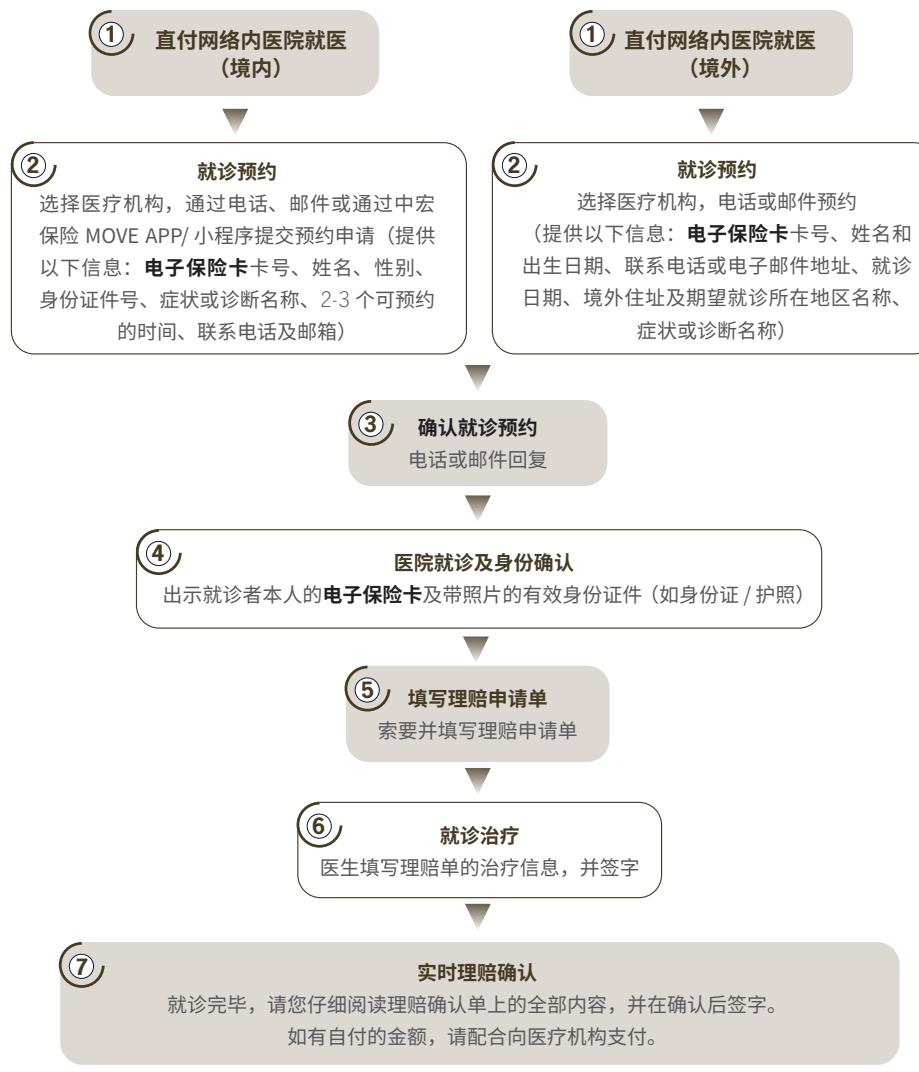
您可以通过以下方式联系我们或登录中宏保险 MOVE APP/ 小程序，通过健康版块进入高端医疗服务专区进行预授权申请

📞 (86) 021 6187 0285

✉ manulife-sinochem@mshasia.com

### 第三步 就医及理赔服务

#### ► 直付方式门 / 急诊就医流程



#### ► 直付方式住院流程

##### ① 直付网络医院住院 (境内)

##### ① 直付网络医院住院 (境外)

##### ② 住院事先申请 当医生建议您住院后, 请您配合在您预定开始住院前 3-5 天联系客服中心提出申请, 填写预授权申请表, 填写完毕后请发送回客服中心。

##### ③ 预授权批准表及担保函的签发 当确认就诊项目和预估费用在保险理赔范围内时, 万欣和将联系并向医院发送预授权申请批准表及担保函, 并注明授权批准金额。

##### ③ 预授权未批准 治疗不在理赔范围之内时, 我们将拒绝您的住院申请。发生这种情况后, 您还可以选择继续住院治疗, 但需要自行支付此次住院期间的医疗费用。

##### ④ 入院及身份确认 住院登记当天, 请出示您的电子保险卡和有效证件 (如身份证 / 护照), 医院会确认您的有效身份。

##### ⑤ 住院费用的预审 出院前对您的住院账单进行预审核, 如有自付的金额, 请配合向医疗机构支付。

##### ⑥ 出院

■ 预授权的理赔结果仅为依据您的保单做出的初步判断, 如理赔资料经审核确定已经支付给医疗机构的费用不在您的保险责任范围内, 您应当返还该部分超出保障范围的理赔费用。

■ 您可以通过以下方式联系我们或登录中宏保险 MOVE APP/ 小程序, 通过健康版块进入高端医疗服务专区进行预授权申请

📞 (86) 021 6187 0285 📩 manulife-sinochem@mshasia.com

■ 直付网络医院名录您可以登录中宏保险 MOVE APP/ 小程序, 通过健康版块进入高端医疗服务专区查询最新直付医疗网络或通过中宏保险 - 万欣和客服热线进行查询。



