

שירות – Medical Concierge

תמורת תשלום דמי חבר כאמור, יהיה זכאי החבר לשירותים המפורטים להלן בכפוף לתנאים, להוראות המפורטים בנספח זה להלן.

הגדרות

באמור יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצידם.

"החבר": אדם ו/או בן או בת זוגו ו/או ילדיהם עד גיל 21, אשר שמם נקוב בשם פרטי כחברים ובתנאי שדמי החבר בגינם משולם כנדרש.

"מכונני הסדר, ספקי הסדר, רופאים בהסדר": מכוננים, ספקים ורופאים איתם התקשרה החברה בהסכם למתן השירותים המפורטים בכתב זה כולם או מקצתם.

"דמי חבר שישולמו לחברה": הסכומים אותם מחויב החבר לשלם לבריאות ישיר שירותי רפואה בע"מ, ח.פ. 514906197 (להלן: **"בריאות ישיר/החברה/הספק"**) מדי חודש בגין כל חבר כתנאי לקבלת השירותים כאמור.

"פוליסת ביטוח בריאות": פוליסה היא מסמך בעל נוסח אחיד המכיל את פרטי ההתקשרות בין חברת ביטוח (כמוגדר בחוק חוזה ביטוח תשמ"א – 1981) לבין המבוטח. הפוליסה מגדירה את התחייבות חברת הביטוח לשלם פיצוי כספי בגין נזקים שונים שייגרמו עקב סיכונים מוגדרים **"שב"ן"**: השב"ן הינם שירותי בריאות נוספים שקופות החולים מציעות לחבריהן בעבור תשלום נוסף. השב"ן אינו כולל שירותים הניתנים במסגרת סל הבריאות.

"רופא": רופאה או רופא שהוסמכו על ידי השלטונות המוסמכים בישראל כמומחים בתחום רפואי מסוים ושמן כלול ברשימת הרופאים לפי תקנה 34 לתקנות הרופאים התשל"ג-1973 ואשר התקשרו עם החברה בהסכם למתן שירותים.

"מבטחים שונים": חברות ביטוח כמוגדר בחוק הרשאיות להנפיק פוליסה לביטוח בריאות, תוכניות שב"ן שונות של קופות החולים בישראל. **"זכויות רפואיות"**: הזכויות הרפואיות להם זכאי החבר בתוקף התוכנית שאותה רכש מחברת הביטוח ו/או מקופת החולים במסגרת השב"ן.

"מערכת המידע": מערכת דיגיטלית אשר עוזרת למימוש זכויות רפואיות ממבטחים שונים. **"מכונני הסדר"**: מכוננים עימם התקשר הספק בקשר עם מתן השירותים המפורטים בכתב זה. **"מוקד השירות"**: קו טלפון שיפעיל הספק עבור החברים, באמצעותו יווסתו פניות השירות לשם קבלת השירותים על פי כתב זה כולם או מקצתם. מספר הטלפון של מוקד השירות הוא: 072-224-0888 (4) שעות פעילות המוקד החל מהשעה 08:00 ועד 17:00 ובימים א-ה, שאינם ימי חג או ערב חג או שבתון, לאחר שעות אלה ניתן יהיה להשאיר הודעה באמצעות מענה קולי. או לדוא"ל

היקף השירותים

החבר יהיה זכאי לקבל את השירותים הבאים בהתאם למפורט להלן, ובלבד שהם ניתנים באופן **פרטי בלבד** ו/או על ידי פוליסת ביטוח בריאות של החבר או שב"ן, מובהר ומוגדש כי החברה **איננה** נושאת בתשלום עבור השירותים המפורטים להלן:

עזרה במימוש זכויות רפואיות	מול מבטחים שונים / שב"ן
ניהול וליווי מחלה קשה	ביצוע Intake
בדיקות אבחנתיות בתור מהיר	רנטגן, US, CT, MRI, PETCT, קולונוסקופיה, גסטרוסקופיה
רופאים מומחים	תאום תורים מהירים לרופאים מומחים במגוון תתי התמחות
אשפוז בית	מתן שרותי רפואה בבית החבר
בדיקות מעבדה	דם ושתן
הנגשת בית	התאמת סביבת המגורים ומגבלות הרפואיות
גריאטריה/פסיכו גריאטריה	הערכות תפקודיות וליווי מקצועי

