

כתב שירות מגדל רפואה אישית

המנוי זכאי לשירותים הכלולים בכתב שירות זה, בכפוף לתנאים, להוראות ולסייגים המפורטים להלן ובלבד שצוין במפורש בדף פרטי הביטוח כי כתב שירות זה כולל בפוליסה על שם המנוי והינו בתוקף על שם המנוי, במועד קבלת השירותים בפועל.

1. הגדרות

1.1	בפוליסה זו תהיה למונחים הבאים המשמעות אשר מפורשת לצידם:
אח/ות	אחות או אח בעלי תעודת הסמכה מטעם הרשויות המוסמכות בישראל עמם קשור הספק בהסכם תקף במועד קבלת השירות בפועל.
אתר אינטרנט של החברה	אתר אינטרנט של החברה שכתובתו: WWW.MIGDAL.CO.IL.
אשפוז	שהיה רצופה של המנוי בבית חולים בישראל, על פי הוראה מפורשת של רופא מוסמך, במחלקות המוגדרות על ידי בית החולים ו/או משרד הבריאות כמחלקות אשפוז. השירות אינו כולל שהייה בחדר מיון ו/או אשפוז יום ו/או אשפוז במחלקות שיקום ו/או גריאטריות.
בית חולים	מוסד רפואי בישראל שהרשויות המוסמכות בישראל מכירות בו כבית חולים הכולל מחלקות אשפוז, להוציא מוסד שהוא סנטוריום (בית החלמה הבראה) או מוסד שיקומי או סיעודי.
גיל המנוי	גיל המנוי במועד הקובע, ייקבע לפי יום הולדתו הקרוב ביותר למועד הקובע והוא יחושב בשנים שלמות. שישה חודשים ומעלה יוסיפו לגיל המנוי שנה שלמה, בתום כל שנה מהמועד הקובע ישתנה גיל המנוי בשנה אחת.
דמי מני	הסכומים שעל המנוי לשלם לחברה מידי חודש, בגין כתב שירות זה, כנקוב בדף פרטי הביטוח.
דף פרטי הביטוח	דף המצורף לפוליסה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנה, הכולל בין היתר, את פרטי המנוי, דמי המנוי, המועד הקובע ופרטים נוספים הנוגעים לכתב שירות זה.
החברה ו/או המבטחת	מגדל חברה לביטוח בע"מ.
המועד הקובע	מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה, לגבי המנוי, כפי שמופיע בדף פרטי הביטוח.
המפקח	הממונה על שוק ההון ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.
המשלם	האדם, חבר בני אדם או תאגיד, המתקשר עם החברה על-פי הפוליסה לצורך תשלום דמי הביטוח.
הפוליסה	תכנית ביטוח תקפה של החברה הכוללת את השירות בכתב שירות זה.
השירות או השירותים	השירותים הכלולים במפורש ברשימה שבסעיף ד' להלן, שינתנו למנוי על פי הוראות כתב שירות זה.
השתתפות עצמית	סכומים בהם מחויב המנוי לשאת בעצמו כתנאי לקבלת שירותים על פי הוראות כתב שירות זה. ההשתתפות העצמית תשולם על ידי המנוי לנותן השירות או לספק, כפי שיוורה לו מוקד השירות, אך בשום אופן לא באמצעות החברה.
מדד	מדד המחירים הידוע בשם מדד המחירים לצרכן (כולל פירות וירקות), שקבעה הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, אף אם יתפרסם על ידי כל מוסד ממשלתי אחר ולרבות כל מדד רשמי אחר שיבוא במקומו, בין שהוא בנוי על אותם נתונים שעליהם בנוי המדד הקיים ובין אם לאו.
מוקד השירות או המוקד	קו טלפון שיפעיל הספק עבור המנויים, באמצעותו ייוסרו פניות המנויים לנותני השירות לשם קבלת השירותים על-פי כתב שירות זה.

מספר הטלפון של מוקד השירות הוא: 073-2049160.

מנוי
אדם אשר שמו נקוב בדף פרטי הביטוח כמנוי בכתב שירות זה והינו זכאי לקבלת שירותים על פי הוראות כתב שירות זה.

מראית הסדר
מרפאה עמה התקשר הספק בהסכם בקשר עם מתן השירותים המפורטים בכתב שירות זה ובלבד שהינה צד להסכם עם הספק במועד פניית המנוי למנוי לצורך קבלת השירות.

נותן שירות שבהסכם
רופא, מרפאה, מכון וכל גוף אחר המספק שירות לזכאי המנוי על פי כתב שירות זה, עמם קשור הספק בהסכם תקף במועד פניית המנוי למוקד השירות לצורך קבלת השירות.

ספק השירות או הספק
הגוף עימו התקשרה החברה בהסכם לצורך אספקת השירותים כמפורט בכתב שירות זה.

עובד/ת סוציאלי/ת
אדם אשר הוסמך/ה ואושר/ה כדין לעסוק במתן שירותים כעובד/ת סוציאלי/ת על ידי השלטונות המוסמכים בישראל, עמו/ה התקשר הספק בקשר למתן שירותים המפורטים בכתב שירות זה.

רופא
מי שרשאי לעסוק בישראל ברפואה לפי פקודת הרופאים (נוסח חדש) התשל"ז - 1976, למעט רופא וטרינר ורופא שיניים.

רופא מומחה
רופא שהוסמך על-ידי השלטונות המוסמכים בישראל כרופא מומחה בתחום רפואי מסוים אשר עוסק בישראל ברפואה ואשר שמו כלול ברשימת הרופאים המומחים באותו תחום לפי תקנה 34 לתקנות הרופאים (אישור תואר מומחה ובחינות), התשל"ג - 1973 או לפי כל תקנה שתבוא במקומה, ושתחום מומחיותו הוא רלוונטי למתן השירות המבוקש על פי כתב שירות זה.

רופא שבהסכם ו/או רופא מומחה שבהסכם
רופא ו/או רופא מומחה עימו התקשר הספק בקשר עם מתן השירותים המפורטים בכתב שירות זה, ובלבד שהינה צד להסכם עם הספק במועד פניית המנוי למנוי לצורך קבלת השירות. ברשימת רופאי ההסכם כלולים רופאים מומחים שהינם מנהלי מחלקה וסגני מחלקה בבתי חולים בישראל.

שנה
תקופה של 12 חודשים רצופים, שהראשונה מתחילה במועד הקובע.

תקופת אכשרה
תקופה זמן רצופה, המתחילה לגבי כל מנוי במועד הקובע ותסתיים בתום המועד הקובע בצד כל שירות. תקופת האכשרה תחול לגבי כל מנוי פעם אחת בלבד כל עוד השירות כתב שירות זה הינו בתוקף ותחול מחדש בכל פעם בה צורך המנוי לכתב שירות זה מחדש, בתקופות שירות בלתי רצופות. המנוי לא יהיה זכאי לשירותים לפני תום תקופת האכשרה. למען הסר ספק, מובהר כי המנוי יחויב בתשלום דמי מנוי בגין תקופת האכשרה.

- 1.2 כל האמור בפוליסה זו בלשון יחיד אף בלשון רבים משמעו, וכל האמור בלשון זכר אף בלשון נקבה משמעו, אלא אם כן נאמר במפורש אחרת.
- 1.3 כותרות הסעיפים נכתבו לצורך הנוחות בלבד והן לא תשמשנה לצורך פרשנות.

