

חבילת שירותים רפואיים "החיים הטובים"

חבילת שירותים זו כוללת את כתבי השירות הבאים: כתב הפניה לשרותי רפואה משלימה (אלטרנטיבית)
כתב שירות - סיוע וייעוץ פסיכולוגי
כתב שירות - שירות דיאטה מושלמת
כתב שירות - אחות בשידור חי
כתב שירות - אינטרנט בריא

מספר טלפון מוביל לקבלת השירותים (שיחת חינם): 1 800 22 6650

כתב הפניה לשרותי רפואה משלימה (אלטרנטיבית)

- 1. הגדרות**
- 2.2.8 **ביו-פידבק** - טכניקה לטיפול בבעיות רפואיות בעזרת מכשיר אלקטרוני.
- 2.2.9 **נטורופתיה** - טיפול בגוף בשיטות טבעיות, המותאמות באופן אישי לכל מטופל.
- 2.2.10 **ייעוץ דיאטטי** - התאמה אישית של תזונה למבוטח.
- 2.3 הזכות לקבלת השרות על פי כתב הפניה זה הינה אישית, ואין המבוטח רשאי להעבירה לאחר.
- היקף השרות**
- 3.1 במסגרת כתב הפניה זה יהיה המבוטח זכאי להתייעצות אחת עם נותן השרות הרלוונטי, ובעקבותיה לסדרת טיפולים עליה המליץ נותן השרות, במידה והמליץ, הכל לפי שיקול דעתו המקצועי הבלעדי של נותן השרות, ובכפוף לאישור מראש של המוקד בדבר היותו של הפונה בגדר מבוטח, הזכאי לקבל את השרותים בהתאם לכתב הפניה זה.
- 3.2 בכל מקרה, סידרת הטיפולים לה יהיה זכאי המבוטח כאמור בסעיף 3.1 לעיל תכלול עד **10 (עשרה) טיפולים בשנת ביטוח אחת לטיפול באותה בעיה רפואית** (ולמען הסר ספק מובהר, כי פגישת הייעוץ נכללת במנין 10 הטיפולים), בין אם הטיפולים ינתנו על ידי נותן שרות בתחום אחד מתחומי השרותים המפורטים לעיל ובין אם מדובר בטיפול משולב של נותני שרות בכמה תחומים.
- 3.3 בכל מקרה, מספר הטיפולים לו תהא זכאית המשפחה המבוטחת בשנת ביטוח אחת במסגרת כתב הפניה זה **לא יעלה על 16 (ששה עשר) טיפולים** (ולמען הסר ספק מובהר, כי פגישות הייעוץ נכללות במנין 16 הטיפולים). עבור ייעוץ דיאטטי, בהתאם ובכפוף לאמור בכתב הפניה זה, תהא המשפחה המבוטחת זכאית לקבל עד 6 (ששה) טיפולים בשנת ביטוח (ופגישת הייעוץ נכללת במנין 6 הטיפולים) בנוסף לתקרת הטיפולים האמורה לעיל.
- 3.4 **השרות לא ינתן בהתייחס לבעיות התמכרות כלשהן ו/או גמילה מהרגלים** (עישון, סמים, אלכוהול וכיו"ב).
- 3.5 **השרות לא ינתן בהתייחס לנושא הרזיה או בעיות השמנת יתר אלא אם ניתנה המלצה מפורשת בכתב לכך על ידי הרופא המטפל במבוטח, הקובעת כי קבלת השרות הינה צורך רפואי ברור.**
- 3.6 **השרות אינו כולל הוצאות של המבוטח בגין רכישת תרופות, צמחי מרפא וחומרים אחרים שהומלצו על ידי נותן השרות לצורך הטיפול.**
- 4 כללי**
- 4.1 נזקק המבוטח לשרות כאמור בכתב שרות זה, יפנה טלפונית למוקד לפי מספר הטלפון המצויין לעיל, יזדהה בשמו, כתובתו, מס' תעודת הזהות שלו ומס' פוליסת הביטוח על פיה הוא מבוטח. מובהר, כי המצאת מכתב הפניה של הרופא המטפל כאמור בסעיף 2.1 לעיל מהווה תנאי מוקדם להפניית המבוטח על ידי המוקד לנותן השרות הרלוונטי.
- 1.1 **"ביקורופא"** - חברת ביקורופא בע"מ.
- 1.2 **"חברת הביטוח"** - מנורה חברה לביטוח בע"מ.
- 1.3 **"פוליסת הביטוח"** - פוליסת ביטוח בריאות של חברת הביטוח.
- 1.4 **"מבוטח"** - בעלת פוליסת ביטוח תקפה לרבות בתן הזוג וילדיהם עד גיל 25 הגרים עמם (להלן - **"המשפחה המבוטחת"**).
- 1.5 **"נותן השרות"** - נותן שרות באחד מתחומי רפואה משלימה המפורטים להלן.
- 1.6 **"מרפאות הסדר"** - מרפאות של נותני השרות, אשר ביקורופא התקשרה עמן בקשר עם מתן השרותים נשוא כתב הפניה זה. רשימת מרפאות ההסדר תעודכן מעת לעת.
- 1.7 **"המוקד"** - מוקד טלפוני ארצי, המופעל בקו טלפון מס' **1-800-22-5006**.
- 1.8 **"המועד הקובע"** - מועד תחילת תקופת הביטוח על פי פוליסת הביטוח, הנקוב בדף פרטי הביטוח.
- 2. השרות**
- 2.1 מבוטח, אשר לפי אבחנת הרופא המטפל בו (שהינו בעל רישיון לעסוק ברפואה במדינת ישראל) מצב בריאותו השתנה לרעה לעומת מצבו במועד הקובע, ואשר קיבל הפניה בכתב לקבלת טיפול באמצעות רפואה משלימה מהרופא המטפל הנ"ל, או לפי הענין הפניה לייעוץ דיאטטי, יהיה זכאי לקבל את השרותים המפורטים להלן על ידי נותן השרות הרלוונטי במרפאת ההסדר, וזאת לפי הפניה של המוקד וכנגד המצאת ההפניה האמורה של הרופא המטפל (במקור) למוקד, הכל בהתאם ובכפוף לאמור בכתב הפניה זה.
- 2.2 המבוטח יהא זכאי לקבל שרותי רפואה משלימה כמפורט להלן, ושרותים אלה בלבד (להלן - **"השרותים"**):
- 2.2.1 **אקופונקטורה** - טיפול בדרך של דיקור במחטים דקות בנקודות מיוחדות בגוף.
- 2.2.2 **רפלקסולוגיה** - טיפול בדרך של עיסוי ולחיצות בכפות הרגליים.
- 2.2.3 **שיאצו** - לחיצה ועיסוי, בעיקר על ידי אצבעות הידיים, לאורך קווי זרימת האנרגיה בגוף.
- 2.2.4 **אוסטיאופתיה** - טיפול להשגת הקלה בבעיות במערכת השלד, העצמות והשרירים.
- 2.2.5 **כירופרקטיקה** - עיסוי וטיפול בעמוד השדרה והחוליות.
- 2.2.6 **הומאופתיה** - שיטת טיפול בעזרת תרופות מיוחדות מחומרים טבעיים.
- 2.2.7 **פלדנקרייז** - טיפול בעזרת הקניית הרגלי תנועה נכונים.

נספח 941

- 4.2 המבוטח יהיה זכאי לבחור את מרפאת ההסדר בה יקבל את השרות מתוך רשימת מרפאות ההסדר כפי שתהיה בתוקף במועד פנייתו.
- 4.3 השרות על פי כתב שרות זה ינתן בשעות הפעילות הרגילות של מרפאות ההסדר ולפי לוח העבודה של מרפאות ההסדר. פגישת הייעוץ הראשונה תתואם על ידי המוקד. המועד המדויק של יתרת סידרת הטיפולים יתואם ישירות בין המבוטח לבין מרפאת ההסדר בה נערכה פגישת הייעוץ.
- 4.4 השרות ינתן כנגד הצגת תעודה מזהה לנותן השרות. במקרה והפונה לקבלת השרות אינו בעל פוליסת הביטוח עצמו, יציג הפונה תעודה מזהה המעידה על קירבתו לבעל פוליסת הביטוח.
- 4.5 השרות ינתן במרפאת הסדר על פי הפנית המוקד כאמור לעיל, כאשר על המבוטח יהיה להגיע למרפאת ההסדר בעצמו ועל חשבונו.
- 4.6 עם תום מתן השרות יחתום המבוטח על ספח ביקורת לפיו הוא מאשר, כי נותן השרות נתן את השרות.
- 4.7 במקרה שהמבוטח יבקש לבטל את פנייתו לקבלת השרות, יודיע על כך המבוטח למוקד. למען הסר ספק מובהר, כי על המבוטח להודיע למוקד על ביטול פנייתו, גם אם מסר על ביטול הפנייה למרפאת ההסדר.
- 4.8 על אף האמור בכתב הפניה זה, ביקורופא לא תהא מחוייבת על פי כתב הפניה זה במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, מחסור כללי בנותני שרות או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או שאין באפשרות ביקורופא למונעו.
- 4.9 מחוייבותה של ביקורופא כלפי המבוטח בטיפול הפנייה של מבוטח לקבלת השרות תסתיים במוקדם מבין שני האירועים המפורטים להלן:
- 4.9.1 הפניית המבוטח למרפאת הסדר.
- 4.9.2 ביטול הפנייה לקבלת השרות ע"י הודעת המבוטח למוקד.
- 4.10 האחריות בגין איכות השרות ו/או בגין רשלנות מקצועית תחול על נותן השרות הרלוונטי בלבד וביקורופא לא תהא אחראית בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
- 4.10.1 איכות הטיפול נשוא כתב שרות זה.
- 4.10.2 רשלנות מקצועית או אחרת ו/או כל נזק או הפסד שייגרם למבוטח ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השרות נשוא כתב שרות זה.
- 4.10.3 הוצאות שהוציא המבוטח עבור טיפול, החורג מהשרות המפורט בכתב הפניה זה.
- 4.11 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מובהר, כי נותן השרות שיתן בפועל את השרות, והוא בלבד, יהיה אחראי לכל נזק, אובדן לגוף או לרכוש שייגרם למבוטח או לכל אדם אחר תוך כדי ו/או עקב מתן השרות, אם בשל מעשה ו/או בשל מחדל, אם נזק ישיר ואם נזק עקיף, וכי ביקורופא ו/או חברת הביטוח אינן המעסיקות של נותני השרות והן לא תהיינה אחראיות כלפי מבוטח כלשהו בכל מקרה ובכל עניין.
- 4.12 במקרים חריגים בלבד, תהא ביקורופא רשאית, לפי שיקול דעתה המלא והבלעדי, לאשר את בקשת המבוטח לקבל את

השתתפות עצמית

- 5 המבוטח ישלם ישירות לנותן השרות, שבצע את השרות בפועל, דמי השתתפות עצמית בסכום השווה ל - 20% (עשרים אחוזים) ממחיר השרות שניתן לו על פי מחירון מרפאת ההסדר ללקוחות פרטיים כפי שיהיה בתוקף במועד מתן השרות.
- 5.1 במקרה של אי תשלום דמי ההשתתפות העצמית על ידי המבוטח, תהא ביקורופא זכאית להפסיק ליתן את השרות למבוטח לאחר שנתנה למבוטח הודעה בכתב על כך.
- 5.2 במקרים חריגים בהם אישרה ביקורופא קבלת שרות שלא במסגרת מרפאת הסדר כאמור בסעיף 4.13, ישלם המבוטח ישירות למרפאה שנתנה בפועל את השרות את מלוא הסכום שידרש על ידה, וביקורופא תחזיר לו כנגד המצאת הקבלה המקורית סכום השווה ל - 50% (חמשים אחוזים) מהתשלום הנ"ל, אך לא יותר מ- 80 ש"ח (שמונים ש"ח).

