

# 同方全球「欣和一生」保障计划 服务手册



同方全球人寿



亲爱的客户：

您好！

感谢您选择同方全球人寿保险有限公司的产品，您的保险计划由同方全球人寿保险有限公司和万欣和（上海）企业服务有限公司共同提供服务。我们承诺将用丰富的国际寿险知识和雄厚的信用实力，以专业的产品和优质的服务，为您的未来提供强有力的支撑和保障，全力协助您实现家庭财务保障、创造财务未来！

除您购买的保险产品外，我们还特别为您定制了多项健康增值服务。本手册将向您详细介绍各项健康增值服务的内容和使用指南，希望能够帮助您快速掌握相关服务的申请流程。

再次感谢您对同方全球人寿的信任和支持！我们诚挚地邀请您和全国同方全球人寿客户一起，体验我们的卓越服务！

此致

安康！

Aegon THTF & MSH CHINA

同方全球人寿 & 万欣和

*此手册旨在指导您更好地使用保险计划。*

*如发现服务手册与保险条款以及保单存在争议，请以保险条款和保单为准。*

# 目录

页码

---

<b>第一章</b>	<b>公司介绍</b>	<b>2</b>
------------	-------------	----------

---

<b>第二章</b>	<b>服务指南</b>	<b>3</b>
------------	-------------	----------

---

<b>第三章</b>	<b>健康增值服务介绍</b>	<b>5</b>
------------	-----------------	----------

---

1.	健康养成服务	5
----	--------	---

---

2.	重疾专案管理	8
----	--------	---

---

3.	理赔和直付服务	11
----	---------	----

---

<b>第四章</b>	<b>常见问题与解答</b>	<b>16</b>
------------	----------------	-----------

---

<b>第五章</b>	<b>医院网络介绍</b>	<b>17</b>
------------	---------------	-----------

---

1.	直付医院网络清单	17
----	----------	----

---

2.	昂贵医院清单	22
----	--------	----

---

3.	驻院代表服务医院清单	23
----	------------	----

---

<b>第六章</b>	<b>联系方式</b>	<b>25</b>
------------	-------------	-----------

---



## 第一章 公司介绍

### 同方全球人寿 简介

同方全球人寿保险有限公司（简称同方全球人寿），原为海康人寿保险有限公司，由荷兰全球人寿保险集团（Aegon）与同方股份有限公司（THTF）各出资 50% 组建而成。公司于 2003 年 5 月正式获得营业执照，在中国开展寿险业务。同方全球人寿总部位于上海，目前注册资本为 24 亿元，资产规模超过 100 亿元，迄今已在北京、江苏、山东、浙江、广东、天津、青岛、河北、湖北、福建、四川、深圳等省市设立了多家分支机构。

同方全球人寿凭借股东百年寿险经验和领先科技能力，致力于帮助客户未雨绸缪，实现财务保障，安享未来。我们的目标是成为中国最值得推荐的人寿保险公司。

### 万欣和 简介

万欣和（上海）企业服务有限公司（简称万欣和）成立于 2001 年，是国内领先的高端健康险服务提供商，拥有超过 1,000 家企业客户，包括多家世界 500 强企业。从 2001 年起，万欣和就在国内建立起首个国际健康险服务中心，为外籍人士及中国本土高级管理人员提供高端健康险，在随后十多年的本土服务经验中，我们创造了众多的“中国第一”并建立起值得信赖的品牌。为了给会员提供更专业可靠的服务，万欣和于 2011 年及 2013 年率先通过了 ISO9001 质量管理体系及 ISO27001 信息安全管理体系的审核，成为中国首个荣获此认证的国际健康险服务提供商。2013 年，万欣和在亚洲地区提供的卓越服务，被《亚洲保险评论》评定为年度“亚洲最佳保险服务奖”。



## 第二章 服务指南

### 一、适用范围

本服务适用于购买同方全球「欣和一生」保障计划的被保险人本人。

### 二、健康增值服务项目

服务项目		服务内容
健康养成服务	健康干预	根据不同层级客户，提供长达 5 年的健康干预管理计划，包括专项体检、膳食管理、压力管理、睡眠管理、运动管理、中医调理、私人医生服务及私人护理建议等。
	健康档案	利用慢病风险评估模型，对客户数据进行疾病评估及相关危险因素分析，生成个人生活方式疾病风险评估报告，并给出改善的个人化管理处方。
	健康资讯	及时发布最新的健康资讯，包括肿瘤、大病、慢病、远程健康数据监控、季节养生、运动健康、功能恢复等栏目，精选健康知识全面及时地送达客户。
重疾专案管理	就诊安排	根据客户的情况及要求，在直付医院网络内预约安排门诊、住院服务，为客户提供连贯的门诊-会诊-住院-手术-复诊的全程协调安排服务，不限次数。
	费用直付	在直付医院网络内发生的属于保障范围内的就诊费用，由万欣和与医院直接结算，客户无需垫付大额现金再向我们申请理赔，但不属于保险责任范围内的部分及超出限额部分由客户自行承担。
	驻院代表	在北京、上海、深圳、成都、大连、苏州地区的部分顶尖公立医院设置驻院服务代表提供现场服务，指导客户如何就诊、检查，协助与医生沟通，不限次数。
	医学陪诊	在北京、上海、广州、深圳、武汉、成都、大连、苏州地区的