טיפול פיזיותרפיה ורפואה משלימה	בקליניקות המטפלים ו/או בבית החבר
מרכז דימות שד	ממוגרפיה, אולטרסאונד, ביופסית שד וסימון נגעים
מרכז טיפול יום בריאות הנפש	יעוץ פסיכיאטרי, פסיכולוגי ומבחני קשב וריכוז ועוד
פוריות IVF	טיפול פוריות, טיפולי הפריה חוץ גופית, הקפאת עוברים ועוד'
מוקד אורתופדי	טיפול מוקד אורתופדי מקצועי לאבחון וטיפול מהיר
יעוץ תרופתי	סקירת תרופות ותוספי תזונה לרבות המלצות
מרפאת כאב	טיפול ממוקד להקלה בכאבים קשים
טיפול עיניים	ניתוחי קטראקט, ניתוחי רישתית ופעולות נוספות בהתאם לצורך
התפתחות הילד	אבחונים בחנוך תחומי התפתחות הילד
ניתור וטיפול בבעיות שינה	מעבדות שינה בבית ו/או במעבדה ייעודית

1. במעמד הצטרפות החבר לשרות עליו לעבור תהליך רישום למערכת המידע של החברה ולאשר את תנאי השימוש במערכת.
2. לאחר תהליך הרישום למערכת יוכל החבר לצפות בתיק הביטוח שלו.
3. מערכת המידע של החברה ו/או המוקד הטלפוני תמליץ ותסייע לחבר לממש את

הזכות הרפואית (הגשת תביעה למבטחים שונים) שלו מהמבטחים השונים והכל בהתאם לצורך הרפואי של החבר.

4. ייעוץ רפואי נוסף וליווי בזמן אירוע רפואי מורכב: ייעוץ רפואי נוסף וליווי חבר בעת התמודדות עם מחלות מסוימות כגון: סרטן, לב, יתר לחץ דם, סכרת, אירוע מוחי/ שבץ מוחי ומחלות מורכבות נוספות ו/או צורך רפואי אקוטי, מורכב ולעיתים רב מערכתי. במסגרת השרות ימונה גורם רפואי אחד ו/או יותר (רופא, אחות ו/או מתאם שירות) אשר יעניקו ייעוץ וליווי החבר בהתאם הייעוץ הנוסף לחבר יכול ויכלול בין היתר: אימות האבחנה הרפואית על ידי רופא מומחה, הפנייה לבדיקות השלמה נוספות בהתאם לצורך הרפואי לשם השלמת תהליך בניית התיק הרפואי (Intake), סיוע ויעוץ באיתור מומחה מתאים אשר יבחן מה הוא הטיפול המומלץ והיכן נכון לקבל אותו. בהתאם לנסיבות יבחן האם ישנו טיפול נכון או מתאים יותר בחו"ל. בסיכום התהליך יתקבל תיק סיכום עם המלצות. השרות נועד להתוות דרך מהירה ובטוחה אל פתרון רפואי אופטימלי.

5. מערכת המידע ומוקד השרות הרפואי יאפשר לחבר לקבל את השירותים הבאים:

- א. תיאום תור ליעוץ רפואי עם רופא מומחה בתור מהיר עד 5 ימי עסקים.
- ב. בדיקות מצילות חיים (MRI/CT/US/PETCT) לרבות צינתור וירטואלי (CTC) בתורים מהירים של עד 5 ימי עסקים במכוני ההסדר. בדיקות MRI מיוחדות כגון: MRP (ערמונית), שד, אורתו-כתף, לב, מוח – יקבע תור בתוך 15 ימי עבודה. בדיקות MRI לבעלי קוצב לב ו/או בהרדמה

(ההליך מתבצע בהרדמה מקומית ונועד לשפר את יעילותו ודיוקו של הניתוח).

יב. בריאות הנפש, יעוץ פסיכיאטרי ויעוץ פסיכולוגי. טיפול בתחומים הבאים בתחום של דיכאון, חרדה, ילדים ונוער, התמכרויות, הפרעות קשב וריכוז, הפרעות אכילה, CBT, טיפול זוגי.

יג. טיפולי פוריות (IVF): טיפולי הפריה חוץ גופית, הקפאת עוברים, ליווי הריון.