2. תנאי מהותי להתחייבויות הספק על פי כתב שירות זה

- 2.1 בכל עניין הקשור בקבלת שירותים על פי כתב שירות זה, על המנוי לפנות תחילה למוקד השירות ולפעול בהתאם להוראות המפורטות בכתב שירות זה להלן.
- 2.2 קבלת אישור הספק מראש ובכתב לקבלת השירותים או לשיפוי בגינם טרם ביצוע השירותים בפועל הינה תנאי מהותי לאחריות הספק על-פי כתב שירות זה.
- 2.3 לא קיימו החובות על פי סעיפים 1-2 לעיל במועדן, וקיומן היה מאפשר לספק להקטין את חבותו, אין הספק אחראי בכל הקשור למתן שירות אלא במידה שהיה חייב אילו קיימה החובה כאמור. הוראה זו לא תחול בכל אחת מאלה:
 - 2.3.1 החובה לא קיימה או קיימה באיחור מסיבות מוצדקות.
 - 2.3.2 אי קיימה או איחורה לא מנע מהחברה את בירור חבותה ולא הכביד על הבירור.
- 2.4 השירותים נשוא כתב שירות זה יינתנו על ידי נותני שירות שבהסכם בלבד והמנוי לא זכאי לשירותים אלו אצל נותני שירות שאינם בהסכם ו/או לשיפוי בגינם ו/או כל תשלום אחר על פי כתב השירות.

3. מפרט השירותים

- השירותים הכלולים בכתב שירות זה הינם כמפורט להלן, ושירותים אלו בלבד:
- 3.1 "אל תור" שירות מהיר לביצוע בדיקות אבחנתיות אצל ספקים שבהסכם
 - 3.2 הכוונה בנושא רופאים מומחים.

- 3.3 אבחון מהיר
- 3.4 שירות תיק מחלה
- 3.5 שירות מלווה רפואי אישי
- 3.6 שירותי תמיכה וסיוע בעת אשפוז בבית חולים ולאחר שחרור מאשפוז

4. התחייבות הספק

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

- 4.1 שירות "אל תור" שירות מהיר לביצוע בדיקות אבחנתיות אצל ספקים שבהסכם (שלא במסגרת תהליך האבחון):
 - 4.1.1 מנוי שניתנה לו הפנייה בכתב מרופא לבדיקות רפואיות אבחנתיות הכלולות ברשימה שלהלן (אחת או יותר) שלא במסגרת תהליך אבחון כהגדרתו בסעיף 3 לעיל, יהיה זכאי לבצעם אצל נותן שירות שבהסכם בלבד על פי המפורט להלן:
 - 4.1.2 רשימת הבדיקות הרפואיות האבחנתיות כוללת את הבדיקות שלהלן, ובדיקות אלו בלבד:
 - 4.1.2.1 הדמיה באמצעות אולטראסאונד.
 - 4.1.2.2 הדמיה באמצעות C.T
 - 4.1.2.3 הדמיה באמצעות P.E.T C.T
 - 4.1.2.4 הדמיה באמצעות טומוגרפיה ממוחשבת M.R.I
 - 4.1.2.5 קולונוסקופיה וירטואלית.
 - 4.1.2.6 ממוגרפיה.
 - 4.1.2.7 צנתור וירטואלי.
 - 4.1.3 בדיקת צנתור ווירטואלי תאושר במידה ורופא מטפל הפנה את המנוי לביצוע צנתור.
 - 4.1.4 בחר המנוי לפנות למרפאת הסדר לביצוע בדיקה עם פניית המנוי למוקד השירות, יקבל המנוי הנחיות על ההכנות הנדרשות לשם ביצוע הבדיקה (האם המנוי נדרש להגיע בצום, האם יש תרופות שהמנוי נוטל שיש להפסיק נטילתן טרם הבדיקה ולאיזה פרק זמן, האם יש הכנות מקדימות לבדיקה, דיאטה וכו')
 - 4.1.5 במקרים בהם אין מניעה או הכנה שלא מאפשרת את ביצוע הבדיקה, יקבע התור לביצוע הבדיקה כך שהבדיקה תבוצע תוך שני ימי עסקים ממועד פניית המנוי למוקד השירות.
 - 4.1.6 במקרים בהם יש צורך בהכנה ו/או דרישות נוספות טרם ביצוע הבדיקה, יקבע התור לביצוע הבדיקה כך שהבדיקה תבוצע תוך שני ימי עסקים מהמועד בו יודיע המנוי למוקד על השלמת ההכנות או הדרישות המקדימות כאמור.
 - 4.1.7 תוצאות הבדיקה והפענוח ימסרו ללקוח בתוך שני ימי עסקים ממועד ביצוע הבדיקה, למעט תוצאות בדיקת PET CT שימסרו ללקוח תוך 4 ימי עסקים ממועד ביצוע הבדיקה.
 - 4.1.8 התשלום בעבור הבדיקה יבוצע על ידי המנוי ישירות לנותן השירות על פי מחירון נותן השירות.
 - 4.1.9 במקרה בו זכאי המנוי לקבלת כתב התחייבות למימון הבדיקה מהמבטח במסגרת כיסוי אחר שברשותו אצל המבטח, יפעל מוקד השירות מול המבטח להוצאת כתב התחייבות כאמור ישירות לנותן השירות ולכיסוי הבדיקה בכפוף לתנאי הכיסוי האחר לרבות סכום הביטוח המירבי וההשתתפות העצמית, אם קיימת, בכיסוי האחר. למען הסר ספק, במקרים בהם מוקד השירות יתקשה בהמצאת התחייבות כאמור, מימון הבדיקה יחול על המנוי.
 - למען הסר ספק יובהר כי האמור בסעיף זה יחול רק במקרה בו למנוי יש כיסוי תקף אצל המבטח הכולל כיסוי לבדיקה האבחנתית המבוקשת במקרה הנ"ל.
 - 4.1.10 המנוי יהיה זכאי לשירות זה לאחר תקופת אכשרה בת 90 יום מהמועד הקובע.
- 4.2 הכוונה בנושא רופאים מומחים
 - 4.2.1 מנוי המבקש לקבל רשימה של רופאים מומחים בתחום הבעיה הרפואית ממנה הוא סובל ולתאם תור לרופא שיבחר על ידו מתוך הרשימה כאמור, יפנה למוקד השירות ויעביר את מלוא המידע הרפואי הידוע לו, כפי שיידרש על ידי הספק ו/או מוקד השירות ו/או נותן השירות, לפי העניין.
 - 4.2.2 המנוי יקבל רשימה של רופאים מומחים בתחום הבעיה הרפואית תוך יום עבודה אחד.
 - 4.2.3 מובהר בזאת, כי המוקד יעביר רשימה של מספר מומחים בתחום ולא רופא יחיד.
 - 4.2.4 השירות אינו כרוך בתשלום דמי השתתפות עצמית.
 - 4.2.5 המנוי יהיה זכאי לשירותים על פי סעיף זה לאחר תקופת אכשרה בת 90 יום.
- 4.3 אבחון מהיר אצל ספקים שבהסכם
 - 4.3.1 הגדרות:
 - בנוסף להגדרות המופיעות בסעיף ב' לעיל, בכל הקשור לשירות אבחון מהיר עפ"י סעיף זה, תהיה למנוחים המפורטים להלן המשמעות שבצידיים:

