

כתב שירות – סיוע וייעוץ סיעודי

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

הגדרות

בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצידם.

1. "פמי" – פמי ניהול שירותים רפואיים (1998) בע"מ.
 2. "החברה" - מנורה מבטחים ביטוח בע"מ.
 3. "הפוליסה" - פוליסה תקפה לביטוח סיעודי אליה מצורף כתב שירות זה ואשר מקנה את הזכות למנוי לקבלת שירות זה.
 4. "המבוטח" - אדם, אשר שמו נקוב בדף פרטי הביטוח של פוליסת הביטוח.
 5. "המוטב" - המבוטח, בן או בת של המבוטח והורי המבוטח.
 6. "הביטוח" – הביטוח הסיעודי של החברה אליו מצורף כתב שירות זה.
 7. "המנוי" - מוטב הזכאי לקבלת השירותים נשוא כתב שירות זה.
 8. "נותן השירות" – פמי ו/או חברה אשר חתמה על הסכם התקשרות עם פמי.
 9. "המדד" - מדד המחירים לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
 10. "המדד הבסיסי" - המדד שפורסם ביום 15.2.04, העומד על סך 9857 נקודות.
 11. "המועד הקובע" - מועד תחילת תקופת הביטוח על פי הפוליסה, הנקוב בדף פרטי הביטוח, או מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה לגבי המנוי, המאוחר מביניהם.
 12. "מכוני הסדר" – מכונים אשר נותן השירות התקשר עימם בקשר עם מתן השירותים נשוא כתב שירות זה. רשימת מכוני ההסדר תעודכן מעת לעת.
 13. "מוקד שירות ומידע" - נותן השירות יעמיד איש קשר זמין בשעות הפעילות המוגדרות במספר הטלפון של המוקד הטלפוני שהינו 03-5688188.
- מוקד המידע יפעל בימים א' - ה', שאינם ערבי חג או חג, בין השעות 08:00 עד 18:00, ובימי ו' וערבי חג - בין השעות 08:00 עד 12:00.
14. "מטפל" – עובד/ת מוסמכת/ת בעלי הכשרה לטיפול באנשים במצב סיעודי אשר פמי התקשרה עימם בהסכם.
 15. "מרפא בעיסוק" - בעל תואר אקדמי מאוניברסיטה מוכרת בתחום ריפוי בעיסוק.
 16. "מצב טרום סיעוד" – מנוי אשר הגיש תביעה לתגמול סיעודי על פי הפוליסה לחברה והוכר ע"י עובדת סוציאלית מטעם פמי כמתאים לשרות ע"פ המבחנים הקובעים לזכאות בהתאם לחוק הסיעוד.
 17. "השתתפות עצמית" – סכומים בהם יחויב המנוי לשאת בעצמו כתנאי לקבלת שירות עפ"י כתב שירות זה, כמפורט בפרקי השירות השונים.
 18. "חג" – מועדי ישראל שהינם ימי שבתון.

שירותים ייחודיים :

השירותים יינתנו בהתאם למפורט בכתב שירות זה, והמנוי יהיה זכאי לקבל את השירותים הבאים:

1. מטפלת למצב טרום סיעודי.
2. יעוץ כללי בנושא סיעוד.

3. מטפלת סיעודית.
4. סיוע בקבלת מטפל- עובד זר.
5. פתרון מידי למוסד/בית אבות.
6. סיוע בהתאמת הבית לחולה הסיעודי.
7. הזמנת והתאמת ציוד רפואי, טיטולים ותרופות.
8. יעוץ להחזרי מס כתוצאה ממצב סיעודי.

1. מטפלת/למצב טרום סיעודי

- מנוי במצב טרום סיעודי יהיה זכאי לקבלת שירותי סיעוד. השירות יינתן באמצעות מכון שבהסדר ע"י מטפלת/סיעודית/ישראלית שעברה הכשרה והודרכה לטפל במקרים סיעודיים.
- 1.1. השרות יינתן בהיקף של 6 שעות שבועיות, בשעות היום (08:00-16:00) לא כולל שבתות וחגים, במתכונת של פעמיים בשבוע 3 שעות.
 - 1.2. השרות ינתן עד לקבלת אישור הזכאות או שלילתה מהמוסד לביטוח לאומי, או עד שאושרה זכאותו לקבלת תגמולי סיעוד על פי הפוליסה, הראשון מביניהם.
 - 1.3. השירות אינו כרוך בתשלום השתתפות עצמית כל שהיא, לתקופה שלא תעלה על 6 שבועות.
 - 1.4. המנוי זכאי לקבלת שרות זה פעם אחת למשך כל תקופת הפוליסה.

