



中宏爱无忧少儿高端医疗保险 客户服务指南



欢迎

感谢您选择《中宏爱无忧少儿高端医疗保险》。

我们致力于为您的宝贝提供健康医疗服务，在甄选优质医疗网络资源的同时，确保您的宝贝拥有尊贵私密的服务体验，助您的宝贝畅享高品质生活。

本服务指南旨在帮助您了解《中宏爱无忧少儿高端医疗保险》所涵盖的健康医疗服务，并指导您如何使用这些服务。

愿您和您的宝贝拥有健康美好的每一天！

目 录

1 公司介绍	01
2 合作服务商介绍	03
3 服务内容	05
4 重要提示	06
5 医疗直付服务	08
6 恶性肿瘤院外特定药品直付服务	24
7 恶性肿瘤 CAR-T 药品直付服务	25
8 健康管理服务	27
9 直付医院网络介绍	30
10 常见问题与解答	34
11 联系我们	38

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。中宏保险深耕经营中国保险市场，致力于为客户提供稳健可靠、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

分支机构
 **50+**

服务客户
 **3,000,000**

Manulife

宏利金融集团是国际领先的金融服务提供者，总部位于加拿大多伦多。锚定“成为客户首选”的愿景，宏利向个人、团体和企业提供财务规划建议、保险及健康解决方案。集团在加拿大和亚洲以“宏利”为名运营；在美国主要作为“恒康”开展业务。通过“宏利财富和资产管理”，宏利在世界范围为客户提供个人、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 2025 年底，宏利在全球 25 个市场运营，拥有 37,000 余名员工，106,000 余名代理人 and 数千分销伙伴，服务超过 3700 万客户。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。



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 合作服务商介绍



蚂蚁健康旗下医疗直付服务

本手册中我们授权的健康管理服务机构为上海风时健康技术有限公司（品牌名“风石健康”）。

风石健康是蚂蚁健康旗下医疗健康服务商，成立于 2016 年，总部位于上海，并在北京、苏州设有分公司。公司深耕中高端医疗机构商保运营管理服务，为客户提供商保直付医疗服务。



3 服务内容

🌐 庞大资源网络

医疗网络遍布中国大陆地区 40+ 城市, 400+ 家合作医疗机构, 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。推荐您优先使用支付宝 APP 内的商保码进行直付就医, 同时也支持凭身份证件和个人专属的电子保险卡直付就医。

🔑 院外特定药品

为您提供院外特定药品 (含 CAR-T 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。

💓 健康管理服务

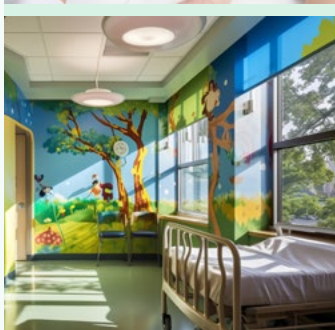
可享受丰富多样的健康管理服务, 内容涵盖视频健康咨询, 儿童眼科 / 齿科服务权益 (四选一), 满足不同成长阶段预防保健需求, 宝贝健康无忧。

👨‍👩‍👧‍👦 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。



4 重要提示

- ① 《中宏爱无忧少儿高端医疗保险》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。
- ② 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、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。
- ③ 中宏保险的服务特约供应商上海风石健康技术有限公司 (以下简称“风石健康”), 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, 或者如果风石健康已经把您的就诊费用代为支付给医院的, 风石健康将会联系您并请您及时退还这笔就诊费用。
- ④ 提供服务过程中可能需要您配合向风石健康提供门诊病历、相关检查化验报告等涉及敏感个人信息材料, 您可以决定是否提供。请注意保护个人信息, 中宏保险不对您本人直接将个人信息提供给风石健康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 - 风石健康客户服务中心 ☎ 400-066-9090
- 您也可以通过电子邮件地址联系我们
✉ service@windstoneservice.com



5 医疗直付服务

在您的保单成功承保后，推荐您优先通过支付宝 APP 开通商保码，就诊时刷脸或刷商保码，享受一站式便捷高品质保险直付就医体验。如部分医疗机构尚未支持商保码，您也可通过中宏保险 MOVE APP/ 小程序领取您的专属电子保险卡进行直付。

直付方式 1 推荐

「商保码」

支付宝 APP

直付方式 2

「电子保险卡」

中宏保险 MOVE APP/ 小程序



1、商保码的开通与使用

1.1 商保码的开通

- 一旦您成功投保《中宏爱无忧少儿高端医疗保险》，您可使用支付宝 APP，通过亲情账户绑定被保险人后授权生成商保码。
- 商保码支持中国国籍、且通过身份证号投保的被保险人开通。您可通过商保码，完成诊前、诊中、诊后一站式直付流程，线上签署理赔申请书，无需出示电子保险卡，直付体验更顺畅。

