

## כתב שירות – רופא מלווה בעת אשפוז

אם צוין בדף פרטי הביטוח כי כתב שירות זה הינו בתוקף, יהיה זכאי המנוי לשירותים המפורטים בכתב שירות זה בכפוף לתנאים ולהוראות המפורטים להלן.

### 1. הגדרות

בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצדם, אלא אם הקשר הדברים או הגיונם מחייבים פרשנות אחרת:

- 1.1 **החברה** - מנורה מבטחים ביטוח בע"מ.
- 1.2 **הספק** - חברה המפעילה את מוקד השירות ורופאי ההסכם, הקשורה בהסכם עם החברה למתן השירותים נשואי כתב שירות זה.
- 1.3 **מנוי** - אדם הזכאי לקבל את השירותים נשואי כתב שירות זה, אשר שמו ומספר תעודת הזהות שלו נקובים בדף פרטי הביטוח כמנוי בכתב שירות זה.
- 1.4 **השירותים** - שירותי ליווי רופא הסכם בעת אשפוז, אשר מטרתם ללוות את המנוי ומשפחתו במהלך אשפוזו של המנוי בבית החולים, והכל בכפוף לתנאיו ולסייגיו של כתב שירות זה.
- 1.5 **מוקד השירות** או **המוקד** - קו טלפון שיפעיל הספק עבור המבוטחים, באמצעותו יופנו רופאי ההסכם אל המנויים לשם קבלת השירותים על-פי פוליסה זו.
- 1.6 **מספר הטלפון של מוקד השירות הוא: 03-9380260**.
- 1.6 **רופא** - מי שרשאי לעסוק בישראל ברפואה לפי פקודת הרופאים (נוסח חדש) התשל"ז-1976, **למעט רופא וטרינר ורופא שיניים**.
- 1.7 **רופא מומחה** - רופא, שהוסמך על ידי השלטונות המוסמכים בישראל כרופא מומחה ברפואה הפנימית, אשר עוסק בישראל ברפואה פנימית ואשר שמו כלול ברשימה הרופאים המומחים ברפואה הפנימית לפי תקנה 34 לתקנות הרופאים (אישור תואר מומחה ובחינות), התשל"ג-1973 או לפי כל תקנה שתבוא במקומה.
- 1.8 **רופא הסכם** - רופא מומחה המספק שירות, לו זכאי המנוי על פי כתב שירות זה, ועמו התקשר הספק למתן השירותים למנויים **ובלבד ושהינו צד להסכם התקשרות עם הספק במועד פניית המנוי למוקד לצורך קבלת השירות**.
- 1.9 **השתתפות עצמית** - הסכום הנקוב בכתב שירות זה, שעל המבוטח לשלם, בכל פעם שיזמין שירות וכתנאי לקבלת שירות עפ"י כתב שירות זה.
- 1.10 **המדד** - מדד המחירים לצרכן (כולל פירות וירקות) המפורסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה לרבות כל מדד רשמי אחר שיבוא במקומו, אף אם יתפרסם על ידי כל מוסד ממשלתי אחר, בין שהוא בנוי על אותם נתונים שעליהם בנוי המדד הקיים ובין אם לאו;
- 1.11 **חג** - מועדי ישראל שהינם ימי שבתון.
- 1.12 **מדד הבסיס** - מדד חודש אפריל 2013, אשר פורסם ביום 15.03.2013.
- 1.13 **המועד הקובע** - מועד תחילת תקופת הביטוח על פי כתב שירות זה, הנקוב בדף פרטי הביטוח.
- 1.14 **מקום השירות** - בית החולים בו מאושפז המנוי, המצוי בגבולות ישראל.
- 1.15 **ישראל** - מדינת ישראל, לרבות השטחים תחת שלטון ישראל.
- 1.16 **בית חולים** - מוסד רפואי, המוכר על ידי הרשויות המוסמכות בישראל כבית חולים כללי בלבד, ואשר אינו מוסד גריאטרי ו/או שיקומי ו/או מוסד לבריאות הנפש (כגון סנטוריום), או בית החלמה, או בית הבראה.
- 1.17 **אשפוז** - שהייה של המנוי, על פי הוראה מפורשת של רופא, במחלקות המוגדרות על ידי בית החולים ו/או משרד הבריאות כמחלקות אשפוז, למעט מחלקות שיקום, מחלקות פסיכיאטריות, מחלקות גריאטריות כרוניות, וחדרי מיון.
- 1.18 **אשפוז חוזר** - אשפוז, שהתרחש במהלך תקופה של 10 ימים מתום האשפוז הקודם, בשל אותה בעיה רפואית ו/או שהינו תולדה והמשך של האשפוז הקודם.
- 1.19 **שנת ביטוח** - תקופה של כל 12 חודשים רצופים, שהראשונה תחילתה ביום תחילת הביטוח.

