

## כתב שירות – מדיקל care

תמורת תשלום דמי מנוי חודשיים כאמור בכתב השירות, יהיה זכאי המנוי לשירותים המפורטים להלן בכפוף לתנאים, להוראות המפורטים להלן.

### 1. הגדרות

בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצידם.

<b>"המנוי"</b>	אדם ו/או בן או בת זוגו ו/או ילדיהם עד גיל 21, אשר שמו נקוב בשם פרטי כמנויים בכתב שירות זה אצל בריאות ישיר שירותי רפואה בע"מ.
<b>"דף כתב השירות"</b>	דף כתב שירות זה המהווה חלק בלתי נפרד ממנו, והכולל בין היתר את פרטי המנויים, גבולות אחריות ופרטים נוספים הנוגעים לשירות.
<b>"דמי המנוי"</b>	סכום אותו מחויב המנוי לשלם לחברת בריאות ישיר שירותי רפואה בע"מ (להלן: <b>"בריאות ישיר"</b> ) 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 6 של דף כתב שירות זה. המנוי יקבל לידיעתו את דמי המנוי המעודכנים במועד התקשרותו עם החברה בגילוי נאות אשר יצורף לדף כתב השירות.
<b>"הספק"</b>	<b>מלרם</b> מוקד לשירותים רפואיים בע"מ או נותן שירות אחר שמונה על ידי בריאות ישיר שירותי רפואה בע"מ ליתן השירותים על פי כתב שירות זה.
<b>"מרפאות הסדר"</b>	מרפאות עימן התקשר הספק בקשר עם מתן השירותים המפורטים בכתב שירות זה.
<b>"רופא"</b>	רופא שהוסמך על ידי השלטונות המוסמכים בישראל כמומחה בתחום רפואי מסוים ושמו כלול ברשימת הרופאים לפי תקנה 34 לתקנות הרופאים התשלי"ג – 1973.
<b>"רופאי הסכם"</b>	רופאים עמם התקשר הספק בקשר עם מתן השירותים המפורטים בכתב שירות זה.
<b>"מוקד השירות"</b>	קו טלפון שיפעיל הספק עבור המנויים, באמצעותו יווסתו פניות המנויים לנותני השירות לשם קבלת השירותים על פי כתב שירות זה.
	על כל שינוי במספר הטלפון תימסר הודעה למנויים – בכתב או באמצעות מענה קולי במספר הטלפון הקודם של מוקד השירות שיוודע על מספר הטלפון החדש.
<b>"השתתפות עצמית"</b>	סכומים בהם מחויב המנוי לשאת בעצמו כתנאי לקבלת שירותים עפ"י כתב שירות זה, כמפורט בפרקי השירות השונים. ההשתתפות העצמית תשולם על ידי המנוי ישירות לספק או לנותן השירות לפי קביעת החברה.

## 2. היקף השירותים

המנויים יהיו זכאים לקבל את השירותים הבאים, בהתאם למפורט בכתב השירות להלן:

1. ביקור רופא 24 שעות ביממה.
2. ייעוץ רפואי כללי טלפוני.
3. פינוי רפואי וטיפול חירום.

## 1. שירות ביקור רופא 24 שעות ביממה

### 1.1 השירות

- 1.1.1 המנוי יהא זכאי לקבל שירות רפואי כמפורט בסעיף 1.1.2 להלן ע"י אחד מרופאי השירות (להלן - "שירות ביקור רופא"). שירות ביקור רופא יינתן בביתו של המנוי, או בכל מקום ישוב אחר בו ימצא המנוי הנזקק לשירות, או שהמנוי, על פי החלטתו, ההחלטה לשליחת רופא לבית המנוי הינה של המוקד הרפואי בלבד. האמור לעיל כפוף לסעיפים 1.2 להלן.
- 1.1.2 המנוי יהא זכאי לקבל שירות רפואי כמפורט להלן:
  - 1.1.2.1 מסירת אנמנוה רפואית (הסיפור הרפואי) מהמנוי.
  - 1.1.2.2 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 והבלעדי של רופא השירות.
  - 1.1.2.3 קביעת אבחנה רפואית.
  - 1.1.2.4 בדיקת א.ק.ג. באמצעות קרדיו-ביפר על-פי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
  - 1.1.2.5 קבלת תרופות ראשוניות, ל-24 השעות הבאות, בכמות המספקת עד ליום העבודה הבא של קופת חולים, הכל לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
  - 1.1.2.6 קבלת מרשם לתרופות לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
  - 1.1.2.7 הפנייה להמשך טיפול לרופא המשפחה/רופא ילדים, המטפל במנוי באופן שוטף (ו/או לרופא מומחה אחר) לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
  - 1.1.2.8 הפניית המנוי לחדר מיון בבית חולים, לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא השירות.
  - 1.1.2.9 מתן תעודה רפואית.

