

תמצית תנאי הביטוח - כתב שירות - ביקור רופא און ליין אקסטרה (4062)

ייעוץ רפואי מקוון, רופא ומעבדה עד הבית ומרפאה לרפואה דחופה

תמצית פרטי הפוליסה							
שם הביטוח	כתב שירות - ביקור רופא און ליין אקסטרה						
סוג הביטוח	כתב שירות						
תקופת הביטוח	מתחדשת כל שנתיים. ראה סעיף 10 לכתב השירות						
תיאור הביטוח	ייעוץ רפואי מקוון, רופא ומעבדה עד הבית ומרפאה לרפואה דחופה						
הפוליסה אינה מכסה את המבוטח במקרים הבאים (חריגים בפוליסה)	ראה סעיפים 3.5.2, 3.6.2 ו- 3.6.11 לכתב השירות. ניצול הזכויות מכוח פוליסת הביטוח כפוף, בעת שירות צבאי (סדיר, מילואים או קבע), להוראות ולהנחיות של הצבא, המשתנות מעת לעת והעלולות להגביל את החייל או למנוע ממנו קבלת טיפול רפואי באמצעות גורמים שמחוץ למסגרת הצבא. מידע בדבר ההוראות וההנחיות האמורות של הצבא מצוי אצל רשויות הצבא.						
האם קיימים כיסויים חופפים בביטוח המשלים של קופות החולים	רוב הכיסויים קיימים גם בשירותי בריאות נוספים של קופות החולים						
עלות הביטוח	<table border="1"> <thead> <tr> <th>מחיר הביטוח החודשי ללא הנחות ותוספות ב (₪)</th> <th>גיל</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20</td> <td>עד גיל 20</td> </tr> <tr> <td>24.80</td> <td>מגיל 21 ומעלה</td> </tr> </tbody> </table> <p>הסכומים צמודים למדד המחירים לצרכן 13684 שפורסם ביום 15.08.2023. ניתן לשלם את הפרמיה באמצעות הוראת קבע או כרטיס אשראי. תשלומי הוראת קבע ינוכו בעשירי או בעשרים בכל חודש.</p> <p>שים לב! מחיר הביטוח עלול להשתנות בהתאם למצבך הרפואי או עקב מתן הנחה.</p>	מחיר הביטוח החודשי ללא הנחות ותוספות ב (₪)	גיל	20	עד גיל 20	24.80	מגיל 21 ומעלה
מחיר הביטוח החודשי ללא הנחות ותוספות ב (₪)	גיל						
20	עד גיל 20						
24.80	מגיל 21 ומעלה						

תיאור הכיסויים בפוליסה			
שם הכיסוי	תיאור הכיסוי	מה הסכום המקסימלי שניתן לתבוע	השתתפות עצמית
ייעוץ רפואי מקוון	קבלת ייעוץ רפואי מקוון ממומחים במגוון תחומי רפואה (ראה סעיף 3.1)	כיסוי מלא	100 ₪
	איסוף מידע לקראת ייעוץ רפואי מקוון ממומחים (ראה סעיף 3.2)	כיסוי מלא	95 ₪ עבור כל איסוף מידע
	קבלת ייעוץ רפואי מקוון מרופא בתחומי רפואת משפחה וילדים (ראה סעיף 3.3)	כיסוי מלא	-----
טיפול במרפאות לרפואה דחופה	קבלת טיפול במרפאות לרפואה דחופה מטעם הספק (ראה סעיף 3.4)	כיסוי מלא	25 ₪
שירות רופא עד הבית	קבלת שירות מרופא בביתו של מנוי הנזקק לשירות ואשר פנה טלפונית למוקד השירות והזדהה טרם קבלת השירות (ראה סעיף 3.5)	קבלת שירות מנותן שירות - כיסוי מלא	25 ₪
		קבלת שירות מרופא שאינו נותן שירות – תתאפשר במקומות ובמקרים המפורטים בסעיף 3.5.2 בלבד – החזר כספי מהספק בשיעור של 80% מההוצאה שהוציא המנוי בפועל בגין קבלת השירות מרופא שאינו נותן שירות אך לא יותר מסך של 400 ₪ עבור כל ביקור.	20%
שירות מעבדה בבית	קבלת שירותי מעבדה אלה בלבד: דגימת דם ושתן, משטחי גרון, אף אוזן. השירות ינתן למנוי שפנה למוקד טרם קבלתו, בכפוף להצגת טופס הפניה לבדיקות מעבדה הנ"ל ולמעט בדיקות שאינן כלולות כמפורט בסעיף 3.6.2. (ראה סעיף 3.6)	קבלת שירותי מעבדה בבית(*) - כיסוי מלא *מנוי המתגורר ברמת הגולן יהיה זכאי לשירות בכל ישוב באזור לפי הנחיית הספק ויצטרך להגיע בכוחות עצמו ועל חשבוננו אל נותן שירות לפי כתובת שתימסר לו על ידי מוקד השירות.	40 ₪
		קבלת שירות ממעבדה שאינה מצויה בהסכם עם הספק – תתאפשר במקומות בהם לא ניתן שירות מעבדה בבית כמפורט בסעיף 3.6.11 ובאישור מראש מהספק – החזר כספי מהספק של ההוצאה שהוציא המנוי בפועל בגין קבלת שירותי מעבדה ממעבדה שאינה נותנת שירות, בניכוי השתתפות עצמית בגובה 40 ₪, אך לא יותר מסך של 250 ₪ עבור כל שירותי המעבדה, ביחד, בביקור אחד.	
הערות	חברת הביטוח תשלם את ההוצאות בפועל וזאת עד לתקרה הקבועה בפוליסה. שים לב, במידה ויש לך כיסוי זה בפוליסה אחרת לא תהיה זכאי להחזר כפול מעבר לגובה ההוצאות בפועל ובכפוף לתנאי הפוליסה		
	השירותים על-פי כתב השירות ינתנו על ידי נותני שירות, כהגדרתו של מונח זה בכתב השירות, ובתנאי שפנה למוקד בטרם קבלת השירות. המנוי אינו זכאי לקבל שיפוי או כל תשלום אחר במידה וקיבל איזה מהשירותים שלא באמצעות המוקד ולא מנותן שירות, למעט במקרה המפורט בסעיף 3.5.2 ובמקרה המפורט בסעיף 3.6.11 לכתב השירות ובלבד שפנה תחילה למוקד השירות.		

