

כתב שירות - "ביקור רופא"

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צוין במפורש במפרט

1. הגדרות

- בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצידם.
- 1.1 "המבטחת" או "חברת הביטוח" - מנורה מבטחים ביטוח בע"מ.
 - 1.2 "ספק השירות" או "הספק" - כמופיע במפרט.
 - 1.3 "פוליסת הביטוח" - פוליסה של חברת הביטוח, לביטוח מבנה דירה ו/או תכולתה, אשר במסגרתה נרכש כיסוי על פי כתב שירות זה.
 - 1.4 "המבוטח" - אדם אשר שמו נקוב במפרט הפוליסה כמבוטח.
 - 1.5 "המנוי" או "המשפחה המנויה" - המבוטח ו/או בן/בת זוגו ו/או ילדיהם, המתגוררים עמו, עד גיל 21.
 - 1.6 "רופא הסכם" - מי שהוסמך ורשאי לעסוק בישראל ברפואה לפי פקודת הרופאים (נוסח חדש) התשל"ז-1976, למעט רופא וטרינר ורופא שיניים, שעמו התקשר הספק בהסכם לצורך מתן השירותים המפורטים בכתב שירות זה עבור המנויים, ובלבד שהיה צד להסכם עם הספק במועד פניית המנוי לצורך קבלת השירות.
 - 1.7 "אח הסכם" - מי שהוסמך ורשאי לעסוק בישראל בסיעוד, שעמו התקשר הספק בהסכם לצורך מתן השירותים המפורטים בכתב שירות זה עבור המנויים, ובלבד שהיה צד להסכם עם הספק במועד פניית המנוי לצורך קבלת השירות.
 - 1.8 "מעבדת הסכם" - מעבדה אשר ספק השירות התקשר עמה בהסכם לביצוע בדיקות מעבדה עבור המנויים.
 - 1.9 "מוקד השירות" - קן טלפון שיפעיל הספק עבור המנויים, שמספרו מפורט במפרט.
 - 1.10 "המדד" - מדד המחירים לצרכן המתפרסם מידי חודש ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או על ידי כל גוף אחר שהוסמך על ידי המדינה לשם כך.
 - 1.11 "מדד הביסי" - לצורך כתב שירות זה, מדד המחירים לצרכן שפורסם ביום 15.7.15.
 - 1.12 "חג" - לרבות שבת ומועדי ישראל שהינם ימי שבתון

2. פירוט השירותים

- בכפוף לתנאי וחרגי כתב השירות, כמפורט להלן, לרבות תשלום דמי השתתפות עצמית, יהיה המנוי זכאי לקבל את השירותים הבאים, כמפורט להלן:
- 2.1 מוקד ייעוץ רפואי טלפוני:**
- 2.1.1 מנוי זכאי לייעוץ רפואי טלפוני של רופא הסכם, באמצעות מוקד השירות.
 - 2.1.2 המוקד יופעל לשירות המנויים לקבלת ייעוץ מהרופא על פי סעיף 2.1 זה, בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט ביום הכיפורים, החל מערב יום הכיפורים בשעה 14:00 ועד מוצאי יום הכיפורים, שעתיים לאחר סיום הצום.
 - 2.1.3 שיחת הייעוץ עם הרופא תתקיים בהקדם האפשרי, ממועד הפנייה של המנוי למוקד השירות.
 - 2.1.4 מובהר במפורש כי הייעוץ הינו טלפוני בלבד, אינו כולל פגישה פנים אל פנים עם הרופא, וינתן בהתאם לשיקול דעתו ולהחלטתו של הרופא כי ניתן לייעץ בעניין המבוקש במסגרת שיחה טלפונית בלבד, ללא בדיקה של המנוי ופגישה עמו פנים אל פנים.

2.2 שירות רופא עד הבית:

- 2.2.1 המנוי יהא זכאי לקבל השירותים המפורטים בסעיף 2.2.2 להלן, על ידי אחד מרופאי ההסכם שיפנה אליו המוקד. השירות יינתן בכל מקום או ישוב בו ימצא המנוי במועד בו הוא נזקק לשירות.
- 2.2.2 השירותים שיינתנו באמצעות רופא ההסכם, עד הבית, הינם:
 - 2.2.2.1 קבלת אנמנזה רפואית (הסיפור הרפואי) מהמנוי החולה (להלן:

"החולה"

2.2.2.2 בדיקה גופנית של החולה לרבות שימוש במכשירי עזר המפורטים להלן: סטטוסקופ, שפדלים, פנס, אוטו סקופ, פטיש רפלקסים, מד לחץ דם, קרדיו ביפר, הכל כפי שיידרש ממצבו הרפואי של החולה, בהתאם לשיקול דעת רופא ההסכם.

2.2.2.3 קביעת אבחנה רפואית (דיאגנוזה).

2.2.2.4 קבלת תרופות ראשוניות ו/או מרשם לתרופות.

