

## the family life protector סל שירותים רפואיים ללקוחות orange

חבילת שירותים זו כוללת את כתבי השירות הבאים:  
שירותים רפואיים  
שירותים רפואיים מקוונים באמצעות האינטרנט  
שירותי רפואה משלימה (אלטרנטיבית)  
שירותי בדיקה תקופתית

### כתב שירות - שירותים רפואיים

התמכרויות שונות והמשך לימוד במוסדות חינוך, על ידי פסיכולוג, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.	
<b>שירותי מידע תרופתי</b> - מתן מידע טלפוני כללי על תרופות מותרות ואסורות לשימוש בתקופת ההריון וההנקה, מידע על תופעות לוואי אפשריות של תרופות, מידע על אינטרקציה בין תרופות שונות, וזאת על ידי רופא מומחה ברפואת נשים ו/או פרמקולוג, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.	2.1.1.5
מוקד השירות יפעל לקבלת הקריאות לשירותי המידע על פי כתב שירות זה, בדיקת זכאות הפונה לקבל את שירותי המידע והפניית הפונה לקבלת אחד משירותי המידע, המפורטים בסעיפים 2.1.1.1 - 2.1.1.5 לעיל.	2.1.2
<b>היקף שירותי המידע</b>	2.2
מובהר במפורש, כי השירותים האמורים בסעיף זה הינם שירותי מידע טלפוני בלבד, ללא פגישה פנים מול פנים עם נותן השירות, והם יינתנו בהתאם לשיקול דעתו המקצועי של נותן השירות ובכפוף לשיקול דעתו המקצועי של נותן השירות לענין האפשרות ליתן אותם במסגרת שיחה טלפונית וללא כל בדיקה של המנוי או פגישתו פנים מול פנים. למען הסר ספק מובהר, כי בכל מקרה לא תמנע שיחה טלפונית עם נותן השירות, והיה ולפי שיקול דעת נותן השירות, לא ניתן ליתן את השירותים ללא בדיקה של המנוי, יודיע זאת לפונה נותן השירות עצמו.	2.2.1
מובהר, כי שירותי המידע אינם בגדר שירותי חירום, וכי אין הם באים להחליף התייעצות פנים מול פנים, בכל מקום שהיא דרושה.	2.2.2
מוקד השירות יופעל לקבלת פניות של מנויים לקבלת שירותי המידע על פי כתב שירות זה במשך 24 שעות ביממה, כל ימות השנה, למעט ערב יום כיפור מהשעה 14:00 ועד שעתיים לאחר תום הצום.	2.2.3
שירותי המידע ינתנו בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מ-30 דקות ממועד הפנייה של המנוי למוקד השירות. שירותי המידע ינתנו ללא כל הגבלה של מספר הפניות של המנוי.	2.2.4
	2.2.5
<b>כללי</b>	2.3
נזקק המנוי לשירותי המידע כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות לפי מספר הטלפון המצויין לעיל, יזדהה בשמו, כתובתו, מספר הטלפון בו ניתן להשיגו ומס' תעודת הזהות של המנוי.	2.3.1
מוקד השירות יקשר את המנוי לנותן השירות הרלוונטי לאחר שיוודא, כי הפונה הינו אכן בגדר מנוי כהגדרתו לעיל, הזכאי לקבל את שירותי המידע על פי כתב שירות זה.	2.3.2
<b>שירותי מידע ברפואת ילדים</b> - מתן מידע טלפוני כללי בתחום רפואת ילדים על ידי רופא בעל תואר מומחה ברפואת ילדים, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.	2.1.1.1
<b>שירותי מידע ברפואת משפחה</b> - מתן מידע טלפוני כללי בתחום רפואת משפחה על ידי רופא בעל תואר מומחה ברפואת משפחה, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.	2.1.1.2
<b>שירותי מידע ברפואת נשים</b> - מתן מידע טלפוני כללי על מחלות זיהומיות בתחום רפואת נשים, מידע כללי על בדיקות שונות במהלך ההריון, מידע על בריחת סידן מהעצם, וזאת על ידי רופא מומחה ברפואת נשים, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.	2.1.1.3
<b>שירותי פסיכולוגי - "קו חם"</b> - סיוע פסיכולוגי טלפוני בנושאי ילדים, נשים ומשפחה, לרבות גיל ההתבגרות,	2.1.1.4
<b>הגדרות</b>	1
בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצידם.	
" <b>המבטחת</b> " או " <b>חברת הביטוח</b> " - מנורה חברה לביטוח בע"מ.	1.1
" <b>ביקורופא</b> " - חברת ביקורופא בע"מ.	1.2
" <b>פוליט הביטוח</b> " - פוליט ביטוח בריאות של המבטחת, הכוללת כתב שירות לשירותים רפואיים.	1.3
" <b>מבוטח</b> " - אדם ו/או בן/בת זוגו ו/או ילדיהם עד גיל 21 המתגוררים עמו, אשר שמם נקוב בדף פרטי הביטוח של פוליט הביטוח.	1.4
" <b>המנוי</b> " או " <b>המשפחה המנויה</b> " - מבוטח הזכאי לקבלת השירותים נשוא כתב שירות זה.	1.5
" <b>רופא</b> " - רופא שהוסמך ואושר ע"י השלטונות בישראל ובעל רישיון מטעם משרד הביטוח לעסוק ברפואה.	1.6
" <b>רופא הסכם</b> " - רופא אשר התקשר עם ביקורופא בהסכם למתן שירות ביקור רופא כהגדרתו להלן למנוייה.	1.7
" <b>מוקד השירות</b> " - מוקד טלפוני ארצי בקו ירוק מס' 1-800-22-5006 (רב קווי), המאפשר שיחת טלפון בחינם.	1.8
" <b>המדד</b> " - מדד המחירים לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.	1.9
" <b>מדד הבסיס</b> " - מדד חודש ספטמבר אשר פורסם ביום 15.10.00.	1.10
" <b>חג</b> " - מועדי ישראל שהינם ימי שבתון.	1.11
<b>שירות מוקד מידע טלפוני לבריאות המשפחה</b>	2
<b>השירות</b>	2.1
המנוי יהא זכאי לקבל שירותי מידע ושירותים נוספים כמפורט להלן ושירותים אלה בלבד (להלן - " <b>שירותי המידע</b> "):	2.1.1
<b>שירותי מידע ברפואת ילדים</b> - מתן מידע טלפוני כללי בתחום רפואת ילדים על ידי רופא בעל תואר מומחה ברפואת ילדים, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.	2.1.1.1
<b>שירותי מידע ברפואת משפחה</b> - מתן מידע טלפוני כללי בתחום רפואת משפחה על ידי רופא בעל תואר מומחה ברפואת משפחה, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.	2.1.1.2
<b>שירותי מידע ברפואת נשים</b> - מתן מידע טלפוני כללי על מחלות זיהומיות בתחום רפואת נשים, מידע כללי על בדיקות שונות במהלך ההריון, מידע על בריחת סידן מהעצם, וזאת על ידי רופא מומחה ברפואת נשים, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.	2.1.1.3
<b>שירותי פסיכולוגי - "קו חם"</b> - סיוע פסיכולוגי טלפוני בנושאי ילדים, נשים ומשפחה, לרבות גיל ההתבגרות,	2.1.1.4

**נספח 923**

לקבלת השירות, יחליט על פינוי באמבולנס, תשלם ביקורופא למנוי את סכום הפינוי באמבולנס ששולם על ידו וזאת תוך 30 ימים ממועד מסירת הקבלה על התשלום הנ"ל **במקור בלבד** לביקורופא, ובתנאי שהמנוי אינו זכאי להחזר מקופת החולים בה הוא מבוסס.