תקופת תוקפו של כתב הפניה

- 6 המבטח רשאי לסיים את תקופת תוקפו של כתב הפניה זה בהודעה על כך לכלל המבוטחים בכתב 90 יום מראש. במקרה זה תוזל הפרמיה בגין פוליסת הביטוח בהתאם.
- 6.2 כתב הפניה זה יהיה בתוקף במשך תקופת תוקפה של פוליסת הביטוח וכל עוד המבוטח ישלם את הפרמיה הנוספת בגין הזכות לקבלת השרותים, וחברת הביטוח תשלם לביקורופא את התמורה בגין מתן השירותים.
- 6.3 הודיעה חברת הביטוח לביקורופא, כי פוליסת הביטוח בוטלה או שהסתיימה תקופת תוקפה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב הפניה זה, וזאת ללא כל הודעה של ביקורופא למבוטח.
- 6.4 מובהר, כי במועד סיום תקופת תוקפו של כתב הפניה זה, תפקע באותו מועד כל זכות של המבוטח על פי כתב הפניה זה לרבות במקרה שהמבוטח פנה למוקד לקבלת השרות לפני תום תקופת תוקפו, אך טרם קיבל את השרות בפועל, ולרבות במקרה שהמבוטח התחיל בקבלת הטיפולים נשוא כתב הפניה לפני תום תקופת תוקפו אך לא השלים את סידרת הטיפולים שהומלצה לו על ידי נותן השרות.

כתב שירות – סיוע וייעוץ פסיכולוגי

1. **הגדרות**
- 1.1 בכתב שרות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצידם.
- 1.1.1 "פוליסת הביטוח" - פוליסת ביטוח בריאות שהוצאה על ידי מנורה חברה לביטוח בע"מ (להלן - "המבטחת").
- 1.2 "מבוטח" - המבוטח על פי פוליסת ביטוח תקפה.
- 1.3 "מ.י.ת.ר." - חברת מ.י.ת.ר מערך ייעוץ ותמיכה פסיכולוגי רב תחומי בע"מ.
- 1.4 "מטפל" - פסיכולוג קליני, עובד סוציאלי או פסיכיאטר, הרשאי על פי דין ליתן את השרות הרלוונטי למבוטח, ואשר מ.י.ת.ר התקשרה עמו בהסכם בקשר למתן שרות למנוייה.

נספח 941

- פנים עם מטפל בתחומים הנ"ל (להלן - "פגישות הייעוץ"), הכל כאמור בכתב שרות זה.
- 2.4 הזכות לקבלת השרות עפ"י כתב שרות זה הינה אישית של המבוטח ובני משפחה - בן זוג וילדים עד גיל 18, ואין המבוטח רשאי להעבירה לאחר.
3. **כללי**
- 3.1 המבוטח עפ"י הגדרת הזכאות, המבקש לקבל את השרות נשוא כתב שרות זה זכאי לפנות טלפונית בענין זה למוקד השרות לפי מספר הטלפון המצוין לעיל, להזדהות בשמו, כתובתו ומספרי הטלפון בהם ניתן ליצור עמו קשר.
- 3.2 מוקד השרות יודא, כי הפונה הינו אכן מבוטח, הזכאי לקבל את השרותים על פי כתב שרות זה.
- 3.3 הייעוץ הטלפוני ינתן במשך 24 שעות ביממה, כל ימות השנה, למעט ערב יום כיפור מהשעה 14:00 ועד שעתיים לאחר תום הצום, וזאת בתוך 4 שעות לכל היותר מרגע קבלת הפניה במוקד, אלא אם המבוטח ביקש שהשיחה תיערך במועד מאוחר יותר.
- 3.4 פגישות הייעוץ האישיות תערכנה עם מטפל אשר זהותו תקבע על ידי מ.י.ת.ר ובהתאם לתחום המקצועי המתאים לטיפול בבעיה, הכל לפי שיקול דעתה המלא והבלעדי של מ.י.ת.ר. מובהר, כי המטפל שנתן את הייעוץ הטלפוני למבוטח, לא יבצע בהכרח את פגישות הייעוץ עם המבוטח, ואולם הוא יהיה זה שימסור למבוטח, את שם המטפל שיבצע את פגישות הייעוץ (להלן - "המטפל בפועל") ואת מספר הטלפון שלו, בין במסגרת שיחת הייעוץ הטלפוני ובין במועד מאוחר יותר.
- 3.5 על המבוטח לפנות טלפונית בעצמו אל המטפל בפועל על מנת לתאם עמו מועד לפגישת הייעוץ הראשונה והפגישות שתבואנה אחריה.
- 3.6 פגישות הייעוץ יערכו במועד שיתואם ישירות בין המבוטח לבין המטפל בפועל כאמור לעיל. במקרים דחופים, על פי שיקול דעתו המקצועי המלא והבלעדי של המטפל בפועל, תיערך פגישת הייעוץ הראשונה בתוך שני ימי עבודה ממועד הפנייה של המבוטח למטפל בפועל, אלא אם המבוטח יבקש שתיערך במועד מאוחר יותר. במקרים אחרים, תיערך פגישת הייעוץ הראשונה בתוך שבוע ימים ממועד הפנייה של המבוטח אל המטפל בפועל.
- 3.7 פגישות הייעוץ יערכו בימי עבודה ובשעות העבודה המקובלות אצל המטפל בפועל.
- 3.8 פגישות הייעוץ יינתנו כנגד הצגת תעודה מזהה במועד פגישת הייעוץ הראשונה.
- 3.9 פגישות הייעוץ תערכנה בקליניקות של המטפל בפועל, כאשר המבוטח הנזקק לשרות יצטרך להגיע בכוחות עצמו ועל חשבונו אל המטפל בפועל. השרות אינו כולל פגישות ייעוץ בבית המבוטח.
- 3.10 אין כל הגבלה של מספר הפניות לקבלת ייעוץ טלפוני.
4. **תקופת תוקפו של כתב השרות**
- 4.1 המבטח רשאי לסיים את תקופת תוקפו של כתב שירות זה בהודעה על כך לכלל המבוטחים בכתב 90 יום מראש. במקרה זה תוזל הפרמיה בגין פוליסת הביטוח בהתאם.
- 4.2 הודיע המבטח למ.י.ת.ר כי הפוליסה בוטלה ו/או הסתיימה תקופת תוקפה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שירות זה, וזאת ללא כל הודעה של מ.י.ת.ר למטופל.
- 4.3 במקרה של ביטול ו/או סיום ההסכם שבין המבטח למ.י.ת.ר בקשר למתן השירות נשוא כתב שירות זה למבוטחי המבטח, תהא מ.י.ת.ר מחוייבת להבטיח את מתן השירות עפ"י כתב שירות זה עד לסיום תקופת הביטוח של הפוליסה, ובתנאי שדמי המני שולמו ע"י המבטח במלואם.
5. **דמי טיפול**

- 1.5 "מוקד השרות" - מוקד טלפוני ארצי של מיתר בקו מס' 1700-404-700.
- 1.6 "המדד" - מדד המחירים לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
- 1.7 "מדד הבסיס" - מדד חודש אפריל 2001 אשר פורסם ביום 15.5.01.
2. **השרות**
- 2.1 המבוטח יהיה זכאי לקבל שירותים כמפורט בסעיף 2.2 להלן ע"י אחד מהמטפלים.
- 2.2 המבוטח יהיה זכאי לייעוץ וסיוע פסיכולוגי בתחומים כמפורט להלן:
- 2.2.1 **ילדים**
- 2.2.1.1 טיפול בהשלכות רגשיות של לקויות למידה, אצל ילדים שאובחנו סובלים מכך.
- 2.2.1.2 טיפול בקשיים על רקע חברתי.
- 2.2.1.3 טיפול בבעיות של דמוי גוף וערך עצמי.
- 2.2.1.4 טיפול בתת השגיות בלימודים על רקע רגשי.
- 2.2.1.5 טיפול בבעיות התנהגות על רקע רגשי.
- 2.2.1.6 טיפול במצבי משבר.
- 2.2.1.7 טיפול בחרדת בחינות.
- 2.2.1.8 טיפול בהתמודדות עם מוות במשפחה.
- 2.2.1.9 טיפול בהתמודדות עם מחלות ומוגבלויות פיסיות.
- 2.2.1.10 טיפול בהפרעות אכילה (אנורקסיה ובולמיה).
- 2.2.1.11 טיפול בבעיות הקשורות ליחסי הורים - ילדים.
- 2.2.1.12 טיפול בבעיות רגשיות של מתבגרים ונוער.
- 2.2.1.13 תמיכה פסיכולוגית בעקבות גירושין.
- 2.2.1.14 עזרה בהתמודדות הרגשית עם בעיות של התמכרות לסמים ואלכוהול.
- 2.2.2 **מבוגרים**
- 2.2.2.1 התמודדות עם מוות במשפחה.
- 2.2.2.2 התמודדות עם מחלות כרוניות, מצבים סעודיים, מחלות חשוכות מרפא אצל המבוטח או בן משפחה.
- 2.2.2.3 התמודדות עם ניתוחים ומחלות הכרוכות באשפוז בב"ח.
- 2.2.2.4 התמודדות עם פיטורין/משבר עסקים.
- 2.2.2.5 התמודדות עם חרדה.
- 2.2.2.6 התמודדות עם דיכאון.
- 2.2.2.7 התמודדות עם שחיקה/מתח בעבודה.
- 2.2.2.8 התמודדות עם קשיים בזוגיות.
- 2.2.2.9 התמודדות עם גירושין.
- 2.2.2.10 התמודדות עם מתחים בבית.
- 2.2.2.11 עזרה בשאלות של הורות
- 2.3 **כל הטיפולים להם זכאי המבוטח על פי כתב שרות זה הינם מסוג הטיפולים הנעשים ברגיל בקליניקות פרטיות, ללא צורך באשפוז, טיפול במעון יום או כל התערבות מוסדית.**
- 2.3 המבוטח יהא זכאי לייעוץ טלפוני ממטפל בתחומים המפורטים לעיל (להלן - "הייעוץ הטלפוני"), וכן לפגישות ייעוץ פנים מול

נספח 941

- 5.1 הייעוץ הטלפוני ינתן ללא כל תשלום.
 - 5.2 המבוטח ישלם ישירות למטפל בפועל בגין כל פגישת ייעוץ סכומים כמפורט להלן:
 - 5.2.1 עבור שלוש פגישות ראשונות: 90 ש"ח לפגישה.
 - 5.2.2 עבור שלוש פגישות ייעוץ נוספות: 130 ש"ח לפגישה.
 - 5.2.3 עבור שש פגישות ייעוץ נוספות: 150 ש"ח לפגישה.
 - 5.2.4 עבור כל פגישת ייעוץ נוספת: 220 ש"ח לפגישה.
 - 5.2.5 תוספת עבור ייעוץ פסיכיאטרי: 120 ש"ח לפגישה.
 - 5.3 הסכומים האמורים כוללים מע"מ בשיעור 17%. במידה וישונה שיעור המע"מ יעודכנו סכומים אלה בהתאם. הסכומים האמורים ישולמו למטפל בפועל כנגד חשבונית מס של המטפל בפועל.
 - 5.4 במקרה של אי תשלום דמי הטיפול על ידי המבוטח, לפי הענין, תהא מ.י.ת.ר רשאית להפסיק ליתן את השירותים למבוטח לאחר שנתנה למבוטח הודעה בכתב על כך.
 - 5.5 הסכומים הנ"ל צמודים למדד ממדד הבסיס ואולם הם יעודכנו אחת ל-3 (שלושה) חודשים בלבד ולראשונה ב-1.11.01.
- הגבלות וחריגים**
- 6.1 השרות על פי כתב שרות זה לא ינתן במקרה שלפי שיקול דעתו המקצועי המלא והבלעדי של המטפל בפועל, טיפול יעיל בבעיה מצריך אשפוז, טיפול במעון יום, התערבות של מרפאה או טיפול משולב של מספר אנשי צוות.
 - 6.2 השרות על פי כתב שרות זה לא ינתן במקרים שעל פי שיקול דעתו המקצועי המלא והבלעדי של המטפל בפועל הינם מקרים של אוטיזם, פיגור שכלי, מצבים פסיכויים כרוניים, הפרעות נוירולוגיות של התפתחות, שימוש והתמכרות לסמים ועבריינות.
 - 6.3 למבוטח הזכות לבקש להחליף את המטפל בפועל, ובמקרה זה מ.י.ת.ר תעשה כמיטב יכולתה על מנת להפנות את המבוטח למטפל אחר מתוך המערך של מ.י.ת.ר.

