

כתב שירות אבחון ישיר (2267)

המנוי יהיה זכאי לשירותים הכלולים בכתב שירות זה, בכפוף לתנאים, להוראות ולסייגים המפורטים להלן, ובלבד שצוין במפורש בדף פרטי הביטוח כי כתב שירות זה מתווסף לפוליסה על שם המנוי.
מובהר כי כל עוד יסופקו השירותים על ידי הרצליה מדיקל סנטר בע"מ, הם ינתנו בתחומי בית החולים בהרצליה. עם זאת, יתכן כי חלק מהשירותים יינתנו שלא בתחומי בית החולים בהרצליה, בהתאם לדחיפות ולזמינות.

1. הגדרות

- 1.1 בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה שבצדם:
- 1.1.1 **דמי מנוי** - הסכומים שעל המנוי לשלם לחברה מדי חודש בגין השירותים, כנקוב בדף פרטי הביטוח.
 - 1.1.2 **דף פרטי הביטוח** - מסמך המהווה חלק בלתי נפרד מהפוליסה, ואשר מצוינים בו, בין היתר, פרטי המנוי, גובה דמי המנוי, המועד הקובע ופרטים נוספים הנוגעים לכתב שירות זה.
 - 1.1.3 **החברה** - כלל חברה לביטוח בע"מ.
 - 1.1.4 **המועד הקובע** - מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה, כפי שהוא מופיע בדף פרטי הביטוח.
 - 1.1.5 **הפוליסה** - הפוליסה שאליה מצורף כתב שירות זה.
 - 1.1.6 **השירות או השירותים או שירותי אבחון רפואיים** - השירותים הניתנים בהתאם למפורט בכתב שירות זה ועל פי הוראותיו, חריגיו וסייגיו, כולם או מקצתם, לפי הקשר הדברים.
 - 1.1.7 **מנוי** - אדם אשר שמו נקוב בדף פרטי הביטוח כמי שנרכש עבורו כתב שירות זה.
 - 1.1.8 **מוקד השירות או המוקד** - **קו טלפון שמספרו הנו 03-6388400**, שימשש לפניות המנויים לספק לשם קבלת השירותים על פי כתב שירות זה. מספר הטלפון של מוקד השירות ניתן לשינוי ולא לעדכון בכל עת.
 - 1.1.9 **ספק השירות או הספק** - **הרצליה מדיקל סנטר בע"מ** או כל גורם אחר, כפי שתקבע החברה לצורך מתן השירותים על פי כתב שירות זה.
 - 1.1.10 **רופא** - מי שרשאי לעסוק בישראל כרופא בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, למעט רופא וטרנר ורופא שיניים.
 - 1.1.11 **רופא מומחה** - רופא שהוסמך לעסוק בישראל כרופא מומחה בתחום רפואי מסוים בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, ושתחום מומחיותו רלוונטי למתן שירותים על פי כתב שירות זה.
 - 1.1.12 **תקופת השירות** - תקופה שתחל במועד הקובע ותימשך כל עוד לא הסתיים כתב השירות, בהתאם לאמור בכתב שירות זה ובכפוף לו.
- 1.2 כל האמור בכתב שירות זה בלשון יחיד, משמעו גם בלשון רבים, וכל האמור בלשון זכר, משמעו גם בלשון נקבה, אלא אם כן נאמר במפורש אחרת.
- 1.3 כותרות הסעיפים נכתבו לצורך הנוחות בלבד, ולא תשמשנה לצורך פרשנות.

2. השירותים

- 2.1 לאחר חלוף תקופת האכשרה כאמור בסעיף 2.7 להלן ועד לתום תקופת השירות, יהא המנוי זכאי לקבלת שירותי אבחון רפואיים הכוללים בדיקות ופעולות רפואיות אבחנתיות הנדרשות לצורך אבחון מצבו הרפואי, הכול כמפורט להלן -
- 2.1.1 פגישת ייעוץ רפואי ראשוני עם רופא מטעם הספק, שבמסגרתה ייקבע הצורך בבדיקות האבחנתיות הראשוניות - דם, שתן, אולטרסאונד, רנטגן (להלן: "**בדיקות אבחנתיות ראשוניות**").

