

## כתב שירות – סיוע וייעוץ פסיכולוגי

3. כללי
  1. המבוטח עפ"י הגדרת הזכאות, המבקש לקבל את השירות נשוא כתב שירות זה זכאי לפנות טלפונית בענין זה למוקד השירות לפי מספר הטלפון המצוין לעיל, להזדהות בשמו, כתובתו ומספרי הטלפון בהם ניתן ליצור עמו קשר.
  2. מוקד השירות יוודא, כי הפונה הינו אכן מבוטח, הזכאי לקבל את השירותים על פי כתב שירות זה.
  3. הייעוץ הטלפוני יינתן במשך 24 שעות ביממה, כל ימות השנה, למעט ערב יום כיפור מהשעה 14:00 ועד שעתיים לאחר תום הצום, וזאת בתוך 4 שעות לכל היותר מרגע קבלת הפניה במוקד, אלא אם המבוטח ביקש שהשיחה תיערך במועד מאוחר יותר.
  4. פגישות הייעוץ האישי תערכנה עם מטפל אשר זהותו תקבע על ידי מ.י.ת.ר ובהתאם לתחום המקצועי המתאים לטיפול בבעיה, הכל לפי שיקול דעתה המלא והבלעדי של מ.י.ת.ר. מובהר, כי המטפל שנתן את הייעוץ הטלפוני למבוטח, לא יבצע בהכרח את פגישות הייעוץ עם המבוטח, ואולם הוא יהיה זה שימסור למבוטח, את שם המטפל שיבצע את פגישות הייעוץ (להלן - "המטפל בפועל") ואת מספר הטלפון שלו, בין במסגרת שיחת הייעוץ הטלפוני ובין במועד מאוחר יותר.
  5. על המבוטח לפנות טלפונית בעצמו אל המטפל בפועל על מנת לתאם עמו מועד לפגישת הייעוץ הראשונה והפגישות שתבואנה אחריה.
  6. פגישות הייעוץ יערכו במועד שיתואם ישירות בין המבוטח לבין המטפל בפועל כאמור לעיל.
  - במקרים דחופים, על פי שיקול דעתו המקצועי המלא והבלעדי של המטפל בפועל, תיערך פגישת הייעוץ הראשונה בתוך שני ימי עבודה ממועד הפנייה של המבוטח למטפל בפועל, אלא אם המבוטח יבקש שתיערך במועד מאוחר יותר. במקרים אחרים, תיערך פגישת הייעוץ הראשונה בתוך שבוע ימים ממועד הפנייה של המבוטח אל המטפל בפועל.
  7. פגישות הייעוץ יערכו בימי עבודה ובשעות העבודה המקובלות אצל המטפל בפועל.
  8. פגישות הייעוץ יינתנו כנגד הצגת תעודה מזהה במועד פגישת הייעוץ הראשונה.
  9. פגישות הייעוץ תערכנה בקליניקות של המטפל בפועל, כאשר המבוטח הנזקק לשירות יצטרך להגיע בכוחות עצמו ועל חשבונו אל המטפל בפועל. השירות אינו כולל פגישות ייעוץ בבית המבוטח.
  10. אין כל הגבלה של מספר הפניות לקבלת ייעוץ טלפוני.
4. תקופת תוקפו של כתב השירות
  1. המבוטח רשאי לסיים את תקופת תוקפו של כתב שירות זה בהודעה על כך לכלל המבוטחים בכתב 90 יום מראש. במקרה זה תוזל הפרמיה בגין פוליסת הביטוח בהתאם.
  2. הודיע המבוטח למ.י.ת.ר כי הפוליסה בוטלה ו/או הסתיימה תקופת תוקפה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שירות זה, וזאת ללא כל הודעה של מ.י.ת.ר למטפל.
  3. במקרה של ביטול ו/או סיום ההסכם שבין המבוטח למ.י.ת.ר בקשר למתן השירות נשוא כתב שירות זה למבוטחי המבוטח, תהא מ.י.ת.ר מחוייבת להבטיח את מתן השירות עפ"י כתב שירות זה עד לסיום תקופת הביטוח של הפוליסה, ובתנאי שדמי המנוי שולמו ע"י המבוטח במלואם.
5. דמי טיפול
  1. הייעוץ הטלפוני יינתן ללא כל תשלום.
  2. המבוטח ישלם ישירות למטפל בפועל בגין כל פגישת ייעוץ סכומים כמפורט להלן:
    1. עבור שלוש פגישות ראשונות: 90 ש"ח לפגישה.
    2. עבור שלוש פגישות ייעוץ נוספות: 130 ש"ח לפגישה.
    3. עבור שש פגישות ייעוץ נוספות: 150 ש"ח לפגישה.
    4. עבור כל פגישת ייעוץ נוספת: 220 ש"ח לפגישה.
    5. תוספת עבור ייעוץ פסיכיאטרי: 120 ש"ח לפגישה.