2. יעוץ כללי בנושא סיעוד

- 2.1. המנוי יהיה זכאי לאבחון ולהגדרת צרכיו בהתאם למצבו התפקודי, המשפחתי, סביבתי ויכולותיו הכספיות.
- 2.2. המנוי יהיה זכאי לקבלת ייעוץ באשר לפתרונות המתאימים לצרכיו וסיוע בעניין זכאות עפ"י חוק ביטוח לאומי, תנאי זכאות שעל פי קופת החולים, לרבות אופן מיצוי הזכאות סיוע וליווי במימוש הזכאות.
- 2.3. המנוי יהיה זכאי לקבל את השירות טלפונית ע"י המוקד.
- 2.4. במידת הצורך, פמי תתאם פגישה עם המנוי בנציגויות פמי בערים: תל-אביב, חיפה, ירושלים ובאר-שבע. מועדים אלו יקבעו מראש ע"י פמי.
- 2.5. המנוי רשאי לפנות למוקד ללא הגבלה בשעות הפעילות.
- 2.6. השירות אינו כרוך בתשלום השתתפות עצמית כל שהיא.

למען הסר ספק, הייעוץ הניתן אינו משפטי.

3. מטפלת/סיעודי

- 3.1. המנוי יהיה זכאי לקבלת מטפלת/סיעודית ישראלית לטיפול סיעודי ו/או ליווי והשגחה במשך היום ו/או הלילה, אך לא פחות מארבע שעות רצופות בשעות היום ועשר שעות רצופות בשעות הלילה.
- 3.2. השירות יינתן למנוי בעלות מופחתת, של 35 ש"ח לכל שעת עבודה (בתוספת דמי נסיעה). למען הסר ספק, מובהר, כי מחיר שעת עבודה בשעות הערב ו/או לילה ו/או שבת ו/או חג יהיה גבוה בשיעור של 35% ממחיר שעת יום.
- 3.3. במידה והמטפלת/יתשהה בבית המנוי פרק זמן העולה על 12 שעות רצופות יופחת המחיר לשעה ב-12%-3%.
- 3.4. שרות זה יינתן למנוי ללא הגבלה, ובתיאום של יום עבודה מראש.

4. סיוע בקבלת מטפל - עובד זר

- 4.1. המנוי יהיה זכאי בכפוף לזכאותו ע"פ הוראות החוק, לייעוץ והכוונה לקבלת הרשיונות המתאימים להעסקת מטפל עובד זר.