- 3.2.1 **כללי**
- 3.2.1.1 מוקד השירות יופעל לקבלת פניות של מנויים לקבלת שירותי המידע על פי כתב שירות זה במשך 24 שעות ביממה, כל ימות השנה, למעט ערב יום כיפור מהשעה 14:00 ועד שעתיים לאחר תום הצום. המוקדים הרפואיים יופעלו בין השעות 20:00 עד 24:00 ובשבתות וחגים גם בין השעות 10:00 עד 14:00.
- 3.2.1.2 שירות ביקור רופא לא ינתן בערב יום כיפור וביום כיפור עד שעתיים לאחר תום הצום.
- 3.2.2 נזקק המנוי לשירות רפואי כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות לפי מספר הטלפון המצויין לעיל, יזדהה בשמו, מקום המצאו, שם המנוי ומס' הטלפון של בית המגורים של המנוי (המהווה את מספר המנוי של המשפחה המנויה אצל ביקורופא).
- 3.2.3 שירות ביקור רופא ינתן כנגד הצגת תעודה מזהה.
- 3.2.4 **שירות ביקור רופא ניתן בכל מקום ישוב בישראל למעט יהודה, שומרון, חבל עזה, הערבה ובקעת הירדן, אך לרבות מעלה אדומים, אריאל, בית אריה, אורנית ושערי תקוה. ברמת הגולן שירות ביקור רופא ינתן בקצרים או בכל מקום ישוב אחר באיזור, כאשר המנוי הנזקק לשירות הרפואי יצטרך להגיע בכוחות עצמו ועל חשבונו אל רופא ההסכם לפי כתובת שתמסר לו על ידי מוקד השירות.**
- 3.2.5 **שירות ביקורי הבית לא ינתן בשבתות ובחגי ישראל, בריכוזי יישוב של שומרי מסורת ישראל, בהם יש מניעה לנוע עם רכב רגיל בזמנים אלה.**
- 3.2.6 עם תום הביקור יחתום המנוי או בן משפחתו, על ספח ביקורת לפיו הוא מאשר, כי רופא ההסכם ערך את ביקור הבית בבית החולה או נתן את שירות ביקור רופא במוקד הרפואי.
- 3.2.7 בחר המנוי לקבל את השירות במוקד הרפואי, יגיע החולה למוקד הרפואי בכוחות עצמו ועל חשבונו. במקרה בו לא ניתן לספק את שירות ביקור רופא כמפורט לעיל, יפעל מוקד השירות כמפורט להלן:
- 3.3.1 מוקד השירות יקשר את המנוי לרופא יועץ לצורך מתן ייעוץ רפואי ראשוני באמצעות הטלפון.
- 3.3.2 במידה והמנוי יבקש המשך טיפול, המוקד יציע למנוי להגיע למוקד הרפואי הסמוך למקום מגוריו.
- 3.3.3 במידה והמנוי לא יקבל את ההצעה, יזמין המוקד למנוי מונית על חשבון ביקורופא אשר תסיע את המנוי למוקד הרפואי הסמוך למקום מגוריו.
- 3.3.4 במידה והמנוי לא יקבל הצעה זו, יאפשר המוקד למנוי להזמין רופא פרטי לביתו וביקורופא תישא בעלות הביקור עד סך של 150 ש"ח כולל מע"מ.
- 3.3.5 במידה והמנוי לא יקבל הצעה זו, יזמין המוקד למנוי מונית על חשבון ביקורופא אשר תסיע את המנוי לחדר המיון למקום מגוריו.
- 3.3.6 במידה והמצב הרפואי של המנוי יחייב זאת, על פי שיקול דעת רופא ביקורופא, יזמין המוקד אמבולנס על חשבון ביקורופא אשר יסיע את המנוי לחדר המיון הסמוך למקום מגוריו.

**אחריות** 3.4

3.4.1 מחוייבותה של ביקורופא כלפי המנוי בטיפול בקריאה של מנוי לקבלת שירות ביקור רופא תסתיים

- 2.3.3 מחוייבותה של ביקורופא כלפי המנוי בטיפול בפנייה של מנוי לקבלת שירותי המידע תסתיים במוקדם מבין שני האירועים המפורטים להלן:
  - 2.3.3.1 קישור המנוי לנותן השירות הרלוונטי.
  - 2.3.3.2 ביטול הפנייה לקבלת איזה משירותי ע"י הודעת המנוי למוקד השירות.
- 2.3.4 האחריות בגין איכות שירותי המידע ו/או בגין רשלנות מקצועית תחול על נותן שירות המידע הרלוונטי בלבד, וביקורופא לא תהא אחראית בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
  - 2.3.4.1 איכות שירותי המידע נשוא כתב שירות זה.
  - 2.3.4.2 רשלנות מקצועית או אחרת ו/או כל נזק או הפסד שייגרם למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירות נשוא כתב שירות זה.
  - 2.3.4.3 הוצאות שהוציא המנוי עבור טיפול החורג משירותי המידע המפורטים בכתב שירות זה.
- 2.3.5 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מובהר, כי נותן שירותי המידע, שיתן בפועל את שירותי המידע, והוא בלבד, יהיה אחראי לכל נזק, אובדן לגוף או לרכוש שייגרם למנוי או לכל אדם אחר תוך כדי ו/או עקב מתן שירותי המידע, אם בשל מעשה ו/או בשל מחדל, אם נזק ישיר ואם נזק עקיף, וכי ביקורופא ו/או חברת הביטוח אינן המעסיקות של נותני שירותי המידע והן לא תהיינה אחראיות כלפי מנוי כלשהו בכל מקרה ובכל עניין.