2.2.2.5 במקרה הצורך - הפנייה להמשך טיפול רופא המשפחה/רופא הילדים ו/או לרופא מומחה אחר המטפל בחולה באופן שוטף בקופת החולים

2.2.2.6 במקרה הצורך - הפניית החולה לחדר מיון בבית חולים.

2.2.2.7 מתן תעודת רפואית.

2.2.3 השירותים המנויים בסעיפים 2.2.2.2-2.2.2.7 הינם בכפוף לשיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם, לאחר בדיקת המנוי.

2.2.4 **החזר הוצאות פינוי באמבולנס** - במקרה שרופא שבדק את החולה בעקבות קריאתו לקבלת השירות יחליט על פינויו באמבולנס, ישפה הספק את המנוי בסכום התשלום ששולם על ידו בגין הפינוי באמבולנס, וזאת תוך 30 ימים ממועד מסירת קבלה מקורית או העתק של הקבלה המקורית בצירוף הסבר למי נשלחה הקבלה המקורית ואישור של אותו הגורם בגין הסכום ששילם למבוטח בגין קבלה זו או בצירוף הסבר למי נשלח הקבלה המקורית ופירוט הסיבה לכך שאין ביכולתו של המנוי להמציאה, ובלבד שהמנוי אינו זכאי לקבל החזר כאמור מקופת החולים.

2.2.5 **השתתפות עצמית - אלא אם צוין אחרת במפרט, השירות לפי סעיף 2.2 זה כפוף לתשלום דמי השתתפות בסך 45 ₪ לביקור שישולמו ישירות לרופא ההסכם.**

2.2.6 **בנוסף לדמי ההשתתפות, יידרש המנוי לשלם ישירות לרופא ההסכם תמורה בגין תרופה בבקבוקים או תרופה באמפולות או זריקות, במידה ותרופות כאמור יינתנו לו ע"י רופא ההסכם.**

2.2.7 השירות לפי סעיף 2.2 זה יינתן בתוך שלוש שעות ממועד פניית המנוי למוקד השירות.

2.2.8 במקרים חריגים בהם נבצר מהספק לספק למנוי את השירות בהתאם למועדים המופיעים בכתב השירות יודיע על כך מוקד השירות למנוי והמנוי יחזיר לקבל את אחד השירותים המפורטים להלן לפי בחירתו:

2.2.8.1 קבלת השירות הרפואי אצל כל גורם אחר, לרבות אצל ספק אחר, מוקד רפואי או חדר מיון וזאת לאחת קבלת אישור מוקד השירות של הספק טרם הפניה לספק אחר.

2.2.8.2 קבלת השירות באמצעות יעוץ טלפוני עם רופא הספק.

2.2.8.3 בחר המנוי לקבל את השירות אצל גורם אחר כאמור בסעיף 2.2.8.1 לעיל, ישפה הספק את המנוי בסך שאינו עולה על סך - 250 ₪ בניכוי

דמי השתתפות כאמור בסעיף 2.2.5 לעיל, וזאת תוך 30 יום ממועד מסירת הקבלה המקורית בגין התשלום או העתק של הקבלה המקורית בצירוף הסבר למי נשלחה הקבלה המקורית ואישור של אותו הגורם בגין הסכום ששילם למבוטח בגין קבלה זו או בצירוף הסבר למי נשלחה הקבלה המקורית ופירוט הסיבה לכך שאין ביכולתו של המנוי להמציאה.

2.2.9 עם תום הביקור יחתום המנוי או בן משפחה מטעמו, על ספח ביקורת לפיו הוא מאשר, כי רופא ההסכם ערך את ביקור הבית בבית החולה.

2.3 שירותי בדיקות דם עד הבית

2.3.1 המנוי יהיה זכאי לקבל שירותי לקיחת **בדיקות דם** מהבית ללא כל הגבלה של מספר הפניות, כמפורט להלן:

2.3.1.1 השירות יינתן על ידי רופא ההסכם ו/או אח ההסכם, הרשאים על פי כל דין לבצע את לקיחת הדם נשוא כתב שירות (להלן: "מבצע השירות"), ובהתאם לשיקול דעתם המקצועי. סבר מבצע השירות, כי מן הראוי שלקחת הדם תהא בתנאי מעבדה, יהיה רשאי שלא ליתן את השירות.

- 2.3.1.2 לקיחת הדמים תעשה ע"י מבצע השירות בביתו של המנוי או במקום עבודתו. מבצע השירות יעביר את בדיקת הדם לאחת ממעבדות ההסכם
- 2.3.1.3 השירות לא יינתן לילדים מתחת לגיל 5 שנים.
- 2.3.2 השירות אינו כולל: בדיקת חומציות, אמוניה, איסופי שתן, העמסת סוכר, תרביית וגינלית, תרביית ארטרה אינסולין, פטריות, לקטאט.**
- 2.3.3 השירות יינתן אך ורק כנגד הצגת תעודה המזהה את המנוי ובהצגת טופס הפניה לבדיקת הדם, הנושא את שם המנוי, בחתימת הרופא המטפל במנוי, ורק לגבי הבדיקות הכלולות בשירות למנוי והמצוינות בטופס ההפניה.
- 2.3.4 השירות יינתן במועד אשר יתואם עם המנוי בין השעות - 08:00 עד 17:00. ובימי שישי וערבי חג החל מהשעה 08:00 ועד 12:30.
- 2.3.5 תוצאות הבדיקות תועברנה למנוי באמצעות הדואר או בפקסימיליה, לפי דרישתו.
- 2.3.6 השתתפות עצמית - אלא אם צוין אחרת במפרט, השירות לפי סעיף 2.3 זה כפוף לתשלום דמי השתתפות בסך ₪45 שישולמו ישירות למבצע השירות.**