诊前准备：查看保单权益、查询直付医院、就诊预约、申请事先授权

诊中直付：商保码就医直付（刷脸直付、刷码直付）、查看核身记录

诊后管理：事后理赔、查询就诊记录



重要提示：

- 前往本产品约定的指定私立医疗机构以及部分支持直付医疗服务的公立医院就诊前，请至少提前一个工作日通过商保码预约（因意外伤害事故就诊除外）。
- 如需取消或调整时间，请至少提前一个工作日 16:00 点前致电专属服务热线 400-066-9090；若未提前取消预约，可能导致后续就医无法预约并被医院列入黑名单，同时部分医院也可能会仍然收取诊费（诊费将由您本人全额承担）。
- 门诊或急诊与住院直付医疗网络有差异，您可以通过扫描本服务手册医疗网络二维码进行查询。

商保码操作指引

Step1

打开【商保】页面

打开“支付宝APP”
扫描下方二维码打开商保页面



Step2

添加被保险人至【亲情账户】

按提示上传资料
审核通过即绑定成功



Step3

授权开通【商保码】

授权开通后
页面即展示
被保险人保单商保码



特别提示：

- 选择与被保险人的身份关系，填写被保险人信息：如您是父母 → 选择“我的子女”；如您是祖父母、外祖父母等亲属 → 选择“其他”。
- 若有多名被保险人，请重复上述步骤逐一完成绑定。
- 若同时绑定多名被保险人或同一被保险人持有多张保单，可点击【切换保障】选择就诊要使用的保单，自动生成对应的商保码。

1.2 使用商保码直付就医

当您在授权的直付医疗机构就诊时，如发生的医疗费用符合保险责任，出示商保码，即可通过刷脸直付或刷码直付方式，为被保险人发起商保直付流程，医疗费用由我们与医疗机构直接结算。除了需要支付的年度免赔额（如有）、自付比例（如有）和本产品条款责任除外项目，您无需支付其他费用。为您省去大额费用的垫付及事后理赔的相关手续。

门诊直付流程 - 商保码

适用产品指定的网络内私立医疗机构及部分可直付公立医疗机构。
(详见医疗网络二维码)



服务流程



▶ 特别提示:

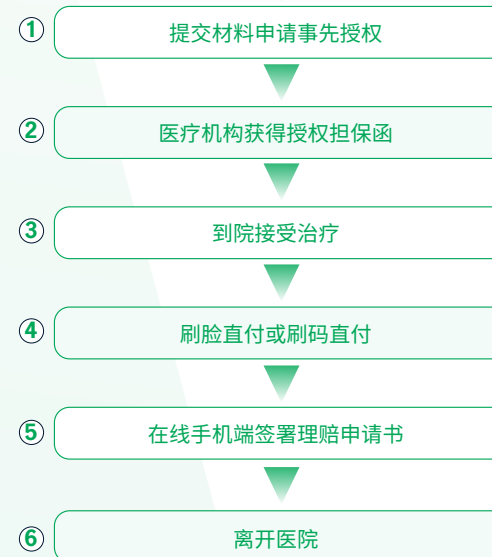
- 初次使用刷脸直付、支付宝 APP 刷码直付时，医疗机构设备端会提示您完成授权，请点击【同意授权】允许其获取您的商保信息。
- 同一天内多次就诊，每次就诊均需重新发起刷脸直付或刷码直付，在线签署理赔申请书。
- 同一天内仅一次就诊，《理赔申请书》签署一次即完成，请勿重复签署。

住院直付流程 - 商保码

适用产品指定的网络内私立医疗机构及部分可直付公立医疗机构。
(详见医疗网络二维码)



服务流程



▶ 特别提示:

当您在网络内私立医疗机构就诊时

- a) 由医疗机构负责发起预授权的申请;
- b) 收到完整资料后,我们会在 2 个工作日内回复审核结果;
- c) 被保险人的治疗应在收到许可回复后开始。

当您在公立医院自费就诊时

- a) 由您自行申请预授权,拨打专属服务热线或联系在线客服,根据指引递交相关材料;
- b) 收到完整资料后,我们会在 2 个工作日内回复审核结果;
- c) 被保险人的治疗应在收到许可回复后开始。

▶ 重要提示:

- a) 网络内私立医疗机构就诊:可享直付服务,您仅需签字确认账单即可。
- b) 公立医疗机构就诊:部分可享直付服务,您也可以自行支付后提交事后理赔申请。
- c) 如产生部分保险保障外费用,您需现场自行支付。
- d) 若您在直付医疗机构接受治疗而发生的、不属于本产品保险责任,或不属于保险期间内所应赔付的费用,但医疗机构未向您收取,我们有权通过合法、合理的方式向您收取此部分费用。
- e) 若您拒绝支付,可在自作出理赔决定之日起的 30 个工作日内,向指定服务邮箱 service@windstoneservice.com 提交申诉材料,我们将尽快审核并予以回复。
- f) 若追款邮件 / 电话通知 3 次,您仍拒绝支付,我们会对您的商保码进行置灰失效处理,您就诊将无法享受保险直付服务。
- g) 直付功能关闭直至您完成在线支付,商保码将在支付后的一个工作日内恢复使用。
- h) 如有更多疑问,您可拨打专属服务热线 400-066-9090 咨询。