אחריות

- 7.1 במערכת היחסים שבין המטפל לחברה, האחריות בגין מתן השירות או בגין אי נתינתו ו/או בגין רשלנות מקצועית או אחרת של נותן השירות תחול על מ.י.ת.ר (בכפוף לאמור בסעיף 7.2 להלן) עפ"י כל דין, ובכל מקרה לא תחול על המבטח.
- 7.2 אחריותה של מ.י.ת.ר הינה עד ובגדר חבותה החוקית על פי כל דין.
- 7.3 מ.י.ת.ר מקבלת על עצמה את האחריות כלפי המטפל למתן השירות, ולשם כך תהא אחראית לקיום המערך הארגוני במדינת ישראל הדרוש למתן השירות, לרבות העסקת נותן השירות, ולקיום יתר התחייבויותיה כאמור בכתב השירות.

כתב שירות - שירות דיאטה מושלמת

1. הגדרות:

1.1 הגדרות כלליות:

"**החברה**": סקונד אופניון ישראל (1995) בע"מ.

"**המבטח**": מנורה חברה לביטוח בע"מ.

"**פוליסה**": פוליסת בריאות שהופקה על ידי המבטח,

והכוללת כיסוי לשירותי "החיים הטובים" ובכללן, בין היתר

שירות "דיאטה מושלמת" נשוא כתב שירות זה.

"**מנוי**": בעל הפוליסה או מבוטח נוסף בפוליסה תקפה

הזכאים לפנות למוקד "דיאטה מושלמת" ולהזמנת

השירותים נשוא כתב שירות זה.

"**מטופל**": מנוי שפנה למוקד "דיאטה מושלמת" להזמנת

שירותים ו/או הטבות, ואשר נפתח לו "תיק תזונה"

כהגדרתו להלן.

"**תקופת הזכאות לשירות**": כל עוד הפוליסה תקפה, או

כל עוד תקף הסכם זה שבין החברה למבטח, המוקדם

מבין השניים.

"**דיאטה מושלמת**": השירות נשוא כתב שירות זה,

המאפשר למנויים בעת פנייתם למוקד "דיאטה מושלמת"

קבלת ייעוץ מתזונאים מקצועיים לבניית תמהיל שירותים

אישי המותאם לצרכי המנוי, והמביאות בחשבון תוצאות

בדיקות רפואיות ואת מצבו הבריאותי, אורח חייו והעדפות

המנוי.

בבסיס חבילת השירותים - מתן פתרון כולל למנויים בנושא

תזונה ודיאטה, והטמעת הרגלי אכילה נכונים כאורח חיים

לצרכים בריאותיים ו/או אסתטיים ו/או נפשיים, על ידי

בניית תמהיל שירותים הכוללים בין היתר ייעוץ תזונאי

(רפואי ולירידה במשקל), מידע, משלוח מזון דיאטטי לביית המנוי וכדומה, כנגזרת של פרופיל המנוי - מצבו הרפואי, עודף משקל, מצב משפחתי, מעמד כלכלי, סגנון חיים, גיל, סיבת הרצון לפניה ועוד.

"**מוקד דיאטה מושלמת**": מוקד המנוהל על ידי החברה, מאויש בצוות המוקד כהגדרתו להלן ומצויד באמצעים טכנולוגיים לרבות קשר אודיו ויזואלי דו כיווני עם מרכזי "טל-דיאט" (כהגדרתם להלן) לקבלת גיבוי במתן השירות על ידי הדיאטנית הראשית ו/או המנהל הרפואי, וכן במערכת ממוחשבת ותוכנה ייעודית לניהול "תיקי תזונה" כהגדרתם להלן.

"**מרכזי טל-דיאט**": מרכזים המאוישים בתזונאים אותם מתפעלת החברה או עמם התקשרה החברה למתן שירותי ייעוץ והמצויידיים בטכנולוגיה רפואית ופרוטוקולי תקשורת ייעודיים (כולל "טלה-משקל" כהגדרתו להלן) המאפשרים ניטור ממצאים רפואיים כמו: משקל, לחץ דם, כולסטרול ושיגורם על ידי תוכנה ייעודית למערכת הממוחשבת של מוקד "דיאטה מושלמת" ישירות לתיק התזונה של המנוי. המרכז הראשי ממוקם במשרדי החברה ברח' 38 רמת-גן. פרטים על מיקום המרכזים הנוספים יועברו למטופל בעת הפנייה למוקד דיאטה מושלמת ו/או יצוינו באתר האינטרנט.

מובהר בזאת כי החברה רשאית לעדכן מעת לעת את מיקום המרכזים הרפואיים ובלבד שבכל רגע נתון יהיו 7 מוקדים בפריסה ארצית. רשימה מעודכנת תימסר למנוי על ידי נציגי המוקד וכן תפורסם באתר האינטרנט של החברה.

זכאים לפגישת ייעוץ ופתיחת תיק תזונה וכן ל- 7 פגישות ייעוץ רגילות בשנה במרכזי "טלה-דיאט".

1.2.2 שירות תומך: שירות למתן תמיכה מקצועית לרבות נפשית על ידי פניה טלפונית לטלפון שמספרו **03 6137745** ו/או מקוונת באמצעות אתר האינטרנט (כהגדרתו להלן) לקבלת תמיכה בתהליך הטמעת סיגול הרגלי אכילה בריאים ו/או ההרזיה ו/או בכל שירות אחר שניתן למנוי.

- ויטמין ליין: שירות המאפשר באמצעות פניה טלפונית ו/או מקוונת קבלת ייעוץ מקצועי בכל הקשור לויטמינים ותוספי מזון בכפוף לתפריט המומלץ ולתיק התזונה.

- אתכם בקשר: שירות מאפשר פניה למוקד וקבלת ייעוץ ו/או סיוע נפשי מפסיכולוג לרבות תמיכה מקצועית בכל הקשור לתופעת קשיי אכילה.

- דיאט אינטרנט: שירות המאפשר סיוע באיתור מידע מרשת האינטרנט או ממקורות אחרים שבעלות החברה הקשור לתזונה ו/או שיטות דיאטה ועוד.

1.2.3 שירותים הניתנים למטופלים בביתם

- עד הבית: שירות המאפשר קבלת ארוחות יומיות בבית המנוי (או בכל מקום אחר שיבחר המנוי) בהתאם לתוכנית ההרזיה מומלצת או העדפה אישית של המנוי.

1.3 צוות מוקד דיאטה מושלמת:

המנהל הרפואי: רופא בעל רישיון לעסוק ברפואה במדינת ישראל אשר מועסק על ידי החברה כמנהל רפואי לצרכים האמורים בכתב שירות זה.

תזונאים: תזונאית ו/או דיאטנית בעל הסמכה רשמית ממוסד מוכר אשר מונה/תה והוסמך/ה על ידי המנהל הרפואי של החברה למתן שירות "דיאטה מושלמת".

דיאטנית ראשית: תזונאית ו/או דיאטנית קלינית בעלת הסמכה רשמית ממוסד מוכר אשר בשיתוף עם המנהל הרפואי מנהלת את פעילות מוקד דיאטה מושלמת.

אחות מוסמכת: אחות אשר מונתה והוסמכה על ידי המנהל הרפואי של החברה למתן שירותי יעוץ רפואיים כגיבוי לייעוץ התזונתי ובכפוף לכל דין.

נציג שירות: עובד בחברה המאייש את מוקד "דיאטה מושלמת" ללא הסמכה פורמלית למתן שירותי דיאטה, אשר עבר הכשרה על ידי הדיאטנית הראשית לסייע בידי המנויים הפונים בקבלת מידע אודות שירותי המוקד והכוונת המנוי להטבות.

פסיכולוג: פסיכולוג בעל רישיון לעסוק במתן שירותים פסיכולוגיים במדינת ישראל אשר מועסק על ידי החברה למתן שירות "אתכם בקשר".

צוות המוקד: המנהל הרפואי ו/או צוות התזונאים ו/או נציגי שירות ו/או אחיות מוסמכות המאיישים את המוקד.

2 הגדרת השירות

זכות המאפשרת למנויים לפנות לצורך קבלת השירות, בהיקפו המלא או החלקי, ללא הגבלה וללא התניה באירוע רפואי כלשהו, באמצעות מוקד "דיאטה מושלמת" ולקבל פתרון כולל בכל הקשור להקניית הרגלי תזונה בריאים. נציגי המוקד יהיו אחראים בין אם במתן שירותים ישירים למנוי ו/או הפנייתם למרכזי "טלה-דיאט" ו/או הפנייה לתמיכה פסיכולוגית ו/או הפניה לקבלת הטבות מארגונים עמם התקשרה

"טלה-משקל": ציוד טלרפואי המאפשר שקילה דיגיטלית של המנוי במרכזי הטלה-דיאט ומשלוח אלקטרוני של הנתונים לתיק התזונה של המטופל.

"אתר האינטרנט": אתר אינטרנט ייעודי אשר פותח ע"י החברה למתן מידע מעודכן בדבר מגוון שירותי תוכנית דיאטה מושלמת לרבות רשימה מרכזי "טלה-דיאט" וכן מבחר ההטבות או המבצעים היעודיים למנויים. כתובת הדואר האלקטרוני של האתר: dietamushlemet@second-opinion.com

"תיק תזונה": קובץ ממוחשב המזון על ידי התזונאים בעת פגישות הייעוץ במרכזי טלה-דיאט, הזמינים לנציגי מוקד דיאטה מושלמת למתן השירות התומך הטלפוני ו/או המקוון.

הקובץ יכול לפרט אישיים אודות המנוי שהפך למטופל, הבדיקות הרפואיות (כהגדרתם להלן), נתונים רפואיים כלליים, סיכומי פגישות, פירוט תפריטי מומלץ (כהגדרתו להלן) וכן היסטוריה רפואית אחרת הרלוונטית למתן שירות "דיאטה מושלמת", הכל כפי שיימסר לחברה על ידי המנוי שהפך למטופל ו/או על ידי רופאו האישי, או כפועל יוצא של בדיקה שבוצעה על ידי התזונאי (משקל, גובה ועוד) וברמה מספקת לפי שיקול דעתם של התזונאים ו/או המנהל הרפואי.

"בדיקות רפואיות": בדיקות רפואיות כמו דם, סוכר, בלוטת התריס ועוד, אשר יומלצו על ידי התזונאים על מנת לאפשר מתן שירות "דיאטה מושלמת", ואשר אותם יבצע המטופל על חשבונו במסגרת קופת חולים או במסגרת כל גוף אחר שייבחר המטופל.

"תפריט מומלץ": רשימת מזון יומי (הכוללת ערכים קלוריים) המומלצת על ידי התזונאים, והניתנת למטופל בעת הפגישות פנים אל פנים עם התזונאים, ואשר ניתן יהיה לעדכנה מעת לעת בפניות למוקד.

"דמי שירות": דמי שירות אשר משולמים על ידי המטופל לקבלת שירותי "דיאטה מושלמת" כמפורט בנספח א' לכתב שירות זה.

"הטבות": רשימה סגורה של הטבות ו/או הנחות אשר השיגה החברה עבור המנויים בתחומים הרלוונטיים לכתב שירות זה הכוללים בין היתר:

- הנחות ו/או הטבות בקבלת המלצה לטיפול אלטרנטיבי הכולל בין היתר דיקור סיני ושימוש בצמחי מרפא להקלה על תהליך ההרזיה.

- הנחות ו/או הטבות בהזמנת מזון לבית ו/או למשרד.

- מנוי שנתי לירחונים בנושא "סגנון חיים בריא".

- הנחות ו/או הטבות בספא

- הנחות ברכישת ציוד ספורט

מובהר בזאת כי החברה שומרת לעצמה את הזכות לשנות ולרענן מעת לעת את חבילת ההטבות למנויים. רשימה מעודכנת תימסר למנוי על ידי נציגי המוקד וכן תפורסם באתר האינטרנט של החברה.

"שעות פעילות המוקד": מוקד דיאטה מושלמת יאויש 24 שעות בצוות המוקד כהגדרתם להלן הזמינים לפניות המנויים.

מוקד דיאטה מושלמת לא יפעל בערב יום כיפור מהשעה 14:00 עד שעתיים לאחר תום הצום וכן בליל הסדר ובערב ראש השנה מן השעה 16:00 בערב החג ועד שעתיים לאחר צאת החג.

"מי עבודה": ימים א' - ה' שאינם ימי חג בין השעות 08:00 עד 17:00, וביום ו' וערבי חג - מהשעה 08:00 עד 13:00.

