

אחות מלווה ניתוח - כתב שירות בקישור טלפוני, דרך האינטרנט ובפייסבוק

כתב שירות זה, המצורף לנספח לכיסוי ניתוחים בישראל או לנספח לכיסוי ניתוחים בישראל לבעלי שב"ן, כהגדרתו להלן, מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

אם צוין בדף פרטי הביטוח כי כתב שירות זה וכן הנספח לכיסוי ניתוחים בישראל או הנספח לכיסוי ניתוחים בישראל לבעלי שב"ן, הינם בתוקף, יהיה זכאי המנוי לשירותים המפורטים בכתב שירות זה בכפוף לתנאים ולהוראות המפורטים להלן.

1. הגדרות

בכתב שירות זה למונחים הבאים תהא המשמעות המובאת בצידי:

- 1.1 **אחות** - אחות מוסמכת אשר מונתה והוסמכה על ידי המנהל הרפואי של הספקית למתן השירות כהגדרתו בכתב השירות.
- 1.2 **הספקית** - חברה המתמחה במתן שירותי רפואה מרחוק על בסיס טכנולוגיות חדשניות (טלרפואה) ומנהלת מערך לוגיסטי של מוקד וצוות רפואי למתן השירות כמפורט להלן, עימה התקשרה החברה לצורך אספקת השירותים כמפורט בכתב שירות זה.
- 1.3 **אחות לביקור בית** - אחות המועסקת על ידי הספקית, והוכשרה למתן השירות במפגש פנים אל פנים בבית מקבל השירות.
- 1.4 **אירוע** - ניתוח או ניתוח מורכב שעבר המנוי, המכוסה לפי תנאי הפוליסה וחריגיה, ומזכה את המנוי בהזמנת השירות על פי כתב שירות זה.
- 1.5 **אתר הפייסבוק** - אתר ברשת החברתית FACEBOOK תחת הכתובת "מנורה מבטחים בריאות - אחות מלווה ניתוח" הכולל מידע מפורט אודות השירות וכן מידע רפואי עדכני הקשור לניתוחים - תזונה, אימון גופני, הרדמה, הכנה נפשית לניתוח ועוד. באמצעות אתר הפייסבוק, מקבלי השירות יוזמנו להפנות שאלות לצוות מוקד השירות.
- 1.6 **אתר השירות** - ממשק אינטרנטי ייעודי הנגיש בכתובת www.snmnora.co.il והמהווה פלטפורמה לתקשורת אינטראקטיבית, בזמן אמת, בין מקבלי השירות וצוות המוקד. כמו כן, מאפשר נגישות למידע עדכני אודות השירות וכתבות בנושאים שונים הרלוונטיים לניתוח. לאחר הרשמה ובדיקת זכאות, באמצעות אתר השירות, תתאפשר למקבלי השירות, במסגרת תקופת הזכאות לשירות, הזמנת ייעוץ וידאו צ'ט.
- 1.7 **בקשה לקבלת השירות** - בקשתו של מנוי, שעתיד לעבור או עבר ניתוח או ניתוח מורכב המוגדר כאירוע, להפוך למקבל שירות.
- 1.8 **דיאטנית** - דיאטנית קלינית/ה שהוסמך/ה ע"י השלטונות המוסמכים בישראל, עמו/ה התקשרה הספקית בקשר למתן שירותים המפורטים בכתב שירות זה.
- 1.9 **דמי שירות** - השתתפות עצמית המשולמת על ידי מקבל השירות כתנאי לקבלת שירותים נוספים על פי כתב שירות זה. דמי ההשתתפות העצמית כוללים מע"מ וצמודים למדד. במידה ויחול שינוי בשיעור המע"מ או המדד יעודכן הסכום בהתאם.
- 1.10 **חג** - מועדי ישראל שהינם ימי שבתון.
- 1.11 **ייעוץ וידאו צ'ט** - אימון, הכוונה או יעוץ רפואי הניתן ע"י צוות המוקד למקבל השירות באמצעות אתר השירות. הייעוץ יינתן באופן בו מתקיים קשר אודיו ויזואלי בין מקבל השירות והאחות מטעם צוות המוקד. למימוש אופציה זו, יודקק המנוי להירשם לאתר השירות, זמינות למחשב, חיבור אינטרנטי ומצלמת WEB פשוטה. כל קשר אודיו ויזואלי הינו בכפוף להסכמת המנוי בלבד. במידה ואין ברשות המנוי האמצעים הנחוצים לקבלת השירות באמצעות ייעוץ וידאו צ'ט, במסגרת תקופת הזכאות לשירות, תתאפשר השכרת