## ▶ 自行付费方式就医流程

若您需要前往非直付医疗机构就诊，亦可为您提供直付网络外公立医院门诊预约服务，详情请参见本服务指南健康管理服务部分。前往非直付医疗机构就医，需由您先行承担医疗费用，并在就诊结束后向我们申请事后理赔（如就诊项目属保障范围内）。申请事后理赔时，您需要在治疗后 180 天之内递交以下材料：

- ▶ 1. 填写完整并签名的理赔申请表
- ▶ 2. 被保险人身份证明（护照 / 身份证复印件 / 出生医学证明 / 户口本）
- ▶ 3. 所有相关医疗费用的原始发票 / 正式收据，相关医疗费用清单 / 处方
- ▶ 4. 门急诊就医记录册（含首诊病历），诊断证明 / 出院小结原件
- ▶ 5. 相关的检查 / 检验报告
- ▶ 6. 其它必要材料

■ 3000 元（含）以下理赔申请，可登录中宏保险 MOVE APP/ 小程序，通过健康版块进入高端医疗服务专区进行在线理赔申请。

■ 如资料齐全，我们将在 8 个工作日内跟您确认理赔结果。否则，我们将会通过邮件及致电的方式通知您进一步补充理赔资料。

您可以通过以下方式联系我们索取理赔申请表：

📞 (86) 021 6187 0285      📩 manulife-sinochem@mshasia.com

寄件地址：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    中宏服务小组收  
邮编：200127

## 6 驻院代表服务

在国内众多知名公立医院国际部或特需部由驻院代表为客户提供现场协助就医服务

### 上海

复旦大学附属华山医院国际医疗中心  
复旦大学附属华山医院东院涉外门诊  
瑞金医院特需医疗保健中心  
上海儿童医学中心特诊部  
复旦大学附属儿科医院国际门诊  
上海市第六人民医院国际医疗中心  
复旦大学附属华东医院特需门诊部  
上海市第一人民医院国际医疗保健中心  
上海交通大学医学院附属新华医院镜朗  
高级专家诊疗中心  
复旦大学附属中山医院国际医疗部  
上海中医药大学附属曙光医院浦东新院特需门诊  
上海中医药大学附属曙光医院浦西特需门诊  
上海中医药大学附属龙华医院特需门诊部  
上海东方医院特诊部  
复旦大学附属肿瘤医院浦西院区

### 广州

中山大学附属第一医院特需部  
南方医科大学南方医院惠侨楼

### 深圳

北京大学深圳医院特诊门诊  
香港大学深圳医院国际诊疗中心

### 成都

四川省国际医院 / 四川大学华西  
医院特需国际医疗中心

### 武汉

华中科技大学同济医学院附属  
协和医院国际门诊部

### 北京

中日友好医院国际医疗部  
北京协和医院国际医疗部  
北京协和医院西单院区国际医疗部  
北京安贞医院特需部  
首都医科大学附属北京友谊医院国际医疗部  
首都医科大学附属北京朝阳医院特需门诊

### 大连

大连市友谊医院国际医疗部

### 温州

温州医科大学附属第一医院

### 网络内公立医院驻院代表服务内容

#### 客户服务

- ①根据医院的规则接待客户
- ②协助客户预约
- ③帮助客户解答相关问题
- ④客户就诊引导

#### 理赔相关服务

- ①协助客户填写直付理赔申请表
- ②根据保险卡上内容信息相关资  
料收取客户免赔额或自付额

#### 预授权

- 完成预授权资料的收集
- 协助进行预授权申请

#### 陪同就诊服务

- 根据实际情况，安排外籍客户就诊  
陪同及翻译工作

#### 备注：

- ① 驻院代表工作时间：  
8:30-16:30（工作日）
- ② 特殊驻院代表服务需提前联系  
中宏保险 - 万欣和客服热线



## 7 恶性肿瘤院外特定药品直付服务

► 根据您提供的病理报告、药品处方等资料，我们将为您提供保险产品所保障的药品目录中的院外特定药品直付服务，并提供全程冷链配送。

### 申请资料递交

获得处方，向中宏 - 万欣和客服中心致电或邮件提出院外特定药品直付服务申请（提供医院开具的合格处方单及相关病历资料）

### 资料递交

向万欣和递交完整药品申请材料

### 配送信息确认

将收到院外特定药品直付服务的订单确认通知，  
并确认相关配送信息

### 药品配送

确认患者的取药地点后，协调取药药房，为患者完成配送  
注：药品配送服务由中宏保险其他特约服务商提供

► 院外特定药品直付服务仅限中国大陆地区提供。该服务可能因服务商合作药房断货，导致不能及时提供药品；或因国家法令、政策变化，造成服务商不能提供约定的服务。详细服务内容请咨询中宏保险 - 万欣和客户服务中心。

► 您可以通过以下方式联系我们：

📞 (86) 021 6187 0285 📩 manulife-sinochem@mshasia.com

院外特定药品赔付范围清单：以中宏保险官方网站 [www.manulife-sinochem.com](http://www.manulife-sinochem.com) 最新公布信息为准。

## 8 恶性肿瘤 CAR-T 药品直付服务



您可以通过以下方式联系我们：

电话 (86) 021 6187 0285 | 邮箱 manulife-sinochem@mshasia.com

CAR-T 药品赔付范围清单：以中宏保险官方网站 [www.manulife-sinochem.com](http://www.manulife-sinochem.com) 最新公布信息为准。