2、电子保险卡的绑定和使用

2.1 绑定电子保险卡

- 一旦您购买《中宏爱无忧少儿高端医疗保险》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，只需出示电子保险卡及被保险人身份证明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风石健康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，中宏保险及风石健康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。



重要提示：

- 前往本产品约定的指定私立医疗机构以及部分支持直付医疗服务的公立医院就诊前，请至少提前一个工作日预约（因意外伤害事故就诊除外）。预约服务电话：400-066-9090。
- 如需取消或调整时间，请至少提前一个工作日 16:00 点前致电专属服务热线 400-066-9090；若未提前取消预约，可能导致后续就医无法预约并被医院列入黑名单，同时部分医院也可能会仍然收取诊费（诊费将由您本人全额承担）。
- 门诊或急诊与住院直付医疗网络有差异，您可以通过扫描本服务手册医疗网络二维码进行查询。



MOVE APP 二维码



MOVE 小程序二维码

2.2 使用电子保险卡直付就医

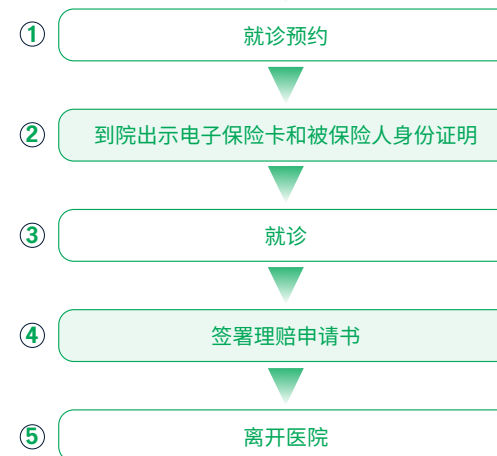
当您在授权的直付医疗机构就诊时，如发生的医疗费用符合保险责任，出示电子保险卡及被保险人身份证明，可以享受费用直付服务，医疗费用由我们与医疗机构直接结算。除了需要支付的年度免赔额（如有）、自付比例（如有）和本产品条款责任除外项目，您无需支付其他费用。为您省去大额费用的垫付及事后理赔的相关手续。

门诊直付流程 - 电子保险卡

适用产品指定的网络内私立医疗机构及部分可直付公立医疗机构。
(详见医疗网络二维码)



服务流程

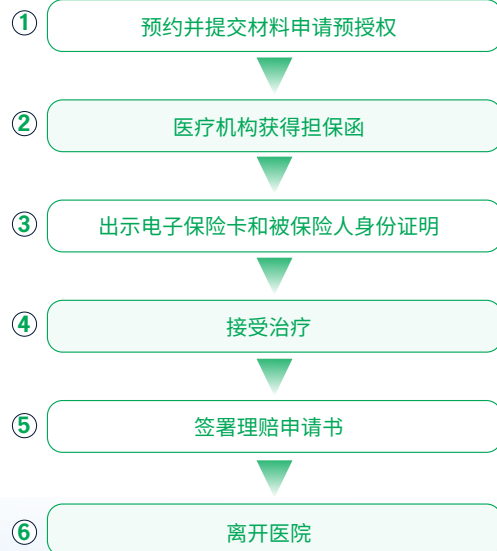


住院直付流程 - 电子保险卡

适用产品指定的网络内私立医疗机构及部分可直付公立医疗机构。
(详见医疗网络二维码)



服务流程



▶ 特别提示:

当您在网络内私立医疗机构就诊时

- a) 由医疗机构负责发起预授权的申请;
- b) 收到完整资料后,我们会在 2 个工作日内回复审核结果;
- c) 被保险人的治疗应在收到许可回复后开始。

当您在公立医院自费就诊时

- a) 由您自行申请预授权,拨打专属服务热线或联系在线客服,根据指引递交相关材料;
- b) 收到完整资料后,我们会在 2 个工作日内回复审核结果;
- c) 被保险人的治疗应在收到许可回复后开始。

▶ 重要提示:

- a) 网络内私立医疗机构就诊:可享直付服务,您仅需签字确认账单即可。
- b) 公立医疗机构就诊:部分可享直付服务,您也可以自行支付后提交事后理赔申请。
- c) 如产生部分保险保障外费用,您需现场自行支付。
- d) 若您在直付医疗机构接受治疗而发生的、不属于本产品保险责任,或不属于保险期间内所应赔付的费用,但医疗机构未向您收取,我们有权通过合法、合理的方式向您收取此部分费用。
- e) 若您拒绝支付,可在自作出理赔决定之日起的 30 个工作日内,向指定服务邮箱 service@windstoneservice.com 提交申诉材料,我们将尽快审核并予以回复。
- f) 若追款邮件 / 电话通知 3 次,您仍拒绝支付,我们会对其电子保险卡进行置灰失效处理,您就诊将无法享受保险直付服务。
- g) 直付功能关闭直至您完成在线支付,电子保险卡将在支付后的一个工作日内恢复使用。
- h) 如有更多疑问,您可拨打专属服务热线 400-066-9090 咨询。