		直付医院网络内，若客户需住院且该直付医院网络内无驻院服务代表，可另派专人陪同就诊，与医生沟通病情并协助办理住院手续，且提供中英文翻译服务，每年限一次。
	二次诊疗	在达到《同方全球附加「欣和一生」医疗保险》定义的重疾或轻症的情况下，协助客户咨询全球医院网络内的顶尖医疗机构，以获取权威的医疗建议，每年限一次。
	康复管理	为客户建立就诊档案，根据客户病情提供综合治疗推荐和预约、定期随访、随访预约安排等长期专案管理服务，并对复诊、病情监控、康复等多方面提供协助。

### 三、温馨提示：

1. 自客户的保险合同生效之日起，上述健康增值服务即生效；
2. 上述健康增值服务仅限被保险人本人使用；
3. 上述健康增值服务由万欣和提供；
4. 重疾专案管理仅限万欣和在其合作的直付医院网络范围内（详见第五章直付医院网络清单）提供，且该服务仅限于《同方全球附加「欣和一生」医疗保险》合同中所规定的重大疾病或轻症疾病；
5. 驻院代表服务目前仅针对 18 家顶尖公立医院提供（详见第五章驻院代表服务医院清单）；
6. 上述健康增值服务是同方全球人寿为同方全球「欣和一生」保障计划的被保险人本人提供在保险合同约定以外的附加服务，此附加服务并不构成保险合同的一部分；
7. 上述健康增值服务为客户提供的任何信息仅供参考，同方全球人寿不承担任何法律责任；
8. 上述健康增值服务不可作为急救或救援使用；
9. 同方全球人寿保留调整或终止上述健康增值服务的权利；
10. 如果客户希望了解更多，可致电同方全球人寿全国统一服务热线 95105768 进行咨询；
11. 对于客户在使用健康增值服务过程中披露的信息，同方全球人寿及万欣和将严格予以保密，并只用于适当履行保险合同及提供服务之目的。



### 第三章 健康增值服务介绍

#### 一、健康养成服务：

##### 1. 健康干预：

###### 【服务层级】：

服务层级	保险金额（元）
基础套餐	30万 ≤ 保额 < 50万
中级套餐	50万 ≤ 保额 < 100万
至尊套餐	保额 ≥ 100万

###### 【服务内容】：

根据不同层级客户，提供长达5年的健康干预管理计划，包括专项体检、膳食管理、压力管理、睡眠管理、运动管理、中医调理、私人医生服务及私人护理建议等。具体服务项目见下表：

服务项目	具体服务内容	服务层级		
		基础套餐	中级套餐	至尊套餐
健康数据采集 /专项体检	身体健康数据收集 (近三个月)	√	√	√
	TSGF 肿瘤检测	—	1次	每年1次 共三年
	基因单项检测	—	—	1次
膳食管理	日常饮食分析	√	√	√
	饮食回访	每六月1次 共五年	每三月1次 共五年	每两月1次 共五年
	制定个性食谱	—	每年1次 共一年	每年2次 共两年
睡眠管理	掌握睡眠细节	√	√	√
	睡眠状态回访	每六月1次	每三月1次	每两月1次

		共五年	共五年	共五年
	制定健康睡眠管理方案	—	每年 1 次 共一年	每年 2 次 共两年
	睡眠门诊预约	—	—	1 次
运动管理	制定日常运动健身方案 (3 套)	√	√	√
	运动管理回访	每六月 1 次 共五年	每三月 1 次 共五年	每两月 1 次 共五年
压力管理	压力测评	√	√	√
	心理咨询疏导	—	每年 1 次 共一年	每年 2 次 共两年
中医调理	中医问诊	—	每年 1 次 共五年	每年 1 次 共五年
	膏方调理	—	—	每年 1 次 共五年
私人医生咨询	医疗专家在线会诊咨询	—	—	每年 1 次 共五年
私人护理建议	医疗护理咨询	—	—	每年 1 次 共五年

**【服务流程】：**

- 1) 扫描下方二维码，下载并安装同方全球人寿“全球E家”官方APP；



- 2) 进入“欣和健康管理—健康养成服务—健康干预”了解相关信息；
- 3) “健康数据采集”服务，客户需提供承保前三个月的健康体检情况，为之后全面健康管理服务提供数据支持。第一次健康数据收集，在客户承保后的一周左右开始启动，由万欣和客服人员主动联系客户，完成《健康问卷》；
- 4) 首次回访于客户完成《健康问卷》的第一个月后启动，客服人员将根据客户的层级，