1. הגדרות
  - 1.1. 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").
    - 1.1.2. "מבוטח" - המבוטח על פי פוליסת ביטוח תקפה.
    - 1.1.3. "מ.י.ת.ר" - חברת מ.י.ת.ר מערך ייעוץ ותמיכה פסיכולוגי רב תחומי בע"מ.
    - 1.1.4. "מטפל" - פסיכולוג קליני, עובד סוציאלי או פסיכיאטר, הרשאי על פי דין ליתן את השירות הרלוונטי למבוטח, ואשר מ.י.ת.ר התקשרה עמו להסכם בקשר למתן שירות למנויה.
    - 1.1.5. "מוקד השירות" - מוקד טלפוני ארצי של מיתר בקו מס' 1700-700-404.
    - 1.1.6. "המדד" - מדד המחירים לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
    - 1.1.7. "מדד הבסיס" - מדד חודש אפריל 2001 אשר פורסם ביום 15.5.01.
2. השירות
  1. המבוטח יהיה זכאי לקבל שירותים כמפורט בסעיף 2.2 להלן ע"י אחד מהמטפלים.
    - 2.2.1. המבוטח יהיה זכאי לייעוץ וסיוע פסיכולוגי בתחומים כמפורט להלן:
      - 2.2.1.1. טיפול בהשלכות רגשיות של לקויות למידה, אצל ילדים שאובחנו סובלים מכך.
      - 2.2.1.2. טיפול בקשיים על רקע חברתי.
      - 2.2.1.3. טיפול בבעיות של דמיון גוף וערך עצמי.
      - 2.2.1.4. טיפול בתת השגיות בלימודים על רקע רגשי.
      - 2.2.1.5. טיפול בבעיות התנהגות על רקע רגשי.
      - 2.2.1.6. טיפול במצבי משבר.
      - 2.2.1.7. טיפול בחרדת בחינות.
      - 2.2.1.8. טיפול בהתמודדות עם מוות במשפחה.
      - 2.2.1.9. טיפול בהתמודדות עם מחלות ומוגבלויות פיסיות.
      - 2.2.1.10. טיפול בהפרעות אכילה (אנורקסיה ובולמיה).
      - 2.2.1.11. טיפול בבעיות הקשורות ליחסי הורים - ילדים.
      - 2.2.1.12. טיפול בבעיות רגשיות של מתבגרים ונוער.
      - 2.2.1.13. תמיכה פסיכולוגית בעקבות גירושין.
      - 2.2.1.14. עזרה בהתמודדות הרגשית עם בעיות של התמכרות לסמים ואלכוהול.
  - 2.2.2. מבוגרים
    - 2.2.2.1. התמודדות עם מוות במשפחה.
    - 2.2.2.2. התמודדות עם מחלות כרוניות, מצבים סעדיים, מחלות חשוכות מרפא אצל המבוטח או בן משפחה.
    - 2.2.2.3. התמודדות עם ניתוחים ומחלות הכרוכות באשפוז בבי"ח.
    - 2.2.2.4. התמודדות עם פיטורין/משבר עסקים.
    - 2.2.2.5. התמודדות עם חרדה.
    - 2.2.2.6. התמודדות עם דיכאון.
    - 2.2.2.7. התמודדות עם שחיקה/מתח בעבודה.
    - 2.2.2.8. התמודדות עם קשיים בזוגיות.
    - 2.2.2.9. התמודדות עם גירושין.
    - 2.2.2.10. התמודדות עם מתחים בבית.
    - 2.2.2.11. עזרה בשאלות של הורות.
3. כל הטיפולים להם זכאי המבוטח על פי כתב שירות זה הינם מסוג הטיפולים הנעשים ברגיל בקליניקות פרטיות, ללא צורך באשפוז, טיפול במעון יום או כל התערבות מוסדית.
  - 2.3. המבוטח יהא זכאי לייעוץ טלפוני ממטפל בתחומים המפורטים לעיל (להלן - "הייעוץ הטלפוני"), וכן לפגישות ייעוץ פנים מול פנים עם מטפל בתחומים הנ"ל (להלן - "פגישות הייעוץ"), הכל כאמור בכתב שירות זה.
  - 2.4. הזכות לקבלת השירות עפ"י כתב שירות זה הינה אישית של המבוטח ובני משפחה - בן זוג וילדים עד גיל 18, ואין המבוטח רשאי להעבירה לאחר.