电子保险卡操作指引

Step1

登录中宏保险
MOVE APP/小程序



Step2

- 1 选择「健康」版块
- 2 选择「产品服务」
- 3 点击「高端医疗服务专区」



Step3

选择您所投保的产品
进入服务页面



中宏爱无忧
少儿高端医疗保险
服务专区内容

▶ 一键启用/出示
电子保险卡

▶ 一键呼叫热线
▶ 在线理赔申请
▶ 在线服务大厅

▶ 健康管理服务
查询/发起

▶ 查看医疗列表
▶ 查看服务手册



3、预授权

预授权是您在接受某些特定的医学治疗之前，获取我们书面授权担保函的过程。
若就诊医院在保险公司的直付医院网络内，那么我们会发送担保函至医院，安排直付服务。您可通过商保码或电子保险卡两种方式进行预授权。

适用范围

前往本产品适用的医疗机构就诊时，被保险人接受下列治疗和服务之前，须在预定开始治疗日期前至少 48 小时向我们提交预授权申请。紧急情况下，如被保险人未能预先通知的，被保险人须自接受下列医疗项目和服务后 48 小时之内进行通知。服务电话：400-066-9090。

1. 所有住院和手术治疗；
2. 需全身麻醉的门诊手术，化疗治疗，放射治疗，肿瘤免疫疗法，肿瘤内分泌疗法，质子重离子治疗，血液或者腹膜透析；
3. 大型检查检验项目，或单价在人民币 5000 元以上的检查项目；
4. 购买或者租用耐用医疗设备，包括但不限于雾化器及其配套器械；
5. 虽不属于上述所列的医疗项目，但预计保险期间内累计医疗费用超过 3 万元的任何治疗、检查项目。

注：

大型检查检验项目：包括计算机断层扫描（CT）、计算机辅助断层血管成像（CTA）、正电子发射计算机断层扫描（PET，包括 PET/CT、PET/MRI）、单光子发射计算机断层扫描（SPECT）、核磁共振检查（MRI）、磁共振血管成像（MRA）、磁共振胰胆管成像（MRCP）、造影类检查、穿刺类检查、内窥镜检查（包含胶囊内镜）、肺通气显像、近红外脑功能成像、激光共聚焦扫描、放射性核素显影。

■ 因被保险人未预先通知或紧急情况下未能在上述约定的时间内进行通知，若被保险人发生的费用经我们审核认定属于本合同保险责任，被保险人应自行承担该项费用的 20%；若被保险人发生的费用超出或不符合本合同保险责任的约定，则我们不承担相应的费用，该相应的费用由被保险人自己承担。

▣ ▶ 预授权的必要性

旨在帮助被保险人得到合理、必要且及时的治疗，保障医疗机构治疗 / 检查的医疗必要性。
医疗必要指医疗费用符合以下所有条件：

- a) 治疗意外伤害或者疾病所必需；
- b) 符合国家药品监督管理局批准的药品说明书中所列明的适应症及用法用量，不超过安全、足量治疗原则；
- c) 由医生开具的处方或医嘱；
- d) 非试验性、非研究性；
- e) 与接受治疗当地普遍接受的医疗专业实践标准保持一致。

▣ 4、事后理赔

前往本产品约定的医疗机构就诊时，如不适用直付服务，需要您先自行支付费用，再向中宏保险特约服务商风石健康申请理赔。

服务流程

1、若涉及 3000 元以下的事后理赔

您可于就诊完成 1 个工作日后登录中宏保险 MOVE APP/ 小程序，通过健康版块进入高端医疗服务专区提交理赔资料（限额 3000 元）；
在线理赔 3 个工作日内完成理赔审核；
审核通过后，理赔款将于 2 个工作日内打至您指定的银行账户。

2、若涉及 3000 元以上的事后理赔

您需寄送理赔资料原件至风石健康理赔部：上海市徐汇区龙华中路 596 号 1201 室
理赔部 400-066-9090。

事后理赔案件将在 10 个工作日内完成理赔审核。

审核通过后，理赔款将于 2 个工作日内打至您指定的银行账户。

事后理赔所需材料

- a) 填写完整并有签名的理赔表
- b) 相关病历及医学资料
- c) 有效的身份证件和电子保险卡
- d) 银行卡卡号和开户行信息
- e) 账单明细及发票原件
- f) 如有住院理赔，需要提供出院小结
- g) 被保险人出生证明及监护人身份证正反面

申诉理赔

- a) 如果您对理赔决定有异议，请拨打专属服务热线 400-066-9090，客服会帮助您处理。
- b) 请在收到理赔决定后的 60 天内递出理赔申诉。
- c) 任何原因的申诉所引起的相关医学资料调查费用均由您本人承担。
- d) 风石健康收到申诉后会审核您的案件并尽快给予回复。



6 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，向中宏保险 MOVE APP/ 小程序，通过健康版块进入高端医疗服务专区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

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

- 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。

注：本服务由中宏保险特约服务商镁信健康提供

7 恶性肿瘤 CAR-T 药品直付服务

申请资料递交

获得处方，向中宏保险 MOVE APP/ 小程序，通过健康版块进入高端医疗服务专区提出 CAR-T 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)