נספח מס' 556

- ערכת תקשורת וידאו למשך 14 יום. מובהר בזאת כי לא תינתן לצוות המוקד האפשרות לראות את מקבל השירות ללא הסכמה מודעת מטעמו ומראש.
- 1.12 **החברה** - מנורה מבטחים ביטוח בע"מ.
- 1.13 **מדד** - 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;
- 1.14 **מדד בסיסי** - המדד שפורסם ביום 15.6.2012 (העומד על 12111 נקודות).
- 1.15 **מוקד השירות** או **המוקד** - הציוד, מערכת רפואית וצוות השירות במשרדי הספקית, הדרושים לצורך מתן השירות למקבלי השירות, בהתאם לכתב שירות זה.
- 1.16 **המנהל הרפואי של הספקית** - רופא בעל רישיון לעסוק ברפואה במדינת ישראל, אשר מועסק על ידי הספקית כמנהל רפואי לצרכים האמורים בכתב השירות.
- 1.17 **מנוי** - מבוטח על פי הפוליסה, אשר כתב שירות זה הינו בתוקף לגביו במועד הפניה לקבלת השירות על פיו.
- 1.18 **המערכת הרפואית** - מערך ממוחשב לניהול תיקים רפואיים המנוהל על ידי הספקית באמצעות טכנולוגיה אבטחת מידע אשר באמצעותו מעניק צוות מוקד את השירות למקבלי שירות.
- 1.19 **מקבל השירות** - מנוי בתקופת הזכאות לשירות, אשר פנה לספקית לצורך קבלת השירות ונפתח עבורו תיק רפואי ממוחשב במערכת הרפואית של הספקית.
- 1.20 **מקרה המחייב ביקור בית של רופא** - מקרה, אשר לפי בקשת מקבל השירות או שיקול דעתו של צוות מוקד השירות, מצדיק ביקור של רופא בבית מקבל השירות.
- 1.21 **ניתוח** - כהגדרתו בפוליסת הביטוח.
- 1.22 **ניתוח מורכב** - ניתוח בהרדמה כללית או אזורית הכרוך באשפוז של למעלה מ-5 ימים בבית חולים.
- 1.23 **נספח לכיסוי ניתוחים בישראל** - נספח או פרק הכלול בפוליסה, שהמנוי הינו מבוטח על פיו, המכסה הוצאות ניתוחים המבוצעים בישראל, והינו בתוקף לגבי המנוי בעת קבלת השירות.
- 1.24 **נספח לכיסוי משלים לניתוחים בישראל לבעלי שב"ן** - נספח או פרק הכלול בפוליסה, שהמנוי הינו מבוטח על פיו, המכסה הוצאות ניתוחים המבוצעים בישראל, תוך תלות בכיסויי השב"ן, והינו בתוקף לגבי המנוי בעת קבלת השירות.
- 1.25 **עובד/ת סוציאלי/ת** - עובד/ת סוציאלי/ת שהוסמך/ה ע"י השלטונות המוסמכים בישראל, עמו/ה התקשרה הספקית בקשר למתן שירותים המפורטים בכתב שירות זה.
- 1.26 **ערכת תקשורת וידאו** - ציוד הכולל מחשב, מצלמת רשת ומודם אינטרנטי סלולארי.
- 1.27 **פוליסת הביטוח** או **הפוליסה** - פוליסה לביטוח בריאות של המבוטח, שכתב שירות זה הינו חלק בלתי נפרד ממנה.
- 1.28 **צוות המוקד** - אחיות מוסמכות בפיקוח רופא אשר עברו הסמכה ייעודית במתן השירות נשוא כתב שירות זה.
- 1.29 **רופא לביקורי בית** - רופא בעל רישיון לעסוק ברפואה במדינת ישראל, אשר מועסק ע"י חברה העוסקת בהפניית רופאים לביקורי בית.
- 1.30 **שירות אחות מלווה ניתוח** או **השירות** - שירות המזכה את המנוי, לפני ואחרי ניתוח, בקבלת ייעוץ, מידע, הכוונה וליווי רפואי ע"י צוות אחיות מוסמך.
- השירות כולל מתן מענה רפואי והדרכה אישית בתקופת ההערכות לניתוח, לרבות מידע אודות ההליך, הכוונה בנושא הרדמה, תזונה, נטילת תרופות ועוד. בנוסף, למשך 30 יום מיום השחרור מבית החולים, השירות כולל ליווי רפואי אישי בתקופת החלמת מקבל השירות בבית.
- השירות יינתן על ידי צוות אחיות מוסמכות ו/או רופא באמצעות קשר טלפוני ו/או אינטרנטי באמצעות אתר האינטרנט או אתר הפייסבוק, באופן בו מתאפשר קיום ייעוץ וידאו צ'ט בין מקבל השירות לצוות המוקד. במקרים של ניתוח מורכב, בעת ההחלמה בבית, זכאי יהיה מקבל השירות להזמין אחות לביקור בית בכפוף למפורט בכתב שירות זה.
- 1.31 **שעות פעילות המוקד** - ימים א' עד ה' - בין השעות 09:00 עד 17:00, שאינם ימי חג או ערבי חג.