### 2. שירות ליווי רופא הסכם בעת אשפוז:

- 2.1 המנוי יהא זכאי לקבל את השירות כמפורט בסעיף 2.2 להלן על ידי רופא הסכם.
- 2.2 במסגרת השירות יהיו המנוי ובני משפחתו זכאים לקבל את השירותים המפורטים להלן:
  - 2.2.1 רופא ההסכם יבקר את המנוי בבית החולים ויבקרו פעם אחת נוספת לפחות בהתאם לצורך הרפואי. בנוסף יקיים רופא ההסכם שיחות טלפון, ככל שיידרש, לרבות פגישות ו/או שיחות עם הצוות הרפואי המטפל במנוי.

2.2.2 הליווי הרפואי יכלול:

- 2.2.2.1 הסבר על המחלה למנוי ולבני משפחתו.
- 2.2.2.2 הסבר על הטיפול וסיכויי הצלחתו.
- 2.2.2.3 הסבר על תוצאות של בדיקות.
- 2.2.2.4 רופא ההסכם ייצג את המשפחה בפני הצוות הרפואי ולהיפך.
- 2.2.2.5 יובהר כי השירות יינתן ע"י רופא ההסכם במהלך תקופת האשפוז של המנוי.
- 2.2.2.6 יודגש כי רופא ההסכם לא יתערב בהחלטות הטיפוליות במנוי המאושפז במחלקה.

2.2.3 זכאות לשירות

המנוי יהיה זכאי לשירות על פי כתב שירות זה, במהלך עד ארבעה אשפוזים בשנת ביטוח: בכל אשפוז יהיה המנוי זכאי להזמין שירות ליווי ע"י רופא הסכם. יובהר, כי לא ניתן לצבור אשפוזים בהם לא ניתן שירות במהלך שנת ביטוח, ולהעבירם לשנת הביטוח העוקבת.

3. אופן קבלת השירות

- 3.1 מיד עם אשפוזו של המנוי באחת ממחלקות בית החולים, למעט מיון, זכאי המנוי ו/או בני משפחתו להתקשר למוקד ולהזמין את השירות.
- 3.2 בעת הפניה, יזדהה המנוי בשמו, כתובתו, מס' הטלפון של דירת מגוריו, מספר הטלפון הסולולארי שלו, ומספר הפוליסה.
- 3.3 המוקד פעיל 7 ימים בשבוע, 24 שעות ביממה, במשך כל ימות השנה, למעט בערב יום כיפור החל מהשעה 14:00 בערב יום כיפור, ועד שעתיים לאחר תום הצום.
- 3.4 מוקד השירות יבדוק את הפניה ואת זכאות המנוי לשירות.
- 3.5 לאחר קבלת אישור זכאות המנוי לשירות, מוקד השירות יעביר למנוי או מי מבני משפחתו טופסי וויתור על סודיות רפואית והסכמה מדעת לחתימה.
- 3.6 טופס וויתור על סודיות רפואית וטופס ההסכמה מדעת יועברו חתומים למוקד, על ידי המנוי ו/או בני משפחתו יחד עם פרטי האשפוז, מקום האשפוז ומהות הבעיה הרפואית.
- 3.7 עם קבלת המסמכים החתומים והמידע לפי סעיף 3.6 לעיל, ובכפוף לתשלום דמי ההשתתפות העצמית, יצוות מוקד השירות, רופא הסכם, החל מתום 7 שעות מרגע הודעתו של המנוי למוקד השירות על הגעתו לבית החולים לצורך אשפוז. הליווי יבוצע בשעות בהן המחלקה מאוישת על ידי הסגל הבכיר של המחלקה.
- 3.8 המנוי יקבל את השירות כנגד הצגת תעודה מזהה.
- 3.9 במקרה שהמנוי יבקש לבטל את קריאתו לקבלת השירות, יודיע על כך המנוי למוקד באופן מידתי. למען הסר ספק, מובהר, כי על המנוי להודיע למוקד השירות על ביטול קריאתו, לפחות שעתיים לפני המועד המתוכנן להגעת רופא ההסכם. ביטול לאחר מועד זה יחויב בתשלום מלוא דמי ההשתתפות העצמית.
- 3.10 הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי יכול להעבירה לאחר.