הסכומים צמודים למדד המחירים לצרכן 13684 שפורסם ביום 15.08.2023.

כתב שירות - ביקור רופא און ליין אקסטרה (4062)

ייעוץ רפואי מקוון, רופא ומעבדה עד הבית ומרפאה לרפואה דחופה

1. מבוא:

המנוי יהיה זכאי לשירות הכלול בכתב שירות זה, בכפוף לתנאים, להוראות ולסייגים המפורטים להלן, ובלבד שצוין במפורש בדף פרטי הביטוח כי המנוי רכש כתב שירות זה והנו בתוקף על שם המנוי במועד קבלת השירותים בפועל. יובהר כי השירות הניתן על פי כתב שירות זה ניתן על ידי ספק השירות, שאינו החברה, והוא ניתן בתנאים ובמגבלות המפורטים בכתב שירות זה להלן. 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. כותרות הסעיפים נכתבו לצורך הנוחות בלבד, ולא תשמנה לצורך פרשנות.

2. הגדרות:

בכתב שירות זה תהיה למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה שבצדם:

- 2.1 אתר האינטרנט של הספק - www.bikurofe.co.il כתובת האתר ניתנת לשינוי ו/או לעדכון בכל עת.
- 2.2 בית חולים - מוסד רפואי בישראל שהרשויות המוסמכות בישראל מכירות בו כבית חולים כללי.
- 2.3 דמי מנוי - הסכומים שעל המנוי לשלם לחברה מדי חודש בגין כתב השירות, כנקוב בדף הרשימה.
- 2.4 דף הרשימה - מסמך המהווה חלק בלתי נפרד מכתב השירות, ושמצוינים בו, בין היתר, פרטי המנוי, גובה דמי המנוי, המועד הקובע ופרטים נוספים הנוגעים לכתב שירות זה.
- 2.5 החברה - כלל חברה לביטוח בע"מ.
- 2.6 המועד הקובע - מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה, כפי שהוא מופיע בדף הרשימה.
- 2.7 הפוליסה - תכנית ביטוח תקפה של החברה אליה מצורף כתב שירות זה.
- 2.8 השירות או השירותים - השירותים המפורט בסעיף 3 שלהלן, הניתנים בהתאם להוראותיו, חריגיו וסייגיו של כתב השירות, כולם או מקצתם, לפי הקשר הדברים.
- 2.9 השתתפות עצמית - סכום כספי אשר המנוי מחויב לשאת בו בעצמו, בגובה כמפורט בסעיף 3 שלהלן, וזאת כתנאי לקבלת שירות על פי הוראות כתב השירות. המנוי ישלם את ההשתתפות העצמית לנותן השירות או לספק, כפי שיוורה לו מוקד השירות, אך בשום אופן לא באמצעות החברה. מובהר כי ההשתתפות העצמית משולמת בנפרד בגין כל מנוי ובגין כל מתן שירות.
- 2.10 יום עסקים - ימים א'-ה', בין השעות 8:00 בבוקר ל-18:00 בערב, למעט ימי חג וערבי-חג.
- 2.11 ייעוץ רפואי מקוון - שיחת ייעוץ באמצעות שימוש בטכנולוגיה אינטרנטית המעבירה קול ותמונה חזותית באמצעות ינהל המנוי שיחה עם רופא מייעץ מומחה או רופא מייעץ כללי, לפי העניין, לצורך קבלת השירות המפורט בכתב שירות זה.
- 2.12 מוקד השירות או המוקד - מוקד שירות שיפעיל הספק בעבור המנויים, שמספרו הנו 03-6388400 ושכאמצעות יופנו המנויים לנותני השירות לשם קבלת השירותים על פי כתב שירות זה. מספר הטלפון של מוקד השירות ניתן לשינוי ו/או לעדכון בכל עת.

- 2.13 **מנוי או המנויים** - אדם אשר שמו נקוב בדף הרשימה כמי שנרכש בעבורו כתב שירות זה.
- 2.14 **נותן שירות** - רופא, רופא מייעץ, רופא מייעץ מומחה, אחות וכל גורם אחר, המספק שירות המפורט בכתב שירות זה, ואשר הספק קשור עימו בהסכם תקף במועד פנית המנוי למוקד השירות לצורך קבלת השירות או במועד קבלת השירות בפועל, לפי הענין.
- 2.15 **ספק השירות או הספק** - **ביקורופא בע"מ** או כל גורם אחר, כפי שתקבע החברה לצורך כתב שירות זה.
- 2.16 **רופא** - מי שרשאי לעסוק ברפואה בישראל בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, **למעט רופא וטרינר ורופא שיניים**.
- 2.17 **רופא מומחה** - רופא שהוסמך לעבוד בישראל כרופא מומחה בתחום רפואי מסוים בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, ושתחום מומחיותו רלוונטי למתן השירות על פי כתב שירות זה.
- 2.18 **רופא משפחה** - רופא מומחה אשר הוסמך לעסוק ברפואה בישראל בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות בעל התמחות במשפחה, או רופא המשמש כרופא משפחה באחת מקופות החולים בישראל.
- 2.19 **רופא ילדים** - רופא מומחה אשר הוסמך לעסוק ברפואה בישראל בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות בעל התמחות בילדים, או רופא המשמש כרופא ילדים באחת מקופות החולים בישראל.
- 2.20 **רופא מייעץ** - רופא משפחה או רופא ילדים עמו קשור הספק בהסכם לצורך מתן שירות לפי כתב שירות זה והינו בתוקף במועד פניית המנוי למוקד השירות לצורך קבלת השירות.
- 2.21 **רופא מייעץ מומחה** - רופא מומחה, עמו קשור הספק בהסכם לצורך מתן שירות לפי כתב שירות זה והינו בתוקף במועד פניית המנוי למוקד השירות לצורך קבלת השירות.
- 2.22 **תקופת השירות** - תחילתה במועד הקובע וסיומה במועד סיום כתב השירות בעבור המנוי מכל סיבה שהיא, כמפורט בסעיף 11 שלהלן.