定期回访客户，采集客户在饮食、睡眠、运动等方面的健康数据；

- 5) 客户也可主动拨打万欣和客服热线 400-900-5578（服务时间 8:30-17:30，周末及法定假日除外），客服人员和您确认基本信息，包括但不限于提供您的姓名、身份证、保单号、手机号，了解您咨询的与健康干预相关的问题及服务需求，并提供相应服务；
- 6) 客服专员主动联系客户收集健康数据，若客户**连续三次**不予配合，我们将会暂停相关服务。若需重新启动或取消健康干预服务，需客户**主动致电**申请。

**【温馨提示】：**

- 1) “TSGF”是人体多种肿瘤标志物生化检测的英文缩写，是目前肿瘤医学领域检测手段中比较有效的方法，适用较广泛；
- 2) **睡眠门诊预约**所产生的挂号、治疗相关费用客户自理；
- 3) **心理咨询专家**具备心理咨询师职业资格、具有 5 年以上心理咨询从业资质；
- 4) **中医问诊、膏方调理**均由客户所在地区中医专家提供，万欣和仅协助安排，所产生的挂号、治疗相关费用客户自理；
- 5) **私人医生、私人护理**均由副高以上职称医护专家，提供私人定制化服务；
- 6) 指定套餐的个性食谱、睡眠方案、运动方案等均按照套餐**约定次数**提供，且每年会优化更新；
- 7) 某些服务项目如遇到国家或市场调整，将更换成等价的同类服务。

**2. 健康档案：**

**【服务内容】：**

通过专属健康管理平台，利用健康管理评估模型，对客户数据进行健康评估及相关不良生活因素分析，生成个人生活方式健康评估报告，并提供针对不良生活因素改善的个人化管理方案。让客户对自身的健康状况有一个量化了解，并获得一套切实可行的健康行动方案。

**【服务流程】：**

- 1) 犹豫期过后，可登录“万欣和”健康管理平台，建立基础健康数据；
- 2) 健康管理平台网址：<http://hm.mshasia.com>，用户名：被保险人姓名（默认与客户投保时提供的姓名一致），密码：被保险人的生日（格式为：月-日-年，共 8 位）；
- 3) 客服人员根据客户的健康数据定期（至少每年一次）进行健康评估，并提供健康评估

报告一份；

- 4) 使用时有任何疑问可拨打万欣和客服热线 400-900-5578 咨询。(服务时 8:30-17:30, 周末及法定假日除外)

### 3. 健康资讯：

#### 【服务内容】：

对于客户关心的健康热点问题，我们将及时发布最新的健康资讯，包括肿瘤、大病、慢病、远程健康数据监控、季节养生、运动健康、功能恢复等栏目，精选健康知识全面及时地送达客户，保障客户对各种健康知识的深度汲取。

#### 【服务流程】：

- 1) 微信搜索公众号“万欣和健康管理服务”，进行关注；
- 2) 万欣和持续向微信公众号“万欣和健康管理服务”提供相关健康资讯（每周至少一期）。

## 二、重疾专案管理：

仅限万欣和在其合作的直付医院网络范围内提供，且该服务仅限于《同方全球附加「欣和一生」医疗保险》合同中所规定的重大疾病或轻症疾病。

### 1. 就诊安排：

#### 【服务内容】：

如客户确诊患有保险责任范围内的重大疾病或轻症疾病，根据客户的情况及要求，在直付医院网络内预约安排门诊、住院服务，为客户提供连贯的门诊-会诊-住院-手术-复诊的全程协调安排服务。尊享权威专家治疗看诊、手术、特需门诊、病房，或国际医院的舒适环境、连贯顺畅医疗服务的权益。

#### 【服务流程】：

- 1) 如需服务，请至少提前 3 至 5 个工作日拨打 24 小时服务热线 400-670-7216 预约；
- 2) 客服人员与客户确认基本信息，包括但不限于提供姓名、身份证、保单号、手机号，并和客户沟通具体要求；
- 3) 在收集相关的病历等资料后，完成评估客户的病情是否与保险责任范围内的重大疾病或轻症疾病相关，并确认是否可提供服务，及服务所需时间。

4) 最终预约成功就诊时间因医院和医生的可预约时间而有不同，万欣和仅提供协助预约和沟通服务；

5) 根据客户的实际情况，万欣和客服人员将在 1-2 个工作日内通知客户预约结果。

## 2. 费用直付：

### 【服务内容】：

在直付医院网络内发生的属于保障范围内的就诊费用，由万欣和与医院直接结算，客户无需垫付大额现金再向万欣和申请理赔，但不属于保险责任范围内的部分及超出限额部分由客户自行承担。

### 【服务流程】：

- 1) 如需服务，请至少提前 3 至 5 个工作日拨打 24 小时服务热线 400-670-7216 预约就诊；
- 2) 客服人员与客户确认基本信息，包括但不限于提供客户姓名、身份证、保单号、手机号，病例资料等；
- 3) 在收集相关的病历等资料后，完成评估客户的病情是否与保险责任范围内的重大疾病或轻症疾病相关；
- 4) 如果病情已确定达到保险责任赔付范围，则客户在万欣和直付医院网络内发生的属于保障范围内的就诊费用，由万欣和与医院直接结算，客户无需垫付大额现金再申请理赔。