1.32 **תיק רפואי** – רשומה אלקטרונית ממוחשבת, הנפתחת במערכת הרפואית של הספקית, ובה פרטים אישיים אודות המנוי ופרטי האירוע אשר בגינו הפך המנוי למקבל השירות, לרבות אך לא רק, תולדות המחלה וההיסטוריה הרפואית של מקבל השירות, סיכום אשפוז ופרטי תשאל רפואי (אנמנזה), הכל כפי שיימסר על ידי מקבל השירות.

1.33 **תקופת הזכאות לשירות** – תקופה שתחילתה ביום אישור זכאות המנוי לקבלת השירות ע"י הספקית, וסיומה 30 יום מיום השחרור מבית החולים לאחר האירוע.

מונחים הנגזרים מן ההגדרות דלעיל יפורשו בהתאמה להם.

הפניה לסעיפים או נספחים הינה 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. אחות מלווה ניתוח – השירות

2.1 מנוי, לפני או אחרי ניתוח או ניתוח מורכב המוגדר כאירוע, יהיה זכאי לפנות למוקד השירות ולהגיש בקשה לקבלת השירות, בהתאם לנוהל קבלת השירות בסעיף 3 להלן.

2.2 במסגרת תקופת הזכאות לשירות, יהיה מקבל השירות זכאי לקבל מידע, ייעוץ והכוונה רפואית, בכל הקשור לאירוע, מצוות מוקד השירות, כמפורט בכתב שירות זה.

2.3 פניות למוקד תתאפשרנה באמצעות הטלפון, או משלוח דואר אלקטרוני באמצעות אתר השירות, וכן הפניית שאלה לצוות מוקד השירות באמצעות אתר הפייסבוק. כמו כן, יהיה זכאי מקבל השירות להזמין ייעוץ וידאו צ'ט.

2.4 במסגרת תקופת הזכאות לשירות, לא יהיה מקבל השירות מוגבל במספר הפניות למוקד השירות.

2.5 כל פניה למוקד השירות תתועד בתיק הרפואי של מקבל השירות במערכת הרפואית של הספקית.

2.6 השירות יינתן לפני האירוע וכן לאחריו בתקופת ההחלמה בבית.

2.7 השירות יינתן במסגרת שעות פעילות המוקד.

3. השירות לפני האירוע כולל:

3.1 מידע כללי אודות הניתוח

3.2 הסבר אישי אודות הליך ההרדמה

3.3 הנחייה בדבר נטילת תרופות לפני הניתוח

3.4 פעילות גופנית מומלצת לפני ניתוח

3.5 איתור רופא מנתח על בסיס הסדרי החברה

3.6 סיוע בבחינת הצורך בניתוח – לרבות הכוונה לדעה שניה

3.7 להלן שירות לפני ניתוח

השירות יינתן ללא דמי שירות.

4. השירות אחרי האירוע, בעת ההחלמה בבית כולל:

4.1 הסבר לגבי מכתב השחרור, סיכום אשפוז וההמלצות לטיפול

4.2 ליווי והדרכה בנטילת תרופות

4.3 הדרכה אישית בכל הקשור לחבישה וחיטוי

4.4 תמיכה בהתמודדות עם הכאב

4.5 המלצות לפעילות גופנית שלאחר הניתוח

4.6 תמיכה נפשית

4.7 ליווי מיוחד לילדים

4.8 להלן "שירות אחרי ניתוח"

השירות יינתן ללא דמי שירות.