1.2 שירותי מוקד דיאטה מושלמת:

1.2.1 פגישת ייעוץ: ייעוץ אישי בפגישת פנים אל פנים,

הניתן למנוי על ידי תזונאים במרכזי "טלה-דיאט". מובהר בזאת כי תיאום מועד לפגישות ייעוץ על ידי נציגי השירות המאיישים את מוקד "דיאטה מושלמת". המנוי ומי מבני משפחתו המנויים יהיו

החברה.

הקריאה על ידי נציג מוקד, אלא אם ביקש המנוי שיבוצעו במועד מאוחר יותר.

במידה ונשוא הפניה תהא בעיה רפואית או צורך בקבלת ייעוץ בריאותי כלשהו, השיחה תועבר לאחות או למנהל הרפואי הזמינים במוקד "דיאטה מושלמת".

במידה ונשוא הפניה תהא בעיה נפשית תועבר השיחה לפסיכולוג התורן. נציגי המוקד ידאגו לעדכן במקביל את המנוי בדבר זכאותו במסגרת "החיים הטובים" לקבלת ייעוץ פסיכולוגי בפגישות פנים אל פנים עם הצוות המקצועי של חברת "מיתר" עמה התקשר המבטח.

במידת הצורך המידע המבוקש כמו סוג ושם ויטמין או ערך קלורי מומלץ ליום, יועבר למנוי טלפונית או באמצעות משלוח הודעת SMS – הודעת טקסט לטלפון הסלולרי של המנוי. מובהר בזאת כי משלוח הודעת SMS מותנית בכך שאכן למנוי הפונה יש מכשיר סלולרי אשר יכול לקלוט הודעות טקסט. ההודעה תשלח בשפה האנגלית אלא אם למנוי מכשיר סלולרי עם יכולת קליטת נתונים בשפה העברית.

3.3 שירות עד הבית – הזמנת מזון

מובהר בזאת כי לצורך מתן שירות זה התקשרה החברה עם חברת "דיאט-לי" המובילה בבישול בריא ודיאטטי ומשלוחו לבית המנוי.

בעת הפניה למוקד "דיאטה מושלמת", נציגי המוקד יקשרו את המנוי עם חברת דיאט לי לבחירת תמהיל הבישולים המועדף על ידי המנוי.

מובהר בזאת כי המנוי יהיה זכאי להסתייע בתזונאים במרכזי ה"טלה-דיאט" או בדיאטנית הראשית לצורך קבלת סיוע והכוונה אישית בבחירת סוג המזון המומלץ בכפוף לנתוני תיק התזונה של המנוי.

מנויים אשר יזמינו מזון מדיאט –לי יהנו מתנאים מועדפים בלעדיים אשר יפורסמו מעת לעת באתר האינטרנט.

3.4 שירות תומך באמצעות האינטרנט

פניות מקוונות תתאפשרנה על ידי משלוח דואר אלקטרוני לאתר האינטרנט כהגדרתו דלעיל.

פניות שתגענה באמצעות אתר האינטרנט יועברו אוטומטית לנציגי המוקד ותשובות תתקבלנה תוך יום עבודה אחד מיום הגעת הדואר האלקטרוני למוקד "דיאטה מושלמת".

במידה והפניה הינה לדיאטנית הראשית תשובות תתקבלנה תוך 2 ימי עבודה מיום הגעת הדואר האלקטרוני למוקד "דיאטה מושלמת".

מובהר בזאת כי במידה והמנוי אינו מטופל, ואין לנציג המוקד יכולת לעיין ב"תיק תזונה" מעודכן, ינתן שירות מידע כללי אודות מגוון שירותי המוקד לרבות ההטבות, ואולם לא ינתן ייעוץ רפואי מכל סוג שהוא. על מנת לאפשר את מתן השירות באמצעות תקשורת מקוונת, באחריות המנוי להיות נגיש למחשב תקין ובעל חיבור מתאים לאינטרנט.

מובהר בזאת כי השירותים באמצעות אתר האינטרנט ינתנו בשפה העברית במידה ויתקבלו מהמנוי בשפה העברית ולמנוי יש מערכת דואר אלקטרוני המאפשר כתיבה בפונט עברי. במידה ולא קיימת אפשרות לתקשורת בעברית, ינתנו השירותים בשפה האנגלית, ובאחריות המנוי לשלוח את הדואר האלקטרוני בשפה האנגלית.

3.5 כללי

בעת הפניה למוקד דיאטה מושלמת או קבלת השירות במרכזי ה"טלה-דיאט", יזדהה המנוי בשמו, כתובתו, מס' הטלפון בדירה וכל פרט מזהה אחר שיידרש על ידי נציגי השירות על מנת לבחון זכאות המנוי לשירות נשוא הפניה.

מובהר בזאת כי רשימת הארגונים עמם התקשרה החברה למתן ההטבות למנויים אינה רשימה סגורה וכי החברה רשאית לגוון מידי פעם את תמהיל ההטבות כל עוד הטבות אלה יהיו רלוונטיות לשירותים נשוא כתב שירות זה.

3 תהליך קבלת שירות "דיאטה מושלמת":

3.1 שירות פגישות ייעוץ

בעת הפניה לתיאום פגישת ייעוץ יודרך המטופל בבדיקות הרפואיות שעליו לבצע על מנת שלתזונאים יהיו פרטים מספקים למתן השירות ברמה המקצועית הנדרשת.

לצורך הבהרות מפורטות בדבר הבדיקות הרפואיות יוכל המנוי להסתייע בשיחת ייעוץ עם צוות האחיות המוסמכות ו/או המנהל הרפואי. מובהר בזאת כי במרפאות ה"טלה-דיאט" לא תתבצענה בדיקות רפואיות.

בהתאם לנוחיות המנוי ובכפוף ללוח ההזמנות של מרכזי ה"טלה-דיאט" תתואם על ידי נציגי המוקד מועד לפגישת ייעוץ באחד ממרכזי ה"טלה-דיאט" של החברה.

פגישת ייעוץ במרכזי "טלה-דיאט" תינתן על ידי תזונאים שהוסמכו הן על ידי המנהל הרפואי הראשי והן על ידי הדיאטנית הראשית למתן ייעוץ למנויים בכפוף לכתב שירות זה. הייעוץ יכלול בין היתר:

- פתיחת תיק תזונה ומשלוחו למערכת הממוחשבת במוקד "דיאטה מושלמת".

- בחינת הבדיקות הרפואיות והכוונה לבדיקות נוספות במידת הצורך.

- ניסוח משקל ולחץ דם ושיגור הנתונים למערכת הממוחשבת במוקד "דיאטה מושלמת".

- הצגת החלופות המומלצות בכפוף לתוצאות הבדיקות הרפואיות והעדפת המנוי לתוכנית הרזייה ייעודית.

- מתן תפריט תזונה מומלץ למשך זמן נתון. התפריט המומלץ יכלול ב"תיק התזונה" של המנוי.

- המלצה על תוספי מזון במידת הצורך.

- הכוונה במידה הצורך לתמיכה פסיכולוגית.

- הדרכה לפעילות גופנית מומלצת.

- הבהרה ואיזכור אודות ההטבות לו זכאי המנוי.

במידת הצורך, בעת מתן הייעוץ במרכזי ה"טלה-דיאט" נותן השירות במרכז (תזונאי או דיאטני) יוכל להסתייע בקבלת ייעוץ מהדיאטנית הראשית ו/או המנהל הרפואי באמצעות מערכת שיחת ועידה המאפשרת קשר אודיו ויזואלי דו-כיווני בין התזונאי במרכז ה"טלה-דיאט" והדיאטנית הראשית.

בעל הפוליסה ומי מבני משפחתו אשר הינם מנויים יהיו זכאים לפגישת ייעוץ ראשונה ופתיחת תיק תזונה ו-7 פגישות ייעוץ רגילות בשנה במרכזי ה"טלה-דיאט". תתאפשרנה קבלת פגישות ייעוץ נוספות בכפוף לתשלום דמי שירות גבוהים יותר כמפורט בנספח א'.

3.2 שירות תומך באמצעות הטלפון

ללא התניה באירוע כלשהו, בכפוף לשעות הפעילות של המוקד, זכאי המנוי לפנות למוקד "דיאטה מושלמת" לקבלת מידע בסיסי אודות השירות נשוא כתב שירות זה, לרבות הכוונה ותיאום פגישות ייעוץ במרכזי "טלה-דיאט", הכוונה לביצוע בדיקות רפואיות וההטבות וכן קבלת ייעוץ בסיסי לבניית תמהיל השירותים המומלץ למנוי.

במידה ולמנוי "תיק תזונה", הוא יוכל להסתייע בייעוץ אישי מצוות התזונאים. ייעוץ טלפוני עם הדיאטנית הראשית יתואם למועד אשר אינו מאוחר משני ימי עבודה מיום קבלת

נספח 941

מוקד "דיאטה מושלמת", לרבות העסקת צוות המוקד ולקיום יתר התחייבויותיה כאמור בכתב השירות. מובהר כי אחריותה של החברה כלפי המנוי בהתאם לכתב השירות לא תעלה בשום מקרה על חבותה החוקית על פי כל דין וכן כי החברה לא תפצה את המנוי בגין נזק עקיף ו/או נזק תוצאתי.

6.5 מובהר בזאת כי החברה אינה מקבלת על עצמה את האחריות כלפי המנוי בכל הקשור למתן ההטבות לרבות אחריות שילוחית בהפניית המנוי לטיפול אלטרנטיבי או קבלת שירותי חברת דיאט-לי. מובהר כי אחריותה של החברה כלפי המנוי בהתאם לכתב השירות לא תעלה בשום מקרה על חבותה החוקית על פי כל דין וכן כי החברה לא תפצה את המנוי בגין נזק עקיף ו/או נזק תוצאתי כנגזרת מאחריות שילוחית.

6.6 המנוי מצהיר כי הינו מודע לכך שקיימת אפשרות לשתק, לנטרל, לשבש או להוציא מכלל פעולה את פעולת מוקד "דיאטה מושלמת" ו/או מרכזי "טלה-דיאט", וכן כי קיימת אפשרות שפעולת המוקד הנ"ל תשובש או תפגע במזיד או שלא במזיד, בין היתר, כתוצאה מפגעי טבע ומזג אוויר, תקלות בשירותי תקשורת מכל סוג ומין, וכל תופעת טבע או סיבה אשר לחברה אין שליטה עליהם. לפיכך, המנוי פוטר את החברה מכל אחריות לכל נזק במקרים שפורטו לעיל, ומכל אחריות לנזק שיגרם לו כתוצאה מקלקול או תקלה בפעילות "דיאטה מושלמת" או במרכזי "טלה-דיאט".

7. סודיות רפואית

החברה מתחייבת לשמור בסוד על כל מידע ו/או ידיעה ו/או נתון הקשורים למנוי אשר יגיעו אליה בכל צורה שהיא על-פי הסכם זה וגם/או בעקבותיו, ולא לעשות בו שימוש אלא לצורך מתן השירות ומילוי התחייבויותיה על פי כתב שירות זה ובלבד שלא הפכו לנחלת הכלל.

8. תקופת תוקפו של כתב השרות

כתב שרות זה יהיה בתוקף בהתאם להסכם בין החברה למבטח.

נספח א' - השתתפויות עצמיות

הערות	גובה השתתפות העצמית	סוג השירות
השירות אינו מוגבל במספר הפניות	השירות אינו כרוך בהשתתפות עצמית	יעוץ טלפוני ו/או מקוון
	פגישה ראשונה ופתיחת תיק תזונה למי מבני המשפחה: 89 ש"ח. כל פגישה נוספת עד 7 פגישות בשנה סה"כ למשפחה – 59 ש"ח לפגישה. כל פגישה נוספת – 120 ש"ח	פגישות ייעוץ
	פגישה ראשונה ופתיחת תיק תזונה למי מבני המשפחה: 129 ש"ח. כל פגישה נוספת עד 7 פגישות בשנה סה"כ למשפחה – 89 ש"ח לפגישה. כל פגישה נוספת 169 ש"ח.	פגישות ייעוץ דיאטנית ראשית
השירות אינו מוגבל במספר הפניות	בכפוף לתוכנית ההטבות העדכנית שתיתן על ידי ניציגי השירות ותפורסם באתר האינטרנט. תיאומי מוקד ללא השתתפויות עצמיות	הטבות

במידה ולפי שיקול דעתם המקצועי המלא והבלעדי של המנהל הרפואי או של הדיאטנית הראשית, נסיבות המקרה של פניה לקבלת שירותי "דיאטה מושלמת", הינם של מקרה חירום המצריך פנייה לשירותי חירום ציבוריים, למנהל הרפואי, הכל לפי העניין, הזכות שלא לטפל בפנייה של המנוי ולהפנותו לשירותי חירום ציבוריים.