### 1.2 כללי

- 1.2.1 השירות, על פי כתב שירות זה, יינתן כל ימות השנה 24 שעות ביממה. כל קריאה לקבלת השירות צריכה להיות מופנית למוקד השירות.
- 1.2.2 המוקדים הרפואיים יופעלו 24 שעות ביממה.
- 1.2.3 השירות לא יינתן בערב יום כיפור וביום כיפור, עד שעתיים לאחר תום הצום.

- 1.2.4 נזקק המנוי לשירות רפואי כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות לפי מספר הטלפון המצוין לעיל, יזדהה בשמו, מקום המצאו, שם הממנוי ומס' הטלפון של בית המגורים של המנוי (המהווה את מספר המנוי של המשפחה המנויה אצל הספק).
- 1.2.5 השירות יינתן כנגד הצגת תעודה מזהה, המנוי ישלם השתתפות עצמית בסך 75 ₪ .
- 1.2.6 השירות ניתן בכל מקום ישוב בישראל למעט יהודה, שומרון וחבל עזה, אך לרבות מעלה אדומים, אריאל, בית אריה, אורנית ושערי תקוה. ברמת הגולן שירות ביקור רופא ינתן בקצרין או בכל מקום ישוב אחר באיזור, כאשר המנוי הנזקק לשירות הרפואי יצטרך להגיע בכוחות עצמו ועל חשבונו אל רופא השירות לפי כתובת שתמסר לו על ידי מוקד השירות.
- 1.2.7 עם תום הביקור יחתום המנוי או בן משפחתו, על ספח ביקורת לפיו הוא מאשר, כי רופא השירות ערך את ביקור הבית בבית החולה, או נתן את שירות הספק במוקד הרפואי.
- 1.2.8 אם בחר המנוי לקבל את השירות במוקד הרפואי, יגיע החולה למוקד הרפואי בכוחות עצמו ועל חשבונו.

### 1.3 אחריות

- 1.3.1 מחויבותו של הספק כלפי המנוי בטיפולו בקריאה של מנוי לקבלת שירות ביקור רופא תסתיים בהתרחש אחד משני האירועים המפורטים להלן:
- 1.3.1.1 הגעת רופא הסכם לבית המנוי או הפניית החולה למוקד הרפואי הסמוך למקום הימצאו, בכפוף לאמור לעיל.
- 1.3.1.2 ביטול הקריאה לקבלת השירות ע"י הודעת המנוי למוקד השירות.

## 2. ייעוץ רפואי כללי טלפוני

1. על פי דרישת המנוי הזכאי לשירות זה, יופנה המנוי לייעוץ טלפוני רפואי על ידי רופא כללי.
2. שירות הייעוץ הטלפוני הוא שירות מידע בלבד, המתבצע ללא פגישה, פנים מול פנים עם הרופא, והוא יינתן בכפוף לשיקול דעתו המקצועי של הרופא, לעניין האפשרות ליתן אותו במסגרת שיחה טלפונית וללא כל בדיקה של המנוי.
3. מובהר, כי השירותים אינם בגדר שירותי חירום, וכי אין הם באים להחליף התייעצות פנים מול פנים, בכל מקום שהיא דרושה.

## 3. פינוי רפואי וטיפול בחירום

- 3.1 המנוי זכאי להחזר עלות פינוי חירום רפואי באמבולנס עבור העברתו של המנוי לביה"ח הקרוב לצורך קבלת טיפול או שירות רפואי אחר ללא השתתפות עצמית, וזאת **לאחר** מיצוי זכויות בקופת חולים על פי חוק ובכפוף להצגת חשבונית מקור.