3. אופן קבלת השירותים:

- 3.1 נזקק המנוי לשירות על-פי כתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות לפי מספר הטלפון המצוין במפרט, יזדהה בשמו, כתובתו, מס' הטלפון בו ניתן להשיגו, שם המבוטח ושם המבטחת וימסור כל מידע אחר הדרוש לשם ייעול מתן השירות.
- 3.2 מוקד השירות יתאם את מתן השירות הרלוונטי בין המנוי לבין רופא הסכם או אח הסכם, לפי העניין.
- 3.3 מוקד השירות יחא פעיל בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט החל מערב יום הכיפורים בשעה 14:00 ועד תום שעתיים לאחר שעת סיום צום יום כיפורים.
- 3.4 הספק רשאי לשנות את מספר הטלפון של מוקד השירות, בתיאום ובאישור החברה, ובלבד שימסור על כך הודעה מראש בכתב למנויים.
- 3.5 השירותים המפורטים בכתב שירות זה יינתנו כנגד הצגת תעודה מזהה לנותן השירות.
- 3.6 השירות יינתן בשטחי מדינת ישראל בלבד או השטחים המוחזקים אשר נמצאים בשליטת ישראל.**
- 3.7 במקרה שמנוי יבקש לבטל את פנייתו לקבלת שירות על-פי כתב שירות זה, יודיע על כך המנוי למוקד השירות באופן מיידי. על המנוי להודיע למוקד השירות על ביטול פנייתו גם אם מסר הודעה על ביטול הפנייה לנותן השירות הרלוונטי.
- 3.8 לשם מתן השירות ימסור המנוי לספק ו/או למוקד השירות ו/או למבצע השירות ו/או לרופא ההסכם, לפי העניין, את מלוא המידע הרפואי הידוע לו, הדרוש לצורך קבלת השירות.

4. חריגים

הספק לא יעניק שירותים על פי כתב שירות זה, במקרה שכל פעילות הספק או חלק משמעותי ממנה תפגע על-ידי כל גורם שאינו בשליטת הספק, לרבות (ולא רק) עקב מלחמה, הפיכה, מהומות, רעידות אדמה וכוח עליון, בתקופה בהם נפגעה היכולת לתת את השירותים על פי כתב שירות זה. החברה ו/או הספק לא יהיו אחראים לכל נזק אם וככל שייגרם כתוצאה מכך.

5. תוקפו של כתב השירות

- 5.1 כתב שירות זה יהא בתוקף בתקופת הביטוח כמצוין במפרט הפוליסה.
- 5.2 בוטלה פוליסת הביטוח, ביוזמת המבוטח או ביוזמת החברה, מכל סיבה שהיא או הסתיימה תקופת הביטוח, יבטל או יסתיים, לפי העניין, גם כתב שירות זה.
- 5.3 מובהר, כי במועד ביטולו או סיום תוקפו של כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, תפקע כל זכות של המנוי לקבלת השירותים על-פי כתב שירות זה. מנוי שהתחיל בקבלת השירות נשוא כתב השירות לפני ביטול כתב השירות יהא זכאי להשלימו.

שונות 6.6

- 6.1 הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.
- 6.2 כל התשלומים הנקובים בכתב שירות זה כוללים מע"מ כחוק, בהתאם לשיעור המע"מ נכון ל - 1.8.2015. היה ויחול שינוי בשיעור המע"מ, יעודכנו הסכומים בהתאם.
- 6.3 כל הסכומים המופיעים בכתב שירות זה למעט השתתפות עצמית, יוצמדו למדד וינתאמו לשיעור השינוי שבין מדד הבסיס לבין המדד הקובע במועד התשלום.
- 6.4 דמי השתתפות העצמית, הנקובים בכתב שירות זה, יהיו צמודים למדד המחירים לצרכן, החל ממדד יוני 2015 ועד למדד הידוע ביום תחילת הפוליסה, לה נלווה כתב שירות זה. למען הסר ספק, לא תבוצע הצמדה של דמי השתתפות העצמית במהלך תקופת הכיסוי.

סמכות השיפוט והדין החל: 6.7

בכל מחלוקת שתתגלע בין המבוטח למבצע השירות ו/או לחברה, יהא מוסמך לדון אך ורק ביהמ"ש בישראל, ולפי הדין הישראלי בלבד.