השירותים הכרוכים בדמי שירות ינתנו בכפוף לתשלום דמי השירות על ידי המנוי כמפורט בנספח א' לכתב שירות זה. תתאפשר קבלת תשלום באמצעות כרטיסי אשראי.

מובהר בזאת כי צוות המוקד לרבות התזונאים המאיישים את מרכזי "טלה-דיאט" אינו רשאי למכור סחורות ו/או שירותים החורגים מהגדרות כתב שירות זה.

4. כח עליון

היה והחברה לא תוכל לספק את השירות כתוצאה מאירוע של כח עליון (לרבות אך לא רק: מלחמה, אש, פרעות, כוחות טבע, רעידת אדמה, שיבושים ברשת החשמל ו/או מערכות תקשורת ו/או נפילת מערכות ו/או תשתיות תקשורת מכל סוג, שביתות), או נסיבות אשר הינן מעבר לשליטתה הסבירה, לא ייחשב הדבר להפרה של התחייבויותיה על פי כתב שירות זה, ולמנוי לא תהא כל זכות תביעה כנגד החברה ו/או כנגד המבטח בקשר לכך.

5. כללי

5.1 הזכות לקבלת שירות על פי כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.

5.2 באחריות כל מנוי ליידיע את המבטח בכתב בדבר כל שינוי בכתובתו ו/או מספר טלפון שלו ו/או כתובת למשלוח דואר אלקטרוני.

5.3 מובהר, כי שירותי מוקד "דיאטה מושלמת" עפ"י כתב שירות זה אינם בגדר שירותי בריאות חירום, וכי המוקד אינו מוקד מסוג של מוקד לקריאות חירום ו/או להזעקת עזרה מכל סוג שהוא, וכי אין הם באים להחליף התייעצות פנים מול פנים בין המנוי לבין רופא, בכל מקום שהיא דרושה.

6. אחריות

6.1 בחתימתו ע"ג כל אחד מכתבי השירות הרלוונטיים לכתב שירות זה, מאשר המנוי שהוא מודע לעובדה שבמערכת היחסים שבין המנוי לחברה, האחריות בגין מתן השירות או בגין אי נתינתו ו/או בגין רשלנות מקצועית או אחרת של החברה תחול על החברה עפ"י כל דין, ובכל מקרה לא תחול על המבטח שאינו נותן השירותים על פי כתב השירות.

6.2 אחריותה של החברה הינה עד ובגדר חבותה החוקית על פי כל דין, ולמעט נזק עקיף ו/או נזק תוצאתי.

6.3 המנוי מסכים ומתחייב שלא לתבוע את המבטח או כל אדם או גוף אחר הקשורים בדרך כלשהי למבטח בכל הקשור לשירותים נשוא כתב שירות זה, וכי לא תהא לו כל תביעה לגבי מצג כל שהוא מצד המבטח בקשר עם השירות, וכי זכויותיו יהיו מוגבלות להגשת תביעה כנגד החברה בנושאים אשר החברה קיבלה על עצמה במפורש את האחריות לגביהם על פי כתב שירות זה.

6.4 החברה מקבלת על עצמה את האחריות כלפי המנוי למתן שירותי מוקד "דיאטה מושלמת", ולשם כך תהא אחראית לקיום המערך הארגוני במדינת ישראל הדרוש למתן שירותי

כתב שירות – אחות בשידור חי

יועצי תזונה ו/או המנהל הרפואי, ו/או כל נותן שירות אחר עפ"י כתב השירות.

מונחים הנגזרים מן ההגדרות דלעיל יפורשו בהתאמה להם. הפניה לסעיפים או נספחים הינם לסעיפים ונספחים בכתב שירות זה אלא אם כן נאמר אחרת. מילים או ביטויים בלשון יחיד כוללים גם לשון רבים וההיפך. התייחסות לאנשים תכלול גם התייחסות לגופים, תאגידים או גופים לא מאוגדים. מילות זכר או נקבה יתייחסו לכל המינים או למין סתמי, לפי הענין. שימוש בכותרות והדגשות בכתב השירות הינם לצורך הנוחיות בלבד ולא ישפיעו על מבנה כתב השירות.

2. השירות

2.1 המטופל או הורהו בעבורו במקרה של קטין, בעת קרות ארוע כהגדרתו לעיל, זכאי לפנות למחלקת התביעות של המבטח או לחברה ולשלוח בקשה לקבלת השירות.

2.2 נציג שירות של מוקד אחות בשידור חי, בכפוף לנוחיות המנוי, יבצע התקנה של ערכה ביתית בבית המנוי שהפך למטופל. במסגרת זכאות החינם כאמור בסעיף 4.1 להלן ינתן השירות עצמו ללא תשלום, וכל שירות חורג או נוסף ינתן תמורת דמי שירות כמפורט בסעיף 4.2 להלן.

2.3 מובהר בזאת כי נותני השירות של מוקד אחות בשידור חי אינם רשאים לבצע התקשרות ויזואלית, באופן בו המטופל נראה, ללא אישורו של המטופל.

2.4 במשך תקופת הזכאות המטופל זכאי לפנות למוקד אחות בשידור חי לקבלת השירותים.

2.4.1 למתן שירות "אחות בשידור חי" - להעמיד לרשות המטופלים במהלך 24 שעות ביממה מוקד אחות בשידור חי, מאוייש באחיות, בפקוחו של המנהל הרפואי ו/או רופא ממונה בין השעות 09:00 עד 17:00 בימים א' - ה', שאינם מועדי ישראל או ערבי מועדי ישראל, ובכל מועד אחר - מנהל רפואי ו/או רופא ממונה כונן, זמין להתייעצות עם האחיות, טלפונית ובאמצעות שיחת ועידה.

2.4.2 מוקד אחות בשידור חי לא יופעל בערב יום כיפור מהשעה 14:00 עד שעתיים לאחר תום הצום וכן בליל הסדר ובערב ראש השנה מן השעה 16:00 בערב החג ועד שעתיים לאחר צאת החג.

2.4.3 למתן שירות תזונה בריאה או שיעור פרטי TV יאוייש מוקד אחות בשידור חי בנותני שירות רלוונטים, (ע"פ תיאום מוקדם עם מוקד אחות בשידור חי) בין השעות 09:00 ל- 17:30 בימים א'-ה', שאינם ימי חג או ערבי חג (להלן - "ימי עבודה").

2.5 מובהר ומודגש כי השירות איננו שירות חירום וכי המוקד איננו מוקד מסוג של מוקד לקריאות חירום ו/או להזעקת עזרה מכל סוג שהוא, והחברה אינה נוטלת על עצמה כל התחייבות וכל אחריות בהקשר זה. עם זאת, במקרה שנותן השירות יגיע במהלך קיומו של קשר עם המטופל - עפ"י שקול דעתו - למסקנה כי מצבו של המטופל מצריך הפנייתו לחדר מיון ו/או הפנית אמבולנס של מד"א אל המטופל, ו/או הפניית שירות חירום שהמטופל מנוי עליו באופן ישיר מול הספק (כגון שח"ל או נ.ט.ל.), הוא יביא זאת לידיעת המטופל, ועל פי בקשת המטופל, המוקד יפעל כדי להזעיק טלפונית את מי מהגורמים הנ"ל, מבלי להתחייב בדרך כלשהי כי ניסיון האזעקה יצליח, ומבלי ליטול אחריות כלשהי לטיב הטיפול ו/או הצלחתו. למען הסר ספק מובהר, כי מקל וחומר, אם סירב המטופל לקבל את הצעת נותן

1. הגדרות

בכתב שירות זה למונחים הבאים תהא המשמעות המובאת בצידם:

החברה: סקונד אופניון ישראל (1995) בע"מ.

המבטח: מנורה חברה לביטוח בע"מ.

הפוליסה: פוליסת ביטוח שהוצאה על ידי המבטח, ואשר על פי החלטת המבטח, המבוטח על פיה, המחזיק בכתב שרות זה, זכאי לקבל את השירותים על פי כתב שרות זה.

מבוטח: בעל פוליסה תקפה.

מנוי: המבוטח וכן בן/בת זוגו (לרבות ידועה/בציבור כבן/בת זוג) וילדיהם עד גיל 18 הגרים עימם (להלן - "מבוטחים נוספים") ובלבד שבטוחו באמצעות הפוליסה כמבוטחים נוספים.

מטופל: מנוי בתקופת הזכאות לשירות, אשר פנה לחברה לצורך קבלת השירות, והותקנה אצלו ערכה ביתית.

מוקד אחות בשידור חי או המוקד: נציגי שירות בפריסה ארצית לביצוע התקנת ערכות ביתיות בבית המטופל, הערכות הביתיות וכן ציוד טכנולוגי אחר המאפשר את הקשר האודיו-ויזואלי, והמערך המומחשב, כח האדם ונותני השירות במוקד הדרושים לצורך מתן השירותים באמצעות קשר אודיו-ויזואלי בין המטופל בבית למוקד בהתאם לכתב שירות זה.

שירותי המוקד – אחות בשידור חי: פנייה באמצעות הערכה הביתית (הכוללת בין השאר מערכת שיחת ועידה בוידאו) למוקד, המאוייש בנותני שירות כהגדרתם בכתב שירות זה, לצורך קבלת שירותים המפורטים בכתב שירות זה.

אירוע: מקרה ביטוח כהגדרתו בפוליסת הביטוח, ובנוסף כל ניתוח הכרוך באישפוז העולה על 72 שעות, כל השתלה ו/או טיפול כימוטרפי, אשר עבר המנוי, ואשר בעקבותיהם נדרש על ידי המנוי השירות כהגדרתו להלן.

ערכה ביתית: ציוד טל-רפואה הכולל, בין השאר, מערכת שיחת ועידה בוידאו, המותקן בבית המטופל, או בכל מקום אחר בתחומי מדינת ישראל שיבחר על ידי המטופל, המאפשר חיבור אודיו ו/או ויזואלי עם המוקד.

שירות אחות בשידור חי: פנייה באמצעות הערכה הביתית למוקד המאוייש באחיות מוסמכות, לצורך קבלת מידע נוסף או הבהרה לגבי בעיה רפואית הקשורה לאירוע או נובעת ממנו, הכל בהתאם ובכפוף לכתב השירות ולהוראות כל דין. **תזונה בריאה:** פנייה באמצעות הערכה הביתית למוקד לקבלת ייעוץ תזונתי בעת ההחלמה והדרכה אישית בהתאמת תוספי מזון, הכל בהתאם ובכפוף לכתב שירות זה ולהוראות כל דין.

שיעור פרטי TV: למטופלים שהינם תלמידי בית ספר, פנייה באמצעות הערכה הביתית למוקד לקבלת סיוע והדרכה אישית בהשלמת החומר הנלמד בבית הספר בעת העדרות המטופל כתוצאה מהאירוע.

תקופת הזכאות לשירות: 14 (ארבעה עשר) יום החל מיום התקנת הערכה הביתית כשהיא תקינה לפעולה.

תיק רפואי: תיק ובו פרטים אישיים אודות המנוי, והאירוע אשר בגינו הפך המנוי למטופל, לרבות אך לא רק, תולדות המחלה וההיסטוריה הרפואית של המטופל, פרטי הניתוח הרלוונטיים לאירוע, וכן היסטוריה רפואית אחרת של המטופל, הרלוונטית לשירות, הכל כפי שימסר לחברה על ידי המטופל ו/או על ידי רופאו האישי, וברמה מספקת לצורך מתן השירות לפי שיקול דעתו של המנהל הרפואי.

זכאות חינם: מספר שעות שרות ללא תשלום, להם זכאי המטופל במסגרת תקופת הזכאות לשרות.

דמי שירות: דמי שירות אשר משולמים על ידי המטופל עבור כל זמן שירות מעבר לזכאות חינם - כמפורט בסעיף 4 להלן.

המנהל הרפואי: רופא בעל רישיון לעסוק ברפואה במדינת ישראל אשר מועסק על ידי החברה כמנהל רפואי לצרכים האמורים בכתב שירות זה.