**שירות ביקור רופא** 3  
**השירות** 3.1

- 3.1.1 המנוי יהא זכאי לקבל שירות רפואי כמפורט בסעיף 3.1.2 להלן ע"י אחד מרופאי ההסכם (להלן - "שירות ביקור רופא"). שירות ביקור רופא ינתן בביתו של המנוי או בכל מקום ישוב אחר בו ימצא המנוי הנזקק לשירות, או שהמנוי הנזקק לשירות יופנה לקבלת שירות ביקור רופא באחד ממוקדי שירות ביקור רופא המופעלים על ידי ביקורופא, הנמצא בסמוך למקום הימצאו (להלן - "המוקד הרפואי"), הכל לפי בחירת המנוי (ובכפוף לשעות הפעילות של המוקדים הרפואיים כאמור להלן). האמור לעיל כפוף לסעיפים 3.2.4, 3.2.5, 3.3 ו- 4.3 להלן.
- 3.1.2 המנוי יהא זכאי לקבל שירות רפואי כמפורט להלן:
  - 3.1.2.1 מסירת אנמנזה רפואית (הסיפור הרפואי) מהמנוי.
  - 3.1.2.2 בדיקה גופנית של המנוי לרבות שימוש במכשירי עזר המפורטים להלן: סטטוסקופ, לוכדי לשון (שפדלים), פנס, אוטוסקופ, פטיש רפלקסים, מד לחץ-דם, קרדיו-פון, הכל כפי שידרש על פי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
  - 3.1.2.3 קביעת אבחנה רפואית.
  - 3.1.2.4 קבלת תרופות ראשוניות, הכל לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
  - 3.1.2.5 קבלת מרשם לתרופות לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
  - 3.1.2.6 הפנייה להמשך טיפול לרופא המשפחה/רופא ילדים, המטפל במנוי באופן שוטף (ו/או לרופא מומחה אחר), לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
  - 3.1.2.7 הפניית המנוי לחדר מיון בבית חולים, לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
  - 3.1.2.8 מתן תעודה רפואית.
  - 3.1.2.9 פינוי חינוך באמבולנס - במקרה שרופא ההסכם שבדק את המנוי בעקבות קריאתו

**נספח 923**

5.2. שירות ביקור רופא, יינתן כנגד תשלום דמי השתתפות עצמית:

5.2.1. בסך של 40 (ארבעים) ש"ח בגין כל מנוי שניתן לו שירות ביקור רופא במסגרת אותו ביקור בית.

5.2.2. בסך 20 (עשרים) ש"ח בגין כל מנוי שניתן לו שירות ביקור רופא במוקד הרפואי.

5.3. המנוי ישלם ישירות לרופא ההסכם, שביצע את שירות ביקור רופא את דמי ההשתתפות העצמית האמורים לעיל.

5.4. כמו כן המנוי ישלם ישירות לרופא ההסכם תמורה בגין תרופה בבקבוקים או תרופה באמפולות או זריקות, במידה ותרופות כאמור ניתנו לו ע"י רופא ההסכם.

5.5. הסכומים האמורים כוללים מע"מ בשיעור של 18%. היה יוחול שינוי בשיעור המע"מ ישנתנו סכומים אלה בהתאם.

5.6. הסכומים הנ"ל צמודים למדד ממדד הבסיס ואולם הם יעודכנו אחת ל - 12 חודשים בלבד ולראשונה ב - 1.1.2001.

5.7. במקרה של אי תשלום דמי ההשתתפות העצמית על ידי המנוי, תהא ביקורופא רשאית להפסיק ליתן את השירותים למשפחה המנויה לאחר שנתנה למנוי ולחברת הביטוח הודעה בכתב על כך.

6. **תקופת תוקפו של כתב השירות**

6.1. כתב שירות זה יהיה בתוקף במשך תקופת תוקפו של השירות בפוליסת הביטוח.

6.2. בכפוף לאמור בסעיפים 6.3 - 6.4 להלן, תוקף כתב השירות יהיה 12 חודשים ממועד תחילת תוקפה של פוליסת הביטוח, והוא יחודש אוטומטית לתקופות נוספות של 12 חודשים כל אחת, ללא צורך בהצהרת בריאות, או בדיקה רפואית, יהא מצבו הרפואי של המנוי אשר יהא, אלא אם כן יוחלט על ידי המנוי ו/או חברת הביטוח שלא לחדשו.

6.3. הודיעה חברת הביטוח לביקורופא, כי פוליסת הביטוח בוטלה או שהסתיימה תקופת תוקפה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שירות זה, וזאת ללא כל הודעה של ביקורופא למנוי.

6.4. במקרה של ביטול ההסכם שבין חברת הביטוח לביקורופא בקשר עם מתן השירותים נשוא כתב שירות זה, תהא ביקורופא רשאית לבטל את מתן השירותים על פי כתב שירות זה מיידית מבלי שתהא מחוייבת ליתן הודעה כלשהי למנוי בקשר לכך.

6.5. במקרה של ביטול כתב השירות יתבטל כתב השירות לגבי כל אחד מבני המשפחה המנויה.

7. **סמכות השיפוט**

בכל מחלוקת שתתגלה בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה יהא מוסמך לדון אך ורק ביהמ"ש המוסמך עניינית לדון במחלוקת במחוז תל-אביב-יפו.

במוקדם או בהתרחש אחד משני האירועים המפורטים להלן:

3.4.1.1. הגעת רופא הסכם לבית המנוי או הפניית החולה למוקד הרפואי הסמוך למקום הימצאו, בכפוף לאמור בסעיפים 3.2.4, 3.2.5, 3.3 ו- 4.3.

3.4.1.2. ביטול הקריאה לקבלת שירות ביקור רופא ע"י הודעת המנוי למוקד השירות.

3.4.2. האחריות בגין איכות שירות ביקור רופא נשוא כתב שירות זה ו/או בגין רשלנות רפואית או אחרת, תחול על רופא ההסכם הרלוונטי בלבד, וביקורופא לא תהא אחראית בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:

3.4.2.1. איכות שירות ביקור רופא נשוא כתב שירות זה.

3.4.2.2. רשלנות רפואית או אחרת ו/או כל נזק או הפסד שייגרם למבוטח ו/או למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם שירות ביקור רופא נשוא כתב שירות זה.

3.4.2.3. הוצאות שהוציא המנוי עבור טיפול, החורג מהשירות המפורט בכתב שירות זה.

3.4.2.4. הוצאות שהוציא המנוי עבור טיפולים או שירותים על ידי רופא אחר שאינו רופא ההסכם.

4. **כללי**

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

4.2. במקרה שהמנוי יבקש לבטל את פנייתו לקבלת איזה מהשירותים נשוא כתב שירות זה, יודיע על כך המנוי למוקד השירות. למען הסר ספק מובהר, כי על המנוי להודיע למוקד השירות על ביטול קריאתו, גם אם מסר על ביטול הקריאה לרופא ההסכם שיצר עמו קשר טלפוני או לנותן איזה משירותי המידע.

4.3. על אף האמור בכתב שירות זה, ביקורופא לא תהא מחוייבת על פי כתב שירות זה במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, מחסור כללי בנותני שירות או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או שאין באפשרות ביקורופא למונעו.

4.4. בכל ענין הקשור בקבלת השירותים על פי כתב שירות זה על המנוי לפנות תחילה למוקד.

4.5. המנוי יודיע למוקד השירות על כל שינוי בכתובתו, במספר הטלפון של ביתו ועל כל שינוי בבני המשפחה המנויה.

