

דיאגנוזה – ביקור רופא בבית

כתב שירות

(ללא מעורבות חברת ביטוח, האחראיות בגין השרות חלה על הספק)

המנוי/יים יהיה זכאי/ת לשירותים שנכללים בכתב שירות זה, או לשיפוי בגין הוצאות שהוצאו בגינם בפועל, בכפוף לתנאים להוראות ולסייגים המפורטים להלן. למען הסר כל ספק המבוא להסכם זה והנספחים לו מהווים חלק עיקרי ובלתי נפרד הימנו ומחייבים את הצדדים, לשון יחיד דינה כרבים ולשון זכר דינה כנקבה. ההתייחסות בהסכם זה לספק, היא להסכמתו לשמש נותן שירותי ביקור רופא על כל המשתמע מכך בעצמו ו/או על ידי רופאים מטעמו אשר מועסקים אצלו, בעלי רישיון ישראלי וסמכויות וכשרויות המתאימות לעסוק במתן שירותי רפואה, ואשר מבוטחים על ידו בביטוח אחריות מקצועית, ולפיכך יכללו אלה בהגדרת "השרות" ויצורפו להסכם. יובהר כי השירותים הניתנים על פי כתב שירות זה ניתנים על ידי ספק השירות, שאינו החברה, והם ניתנים בתנאים ובמגבלות המפורטים בכתב שירות זה להלן.

1. הגדרות

- א. על הוראות כתב שירות זה יחולו כל ההגדרות המפורטות שלהלן:
- ב. **"החברה"** – דיאגנוזה - רפואה אבחנתית מתקדמת בע"מ ח.פ. 513773689
- ג. **"ספק השירות"** – ספק אשר התקשר עם החברה לצורך מתן השירות לפי כתב שירות זה.
- ד. **"מנוי"/ "זכאי"** – אדם, אשתו, ילדיו ובני ביתו ששם מצויין כמי שנרכש בעבורם כתב שירות זה, אשר התקשר עם החברה ופרטיו רשומים בנספח ההתקשרות ואשר שולמו בגינו דמי הפרמיה במלואן.
- ה. **"פרמיה חודשית"** – הסכום הנקוב בנספח ההתקשרות אותו חייב הלקוח לשלם לחברה מידי חודש, כתנאי לקבלת השירותים ו/או ההחזרים הכספיים על פי כתב שירות זה.
- ו. **"השתתפות עצמית"** – סכומי השתתפות עצמית של המנוי בעת ביקור רופא ואו פינוי באמבולנס שהמנוי או הזכאי מחויבים לשלם בעצמם לאמבולנס, לרופא ההסדר ו/או למוקד ספק השירות, כתנאי לקבלת שירותים על פי הוראות כתב השירות.
- ז. **"ייעוץ רפואי"** – ייעוץ רפואי בטלפון 24/7 ע"י רופא מוסמך.
- ח. **"מוקד השירות"** – קו טלפון של המוקד הפועל 24/7 שמספרו: 2885*, 1800778885, ובעת חירום: 052-4046999 שמפעיל הספק לצורך קבלת הקריאות.
- ט. **"ביקור רופא"** – הגעת רופא הספק ליעדו של המנוי/הזכאי, ביצוע בדיקה, אבחון, מכתב רפואי, תרופות לעזרה ראשנה והפניה למיון.
- י. **"מכתב רפואי"** – מכתב לרופא המטפל ו/או מכתב הפניה לחדר המיון.

2. השירותים

- א. ייעוץ רפואי בטלפון ע"י רופא מוסמך.
- ב. הגעת רופא לביתו של המנוי (למעט מקום עבודה, או בתי מלון/הארכה) מתן בדיקת רופא שכוללת: בדיקה, אבחון ומתן תרופות לעזרה ראשונה ל- 24 שעות, כולל מכתב אמנזה רפואית לרופא המטפל ו/ או מכתב הפניה לבית חולים.
- ג. מכתב פינוי באמבולנס, לביה"ח הקרוב על פי החלטת רופא הספק. מוצהר בזאת ע"י הצדדים כי כל ענין אופי השילומים וההחזרים ו/או ביצועם בפועל בגין הפינוי באמבולנס ו/או נט"ן יהיה בין הלקוח לקופת החולים שלו, והחברה או הספק לא יהיו צד לענין.
3. המבוטח יהיה זכאי לקבל את השירות חודש לאחר חתימתו על הסכם ההתקשרות עם החברה.