- 2.1.2 בדיקות אבחנתיות נוספות שייקבעו על פי שיקול דעתו של רופא מטעם הספק, בהתבסס, בין היתר, על תוצאות הבדיקות האבחנתיות הראשוניות - MRI ללא חומר ניגודי, PETCT, CT, ממוגרפיה, ביופסיית שד ובדיקות אבחנתיות פולשניות נוספות כפי שיידרשו על פי שיקול דעתו הבלעדי של הרופא (להלן: "בדיקות אבחנתיות נוספות").
- 2.1.3 על אף האמור, מובהר כי שירותי האבחון הרפואיים לא יכללו אבחון פסיכיאטרי ולא אבחון של מחלות נפש ולא אבחון של הפרעות נפש, אבחון הפרעות קשב וריכוז, אבחון מצבים רפואיים בתחום רפואת השיניים ולא הפה והלסת, בדיקות רפואיות אבחנתיות המבוצעות להיריון ולא ללידה ולא לפריין ולא לעקרונות, אבחון גינקולוגי.
- 2.2 לוחות זמנים:
- 2.2.1 פגישת הייעוץ הרפואי הראשוני הנזכרת בסעיף 2.1.1 דלעיל תתקיים בתוך יום עבודה אחד ממועד פנייתו של המנוי אל המוקד במסגרת יום העבודה. "יום עבודה" לעניין סעיף זה הוא כל יום חול בין השעות 9:00 ל-16:00. מי שפנה למוקד לאחר תום יום העבודה ייחשב כמי שפנה ביום העבודה הבא.
- 2.2.2 הבדיקות האבחנתיות הראשוניות הנזכרות בסעיף 2.1.1 לעיל יבוצעו עד שלושה ימי עבודה מהמועד בו תתקיים פגישת הייעוץ הרפואי הראשוני, אולם הספק יעשה מאמצים לקיימן באותו יום עבודה. לאחר ביצוע יחזור המנוי לרופא מטעם הספק לפגישה בסיימה ימסר לו דו"ח הכולל את תוצאות האבחון הראשוני והמלצות להמשך טיפול, ככל שקיימות (להלן: "סיום הליך האבחון הראשוני").
- 2.2.3 הבדיקות האבחנתיות הנוספות הנזכרות בסעיף 2.1.2 לעיל יבוצעו בתוך 3 ימי עבודה מיום סיום הליך האבחון הראשוני. במידה וידרשו בדיקות כאמור תתקיים פגישת סיכום עם הרופא מטעם הספק או רופא מומחה וזאת בתוך 4 ימי עבודה ממועד קבלת תוצאות הבדיקה האחרונה הנדרשת. במידה ופרק הזמן ממועד סיום הבדיקה האבחנתית הנוספת האחרונה ועד לקבלת מלוא התשובות של הבדיקות האבחנתיות השונות יעלה על שבוע ימים תתקיים פגישת ביניים בתום 7 ימי עבודה ממועד סיום הבדיקה האחרונה. מובהר כי במקרה בו פעילות הספק או חלק משמעותי ממנה ייפגעו עקב סיבה שאינה בשליטת הספק, כגון: שריפה, התפוצצות, מלחמה, הספק והחברה לא יהיו אחראים לאי עמידה בלוחות הזמנים המפורטים בסעיף זה לעיל.
- 2.3 כל עוד שירותי האבחון הרפואיים ניתנים על ידי הרצליה מדיקל סנטר בע"מ, ינתנו שירותים אלה למנויים אך ורק בתחומי בית החולים בהרצליה. עם זאת, יתכן כי חלק מהשירותים יינתנו שלא בתחומי בית החולים בהרצליה, בהתאם לדחיפות ולזמינות. במידה ויוחלף ספק השירות, תעדכן החברה את המנויים בדבר מיקום מתן השירותים.
- 2.4 בסיום מתן השירותים, יימסר למנוי דוח אבחון הכולל את תוצאות תהליך האבחון.
- 2.5 במידת הצורך ועל פי שיקול דעתו הבלעדי של הרופא הנזכר בסעיף 2.1.1 לעיל, יוכל הרופא להיוועץ עם רופא מומחה ולא עם צוות מומחים מתחומי רפואה שונים לצורך אבחון מצבו הרפואי ולא ניתוח תוצאות הבדיקות של המנוי.
- 2.6 מובהר כי המנוי אינו זכאי לקבל שירותים שאינם כלולים בשירותי האבחון הרפואי על פי כתב שירות זה, ובכלל זה לא יהא המנוי זכאי לעדיפות כלשהי בשירותים אחרים שמעניק הספק.
- 2.7 המנוי זכאי לשירותי אבחון רפואיים לאחר תום תקופת אכשרה, שתחילתה במועד הצטרפותו לכתב שירות זה ואורכה 90 ימים. המנוי אינו זכאי לשירותים על פי כתב שירות זה במהלך תקופת האכשרה. תקופת האכשרה תחול על כל מנוי פעם אחת בלבד כל עוד כתב שירות זה הנו בתוקף, ותחול מחדש בכל פעם שבה צורף המנוי לכתב שירות זה מחדש, לתקופות שירות בלתי רצופות.