CAR-T 疗法就医审核：您递交完整材料后，我们将进行就医审核

单采（指定医疗机构 / 药房 / 服务商）

审核通过后，您经指定医疗机构评估确认适合使用指定药品进行细胞免疫疗法并由该医疗机构医生开具药品处方。服务商为您规划药房，并指导您在指定药房签署用药协议。用药协议签署后，由服务商完成细胞免疫疗法费用直付（即由保险公司直接将保险合同约定的保险金给付至服务商）。您需在指定医疗机构接受单采相关的各项检查，确保您的身体状况适合单采。若适合，则提取白细胞。

CAR-T 细胞制备：利用您的白细胞，在制药中心制备 CAR-T 细胞。

检查与预处理化疗

您在指定医疗机构接受 CAR-T 细胞回输相关的各项检查，确保您的身体状况适合进行预处理化疗和回输。
若您身体状况合适，您可在指定医疗机构接受 CAR-T 细胞回输前的预处理化疗。

回输：在指定医疗机构将 CAR-T 细胞回输到您体内。

监控与评估

指定医疗机构监护您，控制 CAR-T 治疗可能带来的不良反应，并且您需要接受各项检查，以此来评估治疗效果。

被保险人在等待期后因发生疾病，经医生确诊首次患有本合同约定的“**恶性肿瘤 —— 重度**”或“**恶性肿瘤 —— 轻度**”，符合本合同约定的**指定适应症**，并通过 **CAR-T 疗法**就医资格评估，且必须在医疗机构进行 CAR-T 疗法治疗时，若该医疗机构内没有相关必须的药物，**我们将对被保险人按照医嘱在有相关资质的正规药房购买的 CAR-T 疗法药品进行费用补偿。**

CAR-T 药品直付服务仅限中国大陆地区指定医疗机构提供，详见附件《CAR-T 药品直付服务指定医疗机构》。抽血至回输一般需要 20~30 个自然日左右，每个客户所需要的时间可能不同，请您谅解。

注：本服务由中宏保险特约服务商镁信健康提供



8 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：

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，通过健康版块进入会员权益专区的视频健康咨询服务专区进行激活

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

注：本服务由中宏保险特约服务商和缓医疗提供

儿童眼科 / 齿科服务权益（四选一）

儿童齿科 / 眼科服务权益（四选一）	眼科检查 + OK 镜专享折扣	为保单被保险人提供儿童真假近视基础检查一次，包括非接触式眼压、电脑验光、角膜映光法 + 遮盖实验、裂隙灯检查、眼轴及角膜曲率测量、主视觉光、双眼视功能检查 针对治疗方案需要配 OK 镜的，另可享 OK 镜费用专享折扣优惠	服务有效期内 1 次 / 年
	全口涂氟	为保单被保险人提供儿童全口涂氟一次	
	窝沟封闭	为保单被保险人提供儿童窝沟封闭一次，限两颗	
	乳牙拔除	为保单被保险人提供儿童乳牙拔除一次，限两颗	

注：

- 1、各项服务年龄限制为：全口涂氟 2.5-6 周岁；乳牙拔除 14 周岁以内；窝沟封闭 3-13 周岁；眼科检查 5-18 周岁；
- 2、以上服务项目根据所预约门店的实际情况提供；
- 3、眼科服务涉及的挂号费需要您在现场自行支付；

服务流程

服务申请：

在保险期间内，若您有服务需求，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

确认需求：

我们在接到服务申请后，将与您沟通明确服务需求

预约反馈：

经您确认同意后，我们将在接到预约需求后的 5 个工作日内完成预约



服务权益医疗机构详见二维码：

注：本服务由中宏保险特约服务商帮医网提供



MOVE PRO 会员权益

服务内容：中宏爱无忧少儿高端医疗保险的投保人，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。我们将在收到您的服务申请后与您具体沟通服务事宜。

