

## כתב שירות מדיקל 360 פלוס +

תמורת תשלום דמי מנוי כאמור בכתב שירות זה, יהיה זכאי המנוי לשירותים על בסיס חודשי המפורטים להלן בכפוף לתנאים ולהוראות, כמפורט להלן:

### 1. הגדרות:

בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצד:

**"המנוי"** אדם ו/או בן או בת זוגו ו/או ילדיהם עד גיל 21, אשר שמם נקוב כמנויים על כתב שירות זה ובתנאי שתשלום דמי המנוי (כהגדרתם להלן) בגינם משולם כסדרו.

**"דף כתב השירות"** כתב שירות זה הכולל בין היתר את פרטי המנויים, גבולות אחריות ופרטים נוספים הנוגעים לשירות.

**"דמי המנוי"** סכום אותו מחויב המנוי לשלם לחברת בריאות ישיר שירותי רפואה בע"מ (להלן: **"בריאות ישיר"** או **"החברה"**) מדי חודש, בגין כל מנוי, כתנאי לקבלת השירותים באותו חודש על פי כתב שירות זה. מובהר כי דמי המנוי עשויים להתעדכן מעת לעת כמפורט בסעיף 9 של דף כתב שירות זה. המנוי יקבל לידיעתו את דמי המנוי המעודכנים במועד התקשרותו עם החברה בגילוי נאות אשר יצורף לדף כתב השירות.

**"הספק"** בית החולים הרצליה מדיקל סנטר ו/או בריאות ישיר ו/או נותן שירות אחר שמונה על ידי החברה למתן השירותים על פי כתב שירות זה.

**"מוקד טלפוני"** מוקד שירות טלפוני שתפעיל החברה עבור המנויים, באמצעותו יענו פניות המנויים אשר ייוספו בהתאם לצורך לנותני השירות כהגדרתם להלן לשם קבלת השירותים על פי כתב שירות זה.

מספר הטלפון של המוקד הטלפוני הוא: **072-224-8888**.

שעות פעילות המוקד הטלפוני הן: 08:30 - 16:00, בימים א'-ה', שאינם ימי חג או ערב חג או שבתון. לאחר שעות אלה ניתן יהיה להשאיר הודעה באמצעות מענה קולי או דרך אתר האינטרנט בכתובת: <http://www.byashir.co.il>.

על כל שינוי במספר הטלפון של המוקד הטלפוני תימסר הודעה למנויים בכתב או באמצעות מענה קולי במספר הטלפון הקודם של המוקד הטלפוני שיודיע על מספר הטלפון החדש.

**"מרפאות הסדר"** מרפאות עמן התקשר הספק בקשר עם מתן השירותים המפורטים בכתב שירות זה.

**"אחות"** אחות או אח בעלי תעודת הסמכה של משרד הבריאות ואשר הספק ו/או החברה התקשרו עמם בהסכם למתן השירותים המפורטים בכתב שירות זה.

**"רופא"** רופאה או רופא שהוסמכו על ידי השלטונות המוסמכים בישראל כמומחים בתחום רפואי מסוים ושםם כלול ברשימת הרופאים לפי תקנה 34 לתקנות הרופאים התשל"ג-1973.

- "רופאי הסכס"**  
רופאים עמם התקשרה החברה ו/או והספק בקשר עם מתן השירותים המפורטים בכתב שירות זה.
- "ממין ראשי"**  
אחראי על אישור זכאות המנוי לשירות על פי מצבים רפואיים, כמפורט בכתב שירות זה.
- "רופא ממין"**  
רופא בעל תואר מומחה ברפואה פנימית או ברפואת משפחה או ברפואת ילדים או בתחום התמחות כירורגית או גניקולוגיה.
- "תיאום רפואי"**  
מתאם/ת השירות המקיים/ת את התקשורת השוטפת עם המנוי בכל הקשור לשירות, כמפורט בכתב שירות זה.
- "מצב רפואי"**  
מערכת נסיבות רפואיות הקיימת בגוף המנוי, עקב מחלה.
- "מקרה רפואי"**  
מצב רפואי המתואר בכתב שירות זה אשר קיומו מקנה למנוי זכות למימוש השירות כמתואר ומפורט בכתב שירות זה.
- "ליווי רפואי"**  
בדיקת שלמות תהליך הטיפול הרפואי למנוי.
- "אבחנה"**  
אבחנה של רופא המתייחסת למצב רפואי מסוים, המוסקת לאחר לקיחת אנמנזה (פרטים שמוסר המנוי על מצבו הרפואי), היסטוריה רפואית, בדיקה רפואית, ובדיקות נוספות במידת הצורך.
- "תקופת שירות"**  
לאחר תום תקופת האכשרה כהגדרתה להלן, שירות על בסיס חודשי עבור אותו החודש בו שולמו דמי המנוי ועד 90 יום רצופים מיום פתיחת קריאה של שירות ותשלום דמי ההשתתפות העצמית כמפורט בפרקי השירות השונים.
- "מכוני הסדר"**  
מכונים עימם התקשר הספק ו/או החברה בקשר עם מתן השירותים המפורטים בכתב שירות זה.
- "נותן שירות שבהסכם"**  
מרפאות הסדר, מכוני הסדר ורופאים, מטפל אחד או יותר, אשר עבר הכשרה לעסוק בתחום הטיפול שבו הוא משמש כהגדרתם לעיל, ואשר הספק קשור עמו בהסכם תקף במועד פניית המנוי למוקד השירות לצורך קבלת השירות.
- "רופא מומחה"**  
רופא שהוסמך לעבוד בישראל כרופא מומחה בתחום רפואי מסוים בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, ששמו כלול ברשימת הרופאים לפי תקנה 34 לתקנות הרופאים, התשל"ג-1973 ושתחום מומחיותו רלוונטי למתן שירותים על פי כתב שירות זה.
- "רופא מומחה בהסכם"**  
רופא מומחה שהספק קשור עמו בהסכם תקף במועד פניית המנוי למוקד השרות לצורך קבלת השירות.
- "רופא מומחה אחר"**  
רופא מומחה שאינו רופא מומחה שבהסכם.
- "השתתפות עצמית"**  
סכומים בהם מחויב המנוי לשאת בעצמו כתנאי לקבלת השירותים המפורטים בכתב שירות זה, כמפורט בפרקי השירות השונים. ההשתתפות העצמית תשולם על ידי המנוי ישירות לחברה ו/או לספק ו/או לנותן השירות לפי קביעת החברה.
- "תקופת אכשרה"**  
תקופת זמן רצופה, המתחילה לגבי כל מנוי מיום תחילת תשלום דמי המנוי