## 9 紧急救援服务

项目	限额
医疗转送 医疗转运 遗体送返	每次给付限额等值 1,800,000 美元
未成年子女返还居住地	公共交通工具费用（高铁限二等座火车票、飞机限单程经济舱机票）
直系亲属探病及住宿	公共交通工具费用（高铁限往返二等座火车票一张、飞机限往返经济舱机票一张） 中国境外及港澳台地区住宿费：每日限额等值 250 美元 且每次事件限额等值 1,000 美元； 中国大陆住宿费：每次事件限额等值 400 美元。
在中国境外及港澳台地区的紧急救援，直系亲属探病及住宿和未成年子女返还居住地的累计次限额为等值 15,000 美元。	
中宏保险将通过授权的救援机构（以下简称“救援机构”）向您提供上述服务，实际发生的救援费用的承担以保险合同的约定为准。	
详细内容及相关责任免除条款，可拨打紧急救援专线 电话 (86) 010 6410 5595 获取详情	



## 10 健康管理服务

### 视频健康咨询

**服务内容:** 若您有健康问题需要咨询时, 可随时随地使用 7\*24 视频健康咨询服务, 全科医生为您视频连线, 提供健康建议和用药建议

**启动条件:** 在保险期间内且保单等待期后

**服务次数:** 不限次 / 保险期间

**服务流程:**

- ① 登录服务界面: 在保险期间内且保单等待期后, 若您有视频问诊需求, 可使用投保时提交的手机号注册并登录中宏保险 MOVE APP/ 小程序, 通过健康版块进入高端医疗服务专区进行激活
- ② 发起视频通话: 您可以点击【呼叫医生】发起视频通话, 待医生接通后即可开启视频健康咨询服务

### 门诊预约

**服务内容:** 为您提供直付医疗网络外的门诊预约服务

**启动条件:** 在保险期间内且保单等待期后

**服务次数:** 直付网络外, 3 次 / 保险期间, 限公立医院

**服务流程:**

- ① 服务申请: 在保险期间内且保单等待期后, 若您有门诊预约服务需求, 可登录中宏保险 MOVE APP/ 小程序, 通过健康版块进入高端医疗服务专区进行服务申请
- ② 确认需求: 我们在接到服务申请电话后, 将即时与您沟通明确服务需求
- ③ 预约反馈: 直付网络外的公立医院预约申请, 经您确认同意后, 我们将在接到预约需求后协助您完成门诊预约, 并将给您发送预约信息

**注意事项:**

- ① 直付网络外预约可提供全国主要城市公立三甲医院副主任及以上级别的专家门诊预约, 可指定医院科室, 不可指定专家; 不包含产科相关服务, 如建档等
- ② 服务需提前 5 个工作日预约
- ③ 如因专家停诊或其他不可抗力因素, 导致不能按时提供预约服务, 我们将为您安排最近的一次预约
- ④ 直付网络外预约就诊过程中, 需要您先自行承担就诊费用, 再提交事后理赔。相关流程请参照 P14【自行付费方式就医流程】

## 就医陪诊

**服务内容：**为您提供直付医疗网络外门诊就医陪诊服务

**启动条件：**在保险期间内且保单等待期后

**服务次数：**3 次 / 保险期间

**服务流程：**

- ① **服务申请：**在保险期间内且保单等待期后，若您有就医陪诊服务需求，在 MOVE APP/ 小程序申请“门诊预约”服务时，同步提出服务申请
- ② **确认需求：**我们在接到服务申请电话后，将即时与您沟通明确服务需求并收集您的就诊医院、时间、地点等信息用于服务安排
- ③ **预约反馈：**经您确认同意后，我们将在 3 个工作日内完成服务安排并将陪诊信息通过短信形式发送至您手机号

**注意事项：**

- ① 本服务覆盖城市限中宏营业机构所在地
- ② 本服务需提前 3 个工作日提出服务申请，每次陪诊服务时长为 4 小时
- ③ 若您提交的就医陪诊服务需求需要取消，需提前至少 1 个工作日致电取消服务。若取消成功，则视为该服务尚未使用；就诊当日不可取消陪诊服务
- ④ 若您因个人原因未按时前往就诊且未按约定取消，则视为本次服务权益已使用

## 院后康复护理

**服务内容：**若您因疾病或意外导致入院并接受治疗的，在您出院后，将为您提供全方位的院后康复护理服务

**启动条件：**在保险期间内且保单等待期后，因疾病或意外导致入院接受治疗（不限制疾病或意外种类）

**服务次数：**

服务内容	服务次数
出院交通安排及陪护	1 次 / 年
院后康护指导书	1 次 / 年
院后居家上门康复指导	3 次 / 年
院后居家上门护理服务	3 次 / 年
院后远程居家康护跟进及指导	不限次（服务启动后 180 天内）
医疗网络内公立医院康复科预约服务	3 次 / 年

**服务流程：**

- ① **服务申请：**在保险期间内且保单等待期后，若您有服务需求，可使用投保时提交的手机号注册并登录中宏保险 MOVE APP/ 小程序，通过健康版块进入高端医疗服务专区进行服务申请
- ② **确认需求：**我们在收到服务申请后，将会安排个案管家与您联系，沟通服务需求并开展服务评估
- ③ **服务预约：**评估通过后，我们将根据您的需求安排相应服务