- בדיקות רפואיות אבחנתיות בדיקות המבוצעות למנוי במסגרת תהליך אבחון המבוצע מכוח כתב שירות זה.
- רופא ממיין רופא מומחה עימו קשור הספק בהסכם תקף כרופא ממיין בקשר למתן השירותים **במועד קבלת השירות בפועל**.
- תהליך אבחון Diagnosis תהליך רפואי שעובר מנוי כדי לקבוע את אופי המחלה או ההפרעה, על פי סימנים ותסמינים, באמצעות רופא מומחה ובדיקות רפואיות אבחנתיות על פי תנאי כתב השירות והאמור בסעיף זה להלן.
- 4.3.2 המנוי יהא זכאי לתהליך אבחון כמפורט להלן:
- 4.3.2.1 **תהליך אבחון בסיסי:**
- 4.3.2.1.1 המנוי זכאי לפגישה ראשונית עם רופא ממיין אשר יקבע את הבדיקות הרפואיות האבחנתיות הראשוניות (דם, שתן, רנטגן) הנדרשות לביצוע במסגרת תהליך האבחון. בדיקות אלו ייקבעו ויתאפשרו לביצוע אצל ספק השירות בסמוך למועד הפגישה הראשונית כאמור לעיל.
- 4.3.2.1.2 תהליך האבחון הבסיסי יתקיים **תוך 3 ימי עבודה** ממועד פנייתו של המנוי ובסיומו ימסור הרופא הממיין דו"ח אבחון הכולל את תוצאות תהליך האבחון.
- 4.3.2.1.3 תהליך האבחון הבסיסי כאמור בסעיף זה כרוך בהשתתפות עצמית בסך של 180 ש"ח.
- 4.3.2.2 **שיחה טלפונית עם הרופא הממיין:**
- 4.3.2.2.1 מנוי המעוניין בשיחה טלפונית עם הרופא הממיין, יעביר לספק השירות את כל המסמכים הרפואיים הרלוונטיים ככל שיש כאלה. הרופא הממיין ישוחח עם המנוי טלפונית **תוך יום עבודה אחד** ממועד קבלת המסמכים הרפואיים.
- 4.3.2.2.2 שיחה טלפונית עם הרופא הממיין כרוכה בהשתתפות עצמית בסך של 100 ש"ח.
- אולם, אם ביצע המנוי תהליך אבחון בסיסי לא תחול השתתפות עצמית נוספת בגין השיחה הטלפונית עם הרופא הממיין על פי סעיף זה וההשתתפות העצמית עבור תהליך האבחון הבסיסי והשיחה הטלפונית עם הרופא הממיין יחדיו הינה בסך של 180 ש"ח.
- 4.3.2.3 **תהליך אבחון מקיף:**
- 4.3.2.3.1 במידת הצורך, **על פי המצב הרפואי של המנוי ועל פי שיקול דעתו הבלעדי של הרופא הממיין, ובטרם הסתיים תהליך האבחון**, יופנה המנוי לבדיקות רפואיות אבחנתיות נוספות בנוסף לאלו הקיימות בתהליך האבחון הבסיסי.
- 4.3.2.3.2 בדיקות הדמיה שהינן MRI, CT, ממוגרפיה, מיפויים, PET, CT, ביופסיות בשד ייקבעו ויתאפשרו לביצוע אצל ספק השירות **תוך 3 ימי עבודה**.
- 4.3.2.3.3 בדיקות פולשניות אחרות יתאפשרו לביצוע אצל ספק השירות **תוך 7 ימי עבודה**.
- 4.3.2.3.4 נדרש המנוי לתהליך אבחון מקיף, יתייעץ הרופא הממיין עם רופא מומחה בתחום הרלוונטי בנוגע למצב הרפואי של המנוי בסיום הבדיקות וההתייעצות ימסור הרופא הממיין דו"ח אבחון הכולל את תוצאות תהליך האבחון.
- 4.3.2.3.5 ההשתתפות העצמית עבור תהליך האבחון הבסיסי והאבחון המקיף עפ"י סעיף זה הינה יחדיו הינה בסך של 500 ש"ח.
- 4.3.3 ספק השירות יפעל להשלים את תהליך האבחון וגיבוש המסקנות תוך מספר הימים הקטן ביותר, בכפוף לאילוצים רפואיים. בכל מקרה לא תעלה התקופה על 3 ימי עבודה ממועד קבלת תוצאות הבדיקה האחרונה הנדרשת.
- 4.3.4 מנוי אשר זומן לתהליך אבחון יהא זכאי לביצוע כל הבדיקות הנדרשות המבוצעות אצל ספק השירות, כפי שייקבעו על פי שיקול דעתו הבלעדי של הרופא הממיין מטעם ספק השירות, לשם אבחון הבעיה הרפואית בגינה פנה לקבלת השירות. יובהר, שאם במהלך תהליך האבחון תימצא בעיה רפואית ו/או מחלה ו/או הפרעה נוספת על זו שבגינה פנה המנוי לקבלת השירות, יבצע נותן השירות תהליך אבחון לבעיה /או המחלה ו/או ההפרעה הנוספת וכל תהליכי האבחון אשר יבוצעו במסגרת אותה פניה יחשבו כתהליך אבחון אחד לכל דבר ועניין.
- 4.3.5 בתום תהליך האבחון יספק נותן השירות למנוי העתקים של תוצאות הבדיקות הרפואיות האבחנתיות, והרשומות הרפואיות שנערכו במסגרת תהליך האבחון. במידת האפשר, תוצאות בדיקות הדמיה יסופקו למנוי על גבי מדיה ממחשבת.
- 4.3.6 נותן השירות יפעל, בכפוף לאילוצים ושיקולים רפואיים, לרכז את הבדיקות הרפואיות האבחנתיות הנדרשות במסגרת תהליך האבחון במספר ימים מצומצם כמפורט בסעיפים לעיל. נותן השירות יפעל לביצוע בדיקות שאינן מחייבות הכנה מוקדמת (צום, נטילת תרופות וכיו"ב) במסגרת יום עבודה אחד, בכפוף לאילוצים רפואיים. בדיקות המחייבות הכנה מוקדמת יבוצעו במועד שייקבע בין נותן השירות למנוי ובכל מקרה תוך הזמן המפורט בסעיף 3 זה לעיל.