## 3. 驻院代表：

### 【服务内容】：

在北京、上海、深圳、成都、大连、苏州地区的**部分顶尖公立医院**（详见第五章驻院代表服务医院清单）设置驻院服务代表提供现场服务，指导客户如何就诊、检查，协助与医生沟通，不限次数。

### 【服务流程】：

- 1) 如需服务，请至少提前 3 至 5 个工作日拨打 24 小时服务热线 400-670-7216 预约；
- 2) 客服人员与客户确认基本信息，包括但不限于提供客户姓名、身份证、保单号、手机号，病例资料，就诊医院、医生以及其他注意事项，如是否需要英语服务等；
- 3) 在收集相关的病历等资料后，完成评估客户的病情是否与保险责任范围内的重大疾病或轻症疾病相关，并确认是否在万欣和服务范围内；

- 4) 如果病情已确定达到保险责任赔付范围以及该服务是在万欣和服务范围之内，客服人员将通知客户预约结果，以及驻院代表的联系方式。

#### 4. 医学陪诊：

##### 【服务内容】：

在北京、上海、广州、深圳、武汉、成都、大连、苏州地区的直付医院网络内，若客户需住院且该直付医院网络内无驻院服务代表，可另派专人陪同就诊，与医生沟通病情并协助办理住院手续，且提供中英文翻译服务，每年限一次。

##### 【服务流程】：

- 1) 如需服务，请至少提前 3 至 5 个工作日拨打 24 小时服务热线 400-670-7216 预约；
- 2) 客服人员与客户确认基本信息，包括但不限于提供客户姓名、身份证、保单号、手机号，病例资料，就诊医院、医生以及其他注意事项，如是否需要英语服务等；
- 3) 在收集相关的病历等资料后，完成评估客户的病情是否与保险责任范围内的重大疾病或轻症疾病相关，并确认是否在万欣和服务范围内；
- 4) 如果病情已确定达到保险责任赔付范围以及该服务是在万欣和服务范围之内，客服人员将通知客户预约结果，以及陪诊人员的联系方式。

#### 5. 二次诊疗：

##### 【服务内容】：

在达到《同方全球附加「欣和一生」医疗保险》定义的重疾或轻症的情况下，协助客户咨询全球医院网络内的顶尖医疗机构，以此获取权威的医疗建议，每年限一次。

##### 【服务流程】：

- 1) 如需服务，请至少提前 3 至 5 个工作日拨打 24 小时服务热线 400-670-7216 预约；
- 2) 万欣和与客户确认基本信息，包括但不限于提供客户姓名、身份证、保单号、手机号，病例资料等；
- 3) 在收集相关的病历等资料后，完成评估客户的病情是否与保险责任范围内的重大疾病或轻症疾病相关，并确认是否在万欣和服务范围内；
- 4) 提交完整病例资料后，国内医疗机构的第二诊疗意见将在 10-15 个工作日通过邮件或电话告知客户；选择海外医疗机构的第二诊疗意见时效是 20-25 个工作日。

#### 6. 康复管理：

### 【服务内容】：

为客户建立就诊档案，根据客户病情提供综合治疗推荐和预约、定期随访、随访预约安排等长期专案管理服务，并对复诊、病情监控、康复等多方面提供协助。

### 【服务流程】：

- 1) 万欣和将被保险人就诊记录整理在健康档案内，被保险人可以长期查询，万欣和也将根据被保险人的病情提供持续的复诊和康复的就医协助；
- 2) 如有任何疑问可拨打万欣和 24 小时客服热线 400-670-7216 咨询。

## 三、理赔和直付服务：

仅限指定或认可的医院网络范围内提供，且该服务仅限于《同方全球附加「欣和一生」医疗保险》合同中所规定的重大疾病或轻症疾病。

### 1. 直付医院网络

#### 【理赔方式】：

在确诊疾病属于保险责任范围内的重大疾病或轻症疾病后，若选择在与万欣和有合作的中国及全球的直付医院网络（详见第五章直付医院网络清单）内就诊，就可以享受直付理赔服务，由万欣和与医院直接结算费用，可以省去客户大额现金垫付、寄送理赔件等麻烦，但不属于保险责任范围内的部分及超出限额部分由客户自行承担。

#### 【理赔流程】：

就诊前

请提前三个工作日联系万欣和预约就诊，万欣和预约成功后发送短消息确认



根据预约时间至直付网络医院就诊，就诊时需出示客户有效身份证件，并向前台

索取一张理赔表，请填写含个人信息的理赔表 A 面并签名



就诊时

医生应在为客户治疗的同时，填写理赔表 B 面部分

就诊后

请在就诊发票和理赔表 B 面签字，**确认诊断和费用属实**，然后支付必须的自付额

(如有)

万欣和会与网络医院直接结算

万欣和联系客户返还垫付的非保险责任部分的就诊费用 (如有)