## 住院预约

**服务内容：**为您提供直付网络外三甲医院的住院协调服务，协助您解决住院难的困惑

**启动条件：**在保险期间内且保单等待期后，持有《住院通知单》

**服务次数：**直付网络外，1 次 / 保险期间

**服务流程：**

- ① **服务申请：**在保险期间内且保单等待期后，若您有住院需求，可登录中宏保险 MOVE APP/ 小程序，通过健康版块进入高端医疗服务专区进行服务申请
- ② **确认需求：**我们在接到服务申请电话后，将即时与您沟通明确服务需求
- ③ **预约反馈：**经您确认同意后，我们将在接到预约需求后的 10 个工作日内向您反馈预约情况

**注意事项：**

- ① 如您选择直付网络外住院预约服务，需要您先自行承担就诊费用，相关流程请参照 P14 【自行付费方式就医流程】

## MDT 多学科会诊

**服务内容：**若您罹患或怀疑罹患保险合同约定的特定疾病时，将由个案管家根据病情为您安排北京、上海、广州、成都等主要城市权威三甲医院副主任级别及以上医生组成专家小组，开展多学科会诊，包括外科、内科、影像科、病理科及其他相关科室

**启动条件：**在保险期间内且保单等待期后，罹患或疑似罹患保险合同约定的特定疾病（以二级及以上公立医院出具的诊断证明为准）

**服务次数：**1 次 / 保险期间

**服务流程：**

- ① **服务申请：**在保险期间内且保单等待期后，若您有服务需求，可使用投保时提交的手机号注册并登录中宏保险 MOVE APP/ 小程序，通过健康版块进入高端医疗服务专区进行服务申请
- ② **确认需求：**我们在收到服务申请后，将会安排个案管家与您联系，沟通服务需求并开展服务评估
- ③ **服务预约：**评估通过后，我们将根据您的需求启动服务预约。为确保服务顺利进行，您需协助提供必要的诊断证明、病理报告、影像资料等相关病历信息。权威专家团队将在 10 个工作日内组建完成
- ④ **出具报告：**在会诊结束 5 个工作日内我们将为您出具详细的会诊报告

## 第二诊疗意见

**服务内容：**在客户获得第一医疗意见的基础上，可以协助客户咨询万欣和国内服务网络内的第三方医疗机构或专业医生的意见，获得关于病情诊断或治疗的第二次专业建议。若客户罹患或怀疑罹患保险合同约定的特定疾病时，我们亦可以推荐海外医院和专家根据客户病历资料为您进行二次诊断，帮助进行现有诊断和治疗方案的确认和完善

**启动条件：**①临床诊断不确定或诊断意见不一致；②重大疾病或复杂疾病的治疗方案不确定；③是否做手术或手术方案不一致

**服务次数：**国内二诊不限次数，海外二诊限1次 / 保险期间

### 服务流程：

#### 国内二诊：

- ① 服务申请：在保险期间内且保单等待期后，若被服务人有国内二诊服务需求，可致电中宏 - 万欣和客服热线进行服务申请
- ② 服务提供：万欣和将为您推荐最合适的专家进行第二次医学诊断。一旦您确认联系万欣和推荐的专家，万欣和将提供以下3种途径以获取第二诊疗意见：①面对专家会诊；②视频会诊；③书面二次诊疗报告。

#### 海外二诊：

- ① 服务申请：在保险期间内且保单等待期后，若被服务人不幸罹患或疑似罹患保险合同约定的特定疾病，可使用投保时提交的手机号注册并登录中宏保险 MOVE APP/ 小程序，通过健康版块进入高端医疗服务专区进行服务申请
- ② 确认需求：我们在收到服务申请后，将会安排个案管家与您联系，沟通服务需求并开展服务评估
- ③ 启动服务：评估通过后，我们将根据您的需求启动服务预约。根据病情，我们将遴选海外顶级医疗机构 / 医生供您选择
- ④ 病历收集：为确保服务顺利进行，您需协助提供必要的诊断证明、病理报告、影像资料等相关病历信息。我们会将您提供的所有疾病信息材料进行整理并翻译，并发送至选定的医疗机构 / 医生
- ⑤ 出具报告：我们将在12-18个工作日内向您出具海外专家第一轮医学报告，您可以在获取报告后向海外专家追加提问不超过3个问题。问题解答后，服务结束

### 服务流程：

- ① 服务申请：在保险期间内且保单等待期后，若您有服务需求，可使用投保时提交的手机号注册并登录中宏保险 MOVE APP/ 小程序，通过健康版块进入高端医疗服务专区进行服务申请
- ② 确认需求：我们在收到服务申请后，将会安排个案管家与您联系，沟通服务需求并开展服务评估
- ③ 启动服务：评估通过后，我们将根据您的需求启动服务预约。根据病情，我们将遴选海外顶级医疗机构 / 医生供您选择
- ④ 预约专家：我们将在7-10个工作日内完成专家预约，预约成功后，出具医生预约信及费用评估函
- ⑤ 协助准备签证：签证申请成功后，我们将协助机票预订、国外住宿推荐及预订协助
- ⑥ 行前指导：国外生活的相关注意事项
- ⑦ 用车服务：医院所在城市接送机各一次，并提供5天、每天8小时的陪同、翻译及就医相关的用车服务