- 4.3.7 חריגים מיוחדים לשירות אבחון מהיר
- 4.3.7.1 השירות לא יכלול שירות רפואי שאינו בדיקות רפואיות אבחנתיות בלבד.
- 4.3.7.2 השירות לא יכלול טיפול רפואי או טיפול תרופתי מכל סוג שהוא.
- 4.3.7.3 השירות לא יכלול אבחון פסיכיאטרי ו/או הפרעות נפש ו/או מחלות נפש.
- 4.3.7.4 השירות לא יכלול בדיקות לאבחון הפרעות קשב וריכוז.
- 4.3.7.5 השירות לא יכלול אבחון מצבים רפואיים בתחום רפואת שיניים, פה ולסת.
- 4.3.7.6 יובהר כי השירותים בגין כתב שירות זה, אינם באים במקום פנייה לחדר מיון בהתאם לצורך הרפואי.
- 4.3.8 המנוי יהיה זכאי לשירות זה לאחר תקופת אכשרה בת 90 יום מהמועד הקובע.
- 4.4 תיק מחלה
- 4.4.1 מנוי החולה במחלה, נדרש לעבור ניתוח, טיפול רפואי או בדיקה רפואית יוכל לקבל מידע מפורט על המחלה, הניתוח, הטיפול או הבדיקה כאמור.
- 4.4.2 המידע יכלול מידע כללי על הנושא, דרכי האבחון והבדיקות, מידע על מניעה ודרכי טיפול תרופות והמלצות לגבי התנהלות נכונה מבחינת תזונה ואורח החיים. במידה ומדובר בבדיקות, יינתן גם מידע על בדיקות ההכנה הנדרשות והפענוח.
- 4.4.3 השירות כרוך בהשתתפות עצמית של 35 ש"ח לפניה.
- 4.4.4 השירות יינתן לאחר תקופת אכשרה בת 60 יום.
- 4.5 מלווה רפואי אישי
- 4.5.1 הזכאות לשירות מלווה רפואי אישי הינה בכל אחד מהמקרים הבאים:
- 4.5.1.1 מצב שבו קיים אבחון על ידי רופא או חשד רפואי (חוות דעת) מתועד על ידי רופא של מחלה ו/או בעיה רפואית מתמשכת ו/או אירוע רפואי קשה, בין אם עקב מחלה או תאונה.
- 4.5.1.2 מצב רפואי ללא אבחנה אשר תהליך הבירור, במטרה להגיע לאבחנה רפואית החל לפחות 30 יום לפני הפנייה לספק לקבלת שירותים על פי כתב השירות. תהליך הבירור יחל ממועד המסמך הרפואי הראשון המעיד על המצב הרפואי ויכלול לפחות ייעוץ אצל רופא מומחה בתחום ההתמחות הקשור למצב הרפואי ובדיקה אחת רלוונטית מתוך הרשימה להלן: בדיקת הדמיה כגון: CT, MRI וכיו"ב, למעט צילום רנטגן (רגיל בלבד) ו/או בדיקות פולשניות ו/או בדיקת מעבדה מורכבות (לא כולל בדיקות דם, צואה ושתן שגרתיות) ו/או בדיקות עזר נוספות;
- 4.5.1.3 מצב רפואי מתועד על ידי רופא, אשר אחת הדרכים המקובלות לטיפול בו הינו באמצעות ניתוח אלקטיבי בישראל או תחליף ניתוח.
(כל אחד מהמקרים הנ"ל יקרא להלן: "המקרה הרפואי")
- 4.5.1.4 השירותים המופרטים בסעיף זה יינתנו לתקופה של 24 חודשים מיום אישור המקרה המזכה.
- 4.5.1.5 לשירותים המופרטים בסעיף זה, תהיה תקופת אכשרה בת 60 יום.
- 4.5.2 אחד או יותר מהמקרים הרפואיים המתוארים בסעיפים 4.5.1.1-5.1.3 יהיה זכאי המנוי לקבלת השירותים הבאים:
- 4.5.2.1 CASE MANAGER - מנהל תיק אישי:
- 4.5.2.1.1 המנוי זכאי למינוי מנהל תיק אישי טלפוני אשר ילווה את המנוי לאורך כל שלבי הטיפול המקרה הרפואי.
- 4.5.2.1.2 במסגרת השירות יינתן ליווי ותמיכה בשלבי הטיפול הרפואיים והנפשיים של המנוי.
- 4.5.2.1.3 השירות יינתן ללא מגבלת פניות וללא תשלום דמי השתתפות עצמית.
- 4.5.2.1.4 מנהל תיק אישי יהיה בעל אחת מבין ההכשרות הבאות: עו"ס/ פסיכולוג/רופא כללי/אחות רפואית.
- 4.5.2.2 הכוונה על ידי עובד/ת סוציאלי/ת:
- 4.5.2.2.1 המנוי זכאי לפגישה עם עובד/ת סוציאלי/ת לקבלת ייעוץ, הכוונה ומתן הסבר על תהליך הטיפול במקרה הרפואי.
- 4.5.2.2.2 המנוי יפנה למנהל התיק האישי טלפוני, אשר יתאם עבורו פגישה, בטווח של עד 3 ימי עבודה.
- 4.5.2.2.3 בפגישה שתתקיים י/תבצע העובד/ת הסוציאלי/ת איסוף נתונים ראשוני המכיל היסטוריה רפואית.
- 4.5.2.2.4 משך פגישת הייעוץ עם העובד/ת הסוציאלי/ת הינו עד שעתים והיא תיערך בביתו של המנוי.
- 4.5.2.2.5 השירות יינתן ללא תשלום דמי השתתפות עצמית.
- 4.5.2.3 התייעצות עם רופא אישי:
- 4.5.2.3.1 לבקשת המנוי, ימנה הספק עבור המנוי רופא מלווה אישי לטיפול במקרה הרפואי הנדון.

- אשר ילווה את המנוי לאורך שלבי הטיפול במקרה.
- 4.5.2.3.2 השירות יינתן, באמצעות רופא אישי ברמת מנהל מחלקה/סגן מנהל מחלקה (להלן: "רופא אישי") אשר המקרה הרפואי הינו בתחום התמחותו.
- 4.5.2.3.3 במסגרת השירות זכאי המנוי ל- 6 התייעצויות עם הרופא האישי. חלוקת הפגישות תעשה בסיוע המנהל תיק אישי, באופן שיאפשר מתן חו"ד ראשונית על המקרה, ולאחריה בטווח, מעקב על התפתחות המקרה, והמלצות להמשך טיפול.
- 4.5.2.3.4 כל פגישה תכלול מתן ייעוץ, וחו"ד ראשונית מכווניה לטיפולים אפשריים עם המלצות והפניות לגורמים מטפלים שונים.
- 4.5.2.3.5 התאום יבוצע ע"י מנהל תיק אישי בטווח של עד 5 ימי עבודה מיום קבלת פניית המנוי.
- 4.5.2.3.6 מובהר כי הייעוץ אינו כולל מתן חוות דעת לצרכי הליך משפטי, וזו ייעוץ שאינו קשור ישירות למקרה הרפואי.
- 4.5.2.3.7 **בעבור כל התייעצות ישלם המנוי דמי השתתפות עצמית בסך 90 ₪.**
- 4.5.2.3.8 מובהר כי דין התייעצות חוזרת כדין התייעצות.
- 4.5.2.3.9 הפגישה תכלול מתן מרשמים במידת הצורך, אך אינה כוללת מתן טיפול תרופתי מכל סוג שהוא, וכל מימוש מרשם שכזה באם יינתן, יעשה ע"י המנוי ועל חשבונו בלבד.
- 4.5.2.3.10 ההתייעצויות יבוצעו בקליניקה של הרופא האישי.
- 4.5.2.4 **ליווי על ידי אחות רפואית:**
- 4.5.2.4.1 הליווי כולל שהות האחות במחיצתו של המנוי, עד 25 שעות במצטבר בגין כל מצב רפואי.
- 4.5.2.4.2 ניצול שעות הליווי נתון לשיקול דעתו של המנוי, בכפוף לתאום מוקדם מול מוקד השירות בטווח של 3 ימי עסקים טרם הצורך בליווי.
- 4.5.2.4.3 השירות יינתן ללא תשלום דמי השתתפות עצמית.
- 4.5.2.4.4 **המנוי לא יהא זכאי לקבלת שירות זה במקרה בו הינו מוגדר במצב סיעודי בהתאם להנחיות המפקח על הביטוח בחוזר ביטוח מספר 2003/9 או כל חוזר שיחליף אותו.**
- 4.5.2.5 **ועדה רפואית**
- 4.5.2.5.1 במסגרת השירות ועפ"י מצבו הרפואי של המנוי תתקיים ועדה רפואית לבחינת המקרה והגשת המלצותיה למנוי והכל בכפוף למפורט להלן:
- 4.5.2.5.2 הרכב הועדה יכלול צוות רפואי המתמחה בתחום הרפואי הנדרש למנוי, אשר יכלול עד 5 מומחים בתחומם ובכללם את הרופא אישי, ידון וינתח לעומק את פרטי המקרה הרפואי, ויקיים דיון בהליך הטיפול הרפואי הניתן למנוי ובהמלצות להמשכי טיפול בו.
- 4.5.2.5.3 הזכאות לועדה רפואית בעינינו של המנוי כאמור, הינה עד פעמיים למקרה רפואי.
- 4.5.2.5.4 ההרכב יתכנס לדון במועדים שונים בהתאם לזמינותם של המומחים, ולצרכי מנויים נוספים הנוזקים לשירות זה באמצעות הספק.
- 4.5.2.5.5 המוקד ידאג לתאם בהתאם לצורך ולהחלטת הרופא המלווה את הטיפול במנוי השירות יינתן במידת הצורך ובהתאם להחלטת הרופא האישי.
- 4.5.2.5.6 השירות ניתן ללא תשלום דמי השתתפות עצמית.
- 4.5.2.6 **שירותי שיקום רפואי:**
- 4.5.2.6.1 המנוי יהא זכאי ל-2 פגישות ייעוץ, למקרה רפואי עם רופא שיקומי עקב מצבו הרפואי אצל אחד או יותר מהרופאים הבאים:
- 4.5.2.6.1.1 **רופא שיקום כללי** - המנוי יהא זכאי לייעוץ עם רופא שיקומי עקב מצבו הרפואי לצורך קבלת תוכנית טיפול אישית בהתאם למצבו הרפואי והתפקודי הנובע מהמקרה הרפואי כהגדרתו לעיל.
- 4.5.2.6.1.2 **רופא שיקום מיני** - השירות ניתן למנוי אשר עקב מצבו הרפואי סובל מקשיים בתפקוד המיני.
- 4.5.2.6.2 למען הסר ספק, השירות הנו מתן יעוץ ובניית תוכנית טיפולים אישית בלבד, ואינו כולל את ביצוע השיקום בפועל ו/או עלות השיקום עצמן.
- 4.5.2.6.2.1 **השירות יינתן בתשלום דמי השתתפות עצמית בסך 90 ₪ לפגישת ייעוץ אחת.**
- 4.5.2.6.2.2 השירות יינתן בקליניקה של הרופא השיקומי.
- 4.5.2.7 **ריפוי בעיסוק:**
- 4.5.2.7.1 המנוי זכאי לסדרה של 12 מפגשי טיפול עם מרפא בעיסוק הכוללים הקניית כלים לשיפור בריאותו הפיזית והנפשית של המנוי הנובעים מהמקרה הרפואי.
- 4.5.2.7.2 **בעבור כל מפגש ישלם המנוי דמי השתתפות עצמית בסך 45 ₪.**
- 4.5.2.8 **קלינאי תקשורת:**