ותסתיים בתום 90 יום.

תקופת האכשרה תחול לגבי כל מנוי פעם אחת בתקופת זמן רציפה, ותחל שוב בכל פעם שהמנוי יצורף לכתב השירות מחדש, בתקופות שירות בלתי רצופות. הספק והחברה לא יספקו שירותים כמפורט בכתב שירות זה לפני תום תקופת האכשרה.

**"המדד"**

מדד המחירים הידוע בשם מדד יוקר הבריאות, המורכב ממדד השכר במגזר הבריאות, מדד המחירים לצרכן, מדד שכר במגזר הציבורי, מדד שכר ממשלה מרכזית, מרכיב שכר המינימום ומדד תשומות הבנייה. המשקל של כל אחד ממדדים אלה במדד יוקר הבריאות משתנה ומאושר על ידי ועדת הבריאות של הכנסת מעת לעת.

**"מדד הבסיס"**

לצורך כתב שרות זה הינו מדד יוקר הבריאות אשר פורסם לאחרונה לפני תחילת תקופת המנוי.

**"המועד הקובע"**

מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה, יהיה אך ורק ביום הראשון לכל חודש העוקב למועד ההצטרפות עבור כל מנוי, ובחלוף 90 ימי אכשרה בהם המנוי לא יהיה זכאי לקבל את השירות כמוגדר בכתב שירות זה.

**"טופס מימוש זכויות"**

טופס שיעביר המנוי כאשר הוא מלא וחתום הכולל את הקבלות הנדרשות והכל בהתאם להוראת החברה.

**תנאי כתב שירות זה**

על המנוי לפנות למוקד השירות בכל עניין הקשור בקבלת שירותים על פי כתב שירות זה בטרם קבלת השירותים עצמם, וזאת בכל הקשור לקבלת שירותים על ידי נותן שירות שבהסכם, ולפעול בהתאם להוראות המפורטות בהמשך כתב השירות ולהנחיות שיקבל המנוי ממוקד השירות. מובהר כי אם יפנה המנוי ישירות לנותני שירות שבהסכם שלא באמצעות מוקד השירות, הוא לא יהא זכאי לכיסוי על פי כתב שירות זה.

## 2. היקף השירותים

המנוי יהיה זכאי לקבל את השירותים הבאים, בהתאם למפורט בכתב השירות להלן:

- 2.1 **אבחון מהיר.**
- 2.2 **שירות רופא מומחה ובדיקות בתור מהיר בשלב טרום ניתוח.**
- 2.3 **מרכז מתקדם לדימות שד.**
- 2.4 **שרות מלווה אישי במהלך ניתוח.**
- 2.5 **אשפוז בחדר פרטי.**
- 2.6 **התייעצות עם רופא מומחה .**
- 2.7 **טיפול ברפואה משלימה ופיזיותרפיה.**
- 2.8 **פינוי רפואי וטיפול בחירום.**

## 3. **שירות אבחון מהיר**

### 3.1 **השירות**

3.1.1 המנוי יהיה זכאי לשירותי אבחנה מהירה פעם אחת בשנה קלנדרים כמפורט להלן ולאחר חלוף תקופת האכשרה:

3.1.1.1 פנייה למוקד שירות - מנוי הנזקק להליך אבחנה על פי כתב שירות זה יפנה למוקד השירות הייעודי מטעם הספק למנוי כתב שירות זה, יזדהה בשמו, כתובתו ומספר תעודת הזהות שלו, וכן פרטים נוספים כפי שיידרש. לאחר אישור זכאותו של הפונה לשירות נשוא כתב שירות זה, יקבל נציג השירות מן המנוי בפקס או בדואר אלקטרוני חומר רפואי עדכני (באם קיים) הרלבנטי למקרה הרפואי וכן הפניה מקופת החולים של המנוי לביצוע אחת מבדיקות ההדמיה המפורטות בסעיפים 3.1.1.3 ו-3.1.1.4 להלן. נציג השירות יעביר את החומר הרפואי לרופא ממיין בתחום ההתמחות הרלבנטי לפנייה.

3.1.1.2 שיחה טלפונית מקדימה עם רופא - לאחר קבלת החומר הרפואי, ותוך 24 שעות פעילות של מוקד השירות מעת קבלתו, רופא מטעם ספק השירות ייצור קשר טלפוני עם המנוי לשיחה ראשונית. במהלך השיחה ינחה הרופא הממין את המנוי לגבי הנחיות מיוחדות לבדיקות הנדרשות במועד האבחון הראשוני (כגון צום, שתייה, טיפול תרופתי מקדים וכדומה).