5. במהלך תקופת הזכאות לשירות יהיה זכאי מקבל השירות להזמין את אחד מהייעוצים הבאים, ללא דמי שירות (ייעוץ נוסף יהיה בכפוף לתשלום דמי שירות):
- 5.1 ייעוץ ע"י דיאטנית, הכולל הכוונה תזונתית לפני הניתוח וכן לאחריה, לשיפור ההחלמה וחיזוק הגוף.
 - 5.2 ייעוץ והכוונה ע"י עובדת סוציאלית - ייעוץ תומך להתמודדות עם האירוע.
 - 5.3 בקשה מיוחדת לסיוע בבחינת זכאות מקבל השירות אל מול הקופה אליה משתייך ו/או מול הגופים הממשלתיים הרלוונטיים, בדבר מימוש זכויותיו השונות בהקשר לאירוע.
 - 5.4 הייעוץ יינתן באמצעות הטלפון ו/או בוידאו צ'ט ו/או בפגישות פנים אל פנים במשרדי הספקית (בתיאום מראש).
 - 5.5 מקבלי שירות אשר עברו ניתוח מורכב יהיו זכאים, בנוסף לשירותים המפורטים בסעיפים 2.8-2.10 לעיל, להזמין אחות לביקור בית, לשם קבלת הדרכה אישית בכל הקשור להליך ההחלמה, לרבות - חבישה, נטילת תרופות, הסבר אודות סיכום האשפוז וההמלצות לטיפול. **יינתן ביקור אחד לאירוע ללא דמי שירות (כל ביקור נוסף יהיה בכפוף לתשלום דמי שירות).**
 - 5.6 השירות יינתן בשפה העברית. דוברי רוסית, ערבית או אנגלית המתקשים בשפה העברית יהיו זכאים לשירותי תרגום, ע"פ בקשה מראש בעת הגשת הבקשה לשירות ופתיחת התיק הרפואי.
 - 5.7 במידה ואין ברשות מקבל השירות את התשתית הנחוצה לקיום ייעוץ בוידאו צ'ט, יהיה זכאי לשאול ערכת תקשורת וידאו מהספקית, כמפורט בסעיף 3.16 להלן, **למשך 14 יום**. באחריות הספקית לשנע את ערכת תקשורת הוידאו לבית מקבל השירות וממנו כל עוד מיקום מגוריו הינו במסגרת גבולות מדינת ישראל. שאילת ערכת התקשורת הינה ללא תשלום דמי שירות, אך כרוכה בפיקדון של 750 ש"ח (לפי המדד הבסיסי), אשר יוחזרו למקבל השירות בעת השבת הציוד לספקית כשהוא תקין.