- 4.5.2.8.1 המנוי יהיה זכאי לקבלת סדרה של 6 טיפולים בשנה עם קלינאי תקשורת לצורך קבלת כלים לשיפור יכולת הדיבור שלו הנובעים ממצבו הרפואי.
- 4.5.2.7.2 הטיפולים יינתנו על ידי קלינאיות תקשורת שהנם נותני שירות שבהסכם.
- 4.5.2.7.3 **השירות כרוך בתשלום דמי השתתפות עצמית בסך 60 ש"ח לכל טיפול.**
- 4.5.2.9 **מפגשי טיפול עם רופא מומחה ברפואת כאב:**
- 4.5.2.9.1 המנוי זכאי ל - 6 מפגשי טיפול בכאב למקרה רפואי, עם רופאים מומחים בתחום רפואת הכאב (להלן: "רופא כאב") לגבי כאבים הנובעים מהבעיה הרפואית בגינה הופעל כתב השירות.
- 4.5.2.9.2 חלוקת הפגישות תעשה בסיוע המוקד, באופן שיאפשר מתן טיפול והכוונה להקלת כאב כרוני, מעקב על התפתחות המקרה, והמלצות להמשך טיפול. לאורך תקופת המקרה הרפואי.
- 4.5.2.9.3 השירות אינו כרוך בתשלום דמי השתתפות עצמית.
- 4.5.2.10 **תמיכה על ידי פסיכולוג רפואי:**
- 4.5.2.10.1 במסגרת השירות יהא זכאי המנוי לסדרת בת 10 מפגשים עם פסיכולוג רפואי מטעם הספק לצורך קבלת כלים להתמודדות עם מצבו הרפואי כהגדרתו לעיל.
- 4.5.2.10.2 השירות יינתן בכפוף לתשלום דמי השתתפות עצמית בסך 80 ש"ח למפגש.
- 4.5.2.10.3 השירות אינו בא להחליף התייעצות ו/או פנייה לרופא ו/או לכל גורם אחר בכל מקום שהיא דרושה.
- 4.5.2.10.4 מפגשי הטיפול עם הפסיכולוג הרפואי אינה כוללים מתן חוות דעת לצורכי הליך משפטי ו/או ייעוץ שאינו קשור ישירות למקרה הרפואי.
- 4.6 **שירותי תמיכה וסיוע בעת אשפוז בבית חולים בישראל:**
- מנוי אשר הופנה לאשפוז בבית חולים לצורך קבלת טיפול עקב מצבו הרפואי יהיה זכאי לקבלת השירותים המפורטים להלן
- 4.6.1 **שירותי בדיקות מעבדה עד הבית:**
- המנוי זכאי לקבלת שירותי בדיקות מעבדה בבית לצורך הכנה לאשפוז וזאת בכפוף להמלצות הרופא המטפל במנוי באופן קבוע ואשר הפנה אותו לאשפוז, במסגרתה יינתנו הבדיקות המפורטות להלן:
- 4.6.1.1 בדיקות דם, בדיקת שתן, ניתור מדדים - לחץ דם, דופק, סטורציה. רישום רגישות לתרופות.
- 4.6.1.2 השירות יינתן בתוך פרק הזמן הנדרש בקשר עם הבדיקות בגין האשפוז הרלוונטי.
- 4.6.1.3 השירות כפוף לתשלום דמי השתתפות עצמית בסך 85 ש"ח.
- 4.6.2 **שירותים במהלך אשפוז בבית חולים:**
- מנוי אשר אושפז בבית חולים בישראל העולה על 24 שעות, יהא זכאי לקבלת השירותים המפורטים להלן:
- 4.6.2.1 **שירותי ביקור על ידי רופא מומחה שבהסכם:**
- 4.6.2.1.1 במסגרת השירות יהיה זכאי המנוי לקבלת הסבר מהרופא המומחה על המחלה ו/או על מצבו הרפואי בגינו אושפז בבית החולים וכן הסבר על העניינים המפורטים להלן:
- 4.6.2.1.1.1 הסבר על תוצאות של בדיקות שביצע.
- 4.6.2.1.1.2 הסבר על מצבו הרפואי של המנוי, התהליכים ופרוצדורות רפואיות אותם עבר ו/או עתיד לעבור המנוי במהלך תקופת האשפוז בבית חולים.
- 4.6.2.1.1.3 הכוונה בהתנהלות מול הצוות הרפואי באשר לאפשרות משך קיצור אשפוז בבית חולים.
- 4.6.2.1.1.4 תכנון המשך החלמתו לאחר שחרורו מבית החולים ושהותו בבית.
- 4.6.2.1.1.5 השירות יינתן במהלך השעות בהן המחלקה מאוישת על ידי הסגל הרפואי הבכיר במחלקה. למען הסר ספק, השירות לא יינתן בזמן שהייתו של המנוי בחדר המיון.
- 4.6.2.1.1.6 זכאות לשירות המנוי יהיה זכאי לשירות על פי כתב שירות זה, במהלך עד ארבעה אשפוזים בשנת ביטוח ולא יותר מ 3 ביקורים בכל אשפוז.
- 4.6.2.1.1.7 יובהר, כי לא ניתן לצבור אשפוזים בהם לא ניתן שירות במהלך שנת ביטוח, ולהעבירם לשנת הביטוח העוקבת.
- 4.6.2.1.1.8 השירות יינתן בכפוף לתשלום דמי השתתפות עצמית בסך 150 ש"ח לביקור.
- 4.6.2.1.1.9 לצורך קבלת השירות ע"פ סעיף זה, על המנוי ו/או על מי מטעמו להודיע למוקד השירות של הספק על הגעתו של המנוי למיון, על המנוי ועל המנוי ו/או בא כוחו של המנוי לדאוג להעברת טופס ויתור סודיות המקנה לספק השירות את האישור להעביר למנוי ו/או בא כוחו של המנוי מידע אודות מצבו הרפואי של המנוי.