**【温馨提示】：**

- 1) 直付医院网络并不能都保证所有的治疗费用都可以全额理赔，最终可以赔付的医疗费用根据客户的保险计划审核确定；
- 2) 万欣和在中国大陆合作的医院为公立医院的特需部、知名私立或国际医院，有优越的治疗水平和环境，便于客户获得高质量的治疗和良好的恢复，其收费标准也高于中国社保指定的医院；
- 3) 直接付费医院仅根据客户病情提供医疗服务，并额外提供方便的免现金理赔服务；他们无法判断客户的医疗险计划是否能涵盖所有的治疗项目；
- 4) 针对客户的保险计划不涵盖某些治疗项目，或相关理赔费用已经达到保险年度最高上限的情况，客户的某一直接付费医疗费用可能无法理赔。此类情况下，如果万欣和已经把医疗费代为支付给医院，需要客户及时退还这笔非理赔范围内的医疗费用。在其他情况下，医院将直接与客户结算。如客户未在收到通知的 30 天内返还相关垫付费用，可能会影响后续的服务和理赔。
- 5) 对于不能拆帐的医院，如果对于此次入院时的申请同时满足以下条件可以提供直付担保服务：

a) 剩余保额/预估治疗费用 $\geq$ 130%

b) 剩余保额-预估治疗费用 $\geq$ 5 万

同方全球人寿有权根据实际直付情况调整以上标准。

- 6) 对于被保险人在指定或认可的医院网络治疗而发生的、不属于指定产品保险责任、但指定或认可的医院网络未向被保险人收取的医疗费用,在万欣和未追讨回医疗费用前,不能提供直付服务。

## 2. 非直付医院网络

### 【理赔方式】：

客户可自行选择在保险条款约定的**指定或认可的医院网络**内进行治疗,客户先支付医疗费用,然后再向万欣和申请理赔报销。

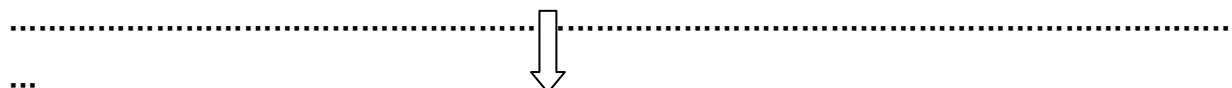
**指定或认可的医院网络**:指投保时与同方全球人寿约定的、相应保障区域内的、被接受医疗服务所在地国家当地法律或政府认可的、可收治急症病人的医疗机构。该医疗机构应有常驻执业医师管理或提供医疗服务,并在专业护士指导下每日二十四小时连续提供护理服务。指定或认可的医院网络**不包括**:

- 1) 护理机构、疗养机构、康复机构、养老院、家居服务机构、酒精或药物滥用看护机构、以及其他类似目的的机构;
- 2) 治疗的被保险人或者其家庭拥有全部或者部分所有权的医疗机构;
- 3) 昂贵医院清单上列明的医院(详见第五章昂贵医院清单)。

### 【理赔流程】：

就诊时

请自行选择保险赔付范围内的医院就诊并自行支付相关医疗费用



## 就诊后

请提供理赔申请必须的相关资料，包括：

1. 填写完整并签名的理赔表（病历和其它医学资料复印件可以代替理赔表 B 面）
2. 原始发票（含明细）
3. 有效身份证件
4. 处方（如果有）- 需要提供药品名和药量
5. 医学记录或出院小结（住院）- 复印件亦可



请尽量于 180 天内寄送完整理赔资料给万欣和，通过**邮寄理赔**来获得理赔。

传真或者电子邮件的理赔件将不予以受理。



万欣和在收到客户理赔资料后，会发一封电子邮件到客户的理赔表上指定的邮箱来

确认已收到的理赔申请，

对于不完整的理赔资料，万欣和会通过电子邮件询问客户一些必要的信息。



完整的理赔将于 10 个工作日内完成，并将理赔款通过银行转账至客户指定人民币银行账户。





万欣和会通过电子邮件发送《理赔明细说明书》给客户，显示具体赔付情况。

**【温馨提示】：**

请使用**邮寄方式**将理赔申请必须的相关材料邮寄至以下地址：

万欣和理赔中心

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

全天候 24 小时服务热线：400-670-7216

**3. 理赔申诉：**

如果客户对理赔结果不满意，可拨打万欣和 24 小时服务热线 400-670-7216，客服人员会帮助客户处理整个流程，理赔申诉受理小组收到申诉后会审核案例，并在 10-15 个工作日给予答复。

- 1) 客户应该在收到理赔结果后 60 天内递出理赔申诉；
- 2) 任何因理赔申诉引起的医学资料的调查等费用均由客户本人承担。

**4. 保障区域：**

若客户确诊患有保险责任范围内的重大疾病或轻症疾病，当同方全球「欣和一生」保障计划的累计保险金额达到下表不同层级的保险金额时，可在对应保障区域内的指定或认可医院网络报销实际产生的医疗费用。

保险金额（元）	保障区域
100 万以下	中国大陆
100 万（含）-300 万	中国大陆及港澳台
300 万（含）-500 万	全球除美加
500 万（含）以上	全球