4. סייגים לקבלת השירות

- 4.1 השירות לא יינתן בהתייחס לבעיות התמכרות כלשהן ו/או גמילה מהרגלים (עישון, סמים, אלכוהול וכיו"ב); פגיעה עצמית מכוונת, בין אם המנוי היה שפוי ובין אם לא; אי שפיות, ניסיון התאבדות, הפרעות, או מחלות נפש, אירועים פסיכולוגיים או פסיכיאטריים ומחלות פסיכיאטריות.
- 4.2 השירות אינו כולל הוצאות המנוי בגין רכישת שירותים נוספים ו/או חיצוניים, דוגמת חוות דעת שניה בארץ או בחו"ל, שהומלצו ע"י רופא ההסכם לצורך הטיפול.
- 4.3 השירות לא יינתן במקרה של מגיפה או גיוס כללי, מחסור כללי ברופאים או בנותני שירות באזור רלוונטי, רעידת אדמה, שביתה או כוח עליון אחר.

5. השתתפות עצמית

- 5.1 המנוי או בן משפחתו ישלם, במועד הזמנת השירות ובאמצעות מוקד השירות, את דמי ההשתתפות העצמית בגובה 180 ש"ח עבור ליווי רופא הסכם.
- 5.2 על אף האמור, במקרה של הזמנת השירות במהלך אשפוז חוזר, שאירע לאחר אשפוז אשר במהלכו הוזמן השירות, לא תשולם השתתפות עצמית נוספת בגין שירות, אשר בגינו שולמה השתתפות עצמית במהלך האשפוז הקודם.
- 5.2 מתן השירות מותנה בתשלום מראש של ההשתתפות העצמית של המנוי. במידה והשירות בוטל לפחות שעתיים לפני המועד המתוכנן להגעת רופא ההסכם, יבוטל התשלום או יוחזר למנוי במידה ונפדה.
- 5.3 התשלום יעשה כנגד חשבונית מס כדין.

נספח מס' 562

- 5.4. ככום ההשתתפות העצמית צמוד למדד, החל ממדד הבסיס ועד למדד האחרון הידוע ביום התשלום, וכולל מע"מ כחוק.
- 5.5. במידה ויחול שינוי בשיעור המע"מ או המדד, יעודכן הסכום בהתאם.