5. **השתתפות עצמית**

5.1. שירותי המידע יינתנו ללא כל תשלום של דמי השתתפות עצמית על ידי המנוי לביקורופא.

## כתב שירות - שירותים רפואיים מקוונים באמצעות האינטרנט

- 1. הגדרות**
- 1.1.1.5 **שירות פסיכולוגי - "קו חם"** - סיוע פסיכולוגי מקוון באמצעות האינטרנט בנושאי ילדים, נשים ומשפחה, לרבות גיל ההתבגרות, התמכרויות שונות והמשך לימוד במוסדות חינוך, על ידי פסיכולוג, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.
- 2.1.1.2 את [www.bikurofe.co.il](http://www.bikurofe.co.il) יפעל לקבלת הקריאות לשירותי המידע על פי כתב שירות זה, בדיקת זכאות הפונה לקבל את שירותי המידע והפנית הפונה לקבלת אחד משירותי המידע, המפורטים בסעיפים 2.1.1.1 - 2.1.1.5 לעיל.
- 2.2. היקף שירותי המידע**
- 2.2.1 מובהר במפורש, כי השירותים האמורים בסעיף זה הינם שירותי מידע מקוון באמצעות האינטרנט בלבד, ללא פגישה פנים מול פנים עם נותן השירות, והם יינתנו בהתאם לשיקול דעתו המקצועי של נותן השירות ובכפוף לשיקול דעתו המקצועי של נותן השירות לענין האפשרות ליתן אותם במסגרת מקוונת וללא כל בדיקה של המנוי או פגישת פנים מול פנים. למען הסר ספק מובהר, כי בכל מקרה לא תמנע הפנייה המקוונת אל נותן השירות, והיה ולפי שיקול דעת נותן השירות, לא ניתן ליתן את השירותים ללא בדיקה של המנוי, יודיע זאת לפונה נותן השירות עצמו.
- 2.2.2 מובהר, כי שירותי המידע אינם בגדר שירותי חירום, וכי אין הם באים להחליף התייעצות פנים מול פנים, בכל מקום שהיא דרושה.
- 2.2.3 אתר [www.bikurofe.co.il](http://www.bikurofe.co.il) יופעל לקבלת פניות של מנויים לקבלת שירותי המידע על פי כתב שירות זה במשך 24 שעות ביממה, כל ימות השנה, למעט ערב יום כיפור מהשעה 14:00 ועד שעתיים לאחר תום הצום.
- 2.2.3.1 על אף האמור לעיל, חברת הביטוח ו/או ביקורופא אינן אחראיות לתקלות אשר יביאו לאי זמינות זמנית של האתר מכל סיבה שהיא, בין שמקורן בביקורופא ובין שמקורה בכל גורם אחר, ולכל נזק שייגרם למנוי כתוצאה מתקלה כאמור.
- 2.2.4 שירותי המידע ינתנו בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מ- 60 דקות ממועד קבלת אישור על קליטת פנייתו של המנוי לאתר [www.bikurofe.co.il](http://www.bikurofe.co.il).
- 2.2.5 שירותי המידע ינתנו ללא כל הגבלה של מספר הפניות של המנוי.
- 2.3 כללי**
- 2.3.1 נזקק המנוי לשירותי המידע כאמור בכתב שירות זה, יפנה לאתר האינטרנט [www.bikurofe.co.il](http://www.bikurofe.co.il) וימלא את פרטיו כנדרש בטופס "הזמן ייעוץ" המצוי באתר בנוסח המצורף לכתב שירות זה, או כפי שיעודכן מעת לעת באתר. לאחר מילוי הפרטים יפעל על פי ההוראות המפורטות באתר.
- 2.3.2 אתר [www.bikurofe.co.il](http://www.bikurofe.co.il) יקשר את המנוי לנותן השירות הרלוונטי לאחר שיוודא, כי הפונה הינו אכן בגדר מנוי כהגדרתו לעיל, הזכאי לקבל את שירותי המידע על פי כתב שירות זה.
- 2.3.3 מחויבותה של ביקורופא כלפי המנוי בטיפול בפנייה של מנוי לקבלת שירותי המידע תסתיים במקדם מבין שני האירועים המפורטים להלן:
- 2.3.3.1 קישור המנוי לנותן השירות הרלוונטי.
- 2.3.3.2 ביטול הפנייה לקבלת שירותי המידע על ידי המנוי לאתר [www.bikurofe.co.il](http://www.bikurofe.co.il)
- 1.1.1 **בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצידיים.**
- 1.1.1 **"המבטחת" או "חברת הביטוח"** - מנורה חברה לביטוח בע"מ.
- 1.1.2 **"ביקורופא"** - חברת ביקורופא בע"מ.
- 1.1.3 **"www.bikurofe.co.il"** או **"האתר"** - אתר האינטרנט באמצעותו ניתנים השירותים הרפואיים.
- 1.1.4 **"פוליסת הביטוח"** - פוליסת ביטוח של המבטחת, הכוללת כתב שירות לשירותים רפואיים מיוחדים.
- 1.1.5 **"מבוטח"** - אדם ו/או בן/בת זוגו ו/או ילדיהם עד גיל 21 המתגוררים עמו, אשר שמם נקוב בדף פרטי הביטוח של פוליסת הביטוח.
- 1.1.6 **"המנוי" או "המשפחה המנויה"** - מבוטח הזכאי לקבלת השירותים נשוא כתב שירות זה.
- 1.1.7 **"מידע מקוון באמצעות האינטרנט"** - מידע הנשלח למנוי באמצעות הדואר האלקטרוני בעברית עפ"י כתובת אותה יספק המנוי באתר [www.bikurofe.co.il](http://www.bikurofe.co.il), עפ"י שיקול דעת ביקורופא.
- 1.1.8 **"רופא"** - רופא שהוסמך ואושר ע"י השלטונות בישראל ובעל רישיון מטעם משרד הביטוח לעסוק ברפואה.
- 1.1.9 **"המדד"** - מדד המחירים לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
- 1.1.10 **"מדד הבסיס"** - מדד חודש ספטמבר אשר פורסם ביום 15.10.00.
- 1.1.11 **"חג"** - מועדי ישראל שהינם ימי שבתון.
- 2. שירות מוקד מידע מקוון באמצעות האינטרנט לבריאות המשפחה**
- 2.1 **השירות**
- 2.1.1 **המנוי יהא זכאי לקבל שירותי מידע ושירותים נוספים כמפורט להלן ושירותים אלה בלבד (להלן - "שירותי המידע"):**
- 2.1.1.1 **שירותי מידע ברפואת ילדים** - מתן מידע כללי מקוון באמצעות האינטרנט בתחום רפואת ילדים על ידי רופא בעל תואר מומחה ברפואת ילדים, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.
- 2.1.1.2 **שירותי מידע ברפואת משפחה** - מתן מידע כללי מקוון באמצעות האינטרנט בתחום רפואת משפחה על ידי רופא בעל תואר מומחה ברפואת משפחה, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.
- 2.1.1.3 **שירותי מידע ברפואת נשים** - מתן מידע כללי מקוון באמצעות האינטרנט על מחלות זיהומיות בתחום רפואת נשים, מידע כללי על בדיקות שונות במהלך ההריון, מידע על בריחת סידן מהעצם, וזאת על ידי רופא מומחה ברפואת נשים, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.
- 2.1.1.4 **שירותי מידע תרופתי** - מתן מידע טלפוני כללי על תרופות מותרות ואסורות לשימוש בתקופת ההריון וההנקה, מידע על תופעות לוואי אפשריות של תרופות, מידע על אינטרקציה בין תרופות שונות, וזאת על ידי רופא מומחה ברפואת נשים ו/או פרמקולוג, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על פי כל דין במדינת ישראל.