לאחר השיחה הטלפונית המקדימה עם הרופא יתאם הנציג

מועד לביצוע הליך אבחון ראשוני בתוך שלושה (3) ימי עבודה מהפנייה. מובהר כי פניות שיתקבלו ביום חמישי או בערבי חג יטופלו ביום העבודה העוקב.

### 3.1.1.3

הליך האבחון הראשוני - המנוי יגיע להליך האבחון הראשוני במקום ובמועד שנמסרו לו על ידי נציג השירות. במסגרת הליך האבחון יהא המנוי זכאי לבדיקה פיזיקלית ראשונית של רופא ממיין אשר ייקבע את הבדיקות הרפואיות האבחנתיות הראשוניות כגון - דם, שתן, צואה, אולטרא סאונד, על פי הצורך ועל פי שיקול דעתו הבלעדית, הנדרשות לביצוע במסגרת תהליך האבחון. בדיקות אלו יבוצעו באותו יום ולאחר הבדיקה הפיזיקלית הראשונית. לאחר ביצוע הבדיקות יחזור המנוי לרופא הממיין לפגישת סיכום שבסיומה יימסר למנוי דו"ח אבחון הכולל את תוצאות הליך האבחון הראשוני והמלצות להמשך טיפול. במידת הצורך יופנה המנוי להליך אבחון מורחב כמפורט בסעיף 3.1.1.4 להלן. הליך האבחון הראשוני כרוך בהשתתפות עצמית בסך 350 ₪.

### 3.1.1.4

הליך אבחון מורחב - כאמור בסעיף 3.1.1.3 לעיל, במידת הצורך ועל פי שיקול דעת הרופא הממיין יופנה המנוי לתהליך אבחון מורחב שיכלול בדיקות נוספות כגון MRI, MRA, CT, מיפוי עצם / מפרק, ביופסיית שד. חרף האמור לעיל, קבע הרופא הממיין ו/או המומחה כי אין צורך בביצוע בדיקה/ות מכח כתב השירות והמנוי דרש לבצעה אזי מובהר כי הדבר לא ימומן ע"י הספק.

הליך האבחון המורחב יתבצע בתוך 3 ימי עבודה מיום סיום הליך האבחון הראשוני. בהליך האבחון המורחב יתקיימו התייעצויות רפואיות של מספר מומחים בהתאם לצורך.

בסיום הליך האבחון המורחב תתקיים פגישת סיכום עם הרופא הממיין ו/או רופא מומחה בתחום הרלבנטי, שבמהלכה יוסברו למנוי הממצאים, האבחנה, ההמלצות לטיפול וכן יינתן דוח מסכם. פגישת הסיכום תתבצע בתום קבלת כל תוצאות הבדיקות שנעשו. בכל מקרה התקופה לפגישת הסיכום לא תעלה על 5 ימי עבודה ממועד קבלת תוצאות הבדיקה האחרונה הנדרשת.

בגין הליך האבחון המורחב ישלם המנוי השתתפות עצמית **נוספת** בסך 900 ₪.

### 3.1.1.5

בתום הליך האבחון יספק ספק השירות למנוי העתקים של

תוצאות הבדיקות הרפואיות האבחנתיות והרשומות הרפואיות שנערכו במסגרת הליך האבחון. תוצאות בדיקות ההדמיה יסופקו למנוי על גבי מדיה ממוחשבת.

3.1.1.6 מובהר כי כל השירותים נשוא כתב שירות זה יינתנו אצל ספק השירות ו/או מי מטעמו ובמתקני השירות של הספק ו/או מי מטעמו, מובהר כי ספק השירות יפעל בכפוף לאילוצים ושיקולים רפואיים.

3.1.1.7 מובהר כי הזכאות לשרות "אבחון מהיר" כמפורט בסעיף זה עבור המנוי תוגבל לפעם **אחת** בשנה קלנדרית .

3.1.1.8 מחויבות המנוי - מנוי אשר זומן על ידי ספק השירות לביצוע תהליך אבחון יתייצב בכוחות עצמו ועל חשבונו בתאריך ובשעה שנקבעו לו ממוקד השירות ויביא עמו את כל המסמכים הרפואיים הרלבנטיים שברשותו.

3.1.1.9 מחויבות ספק השירות במקרה של אבחנת מחלה נוספת - במידה שבהליך האבחון תימצא בעיה רפואית ו/או מחלה אחרת נוספת לזו שבגינה פנה המנוי לקבלת השירות, יבצע ספק השירות הליך אבחון מקיף אף לבעיה הנוספת שהתגלתה, וכל הליכי האבחון אשר יבוצעו במסגרת פנייה זו ייחשבו כחלק מהליך האבחון לכל דבר ועניין.

## 3.2 חריגים

- 3.2.1 השירות לא יכלול שירות רפואי שאינו בדיקות רפואיות אבחנתיות בלבד.
- 3.2.2 השירות לא יכלול טיפול רפואי או טיפול תרופתי מכל סוג שהוא.
- 3.2.3 השירות לא יכלול אבחון פסיכיאטרי ו/או הפרעות נפש ו/או מחלות נפש.
- 3.2.4 השירות לא יכלול בדיקות לאבחון הפרעות קשב וריכוז.
- 3.2.5 השירות לא יכלול אבחון מצבים רפואיים בתחום רפואת שיניים, פה ולסת רפואת נשים גניקולוגיה, רפואת עיניים ורפואת עור.
- 3.2.6 השירות לא יכלול בדיקות המחייבות הכנה מראש ו/או הרדמה ו/או הזרקת חומר ניגוד ו/או סימון וכן בדיקות כגון : MRC , MRE , MRCP , MRS.