3. פירוט השירותים:

השירותים הכלולים בכתב שירות זה הנם כמפורט להלן, ושירותים אלו בלבד:

3.1 קבלת ייעוץ רפואי מקוון ממומחים במגוון תחומי רפואה:

3.1.1 המנוי זכאי לייעוץ רפואי מקוון עם רופא מייעץ מומחה לבחירת המנוי מבין האפשרויות שיועמדו בפניו בעת פנייתו למוקד (להלן גם: "ייעוץ רפואי ממומחים"). מובהר כי מבין הרופאים המומחים בכל תחום יופיע לפחות רופא מומחה אחד שהינו אחד מאלה: פרופסור, מנהל מחלקה סגן מנהל מחלקה, מנהל יחידה, סגן מנהל יחידה, והכל בבית חולים בישראל.

3.1.2 השירות יינתן במקרים המאפשרים על-פי נסיבותיהם מתן ייעוץ רפואי מקוון בתחומי הרפואה הבאים: נוירולוגיה, רפואת ילדים, רדיולוגיה, אנדוקרינולוגיה, פסיכיאטרית ילדים, ראומטולוגיה, ריאות, אלרגולוגיה, גריאטריה, אונקולוגיה, המטולוגיה, גסטרואנטרולוגיה, נפרולוגיה, כירורגיה כללית, רפואת עור ומין, גנטיקה רפואית, פסיכיאטרית בוגרים, קרדיולוגיה, אורתופדיה, אורולוגיה, עיניים, א.א.ג, גניקולוגיה, רפואה זיהומית, כירורגית לב, כירורגיית חזה, נוירוכירורגיה ורפואת כאב.

3.1.3 הרופא המייעץ המומחה יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להודיע למנוי כי הנסיבות אינן מאפשרות מתן ייעוץ רפואי מקוון.

3.1.4 תיאום מועד היעוץ המקוון יבוצע עד לתום יום העסקים העוקב ליום קבלת הפניה למוקד השירות וקבלת היעוץ הרפואי המקוון בפועל תתבצע עד 3 ימי עסקים לאחר יום התיאום כאמור.

3.1.5 מספר הייעוצים הרפואיים המקוונים אותם רשאי מנוי לממש במהלך תקופת השירות הינו ללא הגבלה.

3.1.6 בסיום הייעוץ הרפואי המקוון על-פי סעיף 3.1 זה יינתן למנוי סיכום ייעוץ מאת הרופא המייעץ המומחה הכולל, במידת הצורך, את אחד מהבאים:

3.1.6.1 מרשם לצורך רכישת תרופה לטיפול בבעיה הרפואית ממנה סובל המנוי.

3.1.6.2 הפנייה לבית חולים או מוקד לשירותי רפואה דחופה.

3.1.6.3 המלצה להמשך טיפול אצל רופא משפחה או רופא אחר.

3.1.7 יובהר כי השירות על-פי סעיף 3.1 זה אינו כולל את עלות הביקור ו/או האשפוז בבית חולים ו/או התרופות ו/או כל הוצאה רפואית אחרת מלבד היעוץ.

3.1.8 השירות אינו כולל מתן חוות דעת לצרכי הליך משפטי צפוי או תלוי ועומד.

3.1.9 עבור כל ייעוץ רפואי מקוון על-פי סעיף 3.1 זה, ישלם המנוי השתתפות עצמית בסך 100 ₪ .

3.2 איסוף מידע לקראת ייעוץ רפואי מקוון ממומחים:

3.2.1 המנוי זכאי לשירות איסוף מידע לקראת ייעוץ רפואי מקוון ממומחים.

למען הסר ספק מובהר, כי המנוי יוכל להעביר את המסמכים הרפואיים הרלבנטיים (צילומים / בדיקות הדמיה / פיענוחים / בדיקות מעבדה וכו') בכוחות עצמו למוקד השירות כמפורט בסעיף 6.4 להלן ולוותר על שירות זה.

3.2.2 השירות על-פי סעיף 3.2 זה יינתן על ידי רופא מטעם הספק.

3.2.3 הרופא מטעם הספק יצור קשר עם המנוי באופן מקוון, לפני ביצוע הייעוץ הרפואי המקוון ממומחים לצורך ביצוע הפעולות הבאות, ככל שידרש, לפי שיקול דעתו הבלעדי של הרופא מטעם הספק:

3.2.3.1 מילוי שאלון רפואי לצורך העברה לרופא המייעץ.