## 第四章 常见问题与解答

**问：直付医院网络指什么？**

**答：**对于保险责任范围内的重大疾病和轻症的治疗，在万欣和的直付医院网络内就诊时，医院将直接与万欣和结算，客户无需垫付大额现金再申请理赔，但不属于保险责任范围内的部分及超出限额部分由客户自行承担。

**问：关于直付医院网络的具体信息，客户能够从哪里得到？**

**答：**第五章《直付医院网络清单》已列出大部分中国及港澳台地区直付医院信息，若需查询更多直付医院信息可采用以下方式：

- 1) 登录网址 <http://my.mshasia.com/visitor/Pages/login.aspx>, 用户名: xinhelife; 密码: mshchina;
- 2) 致电万欣和 24 小时服务热线: 400-670-7216;
- 3) 发送邮件至 [xinhelife@mshasia.com](mailto:xinhelife@mshasia.com)。

**问：如果理赔使用了直接结算服务，是不是指理赔是可以全额赔付的？**

**答：**不是。万欣和在收到理赔申请后，将根据客户的保险计划来决定理赔范围。



## 第五章 医院网络介绍

### 一、直付医院网络清单：

万欣和直付医院网络分布在全球 150 个国家，总数约 86 万家，以下为部分中国及港澳台地区直付医院列表：

上海	北京
长宁	朝阳
上海交通大学医学院附属同仁医院特需门诊	首都医科大学附属北京地坛医院特需门诊
美华妇儿服务	中日友好医院国际医疗部
上海爱尔眼科医院国际部	北京天使妇儿医院（3家）
上海德西门诊部	北京美中宜和妇儿医院（2家）
上海天坛普华医院	庇利积臣北京医疗中心
上海申德医院	北京爱尔英智眼科医院
唯儿诺-古北儿科门诊部	北京美华妇产医院
上海樱华门诊	北京五洲妇儿医院
上海樱园门诊	景新中医门诊
虹口	北京新世纪妇儿医院
上海市第一人民医院国际医疗保健中心	北京仁泰门诊部
上海曲阳医院-VIP 门诊	北京维特奥医院
黄浦	北京和美妇儿医院
上海瑞视维景眼科门诊	中国中医科学院望京医院特需门诊
上海信华堂门诊部	首都医科大学附属北京安贞医院
静安	北京英智康复医院
上海市儿童医院特诊部	北京星创宝岛眼科门诊部
复旦大学附属华东医院特需门诊部	北京普华门诊部
复旦大学附属华山医院国际医疗中心	北京嫣然天使儿童医院
上海百诺门诊	北京平心堂金阳中医门诊部

卢湾	维世达诊所
瑞金医院特需医疗保健中心	北京朝阳区崔各庄社区卫生服务中心朝阳和平医院
上海中医药大学附属曙光医院浦西特需门诊	健康快线（量衡快线全科诊所）
上海景康门诊部	北京二十一世纪医院
闵行	北京帕森国际医疗中心
复旦大学附属儿科医院特需医疗中心	北京富来康门诊部
上海闵行中心医院-特需门诊	北京国际救援诊所
圣安儿童医疗中心	东城
浦东	北京中医药大学东直门医院国际部
上海交通大学医学院附属仁济医院（浦东分院）特需部	北京协和医院国际医疗部
上海儿童医学中心特诊部	中国人民解放军北京军区总医院 特需部
上海东方医院特诊部	北京惠民中医儿童医院
上海市第一妇婴保健院南院 VIP 门诊	北京天坛普华医院
上海浦南医院（国际医疗部）	北京崔月犁传统医学研究中心平心堂门诊部
上海市第七人民医院 特需门诊	固生堂中医
上海中医药大学附属曙光医院（浦东新院, 特需门诊）	北京新世界耀东门诊部
泥城社区卫生服务中心	丰台
派克威社区药房	博爱堂中医医院-南站馆
上海威瑞门诊部	海淀
上海瑞东医院国际医疗部	北京大学医院
上海市东方医院（南院）特诊部	北京德尔康尼骨科医院
上海圣欣门诊	博爱堂中医诊所-中关村馆
上海睿宝儿科门诊部	北京宝岛妇产医院
上海国际医学中心	北京大学第六医院
上海瑞东医院-JJ Premier	顺义
上海东和邦道门诊	北京新世纪荣和儿科门诊部
上海康威门诊部-陆家嘴	西城
复旦大学附属浦东医院 VIP 门诊	首都医科大学附属北京友谊医院国际医疗部
普陀	阜外心血管病医院 特需门诊