- 3.2.7 יובהר כי לא יתבצע הליך אבחון ולא יינתנו שירותים על פי כתב שירות זה ללא תאום מראש עם מוקד השירות. כמו כן יובהר כי השירותים בגין כתב שירות זה אינם באים במקום פנייה לחדר מיון בהתאם לצורך רפואי.
- 3.2.8 השירות לא יכלול בדיקות רפואיות אבחנתיות המבוצעות להריון ו/או לידה ו/או פריון ו/או עקרות.
- במסגרת כתב שירות זה, לא יתקיים הליך אבחון על ידי רופא ממיין או רופא מומחה מטעם ספק השירות ולא יינתן דו"ח אבחון לילד מנוי עד גיל 14 .

#### 4. שירות רופא ממומחה ובדיקות בתור מהיר טרום ניתוח

- 4.1 שירות זה מאפשר למנוי לקבל יעוץ והכוונה לפני ניתוח ע"י רופא מומחה, הערכה טרום ניתוח, סיכוני הרדמה, הערכת תחלואה והערכת השפעת מחלות רקע .
- 4.2 המנוי יתקשר למוקד השירות, יעביר במידת הצורך ולפי דרישת הצוות המקצועי של מתאם השירות במוקד החברה את תוצאות הבדיקות ו"התיק הרפואי" ואת ההפניה לניתוח הנדרש.
- 4.3 לאחר בירור ראשוני של "התיק הרפואי" יופנה המנוי להתייעצות עם הרופאים המומחים שבהסכם עם הספק לצורך פגישה אישית עם הרופא המומחה. פגישות אישיות נוספות ייקבעו בהתאם לצורך רפואי ועל פי שיקול דעת הרופא המומחה.
- 4.4 השירות המפורט לעיל יינתן בתור מקוצר של עד 5 ימי עסקים מרגע קבלת כל החומר הנדרש ע"י החברה.
- 4.5 שירות זה יינתן לאחר תום תקופת האכשרה וכן בכפוף לתשלום השתתפות עצמית בסכום של 250 ₪ עבור כל פגישה עם הרופא המומחה.
- 4.6 השירות כולל בדיקות השלמה טרום ניתוח:
- 4.6.1 תורים מהירים לבדיקות הדמיה ומעבדה עד 3 ימי עסקים במתקני הספק.
- 4.6.2 המנוי זכאי לבדיקות אבחנתיות המפורטות להלן:
- בדיקת M.R.I.
  - בדיקת C.T
  - בדיקת C.T cardiac
  - קולונוסקופיה וירטואלית.
  - אולטרסאונד.
  - ממוגרפיה.
- 4.6.3 שירות זה יינתן בתנאי שהמנוי קיבל הפניה בכתב לביצוע בדיקת האבחנה מרופא מומחה של הספק, אשר קובעת כי הבדיקה נדרשת כחלק מהליך בירור

של טרום ניתוח. כתנאי נוסף לקבלת השירות, על המנוי למלא טופס בקשה למימוש זכויות חתום ע"י הרופא המפנה לבדיקה.

4.6.4 המנוי ישלח את ההפניה למוקד השירות, והמוקד יתאם את מועד הבדיקה באחד ממכוני ההסדר של הספק בלבד.

4.6.5 המנוי ישלם השתתפות עצמית, למכון ההסדר או לספק, כפי שיימסר למנוי על ידי מוקד השירות, בסכומים המפורטים להלן :

סוג הבדיקה	סכום השתתפות עצמית
MRI	₪500
C.T cardiac	₪ 500
קולונוסקופיה וירטואלית	₪ 500
C.T	₪ 250
אולטרסאונד	₪ 250
ממוגרפיה	₪ 250

4.6.6 מובהר כי השירות לא יינתן לילדים אשר בגינם נדרשת הרדמה כתנאי לביצוע הבדיקות המתוארות לעיל.

4.6.7 תחילתו של שירות זה תחול לאחר תום תקופת האכשרה מהמועד הקבוע.

## 5. מרכז מתקדם לדימות שד

מכון דימות שד של הספק, מציע למטופלות בדיקות שד איכותיות. במכון מכשירי דימות משוכללים. המכשירים מספקים לצוות הרפואי את הנדרש לצורך האבחון. השירותים והבדיקות הניתנים במכון הדימות :

5.1 בדיקת ממוגרפיה : בדיקת הסקר הראשונה והנפוצה ביותר לגילוי מוקדם של סרטן השד בנשים, המבוצעת בנשים המשתייכות לקבוצות סיכון שהוגדרו על ידי משרד הבריאות.

5.2 אולטרסאונד שד : מבוצע בין היתר כבדיקה משלימה לבדיקת הממוגרפיה וכן כבדיקה המומלצת לנשים מתחת לגיל 30 אצלן התגלה ממצא חשוד בשד.

5.3 ביופסיה : הליך בו נלקחת דגימת רקמות לבחינת ממצא חשוד. הביופסיה נעשית תחת הנחיית מכשיר האולטרסאונד.

5.4 תור מהיר של עד 7 ימי עסקים למרכז לדימות השד בין המתקדמים בארץ.

5.5 עבור כל בדיקה ישלם המנוי השתתפות עצמית של 250 ₪. מובהר כי המנוי יהיה זכאי לבדיקה החל מתום תקופת האכשרה.



5.6 מובהר כי הבדיקות המתוארות לעיל יתאפשרו פעם אחת בלבד בכל תקופה בת שנתיים (24 חודשים).