נותן השירות: האחיות ו/או מסייעים בהשלמת שיעורי בית ו/או

נספח 941

- 3.11-3.7 רק לאחר השלמת הפעולות המצוינות בסעיפים 3.11-3.7 יהפוך המנוי למטופל, ויהיה זכאי לקבלת השירות.
- 3.12 כי המוקד יפנה אותו לחדר מיון ו/או יפנה אליו אמבולנס של מד"א, לא תהא לו כל טענה, תביעה או דרישה כלפי החברה או כל מי מטעמה.
- 3.13 השימוש בערכה הביתית
- 3.13.1 המטופל מתחייב להשתמש בערכה הביתית שימוש זהיר בהתאם להוראות השימוש.
- 3.13.2 המטופל מתחייב להעמיד קו טלפון תקין וזמין (שלא באמצעות מרכזת) ומכשיר טלויזיה או מחשב תקין לשם קבלת השירות.
- 3.13.3 בכפוף לאמור לעיל ולהלן ולכח עליון, החברה אחראית לפעולתה התקינה של הערכה הביתית במובן זה, שהחברה תהא אחראית לתיקון הערכה הביתית ו/או העמדת ערכה ביתית חלופית בתוך יום עבודה אחד העוקב למועד שנדרשה לכך על ידי המטופל, במידה והדרישה נמסרה לחברה עד השעה 10:00 של יום עבודה, ותוך שני ימי עבודה, אם נמסרה לאחר השעה 10:00. תקופת הזכאות לשירות תוארך לפרק זמן השווה למשך הזמן שבין מסירת הדרישה האמורה לתיקון, ועד לתיקון בפועל של הערכה הביתית.
- 3.14 החברה לא תהא אחראית לכל פגם או קלקול בערכה הביתית שהינו תוצאת פגיעה מכוונת, נפילה, קריעת חיווט, תקלות או בעיות בתקשורת, אשר אינן תלויות בחברה ו/או הפעלה של הערכה הביתית שלא בהתאם להוראות השימוש.
- 3.14 החברה רשאית להקליט באופן חלקי או מלא את כל ההתקשרויות בין המוקד למטופל, והחברה ו/או המבטח יהיו רשאים לעשות כל שימוש בהקלטות אלה במסגרת הליכים שיפוטיים ו/או משמעתיים ו/או מעין שיפוטיים ו/או בוועדות חקירה ו/או בכל הליך של בירור מקצועי או ביטוחי, מכל סוג ומין, ולמטרות אלה בלבד, והמטופל מוותר על כל טענה או דרישה, לרבות כל טענה הנובעת מחוק הגנת הפרטיות ו/או חוק איסור האזנת סתר ו/או כל דין אחר שיתווסף עליהם ו/או יבוא במקומם.
- דמי שירות ותשלומים נוספים**
- 4.1 **הזכאות חנים אשר לה זכאי המטופל בגין השירותים השונים של המוקד הינה עבור דקות חיבור למוקד באמצעות הערכה הביתית בהיקף של עד 60 דקות לשבוע במשך תקופת הזכאות לשירות, ללא הגבלה על מספר הפניות במשך השבוע.** מובהר, כי ניתן לצבור דקות עודפות ולהעבירן משבוע לשבוע.
- 4.2 יבקש המטופל להסתייע בשירות בהיקף העולה על הזכאות חנים, יחוייב חשבון, בגין הזמן העודף (בכל שבוע ושבוע) בדמי שירות בסך 2.00 ש"ח + מע"מ עבור כל דקה נוספת בגין שירותי "אחות בשידור חי" ו- 1.25 + מע"מ עבור כל אחד מהשירותים האחרים. דמי השירות יהיו צמודים לשיעור עלייתו של מדד המחירים לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן: "המדד") ממדד חודש מרץ 2001 שיפורסם ביום 15.4.2001 (להלן: "מדד הבסיס") ועד למדד הידוע במועד כל תשלום בפועל (להלן: "התעריף הממועד"). מובהר כי במקרה של פרסום מדד שלילי או במקרה של מדד בשיעור אפס, לא יופחת התעריף, ואולם מדדים אלה יובאו בחשבון לצורך קביעת התעריף הממועד המצטבר.
- 4.3 בחר המטופל להמשיך את התקשרותו עם החברה לצורך קבלת השירות לתקופה העולה על תקופת הזכאות, יוכל לעשות זאת בתנאי שהודיע על כך לחברה לפחות 7 ימים מראש, והביע את נכונותו לחיוב חשבון בסכום דמי השירות לפי מחירון החברה למנויים פרטיים.
- 4.4 מובהר בזאת שהתשלומים הנוספים המצוינים בסעיף 4.2 משולמים לחברה על ידי המנוי, בנוסף לדמי המנוי המשולמים לחברה ע"י המבטח.
- 4.5 במידה וההסכם בין המבטח לחברה, ביחס למתן השירות למבוטחים לפי תנאי כתב השירות, יבוטל או לא יכובד על ידי המבטח, מטופלים המחוייבים למוקד ימשיכו לקבל את השירות.
- 3.12 כי המוקד יפנה אותו לחדר מיון ו/או יפנה אליו אמבולנס של מד"א, לא תהא לו כל טענה, תביעה או דרישה כלפי החברה או כל מי מטעמה.
- 3.13 השימוש בערכה הביתית
- 3.13.1 מובהר במפורש, כי האחריות להודיע לחברה בכתב על היותו של המטופל בגדר מנוי של מוקד חירום כלשהו כגון שח"ל או נ.ט.ל.י, חלה אחר המטופל בלבד, וכל עוד לא יתן לחברה הודעה על כך, תהא החברה פטורה מלפנות אל הגורם הנ"ל.
- 3. נוהל קבלת השירות**
- 3.1 עבר המטופל אירוע וביקש להגיש בקשה לקבלת שירותי בריאות בשידור, יתקשר טלפונית למחלקת התביעות של המבטח או למוקד אחות בשידור חי בטלפון מספר **03-6137745** או כל מספר אחר עליו תודיע החברה מעת לעת, ויזדהה בשמו, כתובתו, מס' הטלפון של דירת מגוריו, שם המבטח ומספר הפוליסה. במקרה של מטופל שהינו קטין, יוצר הקשר באמצעות הורה או אפוטרופוס.
- 3.2 הזכות לקבלת שירות על פי כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי או המטופל רשאים להעבירה לאחר.
- 3.3 באחריות כל מנוי ליידע את המבטח בכתב בדבר כל שינוי בכתובתו ו/או מספר טלפון שלו.
- 3.4 באחריות כל מטופל ליידע בכתב את החברה ואת המבטח בדבר כל שינוי בכתובתו ו/או מספר טלפון שלו.
- 3.5 באחריות כל מטופל ליידע את החברה בכתב בדבר כל שינוי בזהות ספק שירותי חירום עמו הוא קשור ישירות, במידה ויהא קשור.
- 3.6 זמני קבלת בקשות לקבלת השירות במוקד הינם בין השעות 09:00 ל- 17:30 בימים א'-ה', שאינם ימי חג או ערבי חג (להלן - "ימי עבודה").
- 3.7 בתוך יום עבודה אחד העוקב למועד מסירת הבקשה לקבלת השירות במוקד כאמור בסעיף 3.6 לעיל, ובמידה והבקשה נמסרה לחברה עד השעה 10:00 של יום העבודה, יפנה אל המנוי נציג מטעם החברה אשר יתאם עימו מועד להתקנת הערכה הביתית. אם נמסרה הבקשה לקבלת השירות לאחר השעה 10:00 ביום העבודה - פנייה כאמור תהיה תוך שני ימי עבודה. בעת ההתקנה בבית המנוי, המבקש להפוך למטופל, ידריך נציג מטעם מוקד אחות בשידור חי את המנוי בשימוש בערכה הביתית, לרבות לגבי אופן יצירת הקשר עם מוקד אחות בשידור חי, והם יבצעו יחדיו את ההתקשרות הראשונה למוקד אחות בשידור חי.
- 3.8 במהלך התקשרות הראשונה עם מוקד אחות בשידור חי יבוצע תהליך של פתיחת תיק רפואי עבור המנוי. באחריות המנוי, טרם היותו מטופל וכתנאי לכך, להעביר את כל הפרטים הרלוונטיים לאירוע לשביעות רצון המנהל הרפואי של החברה ו/או הרופא הממונה.
- 3.9 העברת התיק הרפואי לשביעות רצון המנהל הרפואי של החברה ו/או הרופא הממונה, מהווים תנאי בסיסי למתן השירות ולהפיכת המנוי למטופל.
- 3.10 בראשית הפגישה עם נציג החברה כאמור לעיל, וכתנאי להתקנת הערכה הביתית, החיבור למוקד אחות בשידור חי ולמתן השירות, יחתום המנוי על כתב שחרור למבטח בנוסח המצורף לכתב שירות זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו. כמו כן, יחתום המנוי במהלך הפגישה על הוראת קבע בנקאית או על הרשאה לחיוב בכרטיס האשראי שלו בגין דמי השירות.
- 3.11 בראשית ההתקשרות הראשונה למוקד בנוכחות נציג החברה, וכתנאי להמשך קיומה, יציג המנוי תעודת זהות שלו, במקרה שהינו קטין שאין לו תעודת זהות, את תעודת הזהות של הבגיר אצלו הוא רשום. לא נכלל מי שהציג עצמו כמנוי על פי הפוליסה ברשימות שהעביר המבטח לחברה, תפנה החברה למבטח בשעות העבודה המקובלות של המבטח על מנת שזה יוודא, כי הפונה הינו אכן בגדר מנוי על פי הפוליסה.

נספח 941

6.7 מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 6.6 לעיל, המנוי מצהיר כי ידוע לו כי התחום של התייעצות פסיכולוגית ו/או פרה-רפואית ו/או רפואית, באמצעות טלרפואה, הינו תחום חדש הנמצא בתהליך התפתחות טכנולוגית וחוקית, וכנזה כפוף לשינויים במסגרת החוקית המסדירה אותו, רגיש לתקלות ושיבושים - כאמור בסעיף 6.6, ולפיכך המטופל מוותר על כל תביעה, דרישה או טענה נגד החברה, עובדיה, שלוחיה וכל מי מטעמה, הן מכח כל עילה שבבזיקין והן על פי כתב שירות זה, בגין כך שלא הצליח ליצור קשר באמצעות הערכה הביתית עם המוקד ו/או בגין זאת שקריאתו לא נקלטה ו/או נקלטה באופן חלקי או משובש ו/או בגין כל שינוי בהיקף השירות ולרבות הפסקתו עקב אילוצים שבדין.

6.8 המטופל מסכים בחתימתו על כתב שירות זה, שלא לתבוע את המבטח או כל אדם או גוף אחר הקשורים בדרך כלשהי למבטח, וכי לא תהא לו כל תביעה לגבי מצג מצד המבטח בקשר עם השירות, וכי זכויותיו יהיו מוגבלות להגשת תביעה כנגד החברה בנושאים אשר החברה קיבלה על עצמה במפורש את האחריות לגביהם על פי כתב שירות זה.

7. תקופת תוקפו של כתב שירות זה

7.1 המבטח רשאי לסיים את תקופת תוקפו של כתב שירות זה בהודעה על כך לכלל המבוטחים בכתב 90 יום מראש. במקרה זה תוזל הפרמיה בגין פוליסת הביטוח בהתאם.

7.2 הודיע המבטח לחברה כי הפוליסה בוטלה ו/או הסתיימה תקופת תוקפה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שירות זה, וזאת ללא כל הודעה של החברה למטופל.

7.3 במקרה של ביטול ו/או סיום ההסכם שבין המבטח לחברה בקשר למתן השירות נשוא כתב שירות זה למבוטחי המבטח, תהא החברה מחוייבת להבטיח את מתן השירות עפ"י כתב שירות זה עד לסיום תקופת הביטוח של הפוליסה, ובתנאי שדמי המנוי שולמו ע"י המבטח במלואם.

הצהרת המנוי וכתב שחור

אני הח"מ _____ (ת.ז. _____) מצהיר, מאשר ומתחייב בזאת, כי קראתי בעיון את כל כתב השירות דלעיל של שירותי סקונד אופניון ישראל (1995) בע"מ באמצעות מוקד אחות בשידור חי (להלן - "סקונד אופניון") והבנתי את תוכנו, ובהסתמך על כך ומתוך שיקול דעת עצמאי ומלא שניתן לי, אני מסכים ללא הסתייגות שכל האמור בכתב השירות יחול עלי ויחייב אותי.