3.2 תנאי הכרחי לקבלת החזר הינו אישור מראש של מוקד השירות למעט פינוי חירום באמבולנס.

3.3 מקסימום תקרה להחזר-1,000 ש"ח, החזר אחד בלבד לכל שנה.

#### 4. אופן קבלת השירותים

4.1 נזקק ממני לשירות על פי כתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות של נותן השירות, יזדהה בשמו, כתובתו, מס' הטלפון בו ניתן להשיגו, שם המבטחת, וימסור כל מידע אחר שיידרש לשם ייעול מתן השירות.

4.2 הממני יהא זכאי לבחור את נותן השירות ממנו יקבל את השירות לפי כתב שירות זה מתוך רשימה של נותני שירות כפי שתהא בתוקף במועד פנייתו.

4.3 מוקד השירות יתאם את מתן השירות הרלוונטי בין הממני לבין נותן השירות.

4.4 השירותים על פי כתב שירות זה יינתנו בשעות הפעילות הרגילות של נותני השירות.

4.5 מוקד השירות יהא פעיל בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט החל מערב יום הכיפורים בשעה 14:00 ועד תום שעתיים לאחר שעת סיום צום יום כיפורים.

4.6 השירותים המפורטים בכתב שירות זה, יינתנו כנגד הצגת תעודה מזהה לנותן השירות.

4.7 במקרה שממני יבקש לבטל את פנייתו לקבלת שירות על פי כתב שירות זה, יודיע על כך הממני למוקד השירות באופן מיידי ולא פחות מ – 12 שעות טרם מועד הבדיקה. למען הסר ספק, מובהר כי על הממני להודיע למוקד השירות על ביטול פנייתו גם אם מסר על ביטול הפנייה לנותן השירות הרלוונטי.

4.8 על הממני להגיע למקום קבלת השירות בכוחות עצמו ועל חשבונו.

4.9 על אף האמור בכתב שירות זה, פטור הספק מלתת את השירותים על פי כתב שירות זה במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, רעידת אדמה, שביתה וכל כוח עליון אחר אשר אינם מאפשרים את מתן השירותים.

4.10 במקרים המנויים בסעיף 2 לעיל, בהם רשאי הממני לקבל את השירותים על פי כתב השירות שלא באמצעות נותני השירות, והממני יבחר לעשות כן:

4.10.1 האחריות לתיאום וביצוע השירותים תהא על הממני בלבד.

4.10.2 הממני ישלם ישירות לרופא ו/או למרפאה ו/או למכון, לפיו העניין, מהם קיבל את השירות בפועל את מלוא הסכום עבור השירות כפי שנקבע ביניהם.

4.10.3 הממני יהא זכאי לקבל מהספק החזר חלקי בהתאם ובכפוף לאמור בכתב שירות זה.

4.11 כל תשלום אשר הממני זכאי לקבל מהספק לפי כתב שירות זה, ישולם לממני תוך 30 יום ממועד מסירת חשבונית המקור לספק.

4.12 בכל עניין הקשור בקבלת השירותים על פי כתב שירות זה, על הממני לפנות תחילה לספק.

4.13 תשלום השתתפות עצמית מהווה תנאי לקבלת השירות שלגביו נדרש תשלומה כאמור בסעיף 2 לעיל. לא תשולם השתתפות עצמית כאמור – רשאי הספק שלא ליתן את השירות שלגביו נדרש תשלומה כאמור.

4.14 מוקד שירות לקוחות בטלפון – 072-224-8888, שלוחה 1 מעבירה את הממני למוקד החרום של הספק.