- 3.2.3.2 סיוע למנוי להתכונן לייעוץ הרפואי המקוון.
- 3.2.3.3 תשאול המנוי אודות מצבו הרפואי הרלבנטי.
- 3.2.3.4 הכנת סיכום תשאול והעברתו למוקד השירות.
- 3.2.3.5 איסוף מסמכים רפואיים רלבנטיים כפי שיימסרו מאת המנוי.
- 3.2.3.6 סידור המסמכים הרפואיים הרלבנטיים והעברתם למוקד השירות.
- 3.2.4 **עבור כל איסוף מידע לקראת ייעוץ רפואי מקוון ממומחים, ישלם המנוי השתתפות עצמית בסך 95 ₪.**
- 3.3 **קבלת ייעוץ רפואי מקוון מרופא בתחומי רפואת משפחה וילדים :**
 - 3.3.1 המנוי זכאי לייעוץ רפואי מקוון עם רופא מייעץ.
 - 3.3.2 מספר הייעוצים הרפואיים המקוונים אותם רשאי מנוי לממש במהלך תקופת השירות הינו ללא הגבלה.
 - 3.3.3 השירות על-פי סעיף 3.3 זה, יינתן בכל שעות היממה, ובכל ימות השנה, **למעט ביום כיפור: משעה 14:00 בערב יום כיפור ועד לשעתיים מצאת החג.**
 - 3.3.4 הייעוץ הרפואי המקוון על-פי סעיף 3.3 זה יתקיים עד **90 דקות מרגע קבלת הפנייה במוקד השירות.**
 - 3.3.5 הרופא המייעץ ייתן למנוי מידע והכוונה רפואית, ככל שידרשו לפי שיקול דעתו הבלעדי, ובין היתר את הפעולות הבאות:
 - 3.3.5.1 מסירת אנמנזה רפואית (הסיפור הרפואי) מהמנוי או הורי קטין מנוי.
 - 3.3.5.2 קבלת מרשם רפואי לרכישת תרופות ראשוניות בהתאם לשיקול דעתו המקצועי והמלצותיו של הרופא המייעץ. המרשם יימסר באמצעות דוא"ל או פקס או כל אמצעי אלקטרוני אחר.
 - 3.3.5.3 קבלת הפנייה לבית חולים באמצעות דוא"ל או פקס.
 - 3.3.5.4 קבלת המלצה להפניית המנוי להמשך טיפול לפי שיקול דעתו המקצועי והמלצותיו של הרופא המייעץ.
 - 3.3.6 בסיום הייעוץ הרפואי המקוון על-פי סעיף זה יינתן למנוי או הורי קטין מנוי מאת הרופא המייעץ סיכום ייעוץ באמצעות דוא"ל או פקס.
 - 3.3.7 השירות ניתן ללא צורך בהשתתפות עצמית.
 - 3.3.8 **השירות אינו כולל מתן חוות דעת לצרכי הליך משפטי צפוי או תלוי ועומד.**
- 3.4 **טיפול במרפאות לרפואה דחופה:**
 - 3.4.1 המבוטח זכאי לפנות לאחד ממוקדי הרפואה הדחופה של הספק.
 - 3.4.2 במוקדי הרפואה הדחופה ייתן למנוי מידע והכוונה רפואית, ככל שידרשו לפי שיקול דעתו הבלעדי של הרופא המייעץ ובין היתר השירותים הבאים:
 - 3.4.2.1 בדיקת רופא.
 - 3.4.2.2 שירותי אחים/יות מוסמכים/ות.
 - 3.4.2.3 שירותי מעבדה, בדיקת א.ק.ג לרבות ביצוע פענוח.
 - 3.4.2.4 תפירות, הדבקות וגיבוס, צילומי רנטגן.
 - 3.4.2.5 בדיקות סוכר, שתן ומשטח גרון מהירות.