יד. מרכז אורתופדי: שיחה טלפונית מקדימה עם רופא לאחר קבלת החומר הרפואי, ותוך 2 שעות. בהמשך לשיחה עם הרופא ובהתאם לצורך הרפואי יוזמן החבר לבירור וטיפול רפואי במסגרתו תבוצע בדיקה פיזיקלית ראשונית של רופא אורתופד מומחה אשר ייקבע את הבדיקות הרפואיות האבחנתיות הראשוניות כגון - דם, שתן, צואה, אולטרא סאונד, C.T, MRI והכל על פי הצורך ועל פי שיקול דעתו הבלעדית של הרופא. לאחר ביצוע הבדיקות יחזור החבר לרופא המומחה לצורך המשך טיפול (גבס / חבישה / קיבוע / זריקות) ו/או לפגישת סיכום שבסיומה יימסר לחבר דו"ח אבחון הכולל את תוצאות הליך האבחון הראשוני, הטיפול שניתן והמלצות להמשך טיפול.

טו. יעוץ בין תרופתי: מתן יעוץ מקצועי ע"י רוקח/ת קליני. השרות נועד לעשות סדר עבור מי שנוטל תרופות רבות ותוספי תזונה. היעוץ מעניק ערך רב. מתי לקחת כל תרופה, האם היא מתנגשת עם תרופות נוספות, האם היא יעילה, האם קיימת תרופה עדכנית יותר עם פחות תופעות לווי.

אין התחייבות ללוחות זמנים. החבר מתחייב לשלם לספק ו/או לחברה את מלוא עלות הבדיקה בהתאם למחירון, מובהר כי אין ולא תהיה אפשרות לעשות שימוש בטופס התחייבות של הקופה (טופס 17). הבדיקה תהיה במסלול תשלום פרטי מלאה בלבד.

ג. קולונוסקופיה בתאום תור מהיר בדיקה אנדוסקופית המאפשרת לבדוק את המעי הגס כולו ולעתים גם חלקים מסוימים של המעי הדק, באזור חיבורו עם המעי הגס.

ד. גסטרוסקופיה בתאום תור מהיר בדיקת מערכת העיכול העליונה.

ה. מרכז תאום תור מהיר לפעולות כירורגיות במסגרת בתי החולים הרצליה מדיקל סנטר ובתי חולים פרטיים נוספים בהתאם לצורך הרפואי.

ו. אשפוז בית במגוון תחומים: מחלקה פנימית בבית / הוספיס בית / שיקום בבית. בנית פרוטוקול טיפול וכוח עזר בבית המטופל.

ז. בדיקות מעבדה דם ושתן.

ח. הנגשת בית בהתאם לצורך רפואי.

ט. גריאטריה: סקירת המצב הרפואי, הערכת מצב הרוח, הערכת והתאמת הטיפול התרופתי, הערכת תפקוד יומי, הערכה קוגניטיבית (זכרון, חשיבה), טיפול בכאב והערכת סביבת המגורים והמלצות להתאמה.

י. תיאום תור מהיר לטיפולי פיזיותרפיה וטיפולים ברפואה משלימה במרכז טיפול ו/או בבית החבר.

יא. מרכז שד: בדיקת ממוגרפיה (בדיקה לגילוי מוקדם של סרטן השד), אולטרסאונד שד, ביופסיית שד (דגימת רקמות לבחינת ממצא חשוד), סימון נגעים לפני ניתוח

טז. מרפאת כאב: טיפולים באמצעות משכי כאבים, **פרולותראפיה**: טיפול נוסף שנעשה באמצעות זריקות. כאן מוזרק לשרירים, לגידים, לחיבורי גידים או לחללים מסוימים חומר מיוחד שמשקם את הרקמות במקום שבו התרחשה פגיעה וטראומה. **IMS**: השיטה הזו, ששמה המלא הוא *intra muscular stimulation* גורמת לגירוי השרירים בעזרת מחטים. **חסימה עצבית**: במקרים בהם הכאב הוא נוירלגי, כלומר שמקורו בעצבים, תתבצע לעיתים 'חסימה' של העצב. **טיפול בגלי רדיו**: שיטה המתמקדת בטיפול בכאבים עצביים. במהלך הטיפול מוחדרת מחט (תחת הרדמה מקומית) אל העצב המכאיב. אל המחט מועברים גלי רדיו שגורמים לרעידתה ולגירוי העצב, מה שגורם לא פעם להפחתת הכאבים.