 - 5.8 **מובהר ומודגש כי השירות איננו שירות חירום וכי מוקד השירות אינו מוקד מסוג של מוקד לקריאות חירום ו/או להזעקת עזרה מכל סוג שהוא, והספקית אינה נוטלת על עצמה כל התחייבות וכל אחריות בהקשר זה. עם זאת, במקרה שצוות מוקד השירות יגיע במהלך קיומו של קשר עם מקבל השירות, עפ"י שיקול דעתו הרפואי, למסקנה כי מצבו של מקבל השירות מצריך הפנייתו לחדר מיון ו/או הפנית אמבולנס אל מקבל השירות, הוא יביא זאת לידיעת מקבל השירות ועל פי בקשת מקבל השירות המוקד יפעל כדי להזעיק טלפונית את מי מהגורמים הנ"ל, מבלי להתחייב בדרך כלשהי כי ניסיון האזעקה יצליח ומבלי ליטול אחריות כלשהי לטיב לטיפול ו/או הצלחתו. למען הסר ספק מובהר כי קל וחומר אם סירב מקבל השירות לקבל את הצעת מוקד השירות כי המוקד יפנה אותו לחדר מיון ו/או יפנה אליו אמבולנס או רופא, לא תהא לו כל טענה, תביעה או דרישה כלפי הספקית או כל מי מטעמה.**
 - 5.9 אם יבקש זאת מקבל השירות, או במקרה שצוות המוקד השירות יגיע למסקנה, עפ"י שיקול דעתו, כי מצבו של מקבל השירות, או נושא השיחה, מצריכים ביקור רופא בבית מקבל השירות, עפ"י בקשתו של מקבל השירות ובכפוף להסכמתו מראש של מקבל השירות לשלם את דמי השירות (כאמור בסעיף 4 להלן), יתאם מוקד השירות ביקור רופא בבית מקבל השירות.
 - מובהר בזאת כי הספקית אינה מספקת בעצמה את שירות ביקור הרופא בבית מקבל השירות, והאחריות בהקשר לשירות זה חלה על הרופא שנשלח ו/או על החברה המעסיקה אותו.
6. **נוהל קבלת השירות**
- 6.1 לפני ואחרי אירוע, במסגרת תקופת הזכאות לשירות, יהיה זכאי המנוי להגיש בקשה לקבלת השירות. **הבקשה תוגש בכל עת החל מיום בו קיבל המנוי הפניה רפואית לביצוע ניתוח או ניתוח מורכב המוגדר כאירוע, אך לא יאוחר מאשר 15 יום מהיום בו חזר המנוי מבית החולים לביתו לאחר האירוע.**
 - 6.2 ניתן להגיש בקשה לשירות באמצעות פניה טלפונית למוקד השירות, בטלפון שמספרו 03-6120540, או באמצעות אתר השירות בכתובת www.snmenora.co.il, או באמצעות אתר הפייסבוק בכתובת "מנורה מבטחים בריאות - אחות מלווה ניתוח".
 - 6.3 בעת הפניה, יזדהה המנוי בשמו, כתובתו, מס' הטלפון של דירת מגוריו, מספר הטלפון הסלולארי שלו, סוג הפוליסה ומספר הפוליסה.