**נספח 923**

- [www.bikurofe.co.il](http://www.bikurofe.co.il). למען הסר ספק מובהר, כי על המנוי להודיע לאתר [www.bikurofe.co.il](http://www.bikurofe.co.il) על ביטול קריאתו, גם אם מסר על ביטול הקריאה לנותן איזה משירותי המידע.
- 3.4.4 על אף האמור בכתב שירות זה, ביקורופא לא תהא מחוייבת על פי כתב שירות זה במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, מחסור כללי בנותני שירות או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או שאין באפשרות ביקורופא למונעו.
- 3.5 תנאי מוקדם לקבלת השירותים כאמור בכתב זה, הינו חתימת המנוי על כתב וויתור על סודיות רפואית בנוסח המצורף לכתב זה, על פיו מורה המנוי לביקורופא לשלוח מידע רפואי כאמור בכתב זה, באמצעות הדואר האלקטרוני באתר [www.bikurofe.co.il](http://www.bikurofe.co.il), ומוותר על כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כלפי ביקורופא ו/או חברת הביטוח מכל מין וסוג שהם ביחס למסירת המידע האמור בדרכים האמורות לרבות בטיחות העברת המידע ואפשרות קריאת המידע האמור על ידי מי שאינו מורשה לכך באמצעים אלקטרוניים או אחרים.
4. **תקופת תוקפו של כתב השירות**
- 4.1 כתב שירות זה יהיה בתוקף במשך תקופת תוקפו של השירות בפוליסת הביטוח.
- 4.2 בכפוף לאמור בסעיפים 4.3-4.4 להלן, תוקף כתב השירות יהיה 12 חודשים ממועד תחילת תוקפה של פוליסת הביטוח, והוא יחודש אוטומטית לתקופות נוספות של 12 חודשים כל אחת, ללא צורך בהצהרת בריאות, או בדיקה רפואית, יהא מצבו הרפואי של המנוי אשר יהא, אלא אם כן יוחלט על ידי המנוי ו/או חברת הביטוח שלא לחדשו.
- 4.3 הודיעה חברת הביטוח לביקורופא, כי פוליסת הביטוח בוטלה או שהסתיימה תקופת תוקפה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שירות זה, וזאת ללא כל הודעה של ביקורופא למנוי.
- 4.4 במקרה של ביטול ההסכם שבין חברת הביטוח לביקורופא בקשר עם מתן השירותים נשוא כתב שירות זה, תהא ביקורופא רשאית לבטל את מתן השירותים על פי כתב שירות זה מיידית מבלי שתהא מחוייבת ליתן הודעה כלשהי למנוי בקשר לכך.
- 4.5 במקרה של ביטול כתב השירות יתבטל כתב השירות לגבי כל אחד מבני המשפחה המנויה.
5. **סמכות השיפוט**
- בכל מחלוקת שתתגלה בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה יהא מוסמך לדון אך ורק ביהמ"ש המוסמך עניינית לדון במחלוקת במחוז תל-אביב-יפו.

- 2.3.4. האחריות בגין איכות שירותי המידע ו/או בגין רשלנות מקצועית תחול על נותן שירות המידע הרלוונטי בלבד, וביקורופא לא תהא אחראית בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
- 2.3.4.1 איכות שירותי המידע נשוא כתב שירות זה.
- 2.3.4.2 רשלנות מקצועית או אחרת ו/או כל נזק או הפסד שייגרם למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירות נשוא כתב שירות זה.
- 2.3.4.3 הוצאות המנוי לצורך פנייה לאתר [www.bikurofe.co.il](http://www.bikurofe.co.il) (לרבות הוצאות טלפון ותשלום לנותן שירותי האינטרנט).
- 2.3.4.4 הוצאות שהוציא המנוי עבור טיפול החורג משירותי המידע המפורטים בכתב שירות זה.
- 2.3.5 מובהר כי על מנת לקבל איזה מן השירותים עפ"י כתב שירות זה, על הלקוח להצטייד בעצמו ועל חשבונו, בכל האמצעים הנדרשים לשם כך (לרבות מחשב מתאים לצורך גלישה באינטרנט, מודם, קו טלפון, כלים סטנדרטיים המאפשרים גישה לאינטרנט בעברית, ספק שירותים המאפשר גלישה באינטרנט, תוכנה סטנדרטית לטיפול בדואר אלקטרוני בעברית). ביקורופא ו/או חברת הביטוח אינן אחראיות להעמדת כל אמצעי ללקוח הנדרש לצורך קבלת השירותים עפ"י הסכם זה.
- 2.3.6 ביקורופא אינה אחראית לכל כשל שהוא, בין אם טכני ובין אם אחר, בין אם נגרם באשמת ביקורופא ובין בשל כל גורם אחר, אשר מונע מן המנוי גישה לאתר [www.bikurofe.co.il](http://www.bikurofe.co.il), ו/או קבלת דואר אלקטרוני בעברית, ולתוצאותיו.
- 2.3.7 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מובהר, כי נותן שירותי המידע, שיתן בפועל את שירותי המידע, והוא בלבד, יהיה אחראי לכל נזק, אובדן לגוף או לרכוש שייגרם למנוי או לכל אדם אחר תוך כדי ו/או עקב מתן שירותי המידע, אם בשל מעשה ו/או בשל מחדל, אם נזק ישיר ואם נזק עקיף, וכי ביקורופא ו/או חברת הביטוח אינן המעסיקות של נותני שירותי המידע והן לא תהיינה אחראיות כלפי מנוי כלשהו בכל מקרה ובכל עניין.
3. **כללי**
- 3.1 שירותי המידע יינתנו ללא כל תשלום של דמי השתתפות עצמית על ידי המנוי לביקורופא.
- 3.2 הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.
- 3.3 במקרה שהמנוי יבקש לבטל את פנייתו לקבלת איזה מהשירותים נשוא כתב שירות זה, יודיע על כך המנוי לאתר