## 6. שרות מלווה אישי במהלך ניתוח

- 6.1 מלווה אישי בכל תקופת האשפוז.
- 6.2 עזרה אישית ותומכת לבני המשפחה במהלך האשפוז.
- 6.3 הסבר על התהליכים הרפואיים אותם עבר ו/או אמור לעבור המנוי במהלך תקופת האשפוז בבית חולים.
- 6.4 ליווי וסיוע למנוי בהתנהלות מול הצוות הרפואי באשר לשחרור המנוי מבית החולים ותכנון המשך החלמת המנוי לאחר שחרורו מבית החולים ושהותו בבית. השירות יתחיל להינתן מרגע הגעת המנוי לבית החולים לצורך האשפוז.
- 6.5 השירות יינתן במהלך השעות בהן המחלקה מאוישת על ידי הסגל הרפואי הבכיר במחלקה.
- 6.6 עבור שירות זה לא תיגבה מהמנוי השתתפות עצמית.

## 7. אשפוז בחדר פרטי :

- 7.1 מנוי לשירותי החברה יקנה שדרוג על בסיס מקום פנוי לחדר פרטי במתקני הספק.
- 7.2 מנוי אשר יעבור ניתוח כירורגי במתקני הספק בלבד, אשר כרוך באשפוז לילה, יהיה זכאי לשדרוג לחדר פרטי על בסיס מקום פנוי במתקני הספק. יודגש כי זכאות המנוי הנה לשדרוג, אך אין החברה אחראית במידה ולא יתפנה חדר פרטי במתקני הספק לצורך אשפוז לילה כאמור.
- 7.3 שירות זה יינתן בכפוף לתאום טלפוני מראש עם מוקד השירות 10 ימי עסקים בטרם מועד הניתוח והאשפוז וכן בכפוף לכך שיהיה במתקני הספק חדר פרטי פנוי. הספק שומר לעצמו את הזכות להאריך שהות של מטופלים קודמים אשר אושפזו בחדרים פרטיים ואין החברה אחראית למקרים בהם יבקש מנוי לממש את זכות השדרוג כאשר לא התפנה חדר פרטי בשל מדיניות הספק.
- 7.4 מובהר, כי האשפוז בחדר פרטי כאמור יהיה כפוף לכך שהמנוי הסדיר את התשלום לחדר רגיל.
- 7.5 מובהר, כי שדרוג המנוי כאמור לחדר פרטי איננו כולל שירותי אחות לילה או עלות רפואית כלשהי למעט השדרוג כאמור והכל בהתאם למקובל במתקני הספק.
- 7.6 מובהר, כי עבור השדרוג כאמור לא תיגבה מהמנוי השתתפות עצמית.

## 8. התייעצויות עם רופאים מומחים :

- 8.1 המנוי יהא זכאי ל-2 התייעצויות בשנה עם רופאים מומחים, **למעט**: התייעצות עם רופא משפחה, התייעצות בתחום אסתטיקה ופלסטיקה, התייעצות עם רופא נשים בגין טיפול בבעיות שגרתיות וכן התייעצות לצורך מתן חוות דעת משפטית.
- 8.2 בחר המנוי לפנות לרופא הסכם, בכפוף לתנאים הקבועים בסעיף 8.1 לעיל, ישלם המנוי השתתפות עצמית בסך של ₪150, לרופא ההסכם או לספק, כפי שיימסר לו על ידי מוקד השירות, בגין כל התייעצות.
- 8.3 בחר המנוי לפנות לרופא מומחה אחר, ישפה הספק את המנוי בגין התייעצות עד לסכום השיפוי המפורט להלן ובכפוף להשתתפות עצמית כדלהלן :
- 8.3.1 בגין התייעצות ראשונה בשנת זכאות: 80% מההוצאות שהוציא המנוי בפועל בגין ההתייעצות אך לא יותר מ-₪750.
- 8.3.2 בגין התייעצות שנייה בשנת זכאות: 80% מההוצאות שהוציא המנוי בפועל בגין ההתייעצות אך לא יותר מ-₪500.
- 8.4 הזכאות לקבלת שירות על פי סעיף זה תינתן לאחר תום תקופת האכשרה.
- 8.5 מובהר כי הזכאות להחזר תהיה עד 12 חודשים בין מועד היעוץ לבין מועד הגשת הבקשה להחזר. כלומר, מנוי רשאי להגיש בקשה להחזר בתוך 12 חודשים מהמועד היעוץ בלבד. מובהר כי בקשה להחזר בחלוף 12 חודשים תידחה .
- 8.6 מובהר כי דין התייעצות חוזרת כדין התייעצות ראשונה ויחולו על התייעצות חוזרת אותם התנאים החלים על התייעצות ראשונה.

## 9. טיפולים ברפואה משלימה ופיזיותרפיה

- 9.1 מנוי זכאי לקבל עד 12 טיפולים בסך הכל בשנת זכאות מבין הטיפולים הבאים :
- 9.1.1 מתן טיפולי אקופונקטורה – דיקור מחטים.
- 9.1.2 מתן טיפולי רפלקסולוגיה – עיסוי ולחיצות בכפות הרגליים.
- 9.1.3 מתן טיפולי שיאצו – לחיצה ועיסוי בעזרת האצבעות בכל הגוף.
- 9.1.4 מתן טיפול אוסטיאופתיה – טיפול במערכת השלד, עצמות ושרירים.
- 9.1.5 מתן טיפולי כירופרקטיקה – עיסוי וטיפול בעמוד השדרה והחוליות.
- 9.1.6 מתן טיפול הומיאופתי – טיפול באמצעות תרופות מיוחדות מחומרים טבעיים.
- 9.1.7 מתן טיפולי פלדנקרייז – טיפול בעזרת הקניית הרגלי תנועה נכונים.
- 9.1.8 טיפולי ביו-פידבק – טכניקה לטיפול בבעיה רפואית ע"י מכשיר אלקטרוני.
- 9.1.9 מתן טיפול נטורופאתי – טיפול בגוף בשיטה טבעית ובהתאמה אישית למטופל.