- 3.4.2.6 בדיקת טרופונין לגילוי התקף לב.
- 3.4.2.7 קבלת המלצה להפניית המנוי להמשך טיפול לפי שיקול דעתו המקצועי והמלצותיו של הרופא המייעץ.
- 3.4.3 **השירות אינו כולל מתן חוות דעת לצרכי הליך משפטי צפוי או תלוי ועומד.**
- 3.4.4 **עבור כל הגעה למרפאת רפואה דחופה, ישלם המנוי השתתפות עצמית בסך 25 ₪.**
- 3.4.5 השירות יינתן במרפאות לרפואה דחופה מטעם הספק בלבד אשר ייעדו לשירות זה ובשעות הפעילות של המרפאה. **מובהר, כי לא ינתן החזר כספי בגין טיפולי המשך שניתנו במרפאות שאינן מרפאות של הספק, מכל סיבה שהיא.**
- 3.5 שירות רופא עד הבית:**
- 3.5.1 המנוי יהא זכאי לקבל שירות רפואי כמפורט בסעיף 3.5.2 להלן ע"י רופא שהנו נותן שירות, **תוך 3 שעות ממועד הפנייה למוקד השירות.**
- 3.5.2 שירות רופא עד הבית יינתן בביתו של המנוי או בכל מקום ישוב אחר בו ימצא המנוי הנזקק לשירות, **למעט יהודה, שומרון, חבל עזה, יישובי בקעת הירדן והערבה ורמת הגולן** (למרות זאת השירות יינתן במעלה אדומים, אריאל, בית אריה, אורנית ושערי תקוה).
- במקומות בהם לא ניתן שירות ביקור רופא, כמפורט בסעיף 3.5.2 זה, ובכל מקרה אחר בו לא ניתן יהיה לשלוח רופא למקום הימצאו של המנוי בתוך המועד הנקוב בסעיף 3.5.1 לעיל, מכל סיבה שהיא, המנוי הנזקק לשירות יוכל לבחור אחת מהחלופות הבאות: **(א)** קבלת שירות ביקור רופא באחת מהמרפאות לרפואה דחופה המופעלות על ידי הספק (בכפוף לשעות הפעילות של המוקדים הרפואיים) כמפורט בסעיף 3.4 לעיל ובמקרה כאמור יהיה המנוי פטור מתשלום השתתפות עצמית כמפורט בסעיף 3.4.4 לעיל; או **(ב)** קבלת שירות מרופא שאינו נותן שירות ובמקרה כאמור יהיה המנוי זכאי להחזר כספי מהספק בשיעור של **80% מההוצאה שהוציא המנוי בפועל בגין קבלת השירות מרופא שאינו נותן שירות אך לא יותר מסך של 400 ₪ עבור כל ביקור (למען הסר ספק מובהר כי ככל שהמנוי יבחר לקבל את השירות באמצעות רופא שאינו מטעם הספק - לספק לא תהיה כל אחריות והתחייבותו תהיה אך ורק לביצוע החזר כספי כאמור).**
- 3.5.3 לאחר מסירת אנמנזה רפואית (הסיפור הרפואי) לרופא מהמנוי, המנוי יהא זכאי לקבל שירות רפואי כמפורט להלן:
- 3.5.3.1 בדיקה גופנית של המנוי לרבות שימוש במכשירי עזר המפורטים להלן: סטטוסקופ, לוכדי לשון (שפדלים), פנס, אוטוסקופ, פטיש רפלקסים, מד לחץ דם, הכל כפי שידרש עלפי שיקול דעתו המקצועי של רופא נותן השירות.
- 3.5.3.2 קביעת אבחנה רפואית.
- 3.5.3.3 בדיקת א.ק.ג. באמצעות קרדיוביפר עלפי שיקול דעתו המקצועי של רופא נותן השירות.
- 3.5.3.4 קבלת תרופות ראשוניות לצורך טיפול למשך יממה אחת, הכל לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא נותן השירות.
- 3.5.3.5 קבלת מרשם לתרופות לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא נותן השירות.
- 3.5.3.6 הפנייה להמשך טיפול לרופא המשפחה/רופא ילדים, המטפל במנוי באופן שוטף (ו/או לרופא מומחה אחר), לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא נותן השירות.

- 3.5.3.7 הפניית המנוי לחדר מיון בבית חולים, לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא נותן השירות.
- 3.5.3.8 מתן תעודה רפואית.
- 3.5.3.9 פינוי חינום באמבולנס במקרה שרופא נותן השירות שבדק את המנוי בעקבות קריאתו לקבלת השירות, יחליט על פינויו באמבולנס, יהיה המנוי זכאי לקבל מהספק החזר כספי עבור הוצאה שהוציא המנוי בפועל בגין הפינוי באמבולנס ובתנאי שהמנוי אינו זכאי להחזר בגין הפינוי מקופת החולים בה הוא חבר.
- 3.5.4 **שירות ביקור רופא עד הבית על פי כתב שירות זה יינתן במהלך ימות השנה מהשעה 07:00 עד השעה 24:00 לאותו יום. בימי ו' וערבי חג שירות ביקור רופא יינתן ברציפות מהשעה 14:00 ביום ו'/ערב החג ועד השעה 07:00 ביום א'/היום שלמחרת החג. שירות ביקור רופא לא יינתן בערב יום כיפור וביום כיפור עד שעתיים לאחר תום הצום.**
- 3.5.5 נזקק המנוי לשירות רפואי בביתו כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות לפי מספר הטלפון המצוין בסעיף 2.12 לעיל, יזדהה בשמו, מקום המצאו, שם המנוי ומס' הטלפון של בית המגורים של המנוי.
- 3.5.6 שירות ביקור רופא יינתן כנגד הצגת תעודה מזהה.
- 3.5.7 **עבור כל הגעה של רופא מטעם הספק לבית המנוי, ישלם המנוי השתתפות עצמית בסך 25 ₪.**
- 3.6 **שירותי מעבדה בבית**
- 3.6.1 המנוי יהיה זכאי לקבל שירותי מעבדה, כמפורט להלן ושירותים אלה בלבד דגימת דם ושתן, משטחי גרון, אף אוזן (להלן: "שירותי מעבדה").
- 3.6.2 השירות יינתן אך ורק כנגד הצגת טופס הפנייה לבדיקות מעבדה, הנושא את שם המנוי, בחתימת הרופא המטפל במנוי (במקור), ואך ורק בהתייחס לבדיקות המצוינות בטופס ההפנייה הנ"ל (ובכפוף להגדרת שירותי מעבדה כאמור לעיל). על אף האמור לעיל, נותן השירות יהא רשאי להחליט לפי שיקול דעתו המקצועי, כי מן הראוי שלקחת הדגימה/ תרבית/משטח תהא בתנאי מעבדה, ובמקרה זה לא יינתן השירות עלפי נספח שירות זה. **מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, השירות אינו כולל בדיקת חומציות, בדיקת אמוניה, איסופי שתן, העמסת סוכר, תרבית ואגינלית, תרבית אורטרה, אינסולין, פטריות, לקטאט.**
- 3.6.3 לקיחת הדמים/דגימת השתן/ המשטח הרלוונטי תעשה על ידי נותן השירות בביתו של המנוי או במקום עבודתו עלפי בחירתו.
- 3.6.4 בדיקות המעבדה הרלוונטיות יועברו על ידי ספק השירות לאחת מהמעבדות המצויות בהסכם עם הספק נכון למועד פנית המנוי לקבלת השירות, ותוצאות הבדיקות יועברו למנוי באמצעות המייל.
- 3.6.5 **השירות יינתן במועד שיתואם עם המנוי, וזאת בימים א' ה', שאינם ערבי חג, בין השעות 07:00 עד 11:00.**
- 3.6.6 **מבלי לגרוע בכלליות הגדרת השירות, מובהר, כי לקיחת הדמים מתייחסת ללקיחת דם ורידי בלבד לצורך ביצוע הבדיקות המצוינות בהגדרת השירות.**
- 3.6.7 מובהר בזאת במפורש, כי תוצאות בדיקות המעבדה יציינו אך ורק את הפרמטרים הנבדקים בהן, וכי הן לא יכללו אבחון, וכן אין בהן כדי לקבוע מהו מצבו הבריאותי של הנבדק, או כדי להחליף בדיקה אצל רופא במקום שהמנוי מתלונן על מיחושים כלשהם.
- 3.6.8 עם תום לקיחת הדמים/דגימת השתן/המשטח הרלוונטי יחתום המנוי או בן משפחתו, על ספח ביקורת לפיו הוא מאשר, כי מבצע השירות ביצע את השירות.