## כתב הפניה לשירותי רפואה משלימה (אלטרנטיבית)

- 1. הגדרות**
- 1.1 בכתב הפניה זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות הנתונה להם לצידם:
- 1.1.1 "חברת הביטוח" - מנורה חברה לביטוח בע"מ.
- 1.1.2 "ביקורופא" - חברת ביקורופא בע"מ.
- 1.1.3 "פוליסת הביטוח" - פוליסת ביטוח בריאות של חברת הביטוח.
- 1.1.4 "מבוטח" - בעל/ת פוליסת ביטוח תקפה לרבות בתן/ הזוג וילדיהם עד גיל 21 הגרים עמם (להלן - "המשפחה המבוטחת").
- 1.1.5 "נותן השירות" - נותן שירות באחד מתחומי רפואה משלימה המפורטים להלן.
- 1.1.6 "מרפאות הסדר" - מרפאות של נותני השירות, אשר ביקורופא התקשרה עמן בקשר עם מתן השירותים נשוא כתב הפניה זה. רשימת מרפאות ההסדר תעודכן מעת לעת.
- 1.1.7 "המוקד" - מוקד טלפוני ארצי, המופעל בקו טלפון מס' **1 800 22 5006**.
- 1.1.8 "המועד הקובע" - מועד תחילת תקופת הביטוח על פי פוליסת הביטוח, הנקוב בדף פרטי הביטוח.
- 2. השירות**
- 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 השירותים המפורטים להלן על ידי נותן השירות הרלוונטי במרפאת ההסדר, וזאת לפי הפניה של המוקד וכנגד המצאת הפניה האמורה של הרופא המטפל (במקור) למוקד, הכל בהתאם ובכפוף לאמור בכתב הפניה זה.
- 2.2 המבוטח יהא זכאי לקבל שירותי רפואה משלימה כמפורט להלן, ושירותים אלה בלבד (להלן - "השירותים"):
- 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.
- 2.2.8 ביו-פיזיק - טכניקה לטיפול בבעיות רפואיות בעזרת מכשיר אלקטרוני.
- 2.2.9 נטרופתיה - טיפול בגוף בשיטות טבעיות, המתאמות באופן אישי לכל מטופל.
- 2.2.10 שיטת אלכנסדר - שיטה שיקומית המשלבת לימוד הרגלי יציבה ותנועה נכונים.
- 2.2.11 טווינה - טיפול במגע מקומי ומערכתי המשלב מסד' רקמות עמוק.
- 2.2.12 רפואה סינית - גישה המשלבת מספר שיטות סיניות בתוכנית הטיפול ובהן אקופונקטורה, שיאצו, רפלקסולוגיה, טווינה וצמחי מרפא.
- 2.2.13 ייעוץ דיאטטי - התאמה אישית של תוכנית תזונה למבוטח.
- 2.3 הזכות לקבלת השירות על פי כתב הפניה זה הינה אישית, ואין המבוטח רשאי להעבירה לאחר.
- 3. היקף השירות**
- 3.1 במסגרת כתב הפניה זה יהיה המבוטח זכאי להתייעצות אחת עם נותן השירות הרלוונטי, ובעקבותיה לסדרת טיפולים עליה המליץ נותן השירות, במידה והמליץ, הכל לפי שיקול דעתו המקצועי הבלעדי של נותן השירות, ובכפוף לאישור מראש של המוקד בדבר היותו של הפונה בגדר מבוטח, הזכאי לקבל את השירותים 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 שירות בתחום אחד מתחומי השירותים המפורטים לעיל ובין אם מדובר בטיפול משולב של נותני שירות 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 **השירות לא ינתן בהתייחס לבעיות התמכרות כלשהן ו/או גמילה מהרגלים (עישון, סמים, אלכוהול וכיו"ב).**
- 3.5 **השירות לא ינתן בהתייחס לנושא הרזיה או בעיות השמנת יתר אלא אם ניתנה המלצה מפורשת בכתב לכך על ידי הרופא המטפל במבוטח, הקובעת כי קבלת השירות הינה צורך רפואי ברור.**
- 3.6 **השירות אינו כולל הוצאות של המבוטח בגין רכישת תרופות, צמחי מרפא וחומרים אחרים שהומלצו על ידי נותן השירות לצורך הטיפול.**
- 4. כללי**
- 4.1 נזקק המבוטח לשירות כאמור בכתב שירות 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 השירות הרלוונטי.
- 4.2 המבוטח יהיה זכאי לבחור את מרפאת ההסדר בה יקבל את השירות מתוך רשימת מרפאות ההסדר כפי שתהיה בתוקף במועד פנייתו.
- 4.3 השירות על פי כתב שירות זה ינתן בשעות הפעילות הרגילות של מרפאות ההסדר ולפי לוח העבודה של מרפאות ההסדר. פגישת הייעוץ הראשונה תתואם על ידי המוקד. המועד המדוייק של יתרת סידרת הטיפולים יתואם ישירות בין המבוטח לבין מרפאת ההסדר בה נערכה פגישת הייעוץ.
- 4.4 השירות ינתן כנגד הצגת תעודה מזהה לנותן השירות. במקרה והפונה לקבלת השירות אינו בעל פוליסת הביטוח עצמו, יציג הפונה תעודה מזהה המעידה על קירבתו לבעל פוליסת הביטוח.
- 4.5 השירות ינתן במרפאת הסדר על פי הפנית המוקד כאמור לעיל, כאשר על המבוטח יהיה להגיע למרפאת ההסדר בעצמו ועל חשבונו.
- 4.6 עם תום מתן השירות יתחום המבוטח על ספח ביקורת לפיו הוא מאשר, כי נותן השירות נתן את השירות.
- 4.7 במקרה שהמבוטח יבקש לבטל את פנייתו לקבלת השירות, 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.