יז. עיניים במגוון תחומים, **קטרקט וקרנית**: שיחלוף עדשה תוך עינית, טיפול בדיסלוקציה וסובלוקסציה של עדשה תוך עינית, תיקון אסטיגמציה בניתוח קטרקט, טיפול בבעיות תשבורת אחרי ניתוח, עדשות מולטיפוקליות, עדשות טוריות, עדשות מקטע קדמי, חבלות מקטע קדמי, תיקון קשתית ופופילופלסטיה, טיפול בבעיות קרנית. **הדמיה וטיפול בליזר**: OCT טופוגרפיה של הקרנית, אולטרה סאונד, יאג ליזר לקטרקט משני, טיפול בפימוזיס, אירידקטומיה, קרעים ברשתית, טיפול בבצקת מקולרית, טיפול ברטינופטיה שגשוגית, חסימות כלי-דם ברשתית, רטינוסכזיס. **טיפול בבעיות רשתית**: מחלות ווסקולריות של הרשתית, הפרדות

רשתית, ניתוחי חיגור, ויטרקטומי, טיפול ב-PVR, חבלות מקטע אחורי • טיפול בחור מקולרי, טיפול בקרום מקולרי ERM, רטינופטיה סוכרתית, AMD ניוון מקולרי CNV, CSR Myopia

יח. ילדים פסיכיאטריה ופסיכולוגיה: תהליך של אבחון ויעוץ בקליניקה של פסיכיאטר / פסיכולוג. התאמת תוכנית טיפול אישית, טיפול קוגניטיבי התנהגותי, CBT, EMDR, PE, מיינדפולנס ועוד.

יט. אבחון ילדים: **אבחון פסיכולוגי** - לבית הספר או למוסד אקדמי אחר. **אבחון פסיכו-דידקטי** - בוחן את הצורך בהתאמות לימודיות והתאמות להיבחנות בבית הספר ובודק את כל התפקודים הנדרשים על ידי משרד החינוך. לצד הפן הלימודי בחלק הדידקטי, נבחן גם הפן הרגשי בחלק הפסיכולוגי. **אבחון דידקטי** - בוחן את התפקוד בתחום הקריאה והכתיבה בעברית ואנגלית ואת התפקוד בתחום החשבוני. בנוסף, נבדקות מיומנויות כמו תפקודי קשב וריכוז, תפקודי זיכרון, גרפ-מוטוריקה, ארגון תפיסתי ועוד. **אבחון פסיכו-דיאגנוסטי** - בודק תפקוד קוגניטיבי/שכלי, תפקוד גרפ-מוטורי, ומצב רגשי. **אבחון בשלות** - בודק את מידת התאמתו של ילד בגן חובה לעלות לכיתה א'. **אבחון התפתחותי** - מיועד לבדוק את ההתפתחות של פעוטות עד גיל 3-4, מבחינה קוגניטיבית, מוטורית ותקשורתית – בינאישית. **אבחון אוטיזם ADOS** - נערך על ידי פסיכולוגית קלינית מוסמכת לאבחון הרצף האוטיסטי לסוגיו. **אבחון קשב וריכוז** - נערך על ידי פסיכיאטרים מומחים, אשר

בוחנים האם ישנה אבחנה מבודלת של קשיים בתפקודי קשב וריכוז על רקע רגשי. במידת הצורך משולב באבחון הקליני גם מבחן ממוחשב מסוג BRC.

כ. שינה: במסגרת בדיקה מעבדת שינה כוללת את תפקוד גלי המוח (EEG), תנועות העיניים (EOG), ומתח השרירים (EMG), אק"ג, רמת רוויון החמצן בדם, תנועות הנשימה של בית החזה והסרעפת, נחירות, תנוחת השינה ותנועות רגליים. בדיקות שינה ביתיות, טיפול במכשיר CPAP (טיפול בהפסקות נשימה) ועוד.

לעניין היקף השירותים, מובהר בזאת כי החברה רשאית להרחיב ו/או להפחית את היקף השירותים מעט לעט, הודעות על האמור תפורסם באתר החברה.