3. השתתפות עצמית

המנוי ישלם דמי השתתפות עצמית כדלקמן:

- 3.1 בגין אבחון רפואי ולא בדיקות אבחנתיות ראשוניות - סכום כולל של 160 ₪.
- 3.2 בגין בדיקות אבחנתיות נוספות, למעט PETCT - סכום כולל של 320 ₪.
- 3.3 בגין בדיקת PETCT (בניכוי סך של 320 ₪, ככל ששולם כאמור לעיל) - 800 ₪.

4. אופן קבלת השירותים

- 4.1 מנוי הזכאי לקבל שירות על פי כתב שירות זה יפנה טלפונית למוקד השירות, יזדהה בשמו ויציין את מספר תעודת הזהות שלו, את כתובתו, את מספר הטלפון שבו ניתן להשיגו ופרטים נוספים הקשורים למתן השירות ולמצב הרפואי שבגיניו נזקק המנוי לשירות, ככל שיתבקש.
- 4.2 מוקד השירות יהא פעיל בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט ביום הכיפורים, החל מערב יום הכיפורים בשעה 14:00 ועד מוצאי יום הכיפורים, שעתיים לאחר סיום הצום.
- 4.3 לשם מתן השירות, ימסור המנוי למוקד השירות ולאוספיק, לפי העניין, את מלוא המידע הרפואי הידוע לו, כפי שידרשו ממנו מוקד השירות ולאוספיק, לפי העניין.
- 4.4 בשירותים שבהם צוין הדבר בכתב שירות זה, יהא המנוי חייב בתשלום השתתפות עצמית כתנאי לקבלת השירותים. המנוי ישלם את דמי ההשתתפות העצמית ישירות לספק, בהתאם להנחיות החברה.
- 4.5 השירותים המפורטים בכתב שירות זה יינתנו כנגד הצגת תעודה מזהה וטופס בקשה לקבלת שירותים רפואיים, כשכל הפרטים הנדרשים בו מלאים, וזאת כתנאי לקבלת השירותים הרפואיים.
- 4.6 על המנוי להגיע למקום קבלת השירות בכוחות עצמו ועל חשבונו.
- 4.7 השירותים על פי כתב שירות זה יינתנו בימי חול, בשעות הפעילות הרגילות ובהתאם ללוח העבודה של הספק.
- 4.8 אם יבקש מנוי לבטל את פנייתו לקבלת שירות על פי כתב שירות זה, עליו להודיע על כך למוקד השירות באופן מיידי ולא פחות מ-12 שעות בטרם מועד השירות. מובהר כי אם לא יודיע המנוי על הביטול כאמור, ייחשב כאילו מימש את אותו שירות לכל דבר ועניין, לרבות לעניין ההשתתפות העצמית.
- 4.9 הספק מתחייב כי השירות הניתן על ידו יוענק על ידי גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות, כי תתקיים תקשורת יעילה וזמינה עם המנויים.