- 4.6.2.2 **שיחת יעוץ טלפונית עם פסיכולוג רפואי:**
- 4.6.2.2.1 במסגרת השירות יהא זכאי המנוי לשיחת ייעוץ טלפונית עם פסיכולוג רפואי מטעם הספק לצורך קבלת כלים להתמודדות עם מצבו הרפואי כהגדרתו לעיל טרם אשפוזו בבית חולים.
- 4.6.2.2.2 יובהר כי, השירות אינו בא להחליף התייעצות ו/או פנייה לרופא ו/או לכל גורם אחר בכל מקום שהיא דרושה.
- 4.6.2.2.3 שיחות הטלפון עם הפסיכולוג הרפואי אינה כוללת מתן חוות דעת לצורכי הליך משפטי ו/או ייעוץ שאינו קשור ישירות למקרה הרפואי.
- 4.6.2.2.4 השירות אינו כרוך בתשלום דמי השתתפות עצמית.
- 4.6.3 **שירותים לאחר אשפוז בבית חולים:**
- 4.6.3.1 המנוי יהיה זכאי לקבלת שירות שינוע עזרים רפואיים בעת שחרור מאשפוז בבית חולים לתקופת שלא תעלה על 14 יום המנוי יהא זכאי לסינוע עזרים רפואיים אותן רכש בעצמו או שכר מכל גוף ו/או מוסד כלשהוא והכל בכפוף למפורט להלן:
- 4.6.3.2 הזכאות לשינוע האביזר הרפואי כאמור לעיל הינה עד פעמיים בגין אותו אשפוז.
- 4.6.3.3 לצורך קבלת השירות יעביר המנוי את טופס ההזמנה של הציוד הרפואי אותו נידרש לשנע ממקום למקום.
- 4.6.3.4 השירות כרוך בתשלום דמי השתתפות עצמית בסך 50 ₪ למשלוח אחד.
- 4.6.3.5 מובהר למען הסר ספק, כי השירות אינו כולל את עלות רכישת או שכירת הציוד הרפואי אותו צריך לשנע.
- 4.6.4 **השירותים המפורטים בסעיף זה יינתנו לאחר תקופת אכשרה בת 30 יום.**

5. אופן קבלת השירותים

- 5.1 נזקק המנוי לשירות על-פי כתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות, יזדהה בשמו, מספר תעודת הזהות, כתובתו, מס הטלפון בו ניתן להשיגו, ופרטים נוספים הקשורים למתן השירות ולמצב הרפואי בגינו נזקק המנוי לשירות ככל שיתבקש.
- 5.2 מוקד השירות יהא פעיל בימים א' - ה' בשעות 08:00-22:00. הספק רשאי לשנות את מספר הטלפון של מוקד השירות, בתיאום ובאישור החברה, ובלבד שימסור על כך הודעה מראש בכתב למנויים.
- 5.3 לשם מתן השירות ימסור המנוי לספק ו/או למוקד השירות ו/או לנותן שירות, לפי העניין, את מלוא המידע הרפואי הידוע לו, כפי שיידרש על ידי הספק ו/או מוקד השירות ו/או נותן השירות, לפי העניין.
- 5.4 השירותים המפורטים בכתב שירות זה יינתנו כנגד הצגת תעודה מזהה לנותן השירות.
- 5.5 על המנוי להגיע למקום קבלת השירות בכוחות עצמו ועל חשבון.
- 5.6 עם סיום כל טיפול, יחתום המנוי על ספח ביקורת המאשר את קבלת השירות.
- 5.7 השירות יינתן בשטחי מדינת ישראל בלבד או השטחים המוחזקים אשר נמצאים בשליטת ישראל.
- 5.8 המנוי יהא זכאי לבחור את נותן השירות ממנו יקבל את השירות מתוך רשימה של נותני שירות בהסכם כפי שתהא בתוקף במועד פנייתו למוקד השירות. רשימת נותני השירותים שבהסכם תשתנה מעת לעת.
- 5.9 במקרה של סדרת הטיפולים, מועדי יתר הטיפולים (למעט הטיפול הראשון) יתואמו ע"י המנוי מול נותן השירות שבהסכם.
- 5.10 השירותים על-פי כתב שירות זה יינתנו בשעות הפעילות הרגילות וללוח העבודה של נותן השירות שבהסכם.
- 5.11 במקרה שמנוי יבקש לבטל את פנייתו לקבלת שירות על-פי כתב שירות זה, יודיע על כך המנוי למוקד השירות באופן מיידי ולא פחות מ-12 שעות טרם מועד הטיפול. למען הסר ספק, מובהר כי על המנוי להודיע למוקד השירות על ביטול פנייתו גם אם מסר על ביטול הפנייה לנותן השירות שבהסכם.
- 5.12 מחויבות הספק בטיפולו בפניה של מנוי לקבלת השירות אצל נותן שירות שבהסכם תסתיים במוקדם מבין שני האירועים המפורטים להלן:
- 5.12.1 הפנית המנוי לנותן השירות.
- 5.12.2 ביטול הפנייה לקבלת השירות על ידי הודעת המנוי למוקד השירות.
- 5.13 האחריות לתאום וביצוע השירותים תהא על המנוי בלבד.
- 5.14 במקרה של אי תשלום דמי ההשתתפות העצמית על ידי המנוי, יהא ספק השירות רשאי להפסיק ליתן את השירותים למנוי לאחר שנתנה למנוי ולחברת הביטוח הודעה בכתב על כך.

6. חריגים

- המנוי לא יהא זכאי לקבלת השירותים בסעיפים 3.5 ו-6 (אבחון מהיר, שירות רופא מלווה אישי ושירותי תמיכה וסיוע בעת אשפוז בבית חולים ולאחר שחרור מאשפוז במקרים בהם השירות המבוקש נובע ממצב רפואי שהינו תוצאה ישירה ו/או עקיפה של:
- 6.1 מצב רפואי ו/או פרוצדורה הקשורה בפרויות או פריון ו/או סיבוכי היריון או לידה מכל סיבה שהיא, למעט מצב

- רפואי בעקבות לפחות 3 הפלות רצופות.
6.2 פרוצדורה הקשורה באופן ישיר ו/או עקיף במטרת יופי ו/או אסתטיקה ובכלל זה טיפול בהשמנת יתר. מובהר כי חריג זה לא יחול בגין ניתוח שיחזור שד לאחר כריתת שד.
6.3 מצב רפואי בתחום רפואת שיניים פה ולסת.