אחריות

בריאות ישיר אינה אחראית לטיב השירותים הרפואיים ו/או האחרים הניתנים לחבר במסגרת מימוש זכויותיו הרפואיות של החבר מכוח פוליסות ביטוח בריאות של החבר ו/או על ידי המבטחים השונים ו/או על ידי מכוני ההסדר ו/או ספקי הסדר ו/או הרופאים שבהסדר. בריאות ישיר אינה אחראית לכל נזק, הפסד הוצאה או תוצאה אחרת שיגרמו לחבר ו/או לכל אחד אחר על ידי נותן השירות לרבות מכוני ההסדר ו/או ספקי הסדר ו/או הרופאים שבהסדר ו/או מי מטעמם ו/או עקב בחירתו של החבר ו/או הפנייתו למי מנותני השירות לרבות מכוני ההסדר ו/או ספקי הסדר ו/או הרופאים שבהסדר ו/או עקב מעשה או מחדל של נותן השירות או כל גורם הפועל מטעמו, לרבות בגין אי מתן השירות במועד שנקבע לכך מכל סיבה שהיא. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מובהר כי בריאות ישיר אינה המעסיקה של נותני השירות לרבות מכוני ההסדר ו/או ספקי הסדר ו/או הרופאים שבהסדר, והיא לא תהא אחראית כלפי החבר או כל מאן דהוא, בגין מעשים ו/או מחדלים

של נותני השירותים לרבות מכוני ההסדר ו/או ספקי הסדר ו/או הרופאים שבהסדר בכל מקרה ובכל עניין לרבות בגין אי מתן שירותים נשוא כתב זה. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, בריאות ישיר לא תהיה אחראית באופן כלשהו לגבי כל אחד מהעניינים הבאים: איכות הבדיקות, ההתייעצויות והפרוצדורות הרפואיות נשוא כתב זה, רשלנות מקצועית או אחרת ו/או כל נזק לגוף או לרכוש או הפסד אובדן או תוצאה אחרת מכל מין ו/או סוג שהוא שייגרם לחבר ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירותים, אם בשל מעשה או בשל מחדל, אם נזק ישיר או נזק עקיף. הוצאות שהוציא חבר עבור טיפול החורג מהשירותים המפורטים בכתב זה.

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

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

דמי חבר

סכום דמי החבר נקבע ע"י בריאות ישיר. דמי החבר יהיו צמודים למדד המחירים לצרכן ו/או למדד יוקר הבריאות (הגבוה מבין השנים) החל ממועד ההצטרפות לשרות. בריאות ישיר שומרת לעצמה את הזכות לשנות את דמי החבר, מעת לעת לפי שיקול דעתה, ובלבד שתימסר על כך הודעה לחבר 30 יום לפחות לפני מועד השינוי. אם לא ישולמו דמי החבר במלואם, יהיו הספק/בריאות ישיר זכאים, מבלי לגרוע מכל סעד או זכות אחרים, לגרום לכך שיעוכב כל שירות ו/או טיפול בחברים עפ"י כתב זה. כתב זה יהא בתוקף כל עוד משולמים דמי החבר, ולגבי חבר שהצטרף תמורת תשלום דמי חבר, יהיה

מקום השיפוט

בכל מחלוקת שתגלע בין הצדדים בקשר עם כתב זה, יהיו מוסמכים לדון אך ורק בתי משפט המוסמכים במחוז תל-אביב.

ט.ל.ח

זכאי החבר לשירותים המפורטים לעיל בכפוף לתנאים, להוראות המפורטים בכתב זה לעיל ולהלן. תוקפו של כתב זה, ביחס לכל אחד מהחברים, יפוג מאליו בתאריך המוקדם מבין אלו:

- דמי החבר לא שולמו במועד.
- מובהר ומוסכם בזאת, כי בריאות ישיר רשאית לבטל זכאותו של החבר לשירותים על פי כתב זה בכל עת ומכול סיבה שהיא בכפוף להודעה מוקדמת לחבר בת 30 ימים מראש ובכתב.

מובהר, כי במועד פקיעתו, ביטולו או סיום תקפו של כתב זה, מכל סיבה שהיא, תפקע כל זכות של החבר לקבלת השירותים על פי כתב זה. על אף האמור בכתב זה, פטורה בריאות ישיר מלתת את השירותים על-פי כתב זה במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, מגיפה, רעידת אדמה אשר אינם מאפשרים את מתן השירותים.

מובהר ומוסכם בזאת, כי בריאות ישיר רשאית לבטל זכאותו של החבר לשירותים על פי כתב זה בכל עת ומכול סיבה שהיא בכפוף להודעה מוקדמת למנוי בת 30 ימים מראש ובכתב. ככל שיבוטל מתן השירותים כאמור על ידי בריאות ישיר, תבצע בריאות ישיר עדכון לתשלום המשולם על ידי החבר בהתאמה.

הגנה על הפרטיות

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

מומלץ לחבר 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.

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