5. קבלת השירותים בעת שירות צבאי

בעת שירות צבאי (סדיר, מילואים או קבע), חלות על המנוי הוראות הצבא והנחיותיו, המשתנות מעת לעת והעלולות להגביל את המנוי או למנוע ממנו, בעת שירותו הצבאי, קבלת טיפול רפואי באמצעות גורמים רפואיים שמחוץ למסגרת הצבא. מצב זה עלול להשפיע על מימוש הזכויות המגיעות למנוי בהתאם לתנאי כתב שירות זה. המידע בדבר הוראות הצבא והנחיותיו, המשתנות מעת לעת כאמור לעיל, מצוי אצל רשויות הצבא. בכל מקרה שבו המנוי נמצא בשירות צבאי, עליו להתעדכן בדבר קיומן של הוראות והנחיות אלה.

6. דמי מנוי

שיעורם של דמי המנוי קבוע בדף פרטי הביטוח.

7. שינוי דמי המנוי ותנאים

- 7.1 בראשון לחודש יוני אחת לשנתיים, אך לא לפני יום 1 ביוני 2018 (להלן: "מועד השינוי"), יתכן ויבוצעו שינויים בתנאים ו/או בדמי המנוי של כתב שירות זה, לרבות הגדרות, סייגים וחריגים.
- 7.2 במידה והשינוי בדמי המנוי החודשיים יכלול העלאה של יותר מ-10% או 20% מדמי המנוי החודשיים ששילם המנוי ערב השינוי, לפי הגבוה מבניהם, או הפחתה בהיקף השירותים שנעשתה כתחליף להעלאת דמי המנוי כאמור (להלן: "שינוי הדורש אישור") תידרש הסכמתו המפורשת של המנוי להמשך הביטוח, ויחולו ההוראות הבאות:
- 7.2.1 שינוי הדורש אישור יבחן בנפרד ביחס לכתב שירות זה. למרות האמור, במקרה של שיווק בחבילה, יבחן השינוי גם ביחס לחבילה כולה.
- 7.2.2 לא התקבלה הסכמתו המפורשת של המנוי לשינוי הדורש אישור - יסתיים כתב השירות במועד השינוי וזאת למעט ביחס למנוי שהגיש במהלך תקופת השירות הנוכחית או זו שקדמה לה, תביעה למימוש זכויות לפי תנאי כתב השירות. "הסכמתו המפורשת של המנוי" - לגבי ילד עד גיל 21 של מנוי באותו כתב שירות או בן זוגו של מנוי כאמור, החברה רשאית לקבל את הסכמתו המפורשת של אותו המנוי עבור ילדו עד גיל 21 או בן הזוג.
- 7.3 על אף האמור בסעיף 7.2 לעיל, לא נדרשת הסכמתו המפורשת של המנוי בהתקיים אחד מהמקרים הבאים:
- 7.3.1 אם החברה פירטה למנוי שהצטרף לראשונה בתקופה של 120 ימים שקדמו למועד השינוי באופן מפורש את השינויים בתנאי כתב השירות ודמי המנוי שיחולו במועד השינוי הקרוב והמנוי נתן את הסכמתו להם טרם ההצטרפות.
- 7.3.2 אם המפקח קבע מראש ובכתב כי לא נדרש לקבל את הסכמת המנוי לגבי שינוי מסויים שערכה החברה.
- 7.4 במידה והשינוי אינו שינוי הדורש אישור - תשלח החברה למנוי הודעה על כך ולא ידרש אישורו של המנוי לשינוי.
- 7.5 במידה והשינוי אינו שינוי הדורש אישור או שינוי כאמור בסעיף 7.3 לעיל - יהיה זכאי המנוי להודיע למבטח, במהלך 60 הימים שלאחר מועד השינוי, על ביטול כתב השירות. לגבי אותו מנוי, יבוטל כתב השירות במועד השינוי ויושבו למנוי דמי המנוי שנגבו בשל תקופה זו, ככל שנגבו, ובלבד שלא הוגשה תביעה למימוש זכויות לפי כתב שירות זה שארע בתקופת 60 הימים כאמור.
- 7.6 מובהר כי זכאות המנוי לכיסוי תקבע בהתאם לתנאי כתב השירות לרבות הגדרות, סייגים וחריגים שהיו בתוקף במהלך תקופת הכיסוי הרלוונטית.
- "תקופת הכיסוי" - תחילתה במועד השינוי, כהגדרתו בסעיף 7.1 לעיל, או בתאריך הקובע, לפי המאוחר, וסיומה במועד השינוי שבא לאחרי או במועד סיומו של כתב שירות זה, לפי המוקדם. על אף האמור לעיל, תחילתה של תקופת הכיסוי הראשונה ביום 1 בפברואר 2016.