7. קיומם של הוראות והנחיות הצבא בגין שירותים הניתנים בעת השירות הצבאי

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

8. הגבלת אחריות הספק ו/או החברה

- 8.1 החברה והספק לא יהיו אחראים באופן כלשהו לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
8.1.1 כל נזק (ישיר או עקיף), הפסד, הוצאה או תוצאה אחרת, אובדן לגוף או לרכוש שיגרם למנוי ו/או לכל אחד אחר בקשר עם השירות נשוא כתב שירות זה ו/או תוך כדי או עקב מתן השירות, אם בשל מעשה ו/או מחדל, לרבות רשלנות מקצועית או אחרת של נותני השירות ו/או בגין אי מתן השירות במועד שנקבע לכך מכל סיבה שהיא.
8.1.2 הוצאות שהוציא מנוי עבור טיפול החורג מהשירותים המפורטים בכתב שירות זה.
8.1.3 מובהר כי החברה אינה המעסיקה של הספק והחברה והספק אינם המעסיקים של נותני השירות.
8.2 במקרה שפעילות הספק או חלק משמעותי ממנה תפגע על-ידי מלחמה, הפיכה, סכסוכי עבודה, מהומות, רעידות אדמה, כוח עליון, או כל גורם אחר שאינו בשליטת הספק, פטור הספק מלתת את השירותים על פי כתב שירות זה והחברה ו/או הספק לא יהיו אחראים לכל נזק כתוצאה מכך.
8.3 יובהר כי העברת מידע רפואי על המנוי לנותן השירות אינה מהווה קבלה של המידע הרפואי בידי החברה.
8.4 יובהר כי השירותים המפורטים בכתב שירות זה אינם באים להחליף פנייה לשירותי חרום /או חדר מיון במקום שהיא דרושה.

9. תשלום דמי המנוי

- 9.1 שיעורם של דמי המנוי קבוע בדף פרטי הביטוח.
9.2 דמי המנוי ישולמו לחברה מראש על-ידי המנוי, במועדים ובאחד מדרכי התשלום המוצעים על-ידי החברה ושנבחרו בהצעת הביטוח. למען הסר ספק, דמי מנוי ישולמו החל מהמועד הקובע, גם במהלכה של תקופת האכשרה.
9.3 במקרה של תשלום דמי המנוי ע"י הוראת קבע לבנק לתשלום דמי המנוי או בתשלום קבוע באמצעות כרטיס אשראי, תראה החברה את זיכוי חשבונה בבנק או זיכוי חשבון החברה בחברת האשראי, לפי הענין, כתשלום דמי המנוי.
9.4 אם לא ישולמו דמי המנוי במלואם, אזי:
9.4.1 ההחברה תהיה זכאית לבטל את כתב שירות זה בהתאם להוראות חוק חוזה ביטוח.
9.4.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, לא שולמו דמי הביטוח, כולם או מקצתם במועד, יתווספו לסכום שבפיגור וכחלק בלתי נפרד הימנו הפרשי הצמדה כאמור בסעיף 10 להלן וכן ריבית כפי שתיקבע על-ידי החברה באותה עת, מיום היווצר הפיגור ועד לפירעונו בפועל לחברה, ובלבד ששיעור הריבית לא יעלה על שיעור הריבית המרבי בהתאם לחוק הריבית, התשי"ז - 1957.
9.5 החברה תהיה זכאית לשנות הן את דמי הביטוח והן את תנאי כתב שירות זה לכל המנויים. שינוי זה יהיה תקף בתנאי שהמפקח אישר את השינוי והוא ייכנס לתוקף 60 יום לאחר שהחברה שלחה למנוי הודעה בכתב על השינויים.
9.6 **תוקפו של שירות זה**
9.6.1 כתב שירות זה ייכנס לתוקפו החל מהמועד הקובע.
9.6.2 ביטול על ידי החברה:
תוקפו של כתב שירות זה, ביחס לכל אחד מהמנויים, יפוג מאליו בתאריך המוקדם מבין אלו:
9.6.2.1 במועד ביטול הפוליסה מכל סיבה שהיא.
9.6.2.2 בתום תקופת כתב שירות זה על פי המפורט בדף פרטי הביטוח.
9.6.2.3 עם הפסקת תשלום מלוא או חלק דמי המנוי לחברה לאחר משלוח התראות עפ"י חוק חוזה הביטוח.
9.6.3 בנוסף לאמור בסעיף 6.2 ומבלי לגרוע מזכויות החברה על פי כל דין או על פי כל הוראה אחרת בכתב שירות זה, רשאית החברה לבטל את כתב שירות זה לכלל המנויים, בכל עת, לפני תום תקופת השירות, לרבות ולא רק במקרה של סיום ו/או הפסקת ההסכם שבין החברה לספק, לאחר שהודיעה על כך למנויים בכתב לפחות 60 ימים מראש ("ממועד ההודעה על הפסקת השירות").
9.6.4 ביטלה החברה את כתב שירות זה בהתאם לסעיף 6.3 לעיל יהיה זכאי מנוי אשר נמצא במהלך סדרת טיפולים או מנוי שפנה למוקד השירות טרם מועד ההודעה על הפסקת השירות אך טרם קיבל את השירות בפועל,

לקבל או להשלים את קבלת השירות תוך 90 ממועד ההודעה על הפסקת השירות.
9.6.5 להסרת כל ספק יובהר, כי במועד פקיעתו, ביטולו או סיום תקפו של כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, למעט במקרה של ביטול כתב שירות זה לכלל המנויים על פי סעיף 6.3 לעיל, תסתיים זכאות של המנוי לקבלת השירותים על-פי כתב שירות זה.

9.7 ביטול על-ידי המנוי -

9.7.1 המנוי רשאי, בכל עת, לבטל את כתב שירות זה בהודעה בכתב לחברה, והביטול ייכנס לתוקפו תוך 15 יום מיום קבלת הודעת הביטול על ידי החברה.

9.7.2 בכל מקרה של ביטול כתב שירות זה לא יוחזרו דמי המנוי אשר שולמו בגין התקופה שלפני ביטול הכתב שירות.

10. תנאי הצמדה

10.1 כל הסכומים הנקובים בכתב שירות זה ו/או בדף פרטי הביטוח ולרבות דמי מנוי, סכומי השתתפות עצמית, סכומי השיפוי יהיו צמודים למדד. חישוב ההצמדה יעשה בהתאם ליחס שבין המדד החדש ובין המדד הבסיסי.

10.2 המדד הבסיסי - לעניין תגמולי הביטוח ו/או ההשתתפות העצמית יהיה המדד 12305 נק' שפורסם ביום 15.02.2014 לעניין דמי הביטוח יהיה המדד המופיע בדף פרטי הביטוח.

10.3 המדד החדש יהיה המדד החדש יהיה המדד הידוע במועד בו מבוצע התשלום.

11. שונות

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

11.2 כל התשלומים הנקובים בכתב שירות זה כוללים מע"מ כחוק. באם יחול שינוי בשיעור המע"מ יעודכנו תשלומים אלה בהתאם.