- 5. השתתפות עצמית**
- 5.1. המבוטח ישלם ישירות לנותן השירות, שבצע את השירות בפועל, דמי השתתפות עצמית בסכום השווה ל - 20% (עשרים אחוזים) ממחיר השירות שניתן לו על פי מחירון מרפאת ההסדר ללקוחות פרטיים כפי שיהיה בתוקף במועד מתן השירות.
- 5.2. במקרה של אי תשלום דמי ההשתתפות העצמית על ידי המבוטח, תהא ביקורופא זכאית להפסיק ליתן את השירות למבוטח לאחר שנתנה למבוטח הודעה בכתב על כך.
- 5.3. במקרים חריגים בהם אישרה ביקורופא קבלת שירות שלא במסגרת מרפאת הסדר כאמור בסעיף 4.13, ישלם המבוטח ישירות למרפאת שנתנה בפועל את השירות 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).
- 6. תקופת תוקפו של כתב הפניה**
- 6.1. הזכאות לקבלת שירות על פי כתב הפניה זה תחל לאחר תום 90 (תשעים) ימים מהמועד הקובע.
- 6.2. כתב הפניה זה יהיה בתוקף במשך תקופת תוקפה של פוליסת הביטוח וכל עוד המבוטח ישלם את הפרמיה הנוספת בגין הזכות לקבלת 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. במקרה של ביטול ההסכם שבין חברת הביטוח לביקורופא בקשר עם מתן השירותים נשוא כתב הפניה זה, תהא ביקורופא רשאית לבטל את מתן השירותים על פי כתב שירות זה מיידית מבלי שתהא מחוייבת ליתן הודעה כלשהי למבוטח בקשר לכך.
- 6.5. 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 השירות לפני תום תקופת תוקפו, אך טרם קיבל את השירות 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 השירות.
- 7. סמכות השיפוט**
- בכל מחלוקת שתתגלה בין הצדדים בקשר עם כתב הפניה זה יהא מוסמך לדון אך ורק ביהמ"ש המוסמך עניינית לדון במחלוקת במחוז תל-אביב-יפו.
- 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 שירות 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 השירות תסתיים במוקדם מבין שני האירועים המפורטים להלן:
- 4.9.1. הפניית המבוטח למרפאת הסדר.
- 4.9.2. ביטול הפנייה לקבלת השירות ע"י הודעת המבוטח למוקד.
- 4.10. האחריות בגין איכות השירות ו/או בגין רשלנות מקצועית תחול על נותן השירות הרלוונטי בלבד וביקורופא לא תהא אחראית בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
- 4.10.1. איכות הטיפול נשוא כתב שירות זה.
- 4.10.2. רשלנות מקצועית או אחרת ו/או כל נזק או הפסד שייגרם למבוטח ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירות נשוא כתב שירות זה.
- 4.10.3. הוצאות שהוציא המבוטח עבור טיפול, החורג מהשירות המפורט בכתב הפניה זה.
- 4.11. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מובהר, כי נותן השירות שיתן בפועל את השירות, והוא בלבד, יהיה אחראי לכל נזק, אובדן לגוף או לרכוש שייגרם למבוטח או לכל אדם אחר תוך כדי ו/או עקב מתן השירות, אם בשל מעשה ו/או בשל מחדל, אם נזק ישיר ואם נזק עקיף, וכי ביקורופא ו/או חברת הביטוח אינן המעסיקות של נותני השירות 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 השירות במרפאה שאינה נכללת במרפאות ההסדר, ואולם מובהר בזאת כי:
- 4.12.1. האחריות לתיאום ולביצוע הטיפולים יהיו על המבוטח בלבד.
- 4.12.2. מבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף זה לעיל, ביקורופא ו/או חברת הביטוח לא תהיינה אחראיות בכל צורה שהיא כלפי המבוטח למעשה, מחדל או נזק כתוצאה מפנייתו למרפאה שאינה מרפאת הסדר.
- 4.12.3. המבוטח ישלם ישירות לנותן השירות בפועל את מלוא הסכום שיקבע ביניהם.
- 4.12.4. המבוטח יהא זכאי לקבל מביקורופא החזר חלקי בהתאם ובכפוף לאמור בסעיף 5.2 להלן.
- 4.13. בכל ענין הקשור בקבלת השירותים על פי כתב הפניה זה על המבוטח לפנות תחילה למוקד.