6. אחריות

- 6.1. מחויבותו של הספק ו/או רופא ההסכם כלפי המנוי תסתיים בקרות אחד משני האירועים המפורטים להלן:
- 6.1.1. ביטול הזמנת השירות ע"י הודעת המנוי למוקד.
- 6.1.2. תום אשפוזו של המנוי.
- 6.2. האחריות בגין איכות השירותים הניתנים על-פי כתב שירות זה ו/או בגין רשלנות מקצועית או אחרת תחול על רופא ההסכם, שנתן את השירות למנוי, והחברה והספק לא יהיו אחראים בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
- 6.2.1. רשלנות מקצועית או אחרת ו/או כל נזק לגוף או לרכוש/או הפסד, אבדן או תוצאה אחרת מכל מין ו/או סוג שהוא ייגרם למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירותים, אם בשל מעשה או בשל מחדל, אם נזק ישיר או נזק עקיף.
- 6.2.2. הוצאות שהוציא המנוי עבור טיפול החורג מהשירותים המפורטים בכתב שירות זה.
- 6.2.3. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מובהר, למען הסר ספק, כי החברה אינה מעסיקה של הספק ו/או של רופאי ההסכם, ולא תהא אחראית כלפי המנוי או מאן דהוא אחר בגין מעשים ו/אן מחדלים של הספק ו/או רופאי ההסכם, בכל מקרה ובכל עניין לרבות אי מתן השירות נשוא כתב שירות זה.

7. תקופת תוקפו של כתב השירות

- 7.1. כתב שירות זה יהיה בתוקף כל עוד פוליסת הביטוח אליה הוא מצורף בתוקף.
- 7.2. תוקפו של כתב השירות, ביחס לכל אחד מהמנויים, יפוג מאליו בתאריך המוקדם מבין אלו ובכפוף להוראות הדין הרלוונטי:
- 7.2.1. במועד ביטול פוליסת הביטוח מכל סיבה שהיא.
- 7.2.2. אם דמי הביטוח בגין כתב השירות לא שולמו במועד, כתב השירות יבוטל בהתאם לחוק חוזה הביטוח.
- 7.3. על אף האמור לעיל, במקרה של ביטול ו/או סיום ו/או פקיעת ההסכם שבין החברה לבין הספק בקשר עם מתן השירותים נשוא כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, רשאית החברה להפסיק מתן השירותים על-פי כתב שירות זה לכלל המנויים, לאחר שהודיעה על כך בכתב לבעלי הפוליסות 90 יום מראש.
- 7.4. על אף האמור לעיל, במקרה של ביטול ו/או סיום ו/או פקיעת ההסכם שבין החברה לבין נותן השרות בקשר למתן השירותים נשוא כתב שירות זה, מחוייב נותן השרות להשלים מתן שירותים נשוא כתב שירות זה, למנויים אשר התחילו בקבלת השירות לפני סיום תוקפו.
- 7.5. מובהר, כי במועד פקיעתו, ביטולו או סיום תוקפו של כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, תפקע כל זכות של המנוי לקבלת השירותים נשוא כתב שירות זה. מנוי שהתחיל בקבלת שירות נשוא כתב השירות לפני סיום תוקפו אך לא השלימו, תפקע זכותו לאחר סיום השלמת השירות.

8. סמכות השיפוט

- פרשנות כתב השירות וכל חילוקי דעות על פיה ובקשר אליה, יתבררו אך ורק לפי דיני ישראל בבתי משפט בישראל ו/או ברשויות המוסמכות בישראל בלבד.