## נספח 949

1. לתחילת הטיפול, אלא אם נמסר למטפל בפועל אישור בכתב של הרופא הקובע את הטיפול הדרוש.
2. 6. הייעוץ הטלפוני יינתן בכפוף לשיקול דעתו המקצועי המלא והבלעדי של המטפל לעניין האפשרות ליתן אותו במסגרת שיחה טלפונית וללא פגישת ייעוץ.
3. 6. השרות על פי כתב שרות זה אינו כולל מתן חוות דעת מקצועית לצרכים משפטיים.
4. 6. על אף האמור בכתב שרות זה, מ.י.ת.ר לא תהא מחויבת ליתן את השרות במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, מחסור כללי במטפלים באזור הרלוונטי ו/או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או שאין באפשרות מ.י.ת.ר למונעו.

### אחריות

1. 7. במערכת היחסים שבין המטופל לחברה, האחריות בגין מתן השירות או בגין אי נתינתו ו/או בגין רשלנות מקצועית או אחרת של נותן השירות תחול על מ.י.ת.ר (בכפוף לאמור בסעיף 7.2 להלן) עפ"י כל דין, ובכל מקרה לא תחול על המבטח.
2. 7. אחריותה של מ.י.ת.ר הינה עד ובגדר חבונה החוקית על פי כל דין.
3. 7. מ.י.ת.ר מקבלת על עצמה את האחריות כלפי המטופל למתן השירות, ולשם כך תהא אחראית לקיום המערך הארגוני במדינת ישראל הדרוש למתן השירות, לרבות העסקת נותן השירות, ולקיום יתר התחייבויותיה כאמור בכתב השרות.

3. 5. הסכומים האמורים כוללים מע"מ בשיעור 17%. במידה וישונה שיעור המע"מ יעודכנו סכומים אלה בהתאם. הסכומים האמורים ישולמו למטפל בפועל כנגד חשבונית מס של המטפל בפועל.
4. 5. במקרה של אי תשלום דמי הטיפול על ידי המבוטח, לפי הענין, תהא מ.י.ת.ר רשאית להפסיק ליתן את השרותים למבוטח לאחר שנתנה למבוטח הודעה בכתב על כך.
5. 5. הסכומים הנ"ל צמודים למדד ממדד הבסיס ואולם הם יעודכנו אחת ל-3 (שלושה) חודשים בלבד ולראשונה ב-1.11.01.

### הגבלות וחריגים

1. 6. השרות על פי כתב שרות זה לא יינתן במקרה שלפי שיקול דעתו המקצועי המלא והבלעדי של המטפל בפועל, טיפול יעיל בבעיה מצריך אשפוז, טיפול במעון יום, התערבות של מרפאה או טיפול משולב של מספר אנשי צוות.
2. 6. השרות על פי כתב שרות זה לא יינתן במקרים שעל פי שיקול דעתו המקצועי המלא והבלעדי של המטפל בפועל הינם מקרים של אוטיזם, פיגור שכלי, מצבים פסיכויים כרוניים, הפרעות נוירולוגיות של התפתחות, שימוש והתמכרות לסמים ועבריינות.
3. 6. למבוטח הזכות לבקש להחליף את המטפל בפועל, ובמקרה זה מ.י.ת.ר תעשה כמיטב יכולתה על מנת להפנות את המבוטח למטפל אחר מתוך המערך של מ.י.ת.ר.
4. 6. למטפל בפועל שיקול הדעת המקצועי המלא והבלעדי להפנות את המבוטח למטפל אחר במערך של מ.י.ת.ר.
5. 6. השרות לא יינתן במקום שלפי שיקול דעתו המקצועי המלא והבלעדי של המטפל בפועל, קיים רקע אורגני לסבלו של המבוטח או חשד לרקע אורגני, המצריך על פי הוראות כל דין בדיקה של רופא בסמוך