## MOVE PRO 会员权益

**服务内容：**中宏至尊无忧甄选版医疗保险的投保人和被保险人，若认证成为MOVE PRO 会员，您可获得会员专享服务，包括就医管家、视频健康咨询等十余项健康管理服务

### 服务流程：

在保险期间内且保单等待期后，您可使用投保时提交的手机号注册并登录中宏保险 MOVE APP/ 小程序，通过健康版块进入对应页面使用服务权益

**特别说明：**中宏保险对MOVE活动规则享有解释及修改权，具体以《MOVE宏运会会员章程》为准，详见MOVE APP/ 小程序 > 我的 > 使用帮助

- 健康管理服务为中宏保险特约服务商提供。相关健康咨询意见仅供参考，不能取代医学诊断。中宏保险不对医疗健康服务承担任何法律责任。
- 健康管理服务所对应保险合同终止或失效，健康管理服务同时失效。
- 健康管理服务将在对应的医疗网络内实施，涵盖国内外主流权威医院。我们将在收到您的服务申请后与您具体沟通服务事宜。

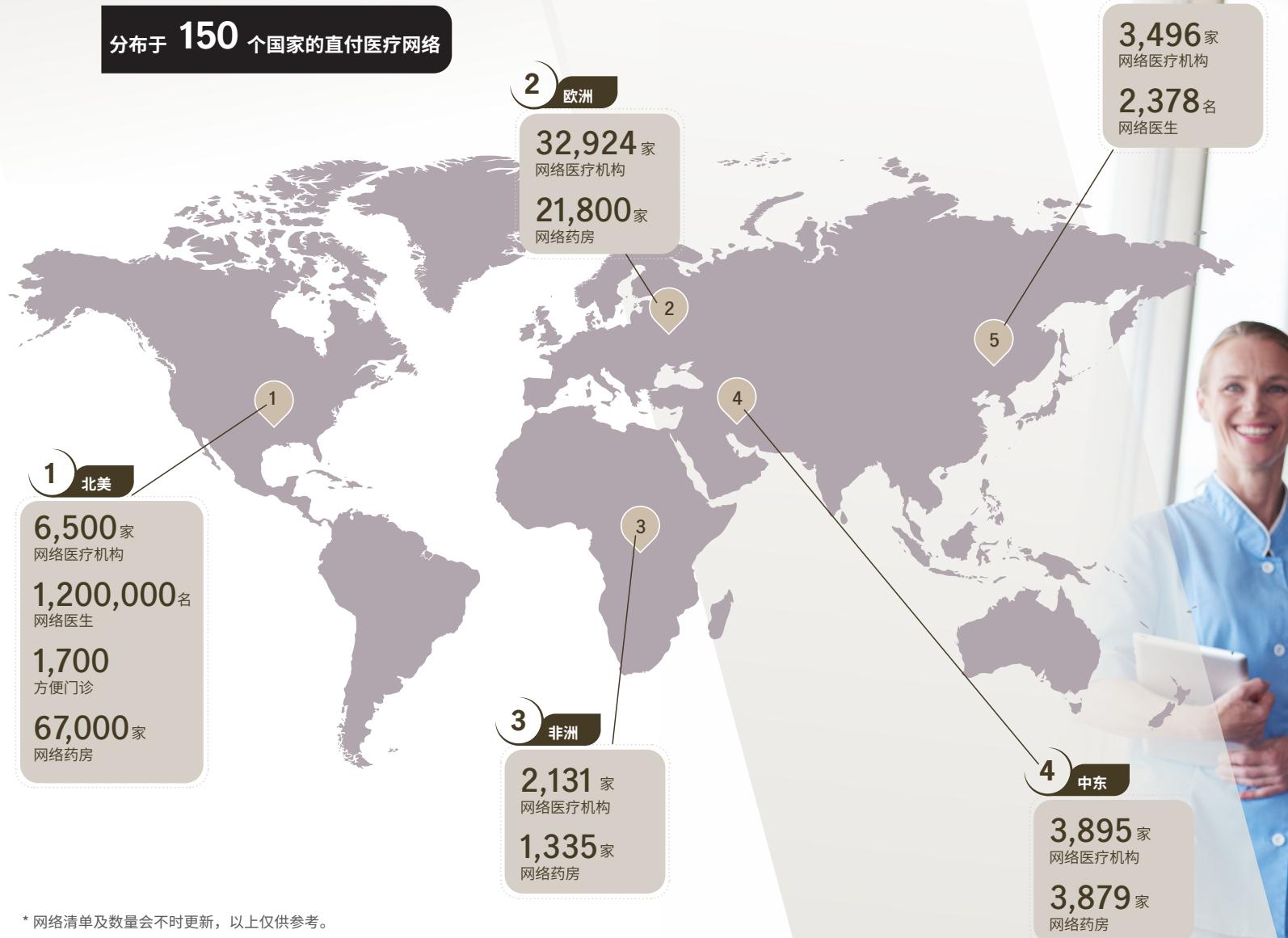
## 海外就医安排

**服务内容：**若您罹患或怀疑罹患保险合同约定的特定疾病时，我们将为您推荐海外顶级医疗机构与专家，并进行预约安排、海外医疗咨询、病历资料的协助收集翻译、医疗签证办理协助、境外行程安排、境外生活与就医翻译陪同、归国后的跟踪随访等