- 4.2. המנוי יהיה זכאי לסיוע בהגשת הבקשה לקבלת מטפל עובד זר.
- 4.3. המנוי יהיה זכאי לאיתור מטפל עובד זר מתאים, קליטתו בבית המנוי ופיקוח על עבודתו השוטפת.
- 4.4. המנוי יהיה זכאי להדרכה מקצועית של העובד הזר בהתאם למצבו הסיעודי של המנוי.
- 4.5. המנוי יהיה זכאי להחליף את העובד הזר בעובד אחר, ללא תשלום נוסף, במהלך 12 החודשים הראשונים של העסקת העובד בבית המנוי בלבד.
- 4.6. השירות הינו בהשתתפות עצמית של המנוי בסך של \$360 (עפ"י שער היציג ביום התשלום).
- 5. סיוע בהתאמת הבית לחולה הסיעודי**
- 5.1. המנוי הסיעודי ובני משפחתו יהיו זכאים לפגישת ייעוץ בבית המנוי עם מרפאה בעיסוק, להתאמת הבית בו שוהה המנוי הסיעודי לצרכיו הייחודיים.
- 5.2. המנוי יקבל המלצה כתובה לשינויים המבניים אותם יש לערוך.
- 5.3. המנוי יהי זכאי לקבל ייעוץ להתאמת אביזרים בביתו וציוד מתאים לצרכיו.
- 5.4. המנוי יופנה למכונים הסדר מומלצים לרכישת הציוד ו/או האביזרים. השרות במכונים אלו יינתן במחיר מוזל בגובה 20%-5%.
- 5.5. השרות בפרק זה הוא בהשתתפות עצמית של המנוי בסך של 180 ש"ח.
- למען הסר ספק יובהר כי דמי ההשתתפות העצמית הינם עבור שירותי הייעוץ המקצועיים בלבד.**
- 6. הזמנת תרופות, טיטולים וציוד רפואי**
- 6.1. המנוי הסיעודי יהיה זכאי לקבל שירות לאספקת תרופות, טיטולים, וציוד רפואי לביתו.
- 6.2. שירותי המשלוח של התרופות והציוד הרפואי יהיו בהשתתפות עצמית של המנוי בסך 45 ש"ח למשלוח.
- 6.3. המנוי יעביר את המרשמים בפקס או בדואר למוקד השירות.
- 6.4. נציג השירות יתאם את המועד המדויק בו יגיע נציג ספק השירות עם המוצרים שהוזמנו.
- 6.5. המנוי ימסור לספק השירות בהגיעו, את המרשם המקורי.
- מובהר כי השירות אינו כולל את עלות התרופות, טיטולים והציוד הרפואי לגביהם יחויב המנוי בתשלום על פי תעריף פמי.**
- 7. פתרון מידי למוסד סיעודי או בית אבות**
- 7.1. המנוי ובני משפחתו זכאים לסיוע, של איש מקצוע מומחה בתחום, במציאת מסגרת מוסדית מתאימה, מוסד סיעודי או בית אבות, עבור המנוי הסיעודי.
- 7.2. התאמת המוסד/בית אבות תעשה בהתאם למצבו הבריאותי תפקודי, לצרכיו האישיים, יכולתו הכלכלית, מקום מגוריו, הקרבה לבני משפחתו ורצונותיו של המנוי.
- 7.3. פמי תייעץ, תנחה ותסייע למנוי למצות זכאותו במסגרת הקודים של משרד הבריאות וקופת החולים.
- 7.4. פמי תתאם את אשפוזו של המנוי במסגרת המתאימה מתוך הרשימה שהוצעה על ידה ונבחרה ע"י המנוי ו/או בני משפחתו.
- 7.5. פמי תלווה בפתרון בעיות הנובעות מקליטתו של המנוי במוסד/בית אבות אשר יוצע על ידה.
- 7.6. פמי תבצע מעקב אחר מצבו של המנוי במוסד/בית אבות.
- 7.7. פמי תבצע בקרה על טיב השירות במוסד/בית אבות. הבקרה תבצע במשך כל תקופת אשפוזו של המנוי במוסד/בית אבות, לרבות ביקורים של נציג פמי בבית האבות.
- 7.8. פמי תהיה אחראית, למציאת פתרונות עתידיים בהתאם להתפתחות ושינויים שיחולו במצבו הבריאותי ו/או הסיעודי של המנוי.
- 7.9. המנוי ייהנה מהנחה במחיר האשפוז במוסד הסיעודי/בית אבות בגובה 5% ממחיר המחירון של המוסד.

- 7.10. המוסדות הינם מוסדות מורשים בפיקוח משרד הבריאות ו/או משרד העבודה והרווחה. נציג פמי יציג בפני המנוי רשימת מוסדות /בתי אבות המתאימים מתוך מוסדות ההסדר.
- 7.11. במידת הצורך ולפי שיקול דעתו של נציג פמי, יתלווה הנציג אל המנוי בסיוור במוסדות.
- 7.12. בעת אשפוזו של המנוי במוסד/בית האבות יבקר נציג פמי את המנוי על פי שיקול דעתו המקצועי.
- 7.13. המנוי יפנה למוקד פמי לצורך מתן פתרון לבעיות הקשורות למוסד בו הוא מאושפז.
- 7.14. למען הסר ספק, כל השירותים המפורטים בסעיף זה יינתנו רק בבתי אבות שבהסדר שהמנוי הופנה אליהם ע"י פמי.
- 7.15. השירותים המופיעים בפרק זה יינתנו ללא תשלום.
- 8. יעוץ להחזרי מס כתוצאה ממצב רפואי**
- 8.1. המנוי ובני משפחתו יהיו זכאים לקבל שירותי יעוץ להחזר מס מסיבות הנובעות ממצבו הסיעודי.
- 8.2. השרות יינתן ע"י רואה חשבון או יועץ מס.
- 8.3. הייעוץ כולל פגישה אישית עם רואה החשבון או יועץ המס, במסגרתה יינתן למנוי או לבני משפחתו ייעוץ לרבות אשור על זכויותיו, חובותיו מול רשויות המס השונות, דרכי פעולה חשבונאים מומלצים מול הרשויות השונות וכדומה.
- 8.4. השירות יינתן בהשתתפות עצמית בגובה 13% מההחזר השנתי.