## כתב שירות - שירותי בדיקה תקופתית

- 1. הגדרות**
- בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצידם.
- 1.1.1 **"פוליסת הביטוח"** - פוליסת ביטוח שהוצאה על ידי מנורה חברה לביטוח בע"מ (להלן - **"המבטחת"**), ואשר על פי החלטת המבטחת, המבוטח על פיה, המחזיק בכתב שירות זה, זכאי לקבל את השירותים על פי כתב שירות זה.
- 1.1.2 **"מבוטח"** - בעל פוליסת ביטוח תקפה.
- 1.1.3 **"המנוי" או "המשפחה המנויה"** - המבוטח, בת/בן זוגו של המבוטח וילדיהם עד גיל 21 הגרים עמו, בכפוף לסעיף 3.4 להלן.
- 1.1.4 **"ביקורופא"** - חברת ביקורופא בע"מ.
- 1.1.5 **"רופא"** - רופא שהוסמך ואושר ע"י השלטונות בישראל ובעל רישיון מטעם משרד הבריאות לעסוק ברפואה.
- 1.1.6 **"רופא הסכם" או "מבצע השירות"** - רופא אשר התקשר עם ביקורופא בהסכם למתן טיפול למנוייה.
- 1.1.7 **"מוקד השירות"** - מוקד טלפוני ארצי בקו ירוק מס' **1-800-22-5006** (רב קווי), המאפשר שיחת טלפון בחינם.
- 1.1.8 **"המדד"** - מדד המחירים לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
- 1.1.9 **"חג"** - מועדי ישראל שהינם ימי שבתון.
- 1.1.10 **"מדד הבסיס"** - מדד חודש ספטמבר 2000 אשר פורסם ביום 15.10.00.
- 2. השירות**
- 2.1.1 המנוי יהא זכאי לקבל שירותי בדיקה תקופתית כמפורט בסעיף 2.2 להלן ע"י אחד מרופאי ההסכם. השירות יינתן בביתו של המבוטח או שהמנוי שביקש את שירותי הבדיקה התקופתית יופנה לקבלתם לאחד ממוקדי השירות הרפואי המופעלים על ידי ביקורופא, הנמצא בסמוך למקום הימצאו (להלן - **"המוקד הרפואי"**), וזאת ללא כל תוספת מחיר לדמי ההשתתפות העצמית האמורים להלן, הכל לפי בחירת המנוי (ובכפוף לשעות הפעילות של המוקדים הרפואיים כאמור להלן).
- המוקדים הרפואיים יופעלו בין השעות 20:00 עד 24:00 ובשבתות וחגים גם בין השעות 10:00 עד 14:00.
- 2.2.2 המנוי יהא זכאי לקבל שירותי בדיקה תקופתית כמפורט להלן:
- 2.2.1 מסירת אנמנזה רפואית (הסיפור הרפואי) מהמנוי לרופא ההסכם.
- 2.2.2 בדיקה גופנית של המנוי על ידי רופא ההסכם הכוללת: מדידת דופק, מדידת לחץ דם, מדידת גובה, מדידת משקל, מדידת השמנה (ביחידות BMI), בדיקת המראה הכללי, התרשמות כללית של הרופא מבדיקה חיצונית בלבד.
- 2.2.3 בדיקת א.ג.ג (עם תדפיס).
- 2.2.4 בדיקות מעבדה המפורטות להלן:
- 2.2.4.1 ספירת דם לפי 8 פרמטרים.
- 2.2.4.2 דיפרנציאל לפי 5 פרמטרים.
- 2.2.4.3 שתן כללית לפי 20 פרמטרים.
- 2.2.5 מתן דו"ח מסכם.
- 2.3 הזכות לקבלת שירות רפואי עפ"י כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.
- 3. כללי**
- 3.1 שירותי הבדיקה התקופתית על פי כתב שירות זה ינתנו פעם אחת בכל שנת ביטוח על פי פוליסת הביטוח. מובהר, כי כל המנויים מכוחו של המבוטח יהיו זכאים לשירותים האמורים אחת לשנת ביטוח, ובלבד שכל המנויים יהיו נוכחים בביקור אחד של רופא ההסכם. לא היו כל המנויים נוכחים באותו ביקור של רופא ההסכם, תפקע זכותם לקבלת שירותי הבדיקה התקופתית באותה שנת ביטוח.
- 3.2 ביקש המנוי לקבל את שירותי הבדיקה התקופתית כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות לפי מספר הטלפון המצויין לעיל, יזדהה בשמו, כתובתו, שם המבוטח מכוחו הוא מנוי ומס' הטלפון של בית המגורים של המבוטח (המהווה את מספר המנוי של המשפחה המנויה אצל ביקורופא).
- 3.3 שירותי הבדיקה התקופתית ינתנו במועד שיתואם עם המנוי.
- 3.4 **שירותי הבדיקה התקופתית לא ינתנו לילדים מתחת לגיל 14.**
- 3.5 מובהר בזאת במפורש, כי הדו"ח המסכם יציין אך ורק, האם נמצאו או לא נמצאו ממצאים פתולוגיים בזמן הבדיקה בלבד, וכי אין בו כדי להעיד שהאדם בריא, או כדי להחליף בדיקה אצל רופא במקום שהמנוי מתלונן על מיוחשים כלשהם.
- 3.6 מובהר בזאת במפורש, כי שירותי הבדיקה התקופתית אינם כוללים איבחון ו/או גילוי מחלות תורשתיות ו/או מחלות שבאופן סביר לא ניתן לגלותן במסגרת הבדיקות המפורטות בסעיף 2.2 לעיל.
- 3.7 השירות ינתן כנגד הצגת תעודת זהה.
- 3.8 השירותים ניתנים בכל מקום ישוב בישראל למעט יהודה, שומרון וחבל עזה, אך לרבות מעלה אדומים. ברמת הגולן השירות הרפואי ינתן בקצרין או בכל מקום ישוב אחר באזור, כאשר המנוי הנזקק לשירותי הבדיקה התקופתית יצטרך להגיע בכוחות עצמו ועל חשבונו אל רופא ההסכם לפי כתובת שתמסר לו על ידי מוקד השירות.
- 3.9 עם תום הביקור יחתום המנוי או בן משפחתו, על ספח ביקורת לפיו הוא מאשר, כי רופא ההסכם ביצע את הבדיקה התקופתית.
- 3.10 במקרה שהמנוי יבקש לבטל את קריאתו לקבלת שירותי הבדיקה התקופתית, יודיע על כך המנוי למוקד השירות לפחות 24 שעות מראש. לא הודיע המנוי על ביטול קריאתו לפחות 24 שעות מראש, יחוייב המנוי בדמי ההשתתפות העצמית כאמור בסעיף 5 להלן. למען הסר ספק מובהר, כי על המנוי להודיע למוקד השירות על ביטול קריאתו, גם אם מסר על ביטול הקריאה לרופא ההסכם שיצר עמו קשר טלפוני.
- 3.11 על אף האמור בכתב שירות זה, ביקורופא לא תהא מחוייבת ליתן את השירות במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, מחסור כללי זמני ברופאים באזור הרלוונטי ו/או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או שאין באפשרות ביקורופא למונעו.
- 4. תקופת תוקפו של כתב השירות**
- כתב שירות זה יכנס לתוקפו במועד שהמבטחת תודיע לביקורופא, כי המבוטח זכאי לקבלת השירות על פיו, והוא יהיה בתוקף במשך תקופת תוקפה של פוליסת הביטוח על פיה מבוטח המבוטח, או עד תום 12 חודשים ממועד סיום ההסכם שבין המבטחת לביקורופא בקשר עם השירות נשוא כתב שירות זה, לפי המועד המוקדם מביניהם, ובלבד שהמבטחת שילמה לביקורופא את הסכומים המגיעים לה בגין המבוטח על פי ההסכם האמור.
- 5. השתתפות עצמית**
- המבוטח ישלם ישירות לרופא ההסכם, שביצע את שירותי הבדיקה התקופתית, דמי השתתפות עצמית בסך של 88 ש"ח בגין כל מנוי שניתנו לו השירותים במסגרת אותו ביקור, וזאת בדרך של חיוב כרטיס האשראי של המבוטח. (מע"מ בשיעור 18% כלול במחירים דלעיל. במידה ויחול שינוי בשיעור המע"מ יעודכנו סכומים אלה בהתאם). במקרה של אי תשלום דמי ההשתתפות העצמית על ידי המנוי, תהא ביקורופא רשאית להפסיק ליתן את השירותים למשפחה המנויה לאחר שנתנה למנוי הודעה בכתב על כך.
- הסכומים הנ"ל צמודים למדד ממדד הבסיס ואולם הוא יעודכן



אחת ל- 12 חודשים בלבד ולראשונה ב- 1.1.2002.

- 6. ביטול כתב השירות**  
במקרה של ביטול כתב השירות יתבטל כתב השירות לגבי כל אחד מבני המשפחה המנויה מכוחו של המבוטח.
- 7. אחריות**
- 7.1 מחויבותה של ביקורופא כלפי המנוי בטיפול בקריאה של מנוי לקבלת שירותי הבדיקה התקופתית תסתיים במוקדם או בהתרחש אחד משני האירועים המפורטים להלן:
- 7.1.1 הגעת רופא הסכם לבית המנוי בכפוף לאמור בסעיפים 3.4 ו- 3.8 לעיל.
- 7.1.2 ביטול הקריאה לקבלת שירותי הבדיקה התקופתית ע"י הודעת המנוי למוקד השירות.
- 7.2 האחריות בגין איכות שירותי הבדיקה התקופתית נשוא כתב שירות זה ו/או בגין רשלנות רפואית או אחרת, תחול על רופא הסכם הרלוונטי ועל המעבדה בלבד לפי הענין, וביקורופא ו/או המבטחת לא יהיו אחראיות בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
- 7.2.1 איכות שירותי הבדיקה התקופתית נשוא כתב שירות זה.
- 7.2.2 רשלנות רפואית או אחרת ו/או כל נזק או הפסד שייגרם למבוטח ו/או למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם שירותי הבדיקה התקופתית נשוא כתב שירות זה.
- 7.2.3 הוצאות שהוציא המנוי עבור טיפול, החורג מהשירות המפורט בכתב שירות זה.
- 7.2.4 הוצאות שהוציא המנוי עבור טיפולים או שירותים על ידי רופא אחר שאינו רופא הסכם.
- 7.3 בכל מקרה לא תהא אחריות לאי תקינות תוצאות א.ק.ג עקב שיבושים הנובעים ממכשירים חשמליים, הנמצאים באיזור בדיקה.
- 8. סמכות השיפוט**  
בכל מחלוקת שתתגלע בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה יהא מוסמך לדון אך ורק ביהמ"ש המוסמך עניינית לדון במחלוקת במחוז תל-אביב-יפו.