- 3.6.9 שירות מעבדה בבית יינתן כנגד הצגת תעודה מזהה.
- 3.6.10 במקרה שהמנוי יבקש לבטל את קריאתו לקבלת השירות, יודיע על כך המנוי למוקד השירות לפחות 6 שעות מראש. לא הודיע המנוי על ביטול קריאתו לפחות 6 שעות מראש, יחויב המנוי בדמי ההשתתפות העצמית כאמור בסעיף 3.6.12 להלן.
- 3.6.11 שירות מעבדה בבית ניתן בכל מקום ישוב בישראל למעט יהודה, שומרון, חבל עזה ויישובי בקעת הירדן והערבה (למרות זאת השירות יינתן במעלה אדומים, אריאל, בית אריה, אורנית ושערי תקוה). מנוי המתגורר ברמת הגולן יהיה זכאי לשירות על פי סעיף זה, בקצרים או בכל מקום ישוב אחר באזור, כאשר המנוי הנזקק לשירות יצטרך להגיע בכוחות עצמו ועל חשבונו אל נותן שירות לפי כתובת שתימסר לו על ידי מוקד השירות.
- במקומות בהם לא ניתן שירות מעבדה בבית, כמפורט בסעיף זה, רשאי המנוי הנזקק לשירות, באישור מראש מהספק לקבל את השירות ממעבדה הנותנת שירותים זהים לאלו הניתנים על פי סעיף 3.6 זה ואינה מצויה בהסכם עם הספק ובמקרה כאמור יהיה המנוי זכאי להחזר כספי מהספק של ההוצאה שהוציא המנוי בפועל בגין קבלת שירותי מעבדה ממעבדה שאינה נותנת שירות, בניכוי השתתפות עצמית כמפורט בסעיף 3.6.12 להלן, אך לא יותר מסך של 250 ₪ עבור כל שירותי המעבדה, ביחד, בביקור אחד (למען הסר ספק מובהר כי ככל שהמנוי יבחר לקבל את השירות באמצעות מעבדה שאינה מטעם הספק - לספק לא תהיה כל אחריות והתחייבותו תהיה אך ורק לביצוע החזר כספי כאמור).
- 3.6.12 המנוי ישלם דמי השתתפות עצמית בגובה 40 ₪ לביקור בגין כל מנוי שניתן לו השירות .
4. 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 3 לעיל.
5. למען הסר ספק מובהר, כי השירותים על-פי סעיפים 3.1 - 3.6 לעיל יינתנו על ידי נותני שירות, כהגדרתו של מונח זה בסעיף 2.14 לעיל ובתנאי שפנה למוקד בטרם קבלת השירות. המנוי אינו זכאי לקבל שיפוי או כל תשלום אחר במידה וקיבל איזה מהשירותים שלא באמצעות המוקד ולא מנותן שירות. הבהרה לעניין היקף השירות:
- 5.1 מובהר, כי המידע הרפואי ו/או הייעוציים הרפואיים שיינתנו בכתב שירות זה, הינם שירותים הניתנים בהסתמך על המידע הנמסר על-ידי המנוי ו/או הורי קטין לרבות במהלך השיחה, ובהתבסס על מידע זה בלבד.
- 5.2 מובהר, כי בכל מקרה של בעיה דחופה, מצב חירום רפואי, או מצב מצוקה (גופנית או נפשית) על המנוי לפנות באופן מידי לקבלת טיפול רפואי אצל גורם אחר לרבות שירותי רפואה דחופה. כן מובהר שאין ביעוץ המכוון כדי להוות תחליף לבדיקה ו/או ייעוץ רפואי מלא על ידי צוות רפואי, בהתאם לצורך.
- 5.3 החברה לא תהיה אחראית בגין רשלנות רפואית או אחרת, ולא תהיה אחראית בכל אופן שהוא לגבי כל נזק או הפסד שייגרם למבוטח ו/או למנוי ו/או לכל אדם, אם נזק ישיר ואם נזק עקיף אחר בקשר עם השירותים נשוא כתב שירות זה.
6. הגנה על הפרטיות:
- 6.1 ידוע למנוי כי פניה לשירות באמצעות תקשורת שאינה מאובטחת יכולה להיות חשופה ברשת האינטרנט. מובהר למנוי כי אבטחת המידע השמור בנקודת הקצה שלו היא באחריותו הבלעדית ואין לספק יכולת לאבטח מידע זה.