- 9.1.10 קבלת ייעוץ דיאטטי – התאמה אישית של תכנית תזונה למטופל.
- 9.1.11 טיפולי פיזיותרפיה – שיקום ומניעה של בעיות במערכת התנועה ושיפור יכולת תפקודיות במגוון רחב של איברים בגוף.
- 9.2 הטיפולים המפורטים בסעיף 9.1.1 – 9.1.10 יינתנו בכפוף לכך שהמנוי מסר למוקד השירות הפניה בכתב מרופא על הצורך באחד או יותר מהטיפולים המפורטים.
- 9.3 המנוי יהא זכאי לקבלת טיפולי פיזיותרפיה במפורט בסעיף 9.1.11 בכפוף לכך שהמנוי מסר למוקד השירות הפניה בכתב מרופא מומחה בתחום הרלוונטי הממליץ על ביצוע טיפולי פיזיותרפיה.
- 9.4 השירות יינתן ע"י נותן השירות שבהסכם עם הספק.
- 9.5 המנוי ישלם לנותן השירות שבהסדר או הספק, לפי החלטת הספק, השתתפות עצמית בסך של 49 ₪ לטיפול.
- 9.6 למען הסר ספק מובהר, כי פגישת ייעוץ, ככל שתתקיים, נכללת במניין הטיפולים.
- 9.7 השירות לא יינתן בהתייחס לבעיות התמכרות כלשהן ו/או גמילה מהרגלים (עישון, סמים, אלכוהול וכיוצ"ב).
- 9.8 השירות לא יינתן בהתייחס לנושא הרזיה או בעיות השמנת יתר.
- 9.9 השירות אינו כולל הוצאות של המנוי בגין רכישת תרופות, צמחי מרפא וחומרים אחרים שהומלצו ע"י נותן השירות לצורך הטיפול.
- 9.10 מובהר כי המנוי זכאי לנצל עד 12 טיפולים בשנת זכאות מסוג מסוים או מכמה סוגים, והכל בכפוף לאמור בסעיפים 2.2-2.9 לעיל.
- 9.11 הזכאות לקבלת שירות על פי סעיף זה תינתן לאחר תום תקופת האכשרה.**
- 10. פינוי רפואי וטיפול בחירום**
- 10.1 המנוי זכאי להחזר עלות פינוי חירום רפואי באמבולנס עבור העברתו של המנוי לבית החולים הקרוב או העברתו בין בתי חולים לצורך ביצוע ניתוח או קבלת טיפול או שירות רפואי אחר ללא השתתפות עצמית, וזאת לאחר מיצוי זכויותיו בקופת החולים בה הוא חבר על פי חוק ובכפוף להצגת חשבונית מקור.
- 10.2 מקסימום תקרה להחזר תעמוד על 1,000 ₪, החזר אחד בלבד לכל שנת זכאות.

### אופן קבלת השירותים

1. נזקק מנוי לשירות על פי כתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות של נותן השירות תוך שיזדהה בשמו, כתובתו, מס' תעודת הזהות שלו, מס' הטלפון בו ניתן להשיגו וימסור כל מידע אחר שיידרש למסור לשם ייעול מתן השירות.

2. לגבי כל שירות אשר ביחס אליו צוינה השתתפות עצמית, יהא המנוי חייב בתשלום ההשתתפות העצמית כתנאי לקבלת השירות. המנוי ישלם את דמי ההשתתפות העצמית ישירות לנותן השירות או לספק, בהתאם להנחיות הספק. לא תשולם השתתפות עצמית כאמור, רשאי הספק שלא להעניק את השירות שלגביו נדרש תשלומה.
3. השירותים המפורטים בכתב שירות זה, יינתנו כנגד הצגת תעודה מזהה של המנוי לנותן השירות.
4. על המנוי להגיע למקום קבלת השירות בכוחות עצמו ועל חשבונו.
5. בסיום כל טיפול יחתום המנוי על ספח ביקורת המאשר את קבלת השירות בפועל.
6. השירותים יינתנו בשטחי מדינת ישראל בלבד.
7. השירותים על פי כתב שירות זה יינתנו בשעות הפעילות הרגילות ובהתאם לשעות העבודה של נותן השירות שבהסכם.
8. **השירותים על פי כתב שירות זה לא יינתנו במקרים שעל פי שיקול דעתו המקצועי המלא והבלעדי של נותן השירות, הינם מקרים שיכולים לסכן את בריאותו של המנוי. לנותני השירות, על פי שיקול דעתם המקצועי המלא והבלעדי, הזכות במקרה שלהערכתם נזקק המנוי לטיפול אחר, שלא לטפל בו.**
9. במקרה שמנוי יבקש לבטל את פנייתו לקבלת שירות על פי כתב שירות זה, יודיע על כך המנוי למוקד השירות באופן מידי ולא פחות מ - 24 שעות טרם מועד הבדיקה. למען הסר ספק, מובהר כי על המנוי להודיע למוקד השירות על ביטול פנייתו גם אם מסר על ביטול הפנייה לנותן השירות הרלוונטי. אם לא יודיע המנוי על הביטול כאמור, ייחשב כאילו מימש את אותו שירות לכל דבר ועניין, לרבות לעניין ההשתתפות העצמית ולעניין הזכאות לקבלת מספר מסוים של שירותים.
10. במקרים בהם בחר המנוי לקבל שירות אצל נותני השירות שבהסכם, יחולו ההוראות הבאות:
  - 10.1 המנוי יהא זכאי לבחור את נותן השירות שממנו יקבל את השירות מתוך רשימה של נותני שירות שבהסכם, כפי שתהא בתוקף במועד פנייתו למוקד השירות. רשימת נותני השירות שבהסכם עשויה להשתנות מעת לעת.
  - 10.2 מוקד השירות יתאם את מתן השירות הרלוונטי בין המנוי לבין נותן השירות.
  - 10.3 במקרה של סדרת טיפולים, מוקד השירות יתאם את המועד הראשון והמנוי יתאם בעצמו את מועדי יתר הטיפולים ישירות מול נותן השירות שבהסכם.
11. במקרים בהם בחר המנוי לקבל החזר בגין הוצאות בפועל שהוצאו על ידו אצל נותן שירות אחר, יחולו גם ההוראות הבאות:
  - 11.1 כל תשלום אשר המנוי זכאי להחזר שלו מהספק לפי כתב שירות זה, ישולם למנוי, לאחר אישור החזר, בתוך 30 יום ממועד מסירת כל המסמכים הנדרשים, לרבות אבחנת הרופא המטפל, ואת כל המסמכים הרפואיים הדרושים לספק לבירור חבותו. מובהר כי תנאי לקבלת החזר כאמור, הנו הגשת חשבוניות מקוריות או העתק נאמן למקור, עם אישור של הגוף שלו נמסרה החשבונית המקורית ופירוט הסכום אותו קיבל המנוי מאותו גוף בגין אותה חשבונית.
  - 11.2 הספק ישפה את המנוי אך ורק בגין הוצאות שהוצאו בפועל. לא יינתן שיפוי בגין תשלומים על טיפולים אשר טרם ניתנו למנוי בפועל ו/או בגין התחייבות לטיפול עתידיים.