**启动条件：**在保险期间内且保单等待期后，罹患或疑似罹患保险合同约定的特定疾病（以二级及以上公立医院出具的诊断证明为准）

**服务次数：**1次 / 保险期间

## 11 直付医院网络介绍



\* 网络清单及数量会不时更新，以上仅供参考。

\* 您可以登录中宏保险 MOVE APP/ 小程序，通过健康版块进入高端医疗服务专区查询  
最新直付医疗网络或通过中宏保险 - 万欣和客服热线进行查询。



## ▶ 亚洲直付医疗网络

3,496家  
网络医疗机构

2,398名  
网络医生

1,629家网络医疗机构

中国大陆

1,103家网络医疗机构  
2,261名网络医生

香港

36家网络医疗机构  
117名网络医生

澳门

19家网络医疗机构

台湾

57家网络医疗机构

泰国

316家网络医疗机构

新加坡

8家网络医疗机构

菲律宾

33家网络医疗机构

印度尼西亚

28家网络医疗机构

马来西亚

25家网络医疗机构

柬埔寨

40家网络医疗机构

越南

18家网络医疗机构

日本

164家网络医疗机构

韩国

1家网络医疗机构

文莱

3家网络医疗机构

老挝

2家网络医疗机构

蒙古

1家网络医疗机构

孟加拉

12家网络医疗机构

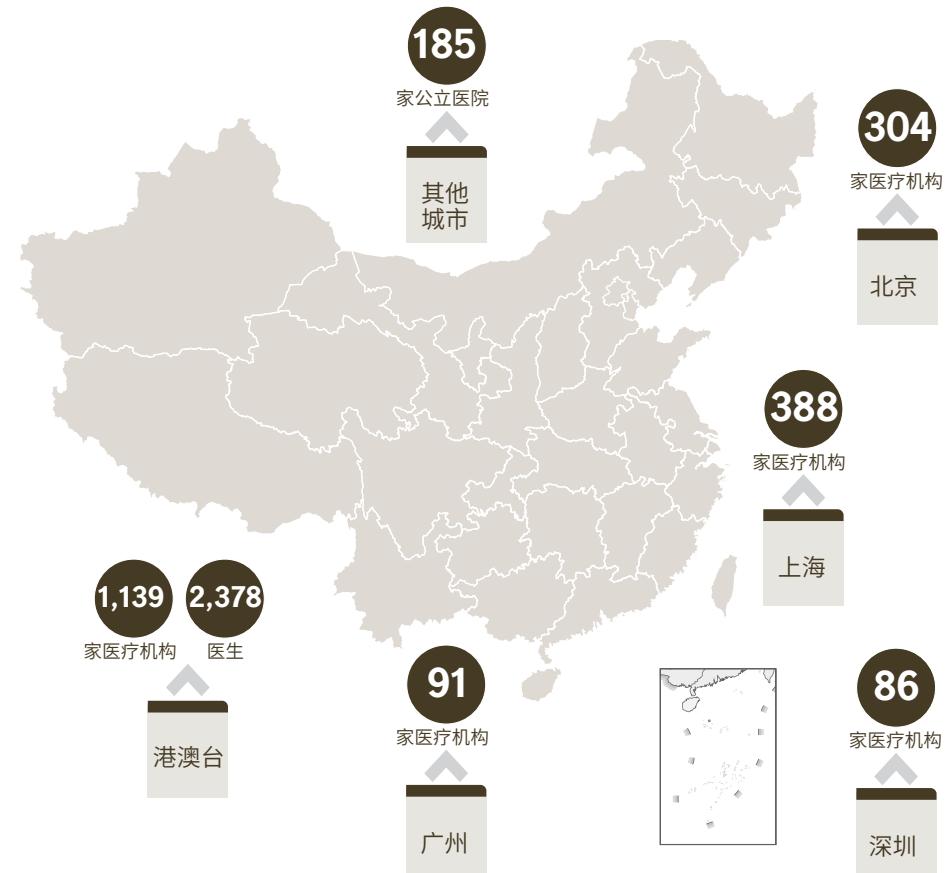
缅甸



## ▶ 国内直付医疗网络

2,768家机构  
(中国大陆 1,629家)