- 5. אחריות**
- 5.1 בריאות ישיר אינה אחראית לטיב השירותים הרפואיים ו/או האחרים הניתנים למנוי במסגרת כתב שירות זה. בריאות ישיר אינה אחראית לכל נזק, הפסד הוצאה או תוצאה אחרת שיגרמו למנוי ו/או לכל אחד אחר עקב בחירתו של המנוי ו/או הפנייתו לנותן השירות ו/או עקב מעשה או מחדל של הנ"ל ו/או הספק, לרבות בגין אי מתן השירות במועד שנקבע לכך מכל סיבה שהיא.
- 5.2 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מובהר כי בריאות ישיר אינה המעסיקה של הספק ו/או של נותני השירות, מרפאות ומכונים שאינם נותני השירות, והיא לא תהא אחראית כלפי המנוי או כל מאן דהוא לרבות המנויים, בגין מעשים ו/או מחדלים של הספק ו/או נותני השירותים בכל מקרה ובכל עניין לרבות בגין אי מתן שירותים נשוא כתב שירות זה.
- 5.3 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, בריאות ישיר **לא** תהיה אחראית באופן כלשהו לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
- 5.3.1 איכות הבדיקות, ההתייעצויות והפרוצדורות הרפואיות נשוא כתב שירות זה.
- 5.3.2 רשלנות מקצועית או אחרת ו/או כל נזק לגוף או לרכוש או הפסד אובדן או תוצאה אחרת מכל מין ו/או סוג שהוא שייגרם למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירותים, אם בשל מעשה או בשל מחדל, אם נזק ישיר או נזק עקיף.
- 5.3.3 הוצאות שהוציא מנוי עבור טיפול החורג מהשירותים המפורטים בכתב השירות.
- 5.4 יובהר כי אין בהעברת מידע רפואי על המנוי לנותן השירות בכדי להוות קבלת המידע הרפואי בידי בריאות ישיר.
- 5.5 החברה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להגביל או להפסיק את אספקת אחד או יותר משירותי הסיוע הנוספים למנוי מסוים ו/או לכלל המנויים וזאת מכל סיבה שהיא ומבלי שתחול עליה החובה לנמק החלטתה זו. במקרה של ביטול, שינוי או הגבלת שירותי הסיוע-תמסור החברה הודעה בכתב למנויים הזכאים לשירות וזאת תוך 30 יום לפני ביצוע השינוי. במקרה של ביטול שירות הסיוע-יעדכנו דמי המנוי בהתאם. ביטול שירות סיוע, בין אם ללקוח מסוים ובין לכלל הלקוחות, לא ישנה את יתר תנאי ההתקשרות.

- 6. דמי מנוי**
- 6.1.1.1 שיעורם של דמי המנוי קבוע ע"י בעל כתב השרות עם בריאות ישיר ויהיו צמודים למדד יוקר הבריאות כהגדרתו להלן.
- 6.1.1.2 בריאות ישיר שומרת לעצמה את הזכות לעדכן מעת לעת, את הסכומים הנקובים בכתב שירות זה, לרבות השירותים, את דמי המנוי וסכומי ההשתתפות העצמית, בנוסף להצמדה למדד, ובלבד שתימסר על כך הודעה למנוי 30 יום לפחות לפני מועד השינוי.
- 6.1.1.3 אם לא ישולמו דמי המנוי במלואם, יהיו הספק ובריאות ישיר זכאים, מבלי לגרוע מכל סעד או זכות אחרים לגרום לכך שיעוכב כל תשלום ו/או טיפול במנויים עפ"י כתב שירות זה.
- 6.1.1.4 תוקפו של כתב השירות, ביחס לכל אחד מהמנויים, יפוג מאליו בתאריך

## המוקדם מבין אלו :

- 6.1.1.4.1 דמי המנוי לא שולמו במועד.
- 6.1.1.4.2 ביחס למנוי שצורף לכתב השירות בטרם הגיעו לגיל 21 - יפקע כתב השירות לגביו בהגיעו לגיל 21.
- 6.1.1.5 מובהר ומוסכם בזאת, כי בריאות ישיר רשאית לבטל זכאותו של המנוי לשירותים על פי כתב שירות זה בכל עת ומכול 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.
- 6.1.1.6 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 שירות זה באמצעות ספק אחר וזאת עפ"י שיקול דעתה הבלעדי של בריאות ישיר.
- 6.1.1.7 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.
- 6.1.1.8 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.

## 7. שונות

- 7.1 כל התשלומים לפי כתב שירות זה כוללים מע"מ כחוק. במידה ויחול שינוי בשיעור המע"מ, יעודכנו תשלומים אלה בהתאם.
- 7.2 כל הודעה למבטחת תימסר בכתב.

## 8. מקום השיפוט

בכל מחלוקת שתתגלע בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה, יהא מוסמך לדון אך ורק בית המשפט המוסמך בישראל.