12. מחויבות הספק לטיפול בפנייה של המנוי לקבלת שירות אצל נותן שירות שבהסכם תסתיים בקרות המוקדם מבין אלה :

12.1 המנוי הופנה לנותן השירות בכפוף לתנאי כתב שירות זה.

12.2 המנוי הודיע למוקד השירות על ביטול הפנייה לקבלת השירות.

## 11. גבלות אחריות החברה ו/א הספק

11.1 בריאות ישיר אינה אחראית לטיב השירותים הרפואיים ו/או האחרים הניתנים למנויים במסגרת כתב שירות זה. בריאות ישיר אינה אחראית לכל נזק, הפסד הוצאה או תוצאה אחרת שיגרמו למנויים ו/או לכל אחד אחר על ידי הספק ו/או מי מטעמו ו/או עקב בחירת המנויים ו/או הפנייתם לנותן השירות ו/או עקב מעשה או מחדל של הספק או נותן השירות או כל גורם הפועל מטעמו, לרבות בגין אי מתן השירות במועד שנקבע לכך מכל סיבה שהיא.

11.2 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מובהר כי בריאות ישיר אינה המעסיקה של הספק ו/או של נותני השירות, מרפאות ומכונים שהינם נותני השירות, והיא לא תהיה אחראית כלפי המנויים או כל מאן דהוא, בגין מעשים ו/או מחדלים של הספק ו/או נותני השירותים בכל מקרה ובכל עניין לרבות בגין אי מתן שירותים נשוא כתב שירות זה.

11.3 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, בריאות ישיר והספק לא יהיו אחראים באופן כלשהו לגבי כל אחד מהעניינים הבאים :

11.3.1 איכות הבדיקות, ההתייעצויות והפרוצדורות הרפואיות נשוא כתב שירות זה.

11.3.2 רשלנות מקצועית או אחרת ו/או כל נזק לגוף או לרכוש או הפסד אובדן או תוצאה אחרת מכל מין ו/או סוג שהוא שייגרמו למנויים ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירותים, אם בשל מעשה או בשל מחדל, אם נזק ישיר או נזק עקיף.

11.3.3 הוצאות שהוציא מנוי עבור טיפול החורג מהשירותים המפורטים בכתב השירות.

11.4 יובהר כי אין בהעברת מידע רפואי על המנוי לנותן השירות בכדי להוות קבלת המידע הרפואי בידי החברה.

11.5 בריאות ישיר תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להגביל או להפסיק את אספקת אחד או יותר מהשירותים על פי כתב שירות זה למנוי מסוים ו/או לכלל המנויים וזאת מכל סיבה שהיא ומבלי שתחול עליה החובה לנמק החלטתה זו. במקרה של ביטול, שינוי או הגבלת שירותים, תמסור בריאות ישיר הודעה בכתב למנויים הזכאים לשירות וזאת תוך 30 יום לפני ביצוע השינוי. במקרה של ביטול שירות יעדכנו דמי המנוי בהתאם (אם וככל שהדבר יידרש). ביטול שירות, בין אם ללקוח מסוים ובין לכלל הלקוחות לא ישנה

את יתר תנאי ההתקשרות.