8. תוקפו של כתב שירות זה

- 8.1 כתב שירות זה ייכנס לתוקף החל מהמועד הקובע, וזאת מבלי לגרוע מתקופת האכשרה האמורה בסעיף 2.7 לעיל.
- 8.2 **תוקפו של כתב שירות זה יסתיים בתאריך המוקדם מבין אלו:**
- 8.2.1 **במועד ביטול הפוליסה, כהגדרתה בסעיף 1 לעיל, מכל סיבה שהיא.**
- 8.2.2 **בתום תקופת כתב שירות זה על פי המפורט בדף הרשימה.**
- 8.2.3 **בהתאם לסעיף 7 דלעיל.**
- 8.2.4 **בכל מקרה שבו תבטל החברה את כתב השירות בהתאם להוראות כל דין, לרבות בגין אי-תשלום דמי המנוי במלואם.**
- 8.2.5 **במקרה של סיום ו/או הפסקה של ההסכם שבין החברה לבין הספק, אם החברה לא הגיעה להסדר עם ספק חלופי ובכפוף לאישור המפקח.**

- 8.3 להסרת כל ספק, יובהר כי במועד פקיעתו של כתב שירות זה, ביטולו או סיום תוקפו, מכל סיבה שהיא, תסתיים זכאותו של המנוי לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה. יובהר כי אם פנה המנוי לקבלת שירותים בטרם מועד פקיעתו של כתב שירות זה, יהיה המנוי זכאי להמשיך לקבל את השירות שלגביו בוצעה הפנייה עד תום מתן שירותי האבחון הרפואיים בקשר לאותו עניין.
- 8.4 המנוי רשאי, בכל עת, לבטל כתב שירות זה בהודעה בכתב לחברה. במקרה של ביטול כתב השירות (ללא ביטול הפוליסה), ביטול כתב השירות יכנס לתוקף במועד קבלת ההודעה על הביטול אצל החברה, והמנוי יהיה זכאי להחזר יחסי ממחיר כתב השירות ששילם.
- 8.5 בוטל כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, תחדל החברה לגבות מהמנוי פרמיה בגין כתב שירות זה.

9. תנאי הצמדה

כל הסכומים הנקובים בכתב השירות, לרבות דמי המנוי וסכומי ההשתתפות העצמית, יהיו צמודים לשינוי הממוצע בתעריפי שירותים רפואיים על פי מחירון משרד הבריאות, מהמחירון הידוע ב-1 בינואר 2012, כפי שיעודכנו על ידי משרד הבריאות מעת לעת.

10. שונות

- 10.1 בכל מחלוקת שתתגלע בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה, יהא מוסמך לדון אך ורק בית המשפט המוסמך בישראל.
- 10.2 הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הנה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.
- 10.3 הכתובת המופיעה ברישומי החברה ככתובתו של המנוי לצורכי הפוליסה היא הכתובת המחייבת לצורכי כתב שירות זה. אם רשומים בפוליסה כמה מנויים הזכאים לכתב שירות זה, הרי שהודעות שנשלחו למנוי הראשי כהגדרתו בחברה, לפי מענו האחרון שנמסר בכתב לחברה, ייחשבו כהודעות שנמסרו לכלל בני המשפחה.
- 10.4 כל הודעה ולאן הצהרה לחברה ולאן למי מטעמה תימסר בכתב במשרדי החברה.