כללי

1. הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר להוציא בן משפחה המתקשר בשם המנוי.
2. נזקק המנוי לשירות על פי כתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות לפי מספר הטלפון המצוין לעיל, יזדהה בשמו, כתובתו, מספר הטלפון בו ניתן להשיגו ומספר תעודת הזהות שלו.
3. על המנוי יהיה למסור לנותן השירות, לצורך קבלת השירות, את כל מידע בקשר למצבו הבריאותי, והוא מתחייב לעשות כן.
4. נותן השירות מפעיל במוקד הרפואי מערכת הקלטת שיחות טלפון נכנסות וכל שיחה טלפונית שתופנה ממנו למוקד הרפואי או מטעמו תוקלט.
5. השירות יינתן בתחומי הקו הירוק בלבד. למען הסר ספק יובהר כי השירות לא יינתן ביהודה ושומרון וחבל עזה ובמקרים אלו השרות ינתן במשרדי פמי או במכוני ההסדר.
6. במקרה שניתן השירות במכון הסדר על פי הפנית מוקד השירות כאמור לעיל, יהיה על המנוי להגיע למכון ההסדר בעצמו ועל חשבונו.
7. המנוי ישלם ישירות לנותן השירות, שביצע את השירות בפועל, דמי השתתפות עצמית בסכום הנקוב בכל שירות.
8. במקרה של אי תשלום דמי ההשתתפות העצמית על ידי המנוי, יהא נותן השירות זכאי להפסיק ליתן את השירות למנוי לאחר שניתנה למנוי ולחברה הודעה בכתב על כך.
9. סכומי ההשתתפות העצמית הנקובים בכתב שירות זה יעלו בהתאם לעליית המדד ממדד הבסיס. הסכומים האמורים כוללים מע"מ בשיעור של 17%. היה ויעלה או ירד שיעור המע"מ ישתנו סכומים אלה בהתאם.
10. **תוקפו של כתב שירות זה מותנה בהוראות, בתנאים ובסייגים המפורטים בפוליסת הביטוח אשר כתב שירות מצורף לה.**
11. כתב שירות זה לא יהיה בתוקף אם יפוג תוקפה של פוליסת הביטוח ו/או אם המנוי לא שילם את הפרמיה הנוספת בגין הזכות לקבלת השירותים עפ"י כתב שירות זה.

12. במקרה שפעילות נותן השירות או חלק משמעותי ממנה תפגע ע"י מלחמה, הפיכה, סכסוכי עבודה, מהומות, איתני טבע, רעידות אדמה, כח עליון, או כל גורם אחר, שאינו בשליטת נותן השירות, יהיו תנאי כתב שירות זה, או כל חלק מהם שנותן השירות לא יהיה מסוגל לבצע, מושהים למשך תקופתה של ההפרעה כאמור. אם חלק שאינו משמעותי ממתקני נותן השירות יפגע יושהו רק אותם השירותים, שנפגעו למשך תקופת ההפרעה.
13. מובהר, כי במועד סיום תקופת תוקפו של כתב שירות זה, תפקע מאותו מועד כל זכות של המנוי על פי כתב שירות זה, לרבות במקרה שהמנוי פנה למוקד לקבלת השירות לפני תום תקופת תוקפו, אך טרם קיבל את השירות בפועל.
14. החוק הנהוג - בכל מחלוקת בין הצדדים, בקשר עם כתב שירות זה, יחול הדין הישראלי.

אחריות

- האחריות בגין איכות השירותים נשוא כתב שירות זה ו/או בגין רשלנות רפואית או אחרת, תחול על מבצע השירות הרלוונטי, ונותן השירות ו/או החברה לא יהיו אחראים בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
1. איכות השירות נשוא כתב שירות זה.
 2. רשלנות רפואית או אחרת ו/או כל נזק או הפסד שייגרם למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירות נשוא כתב שירות זה.
 3. הוצאות שהוציא המנוי עבור שירות, החורג מהשירות המפורט בכתב שירות זה.
 4. הוצאות שהוציא המנוי עבור שירותים על ידי מבצע שירות אחר שאינו מבצע שירות או מכון הסדר כהגדרתם לעיל.