## רופא מלווה בעת אשפוז - גילוי נאות

### חלק א' - ריכוז פרטים עיקריים על כתב השירות ותנאיו

נושא	סעיף	תנאים						
כללי	1. שם כתב השירות	רופא מלווה בעת אשפוז						
	2. השירות	ליווי רופא הסכם בעת אשפוז. המנוי יהיה זכאי לשירות, על פי כתב שירות זה, במהלך עד ארבעה אשפוזים בשנת ביטוח.						
	3. משך תקופת הביטוח	לכל החיים (בכפוף לביטוח היסודי), או אם החברה סיימה את התקשרותה עם הספק – המוקדם מביניהם. במקרה האחרון תמסור החברה הודעה בכתב על כך לבעל הפוליסה 90 יום מראש.						
	4. תנאים לחידוש אוטומטי	אין						
	5. תקופת אכשרה	אין						
	6. תקופת המתנה	אין						
	7. השתתפות עצמית	יש. 180 ש"ח עבור ליווי רופא הסכם. לא תשולם השתתפות עצמית נוספת במהלך אשפוז חוזר, בגין שירות, אשר בגינו שולמה השתתפות עצמית במהלך האשפוז הקודם.						
שינוי תנאים	8. שינוי תנאי כתב השירות במהלך תקופת הביטוח	לפי תנאי הביטוח היסודי						
דמי ביטוח	9. גובה דמי הביטוח	דמי הביטוח מפורטים בדף פרטי הביטוח. להלן טבלה כללית של השתנות דמי הביטוח החודשיים בש"ח לפי גיל:						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>גיל המבוטח</th> <th>דמי ביטוח</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0-20</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>21 ומעלה</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	גיל המבוטח	דמי ביטוח	0-20	5	21 ומעלה	8
	גיל המבוטח	דמי ביטוח						
	0-20	5						
	21 ומעלה	8						
	הסכומים הינם צמודי מדד ונכונים למדד הידוע ביום 15.03.13, העומד על 12136 נקודות.							
	קבוע לילד-דמי ביטוח משתנים בגיל 21 ולאחר מכן נותרים קבועים לכל החיים.							
	11. שינוי דמי הביטוח במהלך תקופת הביטוח	לפי תנאי הביטוח היסודי.						
תנאי ביטול	12. תנאי ביטול כתב השירות ע"י בעל הפוליסה/ המבוטח	בכל עת בהודעה בכתב לחברה. אין החזר דמי ביטוח בתקופה שבה היה כתב שירות זה בתוקף.						
	13. תנאי ביטול כתב השירות ע"י החברה	א. אם המבוטח ו/או בעל הפוליסה לא שילמו את דמי הביטוח במלואם בהתאם להוראות הפוליסה והחוק. ב. בכל מקרה שבו על פי החוק רשאית החברה לבטל את הפוליסה ו/או את כתב השירות.						
חריגים	14. החרגה בגין מצב רפואי קודם	אין						
	15. סייגים לחבות החברה	החריגים והסייגים המפורטים בסעיף 4						

**חלק ב' - ריכוז הכיסויים בכתב השירות ומאפייניו**

קיצוץ תגמולים מביטוח אחר	ממשק עם סל הבסיס ו/או השב"ן	צורך באישור המבטח מראש	שיפוי או פיצוי	תיאור הכיסוי	פירוט הכיסויים בכתב השירות
לא	ביטוח תחליפי	לא	קבלת שירות בפועל	- הסבר על המחלה למנוי ולבני משפחתו - הסבר על הטיפול וסיכויי הצלחתו - הסבר על תוצאות של בדיקות - ייצוג המשפחה בפני הצוות הרפואי ולהיפך	<b>ליווי רופא הסכם בעת אשפוז</b>
<b>לקבלת השירותים הנ"ל יש לפנות למוקד בטלפון מס' 03-9380260</b>					

הסכומים הינם צמודי מדד ונכונים למדד הידוע ביום 15.03.13, העומד על 12136 נקודות.

**הגדרות – הגדרות אלה תקפות ליום פרסומן**

- **"ביטוח תחליפי"** - ביטוח פרטי המהווה תחליף לשירותים הניתנים בסל הבריאות הציבורי ו/או השב"ן (שירותי בריאות נוספים בקופות החולים). בביטוח זה ישולמו תגמולי הביטוח ללא תלות בזכויות המגיעות ברבדים הבסיסיים ("מהשקל הראשון").
- **"ביטוח משלים"** - ביטוח פרטי אשר על-פיו ישולמו תגמולי הביטוח שהם מעל ומעבר לסל הבסיס ו/או השב"ן. כלומר, ישולמו תגמולים שהם הפרש שבין ההוצאות בפועל להוצאות המגיעות מסל הבסיס ו/או שב"ן.
- **"ביטוח מוסף"** - ביטוח פרטי הכולל שירותים שאינם כלולים בסל הבסיס ו/או השב"ן. בביטוח זה ישולמו תגמולי הביטוח מהשקל הראשון.

**כל האמור לעיל כפוף לתנאי כתב השירות המלאים**