- 覆盖 70+ 城市
- 紧跟客户步伐，不断扩大网络范围
- 知名公立医院、合作医院质量严格监管



\* 网络清单及数量会不断更新，以上仅供参考。

\* 您可以登录中宏保险 MOVE APP/ 小程序，通过健康版块进入高端医疗服务专区查询最新直付医疗网络或通过中宏保险 - 万欣和客服热线进行查询。



## 12 常见问题与解答

### 1. 理赔常见问题与解答

**问：**在递交事后理赔申请后，怎样进行理赔？需要多久可以收到理赔款？

**答：**通常情况下需要 8 个工作日来处理一个资料完整的理赔案件（提交了所有必须的理赔资料）。万欣和会通过银行转账的方式将理赔款划至您理赔表上指定的人民币账户。

**问：**如果我不同意理赔的结果该怎么办？

**答：**您可以在收到理赔结果后的 60 天内向 (86) 021 6187 0285 客服热线提交理赔复核申请。

**问：**我的理赔款能否以外币形式支付到我的外币账户？

**答：**除国际医疗援助服务的保险金以美元计算外，保险金均以人民币支付。

**问：**什么是既往症？

**答：**既往症：指在保单生效之前被保险人已患有的且已知晓的有关疾病或症状。中宏保险在承保时已知晓并做出书面认可的不在此限。

### 2. 预授权常见问题与解答

**问：**预授权的意义何在？

**答：**在接受某些非紧急治疗之前，审查此治疗的医学必要性及医疗费用的合理性；通过预授权您能初步知道面临的治疗是否能得到妥善的理赔。关于必须获得预授权的治疗项目列表及流程，请参阅本服务指南预授权相关部分。

**问：**获得预授权需要多久？

**答：**在预授权所需材料齐全后的 48 个工作小时内给予答复。但是，对于复杂治疗和医院预估总费用较高的授权，将需要更多时间来审查并回复，通常不超过 5 个工作日。

**问：**如果情况紧急，无法及时申请事先授权时如何处理？

**答：**若紧急情况下无法及时申请预授权，您需要自接受治疗后 48 小时内通知客服中心 (86) 021 6187 0285，并补做预授权申请。

### 3. 直付网络医院常见问题与解答

**问：**如果我在就诊中使用了直付服务，是不是说明我的此项就诊可以全额理赔？

**答：**不是的。我们将根据实际收到的理赔材料进行最终的责任和费用审核。

### 4. 院外特定药品直付服务常见问题与解答

**问：**什么是院外特定药品直付服务？

**答：**院外特定药品直付服务是指，您经过专家就诊获得经过医学合理性审查的处方，在院外药房进行院外特定药品购买时，我们将协助您进行药品购买，并将所购药品配送到您指定地点。同时，在药品购买过程中，您无需支付相关的费用（具体院外特定药品清单和费用额度参考您的保险合同）。

**问：**院外特定药品如何申请？

**答：**当您在中国大陆地区经过就诊获得有效处方后，您可以拨打 (86) 021 6187 0285 进行院外特定药品直付服务申请。

**问：**申请院外特定药品直付服务，需要提交哪些资料？

**答：**您需要递交处方的影印件，就诊病历或出院小结，相关检验、检查报告单，肿瘤病理报告等。部分药品还需要相应的基因检测报告等。

**问：**申请后，一般多久能取得药品？

**答：**一般在您递交完整院外特定药品直付服务申请资料的 2-3 日内，我们会与您进行订单确认，包括本次药品购买药房、药品配送时间、配送地点等。您可以指定药品配送地点和配送时间，但具体送达时间将视您指定配送地点位置及当地交通状况。

**问：**会出现买不到药的情况吗？

**答：**一般情况下我们都能为您找到能购买药品的药房。但是如果该种药品因为厂方原因导致全国性断货的，此种情况下，有可能无法为您买到该药品。

**问：**院外特定药品直付服务中需要支付药款吗？

**答：**只要您的药款属于保险责任，您无需支付任何药款。但本次购药发票我们将代为收取，作为本次您的理赔凭证材料。

**问：**如何保证院外特定药品直付服务中配送药品的质量？

**答：**我们的药品均从正规药房渠道购买，将会告知您本次购药的药房。同时，我们有专业的院外特定药品冷链配送设施，确保您在取得药品时的药品质量。

### 5. 健康管理服务常见问题与解答

**问：**如何预约直付医疗网络外门诊 / 住院就医？

**答：**您可以登录中宏保险 MOVE APP/ 小程序，通过健康版块进入高端医疗服务专区进行服务申请。

**问：**如果我申请了院后康复服务中的出院交通安排，是否会有陪护人员？

**答：**会的，出院当天我们会安排陪护人员协助、指引您办理出院手续，并会全程陪同您返回家中，在途中密切关注您的生命体征变化、安全及舒适状况，并随时给予指导。

**问：**MDT 多学科会诊服务后出具的会诊报告会不会看不懂？

**答：**我们会安排专业的医生向您提供后续的报告解读服务，为您详细讲解医生的建议及相关疾病的治疗方案。

**问：**海外第二诊疗意见书可以选择视频形式吗？

**答：**本服务以书面形式为主，您可提出视频二诊申请，具体形式根据选择医院情况和双方时间来确定是否可以提供。



## 13 昂贵医院列表

\* 因国家 / 地区医院不同，直付服务和医院的适用与否、提供直付的方式均可能不同，  
具体请咨询中宏保险 - 万欣和客服热线。

### 昂贵医院包括

- 百汇医疗集团
- 和睦家医疗集团下属医院及诊所（除上海以外的其他城市）
- 上海东方国际医疗中心
- 莱福士医疗集团包括但不限于以下六家医疗机构：
  - 南京、北京、天津、天津泰达、深圳、大连莱福士医疗中心  
(原名：南京、北京、天津、天津泰达、深圳、大连国际SOS中心)
- 香港港安医院
- 香港养和医院
- 香港明德医院
- 西部外科学院 / 国际外科手术中心（上海、广州、佛山）
- 鹰阁医院
- 伊丽莎白医院
- 上海天坛普华医院 / 北京天坛普华医院
- 全康医疗包括以下诊所：1、上海全康医疗 - 浦西诊所；2、上海众康医疗 - 浦东诊所
- 上海沃德医疗中心
- 北京国际医疗中心
- 北京港澳国际医务诊所
- 北京明德医院
- 曜影医疗包括但不限于以下三家诊所：
  - 1、上海商城门诊部（上海戴是凯康复医学门诊部有限公司）
  - 2、黄浦滨江门诊部
  - 3、前滩世贸门诊部（上海曜荣门诊部有限公司）
- 北京新世纪集团包括但不限于以下七家医疗机构：
  - 1、北京新世纪妇儿医院
  - 2、北京新世纪荣和儿科门诊部
  - 3、北京新世纪儿童医院
  - 4、成都新世纪妇女儿童医院有限公司
  - 5、青岛新世纪妇儿医院有限公司
  - 6、天津和平新世纪妇儿医院有限公司
  - 7、苏州新世纪儿童医院有限公司