同济大学附属同济医院特需诊疗科	中国中医科学院广安门医院国际医疗部
<b>松江</b>	北京健宫医院国际部
上海市第一人民医院松江新院国际医疗保健中心	北京新世纪国际儿童医院
<b>徐汇</b>	<b>昌平</b>
中国福利会国际和平妇幼保健院 VIP 贵宾部	北京天使妇儿医院回龙观分院
上海中医药大学附属龙华医院特需门诊部	<b>长沙</b>
上海市第六人民医院国际医疗中心	湖南旺旺医院
上海远大心胸医院	<b>成都</b>
复旦大学附属中山医院外宾部-逸仙医院	成都市第三人民医院特需医疗部
明珍健康信息咨询	四川省人民医院金卡医疗部
上海莱佛士医疗中心	成都西区安琪儿妇产医院
上海博爱医院国际医疗服务中心	四川成都华普医院门诊部
上海禾新医院（2家）	成都安琪儿妇产医院
上海仁爱医院	四川大学华西医院金卡医院/四川省国际医院
上海圣蕊慈内科门诊部	环球医生成都诊所
上海圣恩门诊	<b>重庆</b>
<b>宝山</b>	重庆医科大学附属永川医院
中国福利会国际和平妇幼保健院美兰湖分院	重庆医科大学附属第一医院-金山医院
<b>沈阳</b>	环球医生重庆诊所
辽宁省金秋医院-特诊部	<b>大连</b>
中国医科大学附属盛京医院涉外医疗服务中心特诊部	大连大学附属中山医院, 特需门诊（原铁路医院）
环球医生沈阳诊所	大连市友谊医院特需部
沈阳美德因妇儿医院	大连医科大学附属第一医院（2家）
<b>深圳</b>	大连医科大学附属第二医院 VIP 门诊
北京大学深圳医院特诊门诊	大连壹舟名仕国际诊疗中心
深圳南山医院(特别保健中心)	<b>东莞</b>
香港大学深圳医院国际诊疗中心	环球医生东莞诊所
深圳福田志浩综合门诊部	<b>广州</b>
卓正医疗（3家诊所）	祈福医院 VIP 贵宾中心

深圳加美医疗中心	广东省人民医院协和特需病区
深圳远东妇儿医院	广州南方医科大学珠江医院（谊桥楼）
深圳和美妇儿科医院	南方医科大学南方医院（惠侨楼）
深圳维世达胜凯国际医疗中心	康辰国际医疗中心
深圳市第二人民医院特诊科	环球医生广州诊所（康瑞家医疗门诊部）
<b>常州</b>	广州加美医疗中心
常州市中医医院-国际服务部	华南医疗门诊
<b>南通</b>	卓正医疗珠江新城医疗中心
南通瑞慈医院-高级专家门诊	中山大学附属第六医院-雅和医疗
<b>苏州</b>	<b>杭州</b>
上海交通大学医学院苏州九龙医院 VIP/外宾门诊	浙江大学医学院附属邵逸夫医院国际门诊部
苏州大学附属第一医院-特需门诊国际部	浙江省人民医院 VIP 医疗中心
苏州大学附属第二医院-高级门诊中心	杭州美华妇儿服务
宁德诊所	杭州艾玛妇产医院
新宁诊所	<b>哈尔滨</b>
苏州明基医院国际医疗中心	哈尔滨和美妇儿医院
<b>扬州</b>	<b>长春</b>
扬州市第一人民医院	吉林心脏病医院
<b>天津</b>	<b>芜湖</b>
天津中医药大学第一附属医院国医堂	芜湖市第二人民医院-医疗服务部
天津第一中心医院国际诊疗中心	<b>惠州</b>
天津医科大学总医院 国际诊疗中心	惠州市第三人民医院-VIP 中心
天津泰达医院国际诊疗部	<b>济南</b>
天津南开德济诊所	山东省千佛山医院
天津美中宜和妇儿医院	山东大学附属济南市中心医院-国际医疗保健中心
天津市华达医疗机构（2家）	<b>昆明</b>
天津泰达普华医院	云南瑞奇德医院
天津新世纪儿童医院	<b>昆山</b>
<b>武汉</b>	昆山市第一人民医院 绿卡门诊

广州军区武汉总医院 保健中心	昆山宗仁卿纪念医院 VIP 中心
湖北省中医院-VIP 诊疗	<b>洛阳</b>
华中科技大学同济医学院附属同济医院 干部保健科	河南科技大学第一附属医院新区医院
武汉大学中南医院, VIP 门诊	<b>南京</b>
武汉亚洲心脏病医院	江苏省人民医院特需门诊
武汉光谷医疗保健中心/光谷医院	南京市第一医院特需门诊
<b>乌鲁木齐</b>	环球医生南京诊所
新疆医科大学第一附属医院	南京明基医院, 国际医疗中心尊容门诊
新疆佳音医院小西沟分院	南京大学医学院附属鼓楼医院
<b>无锡</b>	<b>宁波</b>
无锡新区凤凰医院	宁波开发区中心医院
无锡市人民医院高级门诊	宁波市第二医院
<b>西安</b>	<b>嘉兴</b>
西安高新医院	嘉兴市第一医院
<b>厦门</b>	<b>青岛</b>
厦门市妇幼保健院-特需医疗服务区	青岛市立医院东院区 - 国际医疗门诊
厦门思明高扬来福西医内科诊所	贝利尔医疗中心
厦门长庚医院 VIP 门诊	青岛妇婴医院
<b>台湾</b>	湛山国际医疗中心
台北长庚纪念医院国际服务中心	青岛大学附属医院国际部
台安医院特诊中心(台北)	<b>三亚</b>
财团法人天主教圣马尔定医院	海南省农垦三亚医院-VIP 门诊中心
桃园长庚纪念医院国际服务中心	<b>张家港</b>
敏盛综合医院	张家港中心医院 VIP 门诊
林口长庚医院	<b>珠海</b>
高雄长庚纪念医院国际服务中心	中山大学附属第五医院-干部保健科
高雄医学大学附设中和纪念医院	<b>香港</b>
台北市立芳医院国际医疗中心	联合医务(中环)
国立台湾大学医学院附设医院国际医疗中心	联合医务中心(佐敦)