כמו כן, ידוע לי וברור לי ואני מסכים לכך מתוך בחירה חופשית, כי המבטח לא יהיה אחראי בכל דרך וצורה שהיא, בין במישרין ובין בעקיפין, לטיב ואיכות השירות שאקבל מסקונד אופניון וכן לא יהיה אחראי בגין כל מעשה או מחדל, שנעשו ע"י סקונד אופניון, בין אם נעשו ברשלנות, בתום לב או במתכוון.

תאריך: _____
חתימה: _____

ובנוסף תהא החברה מחוייבת להבטיח את מתן השירות עפ"י כתב שירות זה עד לסיום תקופת הביטוח של הפוליסה, ובתנאי שדמי המנוי שולמו ע"י המבטח במלואם.

5. כח עליון

היה והחברה לא תוכל לספק את השירות כתוצאה מאירוע של כח עליון (לרבות אך לא רק: מלחמה, אש, פרעות, כוחות טבע, רעידת אדמה, שיבושים בתקשורת ו/או נפילת מערכות ו/או תשתיות תקשורת מכל סוג ומין ולרבות תקשורת באמצעות שיחת ועידה בוידאו, שביטות וסיכסוכי עבודה), או נסיבות אשר הינן מעבר לשליטתה הסבירה, לא ייחשב הדבר להפרה של התחייבויותיה על פי כתב שירות זה, ולמטופל לא תהא כל זכות תביעה נגד החברה בקשר לכך.

6. אחריות

6.1 במערכת היחסים שבין המטופל לחברה, האחריות בגין מתן השירות או בגין אי נתינתו ו/או בגין רשלנות מקצועית או אחרת של נותן השירות תחול על החברה (בכפוף לאמור בסעיף 6.1.2 להלן) עפ"י כל דין, ובכל מקרה לא תחול על המבטח.

6.1.2 אחריותה של החברה הינה עד ובגדר חבותה החוקית על פי כל דין.

6.2 החברה מקבלת על עצמה את האחריות כלפי המטופל למתן השירות, ולשם כך תהא אחראית לקיום המערך הארגוני במדינת ישראל הדרוש למתן השירות, לרבות העסקת נותן השירות, ולקיום יתר התחייבויותיה כאמור בכתב השירות.

6.3 מבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 2.5 לעיל מובהר, כי החברה אינה קשורה בדרך כלשהי עם מד"א ו/או כל מוקד חירום אחר, וכי אם תזעיק את מד"א ו/או כל מוקד חירום אחר כאמור בסעיף 2.5 לעיל, היא לא תהא אחראית בשום אופן לטיב הטיפול ו/או לכל מעשה או מחדל של רופאי ו/או אנשי מד"א או כל מוקד חירום אחר.

6.4 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, החברה לא תהיה אחראית לטיב השירות הניתן על ידי צדדים שלישיים מכל סוג ומין (להלן: "הצדדים השלישיים"), וזאת בין אם הצדדים השלישיים ישלחו לבית המטופל על פי בקשת המטופל ובין אם נשלחו לשם בהמלצת המוקד.

6.5 מובהר כי אחריותה של החברה כלפי המטופל בהתאם לכתב השירות לא תעלה בשום מקרה על חבותה החוקית על פי כל דין.

6.6 המטופל מצהיר כי הינו מודע לכך שקיימת אפשרות לשתק, לנטרל, לשבש או להוציא מכלל פעולה את הערכה הביתית ואת ציוד שיחת הוידאו בידאו - ו/או את ציוד הטלרפואה ו/או את פעולת המוקד, וכן כי קיימת אפשרות כי הקשר בין הערכה הביתית לבין המוקד ישובש או יפגע במזיד או שלא במזיד, בין היתר, כתוצאה מפגעי טבע ומזג אוויר, תקלות בשירותי תקשורת מכל סוג ומין, וכל תופעת טבע או סיבה אשר לחברה אין שליטה עליהם. לפיכך, המטופל פוטר את החברה מכל אחריות לכל נזק במקרים שפורטו לעיל, ומכל אחריות לנזק שנגרם לו כתוצאה מקלקול או תקלה בפעילות המוקד ו/או הערכה הביתית ו/או כל ציוד אחר המקשר ביניהם.

כתב שירות - אינטרנט בריא

1. **הגדרות**
בכתב שירות זה למונחים הבאים תהא המשמעות המובאת בצדם:
"החברה": סקונד אופניון ישראל (1995) בע"מ.
"המבטח": מנורה חברה לביטוח.

"הפוליסה": כל פוליסת בריאות שהופקה על ידי המבטח וכוללת כתב שירות זה.
"מבוטח": בעל פוליסה תקפה.
"מנוי": מבוטח אשר נרשם ברשימת המנויים שבידי המבטח והועבר לחברה.

נספח 941

תביעה ו/או דרישה כלפי החברה ו/או המבטח מכל מין וסוג שהם ביחס למסירת המידע האמור בדרך האמורה לרבות בטיחות העברת המידע ואפשרות קריאת המידע האמור על ידי מי שאינו מורשה לכך באמצעים אלקטרוניים או אחרים.

2.6 לאחר שיזוהה הפונה כמנוי כהגדרתו לעיל, הזכאי לקבל את השירות על פי כתב שירות זה, תועבר הפניה לצוות הרפואי במוקד אינטרנט בריא והשירות ינתן כמפורט בסעיף 2.7 להלן.

שירות אינטרנט בריא

2.7 השירות האמור ינתן למנוי בתוך 2 ימי עבודה ממועד הפניה, במידה והפניה התקבלה עד השעה 10:00 של יום העבודה. במידה והפנייה התקבלה לאחר השעה 10:00 השירות ינתן בתוך 3 ימי עבודה החל מהיום שלאחר קבלת הבקשה.

2.7.1 למען הסר ספק מובהר, כי השירות האמור יכלול מסירת כתובות אתרים בהם מצוי המידע הרפואי הגולמי בלבד, ולא יכלול את מסירת המידע הרפואי הגולמי עצמו.

2.7.2 מובהר בזאת כי הצוות הרפואי יעשה כמיטב יכולתו על מנת להבטיח למנוי את מידע רפואי עדכני ואיכותי.

2.7.3 תוצרי השירות כהגדרתו לעיל יועברו למנוי באמצעות דואר אלקטרוני ו/או דואר רגיל ו/או באמצעות פקס ו/או משלוח הודעת SMS בהתאם לנוחיות המנוי. היה והמנוי יבקש אמצעי תקשורת או הובלה אחר (שירות שליחים מונית וכו') יבוצע המשלוח על חשבון המנוי.

2.7.4 מובהר, כי מניין הזמנים למתן השירות באמצעות האתר, כאמור בסעיף 2.7 – לעיל, יחל ממועד קבלת אישור על קליטת פנייתו של המנוי לאתר.

2.8 על אף האמור לעיל, החברה ו/או המבטח אינם אחראים לתקלות אשר יביאו לאי זמינות זמנית של האתר מכל סיבה שהיא, בין שמקורה בחברה ובין שמקורה בכל גורם אחר, ולכל נזק שייגרם למנוי כתוצאה מתקלה כאמור.

2.9 פניות לקבלת השירותים תתבצענה בשפה העברית ו/או בשפה האנגלית בהתאם לנוחיות המנוי ו/או לתוכנה בה משתמש המנוי למשלוח דואר אלקטרוני.

2.10 מובהר בזאת כי החברה תמגן את האתר בכל האמצעים הטכנולוגיים המקובלים בכל הנוגע למשלוח מידע רפואי.

2.11 במידה ולפי שיקול דעתו המקצועי המלא והבלעדי המנהל הרפואי, הכל לפי העניין, נסיבות המקרה הינן של מקרה חירום המצריך פנייה לשירותי חירום ציבוריים, שמורה הזכות למנהל הרפואי, שלא לטפל בפנייה של המנוי, ולהפנותו לשירותי חירום ציבוריים, הכל לפי העניין.

3. כללי

3.1 מובהר במפורש, כי השירותים כאמור בכתב שירות יינתנו באמצעות אתר האינטרנט, או בהתאם לשיקול דעתו ולנוחיותו של המנוי יינתנו בקשר טלפוני; בכל מקרה השירותים אינם כוללים פגישה פנים מול פנים עם הצוות הרפואי, והם יינתנו בהתאם לשיקול דעתו המקצועי של המנהל הרפואי בכלל, ולענין האפשרות ליתן אותם במסגרת מקוונת או טלפונית וללא כל בדיקה של המנוי או פגישתו פנים מול פנים - בפרט. למען הסר ספק מובהר, כי בכל מקרה לא תמנע הפנייה המקוונת אל החברה, והיה ולפי שיקול דעתו של המנהל הרפואי, לא ניתן ליתן את השירותים האמורים ללא בדיקה של המנוי, יודיע זאת לפונה באמצעות מוקד אינטרנט בריא.

"מוקד אינטרנט בריא": הצידוד, התשתיות, המחשוב, אמצעי התקשורת, כח האדם הצוות הרפואי במשרדי החברה, הדרושים לצורך מתן השירות נשוא כתב שירות זה למנויים. "צוות רפואי": האחיות ו/או מידענים רפואיים ו/או המנהל הרפואי (כהגדרתם להלן).

"אחות": אחות מוסמכת אשר מונתה והוסמכה על ידי המנהל הרפואי של החברה למתן השירות כהגדרתו בכתב שירות זה. "המנהל הרפואי": רופא בעל רישיון לעסוק ברפואה במדינת ישראל אשר מועסק על ידי החברה כמנהל רפואי לצרכים האמורים בכתב שירות זה.

"שירות אינטרנט בריא" (להלן "אינטרנט בריא" או "השירות"): פנייה באמצעות משלוח דואר אלקטרוני ו/או טלפון ו/או תקשורת סלולארית על ידי משלוח SMS, למוקד אינטרנט בריא לקבלת סיוע והדרכה באיתור מידע רפואי גולמי (כהגדרתו בכתב שירות זה), מרשת האינטרנט ו/או ממקורות מידע אחרים שבבעלות החברה, על ידי צוות רפואי, ללא התניה באירוע ביטוחי כלשהו, הכל בהתאם ובכפוף לכתב השירות ולהוראות כל דין.

2.7.2 המידע יימסר למנוי ע"י הפנייה אלקטרונית ו/או בכל אמצעי אחר, לכתובות האינטרנט בהם מצוי המידע הרפואי הגולמי בלבד. כמו כן יוכל המנוי להסתייע בצוות הרפואי בקריאת המידע הרפואי וקבלת הבהרות נוספות.

2.7.3 מובהר ומודגש בזאת כי הצוות הרפואי במוקד אינטרנט בריא אינם רשאים לתת ייעוץ רפואי מכל סוג שהוא למנוי על בסיס המידע הרפואי הגולמי נשוא הפניה.

2.7.4 "מידע רפואי גולמי": מקבץ נתונים בכל נושאי הרפואה לרבות מחקרים רפואיים, כפי שהם מוצגים ברשת האינטרנט.

מונחים הנגזרים מן ההגדרות דלעיל יפורשו בהתאמה להם. הפניה לסעיפים או נספחים הינם לסעיפים ונספחים בכתב שירות זה אלא אם כן נאמר אחרת. מילים או ביטויים בלשון יחיד כוללים גם לשון רבים וההיפך. התייחסות לאנשים תכלול גם התייחסות לגופים, תאגידים או גופים לא מאוגדים. מילות זכר או נקבה יתייחסו לכל המינים או למין סתמי, לפי העניין. שימוש בכותרות והדגשות בכתב השירות הינם לצורך הנוחיות בלבד ולא ישפיעו על מבנה כתב השירות.

2. השירות

המנוי יהיה זכאי לפנות באמצעות דואר אלקטרוני בכתובת INTERNETBARI@SECOND-OPINION.COM (להלן - "האתר") ו/או באמצעות טלפון לחברה במספר **03 6137745** ו/או לכל מספר אחר עליו יודיע המבטח מעת לעת, ולבקש קבלת שירות אינטרנט בריא, וזאת ללא התניה בארוע ביטוחי כלשהו, או הגבלה כלשהי.

נוהל קבלת השירותים:

2.1 המנוי זכאי לפנות למוקד אינטרנט בריא במשך 24 שעות ביממה, ולבקש קבלת שירות אינטרנט בריא.

2.2 בפנייתו יזדהה המנוי בשמו, כתובתו, שם המבטח ומספר הפוליסה, מספר הטלפון בביתו כתובת למשלוח דואר אלקטרוני, או כל אמצעי תקשורת אחר.