- 6.2 מומלץ למנוי בתום כל שימוש, לרבות הפסקה זמנית וקצרת מועד בשיחה, להסיר את המידע, ו/או את נתוני הזיהוי מנקודת הקצה בה הוא משתמש כדי לצמצם את האפשרויות לגישה למידע אודותיו ו/או לשירות למי שאינו מורשה לכך על ידו.
- 6.3 באחריותו הבלעדית של המנוי לדאוג לשמירת פרטיותו ביחס למידע הרפואי האישי המופיע על הצג הדיגיטאלי האישי שממנו מבוצעת שיחת השירות אשר עלול להיות חשוף לאנשים בסביבת המנוי או למשתמשים אחרים באותה נקודת קצה.
- 6.4 מובהר, כי במסגרת הפעלת כתב השירות קיימת העברת נתונים בין החברה וספק לרבות ביחס להיקף ואופן השימושים של מנויים בכתב השירות והקלטות של שיחות שירות במוקד.

7. אופן קבלת השירותים:

- 7.1 מנוי הזכאי לקבלת שירות על פי כתב שירות זה יפנה טלפונית למוקד השירות יזדהה בשמו ויצוין 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.
- 7.2 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.
- 7.3 עבור כל אחד מן השירותים המפורטים בכתב שירות זה יהא המנוי חייב בתשלום השתתפות עצמית בסכום המפורט בצדד וזאת כתנאי לקבלת השירותים. דמי ההשתתפות העצמית ישולמו לספק טרם קבלת השירות בפועל באמצעות כרטיס אשראי.
- 7.4 לעניין ייעוץ מקוון ממומחים על-פי סעיף 3.1 לעיל:
- 7.4.1 לשם מתן השירות, על המנוי להעביר למוקד השירות את כל המסמכים הרפואיים הרלבנטיים המצויים ברשותו (צילומים / בדיקות הדמיה / פיענוחים / בדיקות מעבדה וכו') וזאת לפחות 24 שעות לפני מועד הייעוץ המקוון שנקבע עבורו. מובהר כי האמור הינו מהותי לאפקטיביות הייעוץ הרפואי המקוון. את המסמכים הרפואיים יוכל המנוי לשלוח לספק באמצעות דואר אלקטרוני ו/או פקס. לחילופין יוכל המנוי לבחור בקבלת שירותי איסוף מידע לקראת ייעוץ רפואי מקוון באמצעות רופא מטעם הספק כמפורט בסעיף 3.2 לעיל.
- 7.4.2 אם יבקש מנוי לבטל את פנייתו לקבלת שירות, עליו להודיע על כך למוקד השירות או לנותן השירות בפועל, לפי בחירתו, באופן מידי ולפחות 24 שעות לפני מועד הייעוץ המקוון שנקבע עבורו. מובהר כי אם לא יודיע המנוי על הביטול כאמור, ייחשב כאילו מימש את אותו שירות לכל דבר ועניין, לרבות לעניין ההשתתפות העצמית.
- 7.5 במקרים בהם זכאי המנוי לקבל מהספק החזר כספי בגין הוצאות בפועל כמפורט בסעיפים 3.5.2, 3.5.3, 3.5.9, 3.6.11 יחולו גם ההוראות שלהלן:
- 7.5.1 סכום ההחזר יתבצע כנגד מסירת קבלות על תשלום הטיפול על ידי המנוי.
- 7.5.2 הספק ישפה את המנוי אך ורק בגין הוצאות שהוציא בפועל בלבד.
- 7.5.3 סכום ההחזר ישולם למנוי בתוך 30 יום ממועד קבלת הקבלות כאמור בסעיף 7.5.1 לעיל.
- 7.6 הספק מתחייב כי השירות הניתן על ידו יוענק על ידי גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות, כי תתקיים תקשורת יעילה וזמינה עם המנויים וכי השירות יינתן בפריסה גיאוגרפית נאותה.

8. קבלת השירות 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.

9. דמי מנוי:

- 9.1 שיעורם של דמי המנוי קבוע בדף הרשימה.
- 9.2 המנוי ישלם לחברה את דמי המנוי מראש, במועדים ובאחת מדרכי התשלום שמציעה החברה ושנבחרו בהצעת הביטוח.
- 9.3 אם לא ישולמו דמי המנוי במלואם, אזי:
 - 9.3.1 לא שולמו דמי המנוי או חלק מהם במועדם ולא שולמו גם בתוך 15 ימים לאחר שהחברה דרשה מן המנוי בכתב לשלם, רשאית החברה להודיע למנוי בכתב כי כתב השירות יתבטל כעבור 21 ימים נוספים, אם הסכום שבפיגור לא ישולם לפני כן.
 - 9.3.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, דמי מנוי שישולמו באיחור יחויבו בהפרשי הצמדה למדד כמפורט בסעיף 12 שלהלן, וכן, אם יתעכב התשלום יותר מ-30 יום, בריבית צמודה החל מהיום ה-31 ואילך, בשיעור שנקבע לפי סעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה התשכ"א-1961 לעניין הגדרת "הפרשי הצמדה וריבית".

10. שינוי דמי המנוי ותנאים

- 10.1 בראשון לחודש יוני אחת לשנתיים, אך לא לפני יום 1 ביוני 2026 (להלן: "מועד השינוי"), יתכן ויבוצעו שינויים בתנאים ו/או בדמי המנוי של כתב שירות זה, לרבות הגדרות, סייגים וחרגים.
- 10.2 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 שנגעשתה כתחליף להעלאת דמי המנוי כאמור (להלן: "שינוי הדורש אישור") תידרש הסכמתו המפורשת של המנוי להמשך הביטוח, ויחולו ההוראות הבאות:
 - 10.2.1 שינוי הדורש אישור יבחן בנפרד ביחס לכתב שירות זה. למרות האמור, במקרה של שיווק בחבילה, יבחן השינוי גם ביחס לחבילה כולה.
 - 10.2.2 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.
- 10.3 על אף האמור בסעיף 10.2 לעיל, לא נדרשת הסכמתו המפורשת של המנוי בהתקיים אחד מהמקרים הבאים:
 - 10.3.1 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.