- 6.4 זמני קבלת פניות במוקד ממנוי המבקש להפוך למקבל שירות הינם בין השעות 09:00 ל-17:00 בימים א'-ה' שאינם ימי חג או ערבי חג.
- 6.5 מוקד השירות יבדוק הפניה וזכאות המנוי לשירות.
- 6.6 הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי או מקבל השירות רשאי להעבירה לאחר.
- 6.7 לא נכלל מי שהציג עצמו כמנוי על פי הפוליסה ברשימות שהעבירה החברה לספקית, תפנה הספקית לחברה בשעות העבודה המקובלות של החברה על מנת שזו תוודא כי הפונה הינו אכן בגדר מנוי על פי הפוליסה.
- 6.8 היה ונמצא הפונה כמנוי זכאי, יפתח תיק רפואי במערכת הרפואית של הספקית ויכלול את מועד הניתוח ובית החולים.
- 6.9 באחריות המנוי, טרם היותו מקבל שירות וכתנאי לכך, להעביר את כל הפרטים הרלוונטיים לאירוע לשביעות רצון המנהל הרפואי של הספקית.
- 6.10 העברת המידע לתיק הרפואי ע"י מקבל השירות, לשביעות רצון המנהל הרפואי של הספקית, מהווים תנאי בסיסי למתן השירות ולהפיכת המנוי למקבל השירות. לרוב תיק רפואי כולל היסטוריה רפואית, נתונים רפואיים הקשורים לאירוע וסיכומי אשפוז מבית החולים בהם ניתן הטיפול הרפואי הקשור לאירוע. מובהר בזאת כי תיק רפואי מעודכן מהווה בסיס למתן שירות רפואי מדויק ומהימן למקבל השירות המחובר למוקד.
- 6.11 בעת פתיחת התיק הרפואי, יעדכן מוקד השירות את מקבל השירות כי הוא זכאי לקבל את השירותים, נשוא כתב שירות זה, במשך תקופת הזכאות לשירות.
- 6.12 באחריות כל מקבל שירות ליידע בכתב את הספקית ואת החברה בדבר כל שינוי בכתובתו ו/או מספר טלפון שלו.
- 6.13 במהלך תקופת הזכאות לשירות, ללא הגבלה במספר הפניות למוקד השירות, יהיה זכאי מקבל השירות להסתייע בשירות על ידי פניה למוקד באמצעות הטלפון, אתר האינטרנט ואתר הפייסבוק.
7. מנוי שפנה לקבלת השירות לפני הניתוח, יהיה זכאי הן לשירות לפני ניתוח והן לשירות אחרי ניתוח.
- 7.1 במסגרת תקופת הזכאות, יהיה זכאי מקבל השירות להזמין ייעוץ וידאו צ'ט.
- 7.2 מנוי שפנה לקבלת השירות רק לאחר הניתוח, יהיה זכאי לשירות אחרי ניתוח בלבד.
- 7.3 במידה ואין ברשות מקבל השירות האמצעים הנחוצים לקיום ייעוץ וידאו צ'ט, יפנה למוקד השירות להזמנת שירות השאלת ערכת תקשורת וידאו מהספקית, למשך 14 יום. באחריות הספקית לשנע ערכת תקשורת הוידאו לבית מקבל השירות וממנו כל עוד מיקום מגוריו הינו במסגרת גבולות מדינת ישראל. השאלת ערכת התקשורת הינה ללא תשלום דמי שירות אך כרוכה בפיקדון של 750 ש"ח (לפי המדד הבסיסי) אשר יוחזר למקבל השירות בעת השבת הציוד לספקית כשהוא תקין.
- 7.4 לכל המאוחר ביום העבודה השני שלאחר היום בו פנה המנוי למוקד להשאלת ערכת התקשורת וידאו, יפנה אליו נציג מטעם הספקית לתיאום מועד מסירת ערכת תקשורת וידאו. בעת ההתקנה בבית המנוי המבקש להפוך למקבל שירות, ידריך נציג מטעם המוקד את המנוי בשימוש בערכת תקשורת וידאו, לרבות לגבי אופן יצירת הקשר עם המוקד השירות, והם יבצעו יחדיו את ההתקשרות הראשונה למוקד השירות.
8. **דמי שירות ותשלומים נוספים**
- 8.1 הזמנת שירות ראשוני של אחות לביקור בית, במקרה של אירוע ניתוח מורכב, אינה כרוכה בדמי שירות כלשהם. כל ביקור בית נוסף של אחות במסגרת השירות, עבור מבוטחים שעברו אירוע ניתוח מורכב, כרוך בתשלום דמי שירות בסך 150 ש"ח (לפי המדד הבסיסי) לביקור.
- 8.2 ייעוץ דיאטני או ייעוץ והכוונה ע"י עובדת סוציאלית ראשוני אינם כרוכים בדמי שירות כלשהם. הזמנת ייעוץ נוסף מטעם דיאטנית או עובדת סוציאלית כרוכה בתשלום דמי שירות בסך 70 ש"ח (לפי המדד הבסיסי) (לפי המדד הבסיסי) לייעוץ.
- 8.3 ביקש מקבל השירות שיישלח לביתו רופא, או הציעה זאת האחיות ומקבל השירות קיבל את עצתה, אזי:
- 8.3.1 במידה ומקבל השירות הזמין ביקור רופא בביתו על פי כתב השירות של החברה לשירות רפואי בבית המבוטח במסגרת פוליסת הביטוח שבידו, יחויב חשבונו של מקבל השירות בסך דמי השירות בגין הביקור כנקוב בכתב השירות לשירות רפואי בבית המבוטח.