## 14 联系我们

■ 预授权、医疗直付、理赔等相关问题，请通过以下方式联系中宏保险 - 万欣和客服中心  
7\*24 小时 365 天服务热线  
📞 (86) 021 6187 0285 📩 manulife-sinochem@mshasia.com

### 寄件地址：

■ 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 中宏服务小组收  
✉ 200127

### 紧急救援相关问题，可拨打以下紧急救援专线

■ 📞 (86)010 6410 5595

### 重要提示：

- 本产品提供的服务由我们授权的健康管理服务机构提供，最终解释权归中宏保险所有。
- 本产品的恶性肿瘤院外特定药品直付服务、恶性肿瘤 CAR-T 药品直付服务由上海镁信健康科技集团股份有限公司提供，紧急救援服务由上海奥私礼商务管理有限公司提供，视频健康咨询服务由北京和缓医疗科技有限公司提供，直付网络外的门诊预约、就医陪诊、住院预约服务以及就医管家服务由上海善恩健康管理服务有限公司提供，院后康复护理由上海扶理健康管理咨询有限公司提供，MDT 多学科会诊由北京启泰元康健康管理有限公司提供，海外第二诊疗意见、海外就医安排由好人生（上海）健康科技有限公司提供。
- 随着中宏保险健康管理体系的运营及完善，相关内容有可能变更或扩展。如有变更或扩展，中宏保险将通过官方网站、中宏保险微信公众号、MOVE APP 等官方途径提前发布相关的修订内容。
- 本产品指定的第三方服务方可能会处理您的相关个人信息，个人信息范围以为您提供健康管理服务合理且必须为标准，您可通过中宏保险官方网站查询供应商目录了解该服务方处理您个人信息的种类、目的及处理方式等。
- 本服务指南不是保险合同的一部分，我们提供的服务可能因您的保障计划而异，具体保障计划及您应享有的权益，请参见您的保险合同。



# 附件一

## CAR-T 药品直付服务指定医疗机构

序号	省份	医院名称
1	安徽	安徽省立医院西区
2	北京	北京大学肿瘤医院
3	北京	北京协和医院
4	北京	中国人民解放军总医院（东院）
5	北京	中国人民解放军总医院（西院）
6	北京	北京大学第三医院
7	重庆	重庆大学附属肿瘤医院
8	重庆	中国人民解放军陆军军医大学第二附属医院（新桥医院）
9	福建	厦门大学附属第一医院
10	广东	广东省人民医院
11	广东	香港大学深圳医院
12	广东	中山大学肿瘤防治中心
13	广东	中山大学附属肿瘤医院
14	广东	南方医科大学南方医院
15	广东	南方医科大学珠江医院
16	河南	河南省肿瘤医院
17	河南	郑州大学第一附属医院
18	河北	河北医科大学附属第四医院
19	黑龙江	哈尔滨血液病肿瘤研究所
20	湖北	华中科技大学同济医学院附属协和医院
21	湖北	华中科技大学附属同济医院（光谷）
22	湖北	华中科技大学附属同济医院（中法）
23	湖北	华中科技大学同济医学院附属同济医院（本部）
24	湖南	湖南省肿瘤医院
25	湖南	中南大学湘雅医院
26	甘肃	兰州大学第二医院血液一区
27	江苏	江苏省人民医院
28	江苏	苏州大学附属第一医院
29	江苏	徐州医科大学附属医院

序号	省份	医院名称
30	江苏	江苏省肿瘤医院
31	江西	南昌大学第一附属医院东湖院区
32	辽宁	大连医科大学附属第二医院
33	辽宁	中国医科大学附属第一医院
34	山东	山东大学齐鲁医院
35	山东	山东省肿瘤医院
36	山东	青岛大学附属医院市南院区
37	山西	山西省肿瘤医院
38	陕西	西安交大一附院
39	陕西	空军军医大学西京医院
40	上海	上海交通大学医学院附属瑞金医院
41	上海	复旦大学附属中山医院
42	上海	海军军医大学第一附属医院（长海医院）
43	上海	上海交通大学医学院附属新华医院
44	上海	上海市同济医院
45	四川	四川大学华西医院
46	四川	四川省肿瘤医院
47	天津	天津市第一中心医院
48	天津	天津医科大学总医院
49	天津	中国医学科学院血液学研究所血液病医院
50	天津	天津市肿瘤医院
51	新疆	新疆医科大学附属第一医院
52	云南	云南省第一人民医院
53	浙江	温州医科大学附属第一医院
54	浙江	中国科学院大学附属肿瘤医院 / 浙江省肿瘤医院
55	浙江	浙江大学医学院附属第二医院
56	浙江	浙江大学医学院附属第一医院
57	浙江	浙江大学医学院附属杭州市第一人民医院
58	浙江	浙江大学附属第一医院血液科庆春院区

具体以中宏保险官方网站 [www.manulife-sinochem.com](http://www.manulife-sinochem.com) 最新公布信息为准。