- 10.3.2 אם המפקח קבע מראש ובכתב כי לא נדרש לקבל את הסכמת המנוי לגבי שינוי מסויים שערכה החברה.
- 10.4 במידה והשינוי אינו שינוי הדורש אישור - תשלח החברה למנוי הודעה על כך ולא ידרש אישורו של המנוי לשינוי.
- 10.5 במידה והשינוי אינו שינוי הדורש אישור או שינוי כאמור בסעיף 10.3 לעיל - יהיה זכאי המנוי להודיע למבטח, במהלך 60 הימים שלאחר מועד השינוי, על ביטול כתב השירות. לגבי אותו מנוי, יבוטל כתב השירות במועד השינוי ויושב למנוי דמי המנוי שנגבו בשל תקופה זו, ככל שנגבו, ובלבד שלא הוגשה תביעה למימוש זכויות לפי כתב שירות זה שארע בתקופת 60 הימים כאמור.
- 10.6 מובהר כי זכאות המנוי לכיסוי תקבע בהתאם לתנאי כתב השירות לרבות הגדרות, סייגים וחריגים שהיו בתוקף במהלך תקופת הכיסוי הרלוונטית.
- 10.7 "תקופת הכיסוי" - תחילתה במועד השינוי, כהגדרתו בסעיף 10.1 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.

11. תוקפו של כתב שירות זה:

- 11.1 כתב שירות זה ייכנס לתוקף החל מהמועד הקובע.
- 11.2 **תוקפו של כתב שירות זה יפוג מאליו בתאריך המוקדם מבין אלו:**
- 11.2.1 **במועד ביטול הפוליסה מכל סיבה שהיא.**
- 11.2.2 **בהתאם לסעיף 10 דלעיל.**
- 11.2.3 **בכל מקרה שבו זכאית החברה לסיים את כתב השירות בהתאם להוראות כל דין, לרבות בגין אי-תשלום דמי מנוי במלואם, בהתאם למפורט בסעיף 9.3 לעיל.**
- 11.2.4 **במקרה של סיום ו/או הפסקה של ההסכם שבין החברה לבין הספק, אם החברה לא הגיעה להסדר עם ספק חלופי ובכפוף לאישור המפקח.**
- 11.3 **להסרת כל ספק יובהר כי במועד פקיעתו של כתב שירות זה, ביטולו או סיום תוקפו, מכל סיבה שהיא, תסתיים זכאותו של המנוי לקבלת שירותים על פי כתב שירות זה. למרות האמור, אם בוטל כתב השירות בהתאם לסעיף 11.2.4 לעיל ופנה המנוי למוקד לקבלת שירותים בטרם מועד פקיעתו של כתב שירות זה אך טרם קיבל את השירות בפועל, יהיה המנוי זכאי לקבל את השירות שלגביו בוצעה הפנייה.**
- 11.4 **המנוי רשאי, בכל עת, לבטל כתב שירות זה בהודעה בכתב לחברה. במקרה של ביטול כתב השירות, ביטול כתב השירות יכנס לתוקף במועד קבלת ההודעה על הביטול אצל החברה, והמנוי יהיה זכאי להחזר דמי מנוי ששילם בגין התקופה שלאחר כניסת ביטול כתב השירות לתוקף.**
- 11.5 **בכל מקרה של ביטול כתב השירות, לא יוחזרו דמי המנוי אשר שולמו בגין התקופה שלפני ביטול כתב השירות.**

12. תנאי הצמדה:

- 12.1 כל הסכומים הנקובים בכתב השירות, לרבות דמי המנוי ודמי ההשתתפות העצמית, יהיו צמודים למדד ויעודכנו בהתאם ליחס שבין המדד החדש למדד הבסיס.
- 12.2 "המדד" משמעו מדד המחירים לצרכן, כולל פירות וירקות, שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מפעם לפעם, ובכלל זה אותו מדד אף אם יפרסם אותו כל גוף או מוסד רשמי אחר שיבוא במקומה, אם יהיה בנוי על אותם נתונים שעליהם בנוי המדד הקיים ואם לאו. אם יבוא במקום המדד האמור מדד אחר שיפרסם גוף או מוסד כאמור,

ואותו גוף או מוסד לא יקבע את היחס שבין המדד האחר לבין המדד המוחלף, ייקבע היחס האמור על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

12.3 "מדד הבסיס" מדד חודש אוגוסט 2023 אשר פורסם ביום 15.08.2023 שהינו 13684 נקודות.

12.4 "המדד החדש" יהיה המדד הידוע במועד שבו היה אמור התשלום הרלוונטי להיות משולם.

13. שונות:

13.1 הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הנה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.

13.2 אם רשומים בכתב שירות זה כמה מנויים הזכאים לכתב שירות זה, הרי שהודעות שנשלחו לפי המען האחרון שנמסר לחברה בגין כתב שירות זה, ייחשבו כהודעות שנמסרו לכלל המנויים הרשומים בכתב השירות כאמור.

13.3 המנוי מתחייב להודיע לחברה בכתב על כל שינוי בכתובתו, ולא תישמע טענה כי הודעה כלשהי לא הגיעה לידי המנוי, אם נשלחה לפי הכתובת האחרונה שנמסרה.

13.4 כל הודעה ו/או הצהרה לחברה ו/או למי מטעמה תימסר בכתב.

14. מקום השיפוט:

בכל מחלוקת שתתגלע בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה, יהא מוסמך לדון אך ורק בית המשפט המוסמך בישראל והדין החל הנו דיני מדינת ישראל בלבד.