8.3.2 במידה ומקבל השירות אינו זכאי לביקור רופא בביתו, יחויב חשבונו של מקבל השירות בסך 150 ש"ח (לפי המדד הבסיסי) בתוספת מע"מ.

9. כוח עליון

היה והספקית לא תוכל לספק את השירות כתוצאה מאירוע של כוח עליון (לרבות אך לא רק: מלחמה, אש, פרעות, כוחות טבע, רעידת אדמה, כוח עליון, שיבושים בתקשורת ו/או נפילת מערכות ו/או תשתיות תקשורת מכל סוג ומין ולרבות תקשורת וידאו קונפרנס, שביטות וסכסוכי עבודה), או נסיבות אשר הינן מעבר לשליטתה הסבירה לא ייחשב הדבר להפרה של התחייבויותיה על פי ההסכם וכתב השירות, ולמקבל השירות לא תהא כל זכות תביעה נגד הספקית בקשר לכך.

10. אחריות

- 10.1 האחריות בגין מתן השירות או בגין אי נתינתו ו/או בגין רשלנות מקצועית או אחרת של נותן השירות, שתחול על נותן השירות ו/או על הספקית עפ"י כל דין, ובכל מקרה לא תחול על החברה.
- 10.2 לעניין יחסי הספקית ונותן השירות ומבלי לגרוע מהאמור בסיפא של סעיף 6.1.1 לעניין החברה, מובהר כי אין לראות באמור בסעיף 6.1.1 משום הסכם לטובת צד ג' (נותן השירות) לפיו משחררת אותו הספקית מאחריות כלשהי ו/או מתחייבת (בין בעצמה ובין בשם כל חברה מטעמה) שלא לפנות או לחזור בתביעות כלפי נותן השירות.
- 10.3 מובהר כי אחריותה של הספקית כלפי מקבל השירות בהתאם לכתב השירות לא תעלה בשום מקרה על חבותה החוקית על פי כל דין.
- 10.4 הספקית מקבלת על עצמה את האחריות כלפי מקבל השירות למתן השירות, ולשם כך תהא אחראית לקיום המערך הארגוני במדינת ישראל הדרוש למתן השירות, לרבות העסקת האחיות, העובדים הסוציאליים, המנהל הרפואי ומוקד השירות, ולקיום יתר התחייבויותיה כאמור בכתב השירות.
- 10.5 מובהר, כי הספקית אינה קשורה בדרך כלשהי עם מד"א ו/או כל מוקד חירום אחר, וכי אינה נוטלת על עצמה כלפי מקבל השירות כל התחייבות להזעיק במקרים כלשהם את מד"א או את כל מוקד חירום אחר, וכי אם וככל שתעשה כן 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.
- 10.6 מובהר בזאת כי הספקית אינה מספקת בעצמה את השירות של ביקור רופא בבית מקבל השירות, ועל כן במקרה של הפניית רופא לביקורי בית תצא הספקית ידי חובתה עם מסירת הפנייה לחברה שעיסוקה בהפניית רופאים לביקורי בית. בכל מקרה, הספקית לא תהא אחראית בשום אופן לטיב הטיפול ו/או לכל מעשה או מחדל של רופא ביקורי הבית, לרבות, אך לא רק, לגבי זמן הגעתו לביתו של מקבל השירות, והאחריות בהקשר לשירות זה חלה על הרופא שנשלח ו/או על החברה המעסיקה אותו.
- 10.7 הספקית לא תהיה אחראית לטיב השירות הניתן על ידי צדדים שלישיים מכל סוג ומין (לרבות ו/או רופא הנשלח לערוך ביקור בית אצל מקבל השירות, ו/או שירותי אמבולנס וצוותו) (להלן - "הצדדים השלישיים"), וזאת בין אם הצדדים השלישיים נשלחו לבית מקבל השירות על פי בקשת מקבל השירות ובין אם נשלחו לשם בהמלצת המוקד.
- 10.8 המנוי מצהיר כי ידוע לו כי התחום של התייעצות סיעודית ו/או פרה-רפואית ו/או רפואית, באמצעות טלרפואה (רפואה מרחוק ע"ב טכנולוגית תקשורת), הינו תחום חדש הנמצא בתהליך התפתחות טכנולוגית וחוקית, וככזה כפוף לשינויים במסגרת החוקית המסדירה אותו, רגיש לתקלות ושיבושים, ולפיכך מקבל השירות מוותר על כל תביעה, דרישה או טענה נגד הספקית, עובדיה, שלוחיה וכל מי מטעמה, הן מכוח כל עילה שבנויקין 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.

11. ביטול כתב השירות

תוקף כתב שירות זה יפוג בקרות אחת המקרים דלהלן, הקודם מביניהם:

- 11.1 כאשר הפוליסה תבוטל בהתאם לאמור בתנאיה.
- 11.2 אם הנספח לכיסוי ניתוחים בישראל או הנספח לכיסוי ניתוחים בישראל לבעלי שב"ן, לפי העניין, יבוטל בהתאם לאמור בתנאיו.
- 11.3 כאשר החברה סיימה את התקשרותה עם הספקית. במקרה דנן תמסור החברה הודעה על כך לכלל המבוטחים בכתב 90 יום מראש.