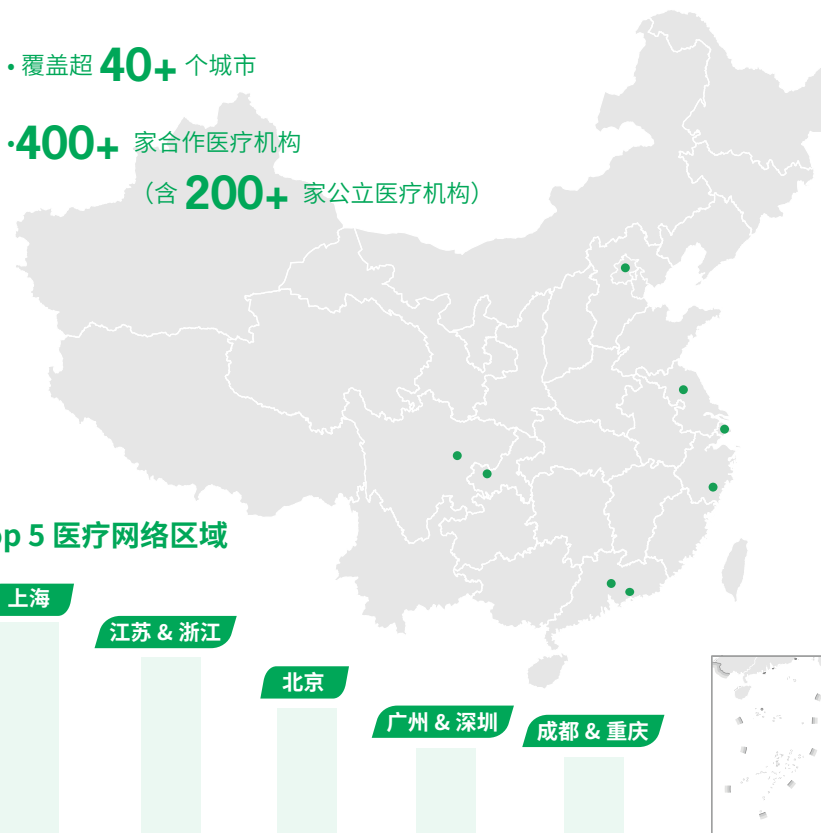


9 直付医院网络介绍

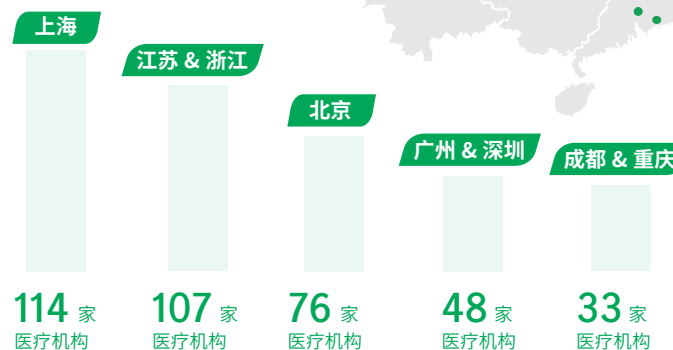
就医机构含指定私立医院*、公立医院特需部、国际部、普通部，满足日常就医频次高、对医院环境和服务体验要求高的需求；
指定医院就医诊疗时，医疗费用直付，丝滑享受无现金就医，免去事后理赔复杂流程。

• 覆盖超 **40+** 个城市

• **400+** 家合作医疗机构
(含 **200+** 家公立医疗机构)