11.3 על המנוי להודיע לחברה על כל שינוי כתובת בכתב. הודעה שתישלח על-ידי החברה לכתובת האחרונה הידועה לה, תחשב כהודעה שנמסרה לו כהלכה.

11.4 כל הודעה ו/או הצהרה לחברה תימסר בכתב.

12. מקום השיפוט וברירת דין

מקום השיפוט הבלעדי בכל הקשור בכתב שירות זה הוא בבתי המשפט בישראל והדין החל הינו דיני מדינת ישראל בלבד.

כתב שירות בריאות 24/7

גילוי נאות

חלק א' - ריכוז פרטים עיקריים על הפוליסה ותנאיה

נושא	סעיף	תנאים
כללי	1. שם הפוליסה	מגדל רפואה אישית.
	2. השירותים	1. אל - תור לבדיקות אבחנתיות אצל נותני שירות שבהסכם. 2. הכוונה בנושא רופאים מומחים. 3. אבחון מהיר. 4. תיק מחלה. 5. מומחה רפואי אישי. 6. שירות תמיכה וסיוע בעת אשפוז בבית חולים ולאחר שחרור מאשפוז.
	3. משך תקופת השירות	כל החיים. בכפוף לכך שהפוליסה הינה בתוקף.
	4. תנאים לחידוש אוטומטי	אין.
	5. תקופת אכשרה	• אל תור, הכוונה לרופאים מומחים, אבחון מהיר - 90 יום. • תיק מחלה, מלווה רפואי אישי - 60 יום. • שירותי תמיכה וסיוע בעת אשפוז בבית חולים ולאחר שחרור מאשפוז - 30 יום.
	6. תקופת המתנה	אין.
שינוי תנאים	7. השתתפות עצמית	• אבחון מהיר: 180 ש"ל לאבחון בסיסי כולל 100 ש"ל לשיחה עם הרופא הממין, אבחון מקיף: 500 ש"ל. • תיק מחלה: 35 ש"ל. • שירות מלווה אישי: התייעצות, שיקום רפואי: 90 ש"ל, ריפוי בעיסוק: 45 ש"ל, קלינאי תקשורת: 60 ש"ל, פסיכולוג רפואי: 80 ש"ל. • שירות תמיכה בעת אשפוז: מעבדה עד הבית: 85 ש"ל, ביקור רופא מומחה: 150 ש"ל. • שירותים לאחר האשפוז: שינוע עזרים רפואיים: 50 ש"ל.
	8. שינוי תנאים במהלך תקופת השירות	אין.
דמי ביטוח	9. גובה דמי השירות	דמי המנוי מפורטים בדף פרטי הביטוח.
	10. מבנה דמי המנוי	למבוגר - פרמיה קבועה. לילד - משתנה בגיל 25.
	11. שינוי דמי המנוי במהלך תקופת השירות	השינויים מחייבים אישור של המפקח על הביטוח ויכנסו לתוקף 60 יום לאחר מתן הודעה למבוטחים בכתב.
תנאי ביטול	12. תנאי ביטול השירות על-ידי המבוטח	בכל עת, בהודעה בכתב לחברה. אין חזר פרמיה לתקופה שבה היה כתב השירות בתוקף.
	13. תנאי ביטול השירות על-ידי החברה	החברה תהיה רשאית לבטל את הפוליסה בכל אחד מהמקרים הבאים: א. אם לא שולמו דמי המנוי כסדרם בהתאם להוראות הפוליסה. ב. בכל מקרה שבו על-פי חוק חוזה ביטוח רשאית החברה לבטל את הפוליסה. ג. בהודעה בכתב לכלל המבוטחים 21 יום מראש.

חריגים	14. החרגה בגין מצב רפואי קודם	אין.
	15. סייגים לחבות החברה	סעיף 17 לתנאים הכלליים של הפוליסה.
	16. תנאים מהותיים	<ul style="list-style-type: none"> אבחון מהיר: סעיף 4.3.7 מומחה רפואי אישי: 4.5.1.4 סעיף 6 לכתב השירות.

חלק ב' - ריכוז הכיסויים בפוליסה ומאפייניהם

פירוט השירותים בפוליסה	תיאור השירות	שיפוי / מתן שירות בפועל	צורך באישור המבטח מראש	ממשק עם סל הבסיס ו/או השב"ן	קיזוז תגמולים מביטוח אחר
פיצוי יומי במקרה של אשפוז כתוצאה מתאונה					
אל - תור	הקדמת תורים לביצוע ופיענוח בדיקות אבחנתיות אצל נותן שירות שבהסכם כשהינן: בדיקות רנטגן, אולטראסאונד, c.t, P.E.T C.T, m.r.i, קולונסקופיה וירטואלית, צנתור וירטואלי וממוגרפיה.	מתן שירות בפועל	כן	מוסף	לא
הכוונה לרופאים מומחים	מתן רשימה של רופאים מומחים בתחום הבעיה הרפואית ממנה סובל המבוטח, באמצעות מוקד השירות.	מתן שירות בפועל	כן	מוסף	לא
אבחון מהיר	שירות אבחון מהיר: אבחון בסיסי, שיחה עם הרופא הממייין ואבחון מקיף אצל נותני שירות שבהסכם, בכפוף להשתתפות עצמית.	מתן שירות בפועל	כן	מוסף	לא
שירות תיק מחלה	מידע על ניתוח, טיפול רפואי או בדיקה רפואית שנדרש לעבור המבוטח, בכפוף להשתתפות עצמית.	מתן שירות בפועל	כן	מוסף	לא
שירות מלווה רפואי אישי	בקרות אחד או יותר מהאירועים הרפואיים המפורטים בשירות: זכאי המנוי למנהל תיק אישי, הכוונה ע"י עובדת סוציאלית, התייעצות עם רופא מומחה, ליווי ע"י אחות, ועדה רפואית, שיקום רפואי, ריפוי בעיסוק, קלינאי תקשורת, מומחה ברפואת כאב, פסיכולוג רפואי, בכפוף להשתתפות עצמית.	מתן שירות בפועל	כן	מוסף	לא
שירות תמיכה וסיוע בעת אשפוז ולאחר שחרור מבית החולים	מעבדה עד הבית, ביקור רופא מומחה בבית החולים, יעוץ פסיכולוגי טלפוני, שינוע עזרים רפואיים, בכפוף להשתתפות עצמית.	מתן שירות בפועל	כן	מוסף	לא

הגדרות - הגדרות אלה תקפות ליום פרסומן:

"**ביטוח תחליפי**" - ביטוח פרטי המהווה תחליף לשירותים הניתנים בסל הבריאות הציבורי ו/או השב"ן (שירותי בריאות נוספים בקופות החולים). בביטוח זה ישולמו תגמולי הביטוח ללא תלות בזכויות המגיעות ברבדים הבסיסיים ("מהשקל הראשון").

"**ביטוח משלים**" - ביטוח פרטי אשר על-פיו ישולמו תגמולי הביטוח שהם מעל ומעבר לסל הבסיס ו/או השב"ן. כלומר, ישולמו תגמולים שהם הפרש שבין ההוצאות בפועל להוצאות המגיעות מסל הבסיס ו/או שב"ן.

"**ביטוח מוסף**" - ביטוח פרטי הכולל שירותים שאינם כלולים בסל הבסיס ו/או השב"ן. בביטוח זה ישולמו תגמולי הביטוח מהשקל הראשון.

כל האמור לעיל כפוף לתנאי הפוליסה המלאים