**12. דמי מנוי**

- 12.1 שיעורם של דמי המנוי קבוע ע"י בעל כתב השרות עם בריאות ישיר ויהיו צמודים למדד.
- 12.2 בריאות ישיר שומרת לעצמה את הזכות לעדכן מעט לעט את שיעור דמי המנוי, פרטי השרות הרפואי ואת הסכומים הנקובים בכתב שירות זה, לרבות את דמי המנוי וסכומי ההשתתפות העצמית, בנוסף להצמדה למדד, ובלבד שתימסר על כך הודעה למנוי 30 יום לפחות לפני מועד השינוי.
- 12.3 אם לא ישולמו דמי המנוי במלואם, יהיו הספק ובריאות ישיר זכאים, מבלי לגרוע מכל סעד או זכות אחרים, לגרום לכך שיעוכב כל שירות ו/או טיפול במנויים עפ"י כתב שירות זה.
- 12.4 תוקפו של כתב השירות, ביחס לכל אחד מהמנויים, יפוג מאליו בתאריך המוקדם מבין אלו:
- 12.4.1 דמי המנוי לא שולמו במועדם.
- 12.4.2 ביחס למנוי שצורף לכתב השירות בטרם הגיעו לגיל 21 – יעודכנו דמי המנוי לשיעור דמי המנוי למבוגר כמקובל בחברה.
- 12.5 מובהר ומוסכם בזאת, כי בריאות ישיר רשאית לבטל זכאותו של המנוי לשירותים על פי כתב שירות זה בכל עת ומכל סיבה שהיא בכפוף להודעה מוקדמת למנוי בת 30 ימים מראש ובכתב. ככל שיבוטל מתן השירות כאמור על ידי בריאות ישיר, תבצע בריאות ישיר עדכון לתשלום המשולם על ידי המנוי בהתאמה.
- 12.6 על אף האמור לעיל, במקרה של ביטול ו/או סיום ו/או פקיעת ההסכם שבין בריאות ישיר לבין הספק בקשר עם מתן השירותים נשוא כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, רשאית בריאות ישיר להפסיק מתן השירותים על פי כתב שירות זה, לאחר שהודיעה על כך בכתב למנויים ו/או תהיה רשאית בריאות ישיר להמשיך את מתן השירותים כמוגדר בכתב שרות זה באמצעות ספק אחר וזאת עפ"י שיקול דעתה הבלעדי של בריאות ישיר.
- 12.7 מובהר, כי במועד פקיעתו, ביטולו או סיום תקפו של כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, תפקע כל זכות של המנוי לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה, לרבות במקרה שהמנוי פנה למוקד השירות לקבלת השירות לפני ביטולו, פקיעתו או סיום תקפו של כתב השירות, אך טרם קיבל את השירות בפועל, ולרבות במקרה שהמנוי התחיל בקבלת שירות נשוא כתב השירות לפני סיום תקפו אך לא השלימו.

13. על אף האמור בכתב שירות זה, פטורה החברה מלתת את השירותים על-פי כתב שירות זה במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, מגיפה, רעידת אדמה, שביתה וכל כוח עליון אחר אשר אינם מאפשרים את מתן השירותים.

**14. תנאי הצמדה:**

14.1 כל הסכומים הנקובים בכתב השירות, לרבות דמי המנוי, סכומי ההשתתפות העצמית וסכומי השיפוי, יהיו צמודים למדד יוקר הבריאות כהגדרתו לעיל ויעודכנו בהתאם ליחס המדד החדש למדד הבסיס.

14.2 "מדד הבסיס" הנו מדד יוקר הבריאות אשר פורסם לאחרונה לפני תחילת תקופת המנוי.

14.3 "המדד החדש" יהיה מדד יוקר הבריאות הידוע במועד שבו היה אמור להשתלם התשלום הרלוונטי.

## 15. שונות

15.1 כל התשלומים לפי כתב שירות זה כוללים מע"מ כחוק. במידה ויחול שינוי בשיעור המע"מ, יעודכנו תשלומים אלה בהתאם.

15.2 כל הודעה לבריאות ישיר תימסר בכתב.

## 16. הגנה על הפרטיות

16.1 ידוע למנוי כי פניה לשירות באמצעות תקשורת שאינה מאובטחת יכולה להיות חשופה ברשת האינטרנט. מובהר למנוי כי אבטחת המידע השמור בנקודת הקצה שלו היא באחריותו הבלעדית ואין לספק יכולת לאבטח מידע זה.

16.2 מומלץ למנוי בתום כל שימוש, לרבות הפסקה זמנית וקצרת מועד בשיחה, להסיר את המידע, ו/או את נתוני הזיהוי מנקודת הקצה בה הוא משתמש כדי לצמצם את האפשרויות לגישה למידע אודותיו ו/או לשירות למי שאינו מורשה לכך על ידו.

16.3 באחריותו הבלעדית של המנוי לדאוג לשמירת פרטיותו ביחס למידע הרפואי האישי המופיע על הצג הדיגיטאלי האישי שממנו מבוצעת שיחת השירות אשר עלול להיות חשוף לאנשים בסביבת המנוי או למשתמשים אחרים באותה נקודת קצה.

## 17. קבלת השירות בעת שירות צבאי

בעת שירות צבאי (סדיר, מילואים או קבע), חלות על המנוי הוראות הצבא והנחיותיו, המשתנות מעת לעת והעלולות להגביל את המנוי או למנוע ממנו, בעת שירותו הצבאי, קבלת טיפול רפואי באמצעות גורמים רפואיים שמחוץ למסגרת הצבא. מצב זה עלול להשפיע על מימוש הזכויות המגיעות למנוי בהתאם לתנאי כתב שירות זה. המידע בדבר הוראות הצבא והנחיותיו, המשתנות מעת לעת כאמור לעיל, מצוי אצל רשויות הצבא. בכל מקרה שבו המנוי נמצא בשירות צבאי, עליו להתעדכן בדבר קיומן של הוראות והנחיות אלה.

## 18. מקום השיפוט

בכל מחלוקת שתתגלע בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה, יהיו מוסמכים לדון אך ורק בתי המשפט המוסמכים במחוז תל-אביב, ולאילו בלבד ולא לבתי משפט אחרים.