彰化基督教医院海外医疗中心	联合医务中心（尖沙咀）
台中荣民总医院尊荣门诊/国际医疗中心	莱佛士医疗中心-太古坊
台湾坵新医院国际服务中心	莱佛士医疗中心-香港国际机场
中国医药大学附设医院国际医疗中心（必须预约）	莱佛士医疗中心-中环
<b>澳门</b>	香港卓健医疗服务中心
香港卓健医疗服务中心-澳门普通科医生网络	百汇医疗中心
	仲坚医疗中心
	荃湾港安医院
	盈健医疗
	中环 OT&P 医务中心
	中环 OT&P 专科诊所
	湾仔 OT&P 医务中心
	浅水湾 OT&P 医务中心
	西贡 OT&P 医务中心
	臻萃医疗
	SC 日间手术中心（中环）
	SC 日间手术中心（尖沙咀）
	银十字-康汇专科医疗中心
<b>注：以上直付医院网络列表仅供参考，实际可为您提供直付服务的医院列表将由您最终选择的保险计划决定</b>	

## 二、昂贵医院清单：

在以下医疗机构发生的门诊和住院的医疗费用，被保险人需自行承担 100%。这同样适用于其他价格类似的医疗机构，除非另有说明。

- 和睦家医院及诊所（北京、上海和其他城市，包括华山医院浦东分院国际部）
- 瑞新国际医疗中心/百汇医疗 / 百汇华鹰门诊部（上海和其他城市）
- 上海戴是凯康复医学门诊部
- 上海东方国际医疗中心
- 上海红枫亚泰妇产医院



- 上海沃德医疗中心 (WorldPath Clinic International)
- 西部外科研究所 / 国际外科手术中心 (Institute for Western Surgery)
- 北京国际医疗中心
- 北京明德医院
- 上海全康医疗中心
- 北京港澳国际医务诊所
- 国际 SOS 诊所 (北京、天津、南京、深圳和其他城市)
- 港安医院 (香港)
- 明德国际医疗 (香港)
- 养和医院 (香港)
- Mount Elizabeth Hospital (新加坡)
- Gleneagles Hospital (新加坡)
- 亚洲专科医生 / 运动内科医生 (Asia Medical Specialists / Sportsphysicians (Sportsperformance Ltd.))
- 其他同类价格的医疗机构 (除非另有说明)

注：万欣和保留对昂贵医疗机构进行变更的权力，如欲了解最新的列表情况，可至公司官网查询，或拨打万欣和 24 小时服务热线：400-670-7216。

### 三、驻院代表服务医院清单：

在以下医疗机构设置驻院服务代表提供现场服务，指导客户如何就诊、检查，协助与医生沟通，不限次数。

- 复旦大学附属华山医院国际医疗中心
- 复旦大学附属华东医院特需门诊部
- 瑞金医院特需医疗保健中心
- 上海交通大学医学院附属仁济医院（浦东分院）特需部
- 上海市第一人民医院国际医疗保健中心
- 上海市第六人民医院国际医疗中心
- 上海儿童医学中心特诊部
- 复旦大学附属儿科医院特需医疗中心

- 中日友好医院国际医疗部
- 北京协和医院国际医疗部
- 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
- 北京安贞医院特需部
- 上海交通大学医学院苏州九龙医院 VIP/外宾门诊
- 北京大学深圳医院特诊门诊
- 四川省国际医院/四川大学华西医院（附一医院）金卡医院
- 四川省人民医院金卡医疗部
- 大连大学附属中山医院, 特需门诊（原铁路医院）

注：万欣和保留对驻院代表服务医院进行变更的权力，如欲了解最新的列表情况，可至公司官网查询，或拨打万欣和 24 小时服务热线：400-670-7216。



## 第六章 联系方式

### 万欣和

上海市浦东峨山路 91 弄陆家嘴软件园 9 号楼北塔 5 层 邮编：200127

24 小时服务热线：400-670-7216

传真：+86-21-6160-0153

邮件：xinhelife@mshasia.com

官网：www.mshasia.com

### 同方全球人寿保险有限公司

上海市浦东新区张衡路 1000 弄张江润和国际总部园 77 号楼

全国统一服务热线：95105768（人工服务时间：周一至周五，8:30-20:30）

传真：+86-21-6182-1180

官网：www.aegonthtf.com