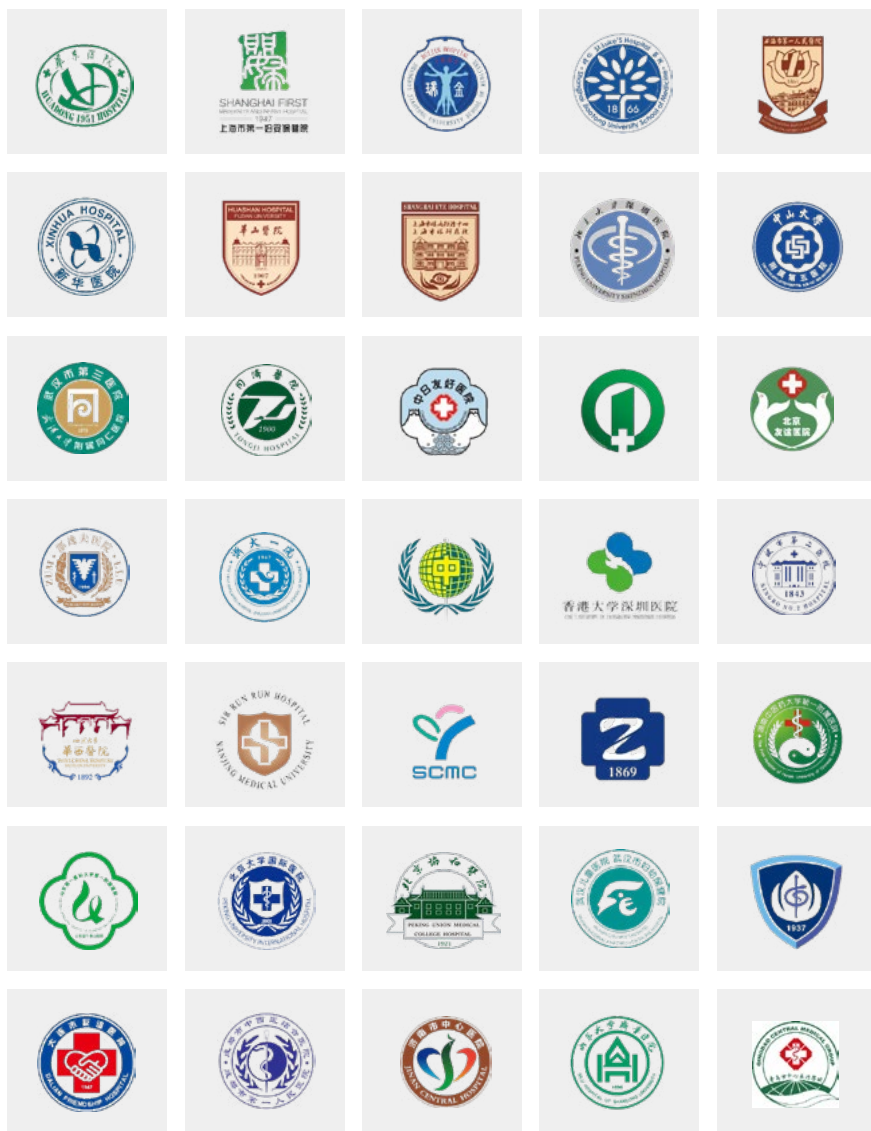
Top 5 医疗网络区域



数据来源于医疗网络清单，医疗网络会动态调整，以上数字仅供参考。

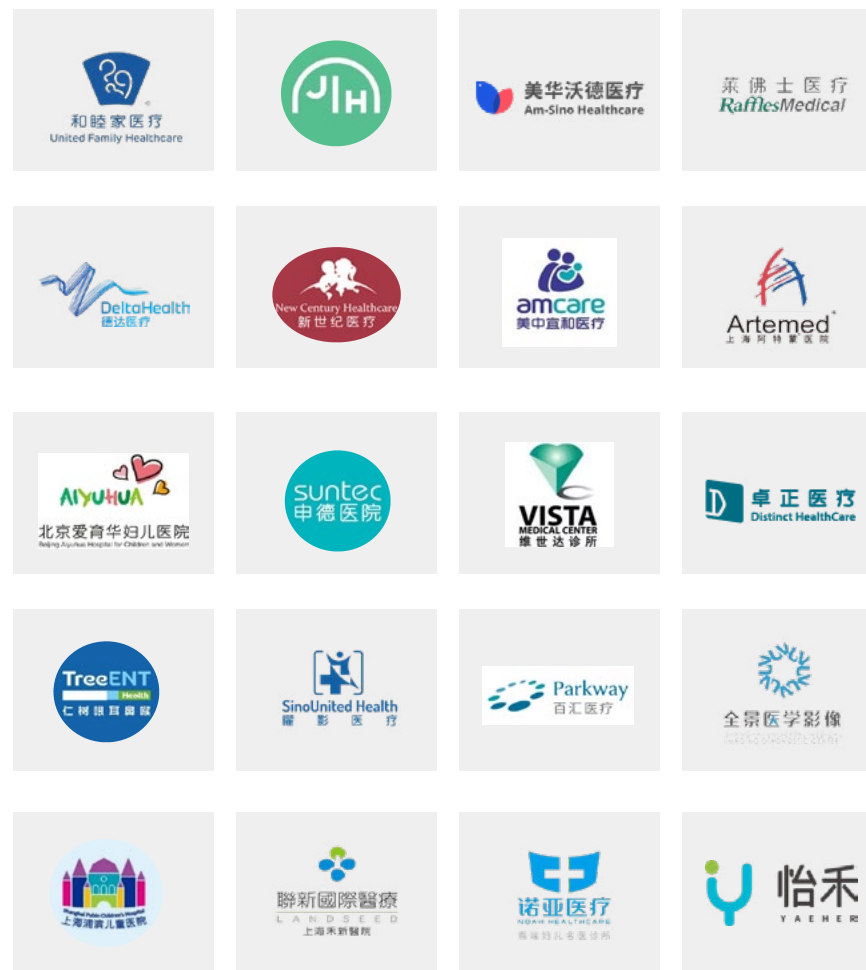
* 我们认可的私立医疗机构以中宏保险网站 www.manulife-sinochem.com 的最新公布信息为准

► 医疗伙伴 - 覆盖核心知名三甲医院



以上仅展示部分合作机构，具体详见医疗网络二维码。

► 医疗伙伴 - 部分私立机构



以上仅展示部分合作机构，指定直付私立医疗机构有调整，详见医疗网络二维码。



10 常见问题与解答

Q&A

■ 若客户到医疗网络清单外公立特需 / 国际部，医疗网络清单外私立医疗机构就医是否可以获得理赔？

- 医疗网络清单外公立特需 / 国际部就医，需要走非直付的事后理赔，符合条件可以获赔。
- 医疗网络清单外私立医疗机构就医不能获得理赔

摘自条款责任免除部分：（29）被保险人在我们认可范围之外的私立医疗机构内接受治疗或进行住院治疗。

■ 耐用医疗设备费是指哪些？哪些不包括？

- 指被保险人在治疗期间实际发生的购买或租赁医生处方要求的、满足基本医疗需要的康复设备、矫形支具以及其他耐用医疗设备所发生的购买费或租赁费，以及上述设备或支具的后续修理、更换费用。康复设备和矫形支具包括腿、臂、背和颈支具，人造腿、臂、眼等设备；

耐用医疗设备不包括：轮椅或自动床、助听器、血压监测仪、人工耳蜗、舒适设备（如电话托臂和床上多用桌）、空气质量或温度调控设备（如空调、湿度调节器、除湿器和空气净化器）、健身脚踏车、太阳能或加热灯、加热垫、坐浴盆、盥洗凳、浴缸凳、桑拿浴、升降机、涡流按摩浴、健身器材及其他类似设备，以及非医疗必需的设备。