אחות מלווה ניתוח - גילוי נאות

חלק א' - ריכוז פרטים עיקריים על כתב השירות ותנאיו

נחש	סעיף	תנאים
כללי	1. שם כתב השירות	אחות מלווה ניתוח
	2. השירותים	- שירות לפני ניתוח - שירות אחרי ניתוח - ייעוץ ע"י דיאטנית - ייעוץ והכוונה ע"י עובדת סוציאלית - אחות לביקור בית (לאחר ניתוח מורכב)
	3. משך תקופת הביטוח	לכל החיים (בכפוף לביטוח היסודי), או אם הנספח לכיסוי ניתוחים בישראל או הנספח לכיסוי משלים לניתוחים בישראל לבעלי שב"ן יבוטל או אם החברה סיימה את התקשרותה עם הספקית – המוקדם מביניהם. במקרה האחרון תמסור החברה הודעה על כך לכלל המבוטחים בכתב 90 יום מראש
	4. תנאים לחידוש אוטומטי	אין
	5. תקופת אכשרה	אין
	6. תקופת המתנה	אין
	7. השתתפות עצמית (דמי שירות)	יש. - אחות לביקור בית (לאחר ניתוח מורכב): ביקור שני ואילך – 150 ש"ח לביקור - ייעוץ ע"י דיאטנית או ייעוץ והכוונה ע"י עובדת סוציאלית: ייעוץ שני ואילך – 70 ש"ח לייעוץ - רופא לביקורי בית – לפי תנאי כתב השירות לשירות רפואי בבית המבוטח, ואם אין כיסוי למבוטח בכתב שירות אחר – 150 ש"ח בתוספת מע"מ
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. דמי הביטוח החודשיים הינם בסך של 2.50 ש"ח למבוטח. הסכום הינו צמוד מדד ונכון למדד הידוע ביום 15.6.2012, העומד על 12111 נקודות.
	10. מבנה דמי הביטוח	דמי ביטוח קבועים
	11. שינוי דמי הביטוח במהלך תקופת הביטוח	לפי תנאי הביטוח היסודי
תנאי ביטוח	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	א. אם המבוטח ו/או בעל הפוליסה לא שילמו את דמי הביטוח

נושא	סעיף	תנאים
	ע"י החברה	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 המפורטים בסעיפים 2.14, 5, 6

חלק ב' - ריכוז הכיסויים בכתב השירות ומאפייניו

פירוט הכיסויים בכתב השירות	תיאור הכיסוי	שיפוי או פיצוי	צורך באישור המבטח מראש	ממשק עם סל הבסיס ו/או השב"ן	קיוז תגמולים מביטוח אחר
שירות לפני ניתוח	<ul style="list-style-type: none"> - מידע כללי אודות הניתוח - הסבר אישי אודות הליך ההרדמה - הנחייה בדבר נטילת תרופות לפני הניתוח - פעילות גופנית מומלצת לפני ניתוח - איתור רופא מנתח על בסיס הסדרי המבטח - סיוע בבחינת הצורך בניתוח – לרבות הכוונה לדעה שניה - סיוע במימוש זכויות מול הקופה והגופים הממשלתיים הרלוונטיים 		לא	תחליפי או מוסף	לא
שירות אחרי ניתוח	<ul style="list-style-type: none"> - הסבר לגבי מכתב השחרור, סיכום אשפוז - וההמלצות לטיפול - ליווי והדרכה בנטילת תרופות - הדרכה אישית בכל הקשור לחבישה וחיטוי - תמיכה בהתמודדות עם הכאב - המלצות לפעילות גופנית שלאחר הניתוח - תמיכה נפשית - ליווי מיוחד לילדים - סיוע במימוש זכויות מול הקופה והגופים הממשלתיים הרלוונטיים 	קבלת שירות בפועל	לא	תחליפי או מוסף	לא
ייעוץ ע"י דיאטנית	הכוונה תזונתית לפני הניתוח וכן לאחריו, לשיפור ההחלמה וחיזוק הגוף		לא	תחליפי	לא
ייעוץ והכוונה ע"י עובדת סוציאלית	ייעוץ תומך להתמודדות עם האירוע		לא	תחליפי	לא

פירוט הכיסויים בכתב השירות	תיאור הכיסוי	שיפוי או פיצוי	צורך באישור המבטח מראש	ממשק עם סל הבסיס ו/או השב"ן	קיזוז תגמולים מביטוח אחר
<p>השירות לפני ניתוח ולאחריו יינתנו על ידי צוות אחיות מוסמכות ו/או רופא באמצעות קשר טלפוני שמספרו 03-6120540 ו/או אינטרנטי באמצעות אתר האינטרנט שכתובתו www.snmenora.co.il או אתר הפייסבוק, באופן בו מתאפשר קיום ייעוץ וידאו צ'ט בין המטופל לצוות המוקד. שירותי ייעוץ ע"י דיאטנית וייעוץ והכוונה ע"י עובדת סוציאלית יינתנו באופנים הנ"ל, או בפגישות פנים אל פנים במשרדי חברת "סקונד אופניון" בתיאום מראש.</p>					
אחות לביקור בית (לאחר ניתוח מורכב)	הדרכה אישית בכל הקשור להליך ההחלמה, לרבות: חבישה, נטילת תרופות, הסבר אודות סיכום האשפוז וההמלצות לטיפול	קבלת שירות בפועל	לא	תחליפי או מוסף	לא

הסכומים הינם צמודי מדד ונכונים למדד הידוע ביום 15.6.2012, העומד על 12111 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