2.3 המנוי יפרט בבקשתו לקבלת השירות את הנושא של המידע המבוקש על ידו, באופן מדוייק ותמציתי.

2.4 פניות לבקשת קבלת השירות, תסופלנה על ידי הצוות הרפואי במוקד אינטרנט בריא וזאת בין השעות 09:00 ל- 17:30 בימים א'-ה', שאינם ימי חג או ערבי חג (להלן: "יום עבודה").

2.5 תנאי מוקדם לקבלת השירות כאמור בכתב שירות זה, הינו חתימת המנוי על כתב ויתור על סודיות רפואית וכתב שיחורר בנוסח המצורף לכתב שירות זה, על פיו מורה המנוי לחברה לשלוח מידע רפואי כאמור בכתב זה, באמצעות הדואר האלקטרוני או אמצעי משלוח אחר ומוותר על כל טענה ו/או

- 6.1 מובהר, כי השירותים עפ"י כתב שירות זה אינם בגדר שירותי חירום, וכי מוקד אינטרנט בריא איננו מוקד מסוג של מוקד לקריאות חירום ו/או להזעקת עזרה מכל סוג שהוא, וכי אין הם באים להחליף התייעצות פנים מול פנים, בכל מקום שהיא דרושה.
- 6.1.1 מובהר כי על מנת לקבל איזה מן השירותים המקוונים עפ"י כתב שירות זה באמצעות האתר, על המנוי להצטייד בעצמו ועל חשבונו, בכל האמצעים הנדרשים לשם כך (לרבות מחשב מתאים לצורך גלישה באינטרנט, מודם, קו טלפון / ISDN / ADSL, כלים סטנדרטיים המאפשרים גישה לאינטרנט בעברית, ספק שירותים המאפשר גלישה באינטרנט, תוכנה סטנדרטית לטיפול בדואר אלקטרוני בעברית או באנגלית וכיו"ב). החברה ו/או המבטח אינם אחראים להעמדת כל אמצעי למנוי הנדרש לצורך קבלת השירותים עפ"י כתב שירות זה.
- 6.1.2 מובהר, כי הוצאות המנוי לצורך פנייה לאתר, לרבות הוצאות קו התקשורת ותשלום לנותן שירותי האינטרנט, יחולו על המנוי.
- 6.2 החברה מקבלת על עצמה את האחריות כלפי המנוי למתן השירות, ולשם כך תהא אחראית לקיום המערך הארגוני במדינת ישראל הדרוש למתן השירות, לרבות העסקת נותן השירות, ולקיום יתר התחייבויותיה כאמור בכתב השירות.
- 6.3 מובהר במפורש, כי החברה איננה אחראית לתוכנו, מהימנותו, דייקנותו או תועלתו של המידע הרפואי הגולמי ו/או המידע המצוי באתרי האינטרנט אליהם הפנה נותן השירות את המנוי.
- 6.4 אין לראות במידע הרפואי הגולמי ו/או במידע המצוי באתרי האינטרנט אליהם הפנה את המנוי נותן השירות, כייעוץ רפואי ואין הם מיועדים להוות תחליף ליעוץ רפואי הניתן ע"י רופא ו/או גורם מוסמך אחר.
- 6.5 למען הסר ספק, מובהר כי החברה איננה אחראית בכל מקרה שהוא לכל שימוש, שימוש לרעה, הסתמכות, פירוש או יישום של המידע הרפואי הגולמי ו/או על המידע המצוי באתרי האינטרנט אליהם הפנה את המנוי נותן השירות, וכי פעולות כאמור, ככל ובמידה שתעשנה, תעשנה על אחריותו הבלעדית של המנוי.
- 6.6 אין לעשות שימוש במידע הרפואי הגולמי כאמצעי לביצוע אבחון עצמי. על המנוי להיוועץ תמיד ברופא או מטפל מוסמך אחר, לצורך ביצוע הבדיקות המתאימות.
- 6.7 הגישה למידע הרפואי הגולמי תעשה על חשבונו ועל אחריותו הבלעדית של המנוי. במידה והגישה למידע הרפואי הגולמי, המצוי באתרים מסויימים הינה בתשלום, המנוי יהיה האחראי הבלעדי לתשלום בעבור קבלת זכות הגישה למידע הנ"ל, במידה ויבחר לקבל את המידע הנ"ל, והוא פוטר את החברה מכל אחריות לטיב המידע הנ"ל המפורט באתר, או מאחריות בגין הכספים ששילם בעבור קבלת זכות הגישה למידע הנ"ל.
- 6.8 המנוי מצהיר כי הינו מודע לכך שקיימת אפשרות לשתק, לנטרל, לשבש או להוציא מכלל פעולה את פעולת מוקד אינטרנט בריא, וכן כי קיימת אפשרות שפעולת המוקד הנ"ל תשובש או תפגע במזיד או שלא במזיד, בין היתר, כתוצאה מפגעי טבע ומזג אוויר, תקלות בשירותי תקשורת מכל סוג ומין, וכל תופעת טבע או סיבה אשר לחברה אין שליטה עליהם. לפיכך, המנוי פוטר את החברה מכל אחריות לכל נזק במקרים שפורטו לעיל, ומכל אחריות לנזק שיגרם לו כתוצאה מקלקול או תקלה בפעילות מוקד אינטרנט בריא.
- 6.9 המנוי מסכים שלא לתבוע את המבטח או כל אדם או גוף אחר הקשורים בדרך כלשהי למבטח, וכי לא תהא לו כל תביעה לגבי מצג מצד המבטח בקשר עם השירות, וכי זכויותיו יהיו מוגבלות להגשת תביעה כנגד החברה בנושאים אשר החברה קיבלה על עצמה במפורש את האחריות לגביהם על פי כתב שירות זה.
- 3.2 מובהר, כי השירותים עפ"י כתב שירות זה אינם בגדר שירותי חירום, וכי מוקד אינטרנט בריא איננו מוקד מסוג של מוקד לקריאות חירום ו/או להזעקת עזרה מכל סוג שהוא, וכי אין הם באים להחליף התייעצות פנים מול פנים, בכל מקום שהיא דרושה.
- 3.3 מובהר כי על מנת לקבל איזה מן השירותים המקוונים עפ"י כתב שירות זה באמצעות האתר, על המנוי להצטייד בעצמו ועל חשבונו, בכל האמצעים הנדרשים לשם כך (לרבות מחשב מתאים לצורך גלישה באינטרנט, מודם, קו טלפון / ISDN / ADSL, כלים סטנדרטיים המאפשרים גישה לאינטרנט בעברית, ספק שירותים המאפשר גלישה באינטרנט, תוכנה סטנדרטית לטיפול בדואר אלקטרוני בעברית או באנגלית וכיו"ב). החברה ו/או המבטח אינם אחראים להעמדת כל אמצעי למנוי הנדרש לצורך קבלת השירותים עפ"י כתב שירות זה.
- 3.4 מובהר, כי הוצאות המנוי לצורך פנייה לאתר, לרבות הוצאות קו התקשורת ותשלום לנותן שירותי האינטרנט, יחולו על המנוי.
- 3.5 החברה אינה אחראית לכל כשל שהוא, בין אם טכני ובין אם אחר, בין אם נגרם באשמת החברה ובין בשל כל גורם אחר, אשר מונע מן המנוי גישה לאתר ו/או משלוח ו/או קבלת דואר אלקטרוני בעברית או בכלל, ולתוצאותיהם.
- 3.6 על אף הגדרת השירות, מובהר ומודגש בזאת במפורש, כי הואיל ורשת האינטרנט מעצם טיבה הינה דינמית ומתחדשת, ובעלת היקף נרחב ומצוי בה מידע בכמויות אדירות, וכן אתרים חדשים עשויים להופיע מדי יום ואתרים אחרים עשויים לחדול מלהתקיים, החברה איננה אחראית לכך, כי כל האתרים אליהם תפנה את המנוי יהיו פעילים במועד הגישה אליהם. כמו כן, אין החברה מתחייבת כי המידע הרפואי הגולמי יכלול את כל המידע הרלוונטי המצוי ברשת האינטרנט.
- 3.6 מובהר ומודגש בזאת כי המידענים הרפואיים במוקד אינטרנט בריא אינם רשאים לתת ייעוץ רפואי מכל סוג שהוא למנוי על בסיס המידע הרפואי הגולמי נשוא הפניה.
- 3.7 הזכות לקבלת שירות על פי כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.
- 3.7.1 באחריות כל מנוי ליידע את המבטח בכתב בדבר כל שינוי בכתובתו ו/או מספר טלפון שלו ו/או כתובת למשלוח דואר אלקטרוני. לאחר הפניה לקבלת איזה מהשירותים המקוונים, על המנוי ליידע גם את החברה על כל שינוי כאמור.
- 3.8 השירות על פי כתב שירות זה אינו כולל מתן חוות דעת מקצועית לצרכים משפטיים.
- 4 **דמי שירות**
השירותים המקוונים הן באמצעות פניה טלפונית ו/או אתרי האינטרנט יינתנו על ידי הצוות הרפואי למנויים ללא כל תשלום של דמי שירות כלשהם.
- 5 **כח עליון**
היה והחברה לא תוכל לספק את השירות כתוצאה מאירוע של כח עליון (לרבות אך לא רק: מלחמה, אש, פרעות, כוחות טבע, רעידת אדמה, שיבושים בתקשורת ו/או נפילת מערכות ו/או תשתיות תקשורת מכל סוג שביתות ספק אינטרנט (ISP), וסכוכי עבודה), או נסיבות אשר הינן מעבר לשליטתה הסבירה, לא ייחשב הדבר להפרה של התחייבויותיה על פי כתב שירות זה, ולמנוי לא תהא כל זכות תביעה כנגד החברה בקשר לכך.

- 7.1. כתב שירות זה יהיה בתוקף אלא אם הודיע המבטח על הפסקת השירות עבור כל מבטחי, בהודעה מוקדמת של 30 (שלושים) ימים.
- 7.2. הודיע המבטח לחברה כי הפוליסה בוטלה ו/או הסתיימה תקופת תוקפה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שירות זה, וזאת ללא כל הודעה של החברה למנוי.
- 7.3. במקרה של ביטול ו/או סיום ההסכם שבין המבטח לחברה בקשר למתן השירות נשוא כתב שירות זה למבטחי המבטח, תהא החברה רשאית לבטל את מתן השירות על פי כתב שירות זה במועד סיום ההסכם הנ"ל בפועל, ומבלי שתהא מחוייבת ליתן הודעה כלשהי למנוי בקשר לכך. אין באמור לעיל כדי לפגוע במחויבותה של החברה לסיים את מתן השירות למנוי שפנה בפועל לחברה לשם קבלת השירות לפני סיומו של ההסכם הנ"ל.

הצהרת המנוי וכתב שחרור

אני הח"מ _____ (ת.ז.) _____ מצהיר, מאשר ומתחייב בזאת, כי קראתי בעיון את כל כתב השירות דלעיל של שירות אינטרנט בריא הניתן על ידי חברת סקונד אופניון ישראל (1995) בע"מ (להלן: "סקונד אופניון") והבנתי את תוכנו, ובהסתמך על כך ומתוך שיקול דעת עצמאי ומלא שניתן לי, אני מסכים ללא הסתייגות שכל האמור בכתב השירות יחול עלי ויחייב אותי.

כמו כן, ידוע לי וברור לי ואני מסכים לכך מתוך בחירה חופשית, כי המבטח לא יהיה אחראי בכל דרך וצורה שהיא, בין במישרין ובין בעקיפין, לטיב ואיכות השירות שאקבל מסקונד אופניון וכן לא יהיה אחראי בגין כל מעשה או מחדל, שנעשו ע"י סקונד אופניון, בין אם נעשו ברשלנות, בתום לב או במתכוון.

כמו כן הנני מורה בזאת לסקונד אופניון לשלוח מידע רפואי כאמור בכתב שירות זה, באמצעות הדואר האלקטרוני ומוותר על כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כלפי סקונד אופניון ו/או המבטח מכל מין וסוג שהם ביחס למסירת המידע האמור בדרך האמורה לרבות בטיחות העברת המידע ואפשרות קריאת המידע האמור על ידי מי שאינו מורשה לכך באמצעים אלקטרוניים או אחרים.

תאריך: _____
חתימה: _____