Q&A

■ 哪些情况需要预授权后才能去医院就诊？

1. 所有住院和手术治疗；
2. 需全身麻醉的门诊手术，化学治疗，放射治疗，肿瘤免疫疗法，肿瘤内分泌疗法，质子重离子治疗，血液或者腹膜透析；
3. 大型检查检验项目，或单价在人民币 5000 元以上的检查项目；
4. 购买或者租用耐用医疗设备，包含但不限于雾化器及其配套器械；
5. 虽不属于上述所列的医疗项目，但预计保险期间内累计医疗费用超过 3 万元的任何治疗、检查项目。

大型检查检验项目：包括计算机断层扫描（CT）、计算机辅助断层血管成像（CTA）、正电子发射计算机断层扫描（PET，包括 PET/CT、PET/MRI）、单光子发射计算机断层扫描（SPECT）、核磁共振检查（MRI）、磁共振血管成像（MRA）、磁共振胰胆管成像（MRCP）、造影类检查、穿刺类检查、内窥镜检查（包含胶囊内镜）、肺通气显像、近红外脑功能成像、激光共聚焦扫描、放射性核素显影。

保险人接受上述治疗和服务之前，须在预定开始治疗日期前至少 48 小时向我们或我们授权的医疗管理公司提交预授权申请。

■ 紧急情况，未能预先通知，如何操作？

紧急情况下，如被保险人未能预先通知的，被保险人须自接受上述医疗项目和服务后 48 小时之内进行通知。

📅 ▶ 特别提醒

因被保险人未预先通知或紧急情况下未能在上述约定的时间内进行通知，若被保险人发生的费用经我们审核认定属于本合同保险责任，被保险人应自行承担该项费用的 20%；若被保险人发生的费用超出或不符合本合同保险责任的约定，则我们不承担相应的费用，该相应的费用由被保险人自己承担。

Q&A

■ 爱无忧少儿高端医疗保证续保吗？

- 本产品为不保证续保产品。
- 本合同的保险期间为 1 年，自保险单上载明的保险合同生效日的 24 时起，至保险单上载明的保险合同期满日的 24 时止。

■ 一年保险期间届满后，需要重新投保吗？

- 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，交纳保险费后，获得新的保险合同。

注：您在本合同保险期间届满为同一被保险人重新投保本合同，此项保险费随被保险人年龄的增长而作相应调整。

- 若被保险人超过 14 周岁，或在本合同的保险期间届满时本产品已停止销售，我们将不再接受您的投保申请。



Q&A

Q：哪些客户可以使用商保码？

A：商保码支持中国国籍、且通过身份证号投保的被保险人开通。

Q：如不生成商保码，仅绑定电子保险卡可以使用吗？

A：可以。未开通商保码不影响电子保险卡正常使用。

Q：使用商保码直付就医，还需要预约、预授权吗？

A：需要。使用商保码就医，预约就诊、取消预约、住院 / 特殊检查预授权等规则，和使用电子保险卡一致。

Q：关于产品的承保地理范围？

A：本产品的承保地理范围是中国大陆地区（不含中国香港、中国澳门、中国台湾地区）。

Q：关于产品的等待期？

A：被保险人首次投保或非连续投保本产品时，一般门急诊医疗保险金和因意外伤害导致的保险事故无等待期，但一般住院医疗保险金、指定门急诊医疗保险金、延伸医疗保险金、恶性肿瘤住院津贴保险金、重症监护住院津贴保险金的等待期为 30 天。

Q：购买产品后，如何理赔？

A：于我司合作的医疗网络清单内的私立医疗机构及公立医院进行门诊或住院就诊，可享受直赔直付服务；对于其他公立医院门急诊或住院就诊请先自行支付后将理赔材料（包含且不仅限于就诊病例报告、医院发票、电子保卡等信息）发送至指定邮箱：service@windstoneservice.com，或通过 MOVE APP/ 小程序，通过健康版块进入高端医疗服务专区在线提交申请。

Q：是否所有的门急诊医疗保险金都可以赔付？

A：除保单另有约定外。本产品除外既往病症，遗传性疾病，先天性畸形、先天性疾病、变形或染色体异常引起的医疗费用，非因意外事故而进行的牙科治疗及相关费用，过敏源检测，视力矫正、验眼配镜等治疗或服务，生长激素治疗及其他相关费用，康复性治疗等医疗费用。更多责任免除请参看条款。

11 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 - 风石健康客服中心
7*24 小时 365 天服务热线

☎ 400-066-9090 ✉ service@windstoneservice.com

寄件地址：

■ 上海市徐汇区龙华中路 596 号 1201 室风石健康理赔部

服务声明：

■ 本手册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。

■ 随着中宏保险健康管理体系的运营及完善，相关服务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（上海风时健康技术有限公司、慕再科技（北京）有限公司、北京艾沫博移动互联科技有限公司、上海镁信健康科技股份有限公司、上海善恩健康管理服务有限公司、北京和缓医疗科技有限公司）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。

■ * 本宣传资料所载内容仅供参考，不构成保险合同的组成部分。具体的保险责任、责任免除、给付限制、合同解除、等待期（若有）、犹豫期（若有）及其他详细内容均以正式保险合同为准。



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