4. ייעוץ רופא בטלפון

- המנוי ו/או הזכאים יהיה רשאים לקבל שירות ייעוץ רופא בטלפון ואת השירותים הנוספים הנ"ל:
- א. אבחון רפואי ראשוני בטלפון ע"י רופא כללי. השתתפות עצמית בסך ₪ 25 שישולמו למוקד בכרטיס אשראי.
 - ב. שליחת מרשם לרכישת תרופות ראשוניות בכפוף לשיקול דעתו המקצועי של הרופא.
 - ג. שליחת מכתב הפניה לחדר המיון, בכפוף לשיקול דעתו המקצועי של הרופא.
 - ד. המלצות להמשך טיפול.

5. ביקור רופא בבית

5.1 נהלי מתן שירות רפואי למנויים

5.11 טיפול רפואי – הרופא יגיע במהירות האפשרית עד כשעתיים ויעניק את הטיפול המפורט הבא:

- 5.12 מסירת אנמנזה רפואית (הסיפור הרפואי) מהחולה.
- 5.13 בדיקה גופנית של החולה, לרבות שימוש במכשירי עזר המפורטים להלן: סטטוסקופ, שפדלים, פנס, אוטוסקופ, פטיש רפלקסים, מד לחץ דם, קרדיוגרף, ועוד הכל כפי שיידרש על פי שיקול דעתו המקצועי של הרופא.
- 5.14 ביצוע א.ק.ג.
- 5.15 קביעת אבחנה רפואית ראשונית ע"י הרופא.
- 5.16 קבלת תרופות ראשוניות, מתוך סל התרופות, כולל זריקות
- 5.17 קבלת מרשם לתרופות, לפי שיקול דעתו המקצועי של הרופא.
- 5.18 מכתב הפנייה להמשך טיפול לרופא המשפחה או רופא ילדים, המטפל בחולה באופן שוטף (ו/או לרופא מומחה אחר), לפי שיקול דעתו המקצועי של הרופא.
- 5.19 מכתב הפנייה לחדר מיון בבית החולים, לפי שיקול דעתו המקצועי של הרופא.

5.20 מתן תעודה רפואית עם פירוט הבדיקה והאבחון וההמלצות .
המנוי/הזכאי יחתום על התעודה.

5.21 פינוי באמבולנס/נט"ן – החליט הרופא שבדק את החולה על פינויו של החולה באמבולנס או נט"ן – ייתן הרופא מכתב הפניה באמבולנס לחולה. המנוי/הזכאי יבדוק זכאותו להחזר תשלום האמבולנס מול הקופה שאיליה הוא משתייך, וכאמור בסעיף 22ג'.

5.22 השירות יינתן במשך 24/7 כל השנה , למעט בערב יום כיפור משעה 14:00 ועד שעתיים לאחר תום הצום. במקרה חרום יש להזעיק את מד"א.

5.23 השירות הניתן בפריסה ארצית באזורי השירות של הספק בלבד, בבית המנוי/זכאי למעט מקום העבודה, מלון , בית הארחה או צימר וכד' . במקומות שלא יוכל להגיע אליהן רופא כגון מעבר לקו הירוק, יו"ש, רמת הגולן, יישובי הערבה , או בכל ישוב אחר כגון כפר, מושב קיבוץ, לפי הודעת נותן השירות, יצטרך המנוי/זכאי להגיע בכוחות עצמו ועל חשבונו המוקד הרפואי הקרוב בכתובת שימסור לו המוקד.

5.24 השתתפות עצמית בעת בקור רופא הנה 40 ש"ח, ובעת ייעוץ רפואי בטלפון 25 ש"ח.

7. אופן קבלת השירות

- א. נזקק מנוי לשירות רופא על פי כתב שירות זה יפנה אל מוקד הספק בטלפונים של מוקד השרות לצורך העברת הקריאה ואספקת השרות הרפואי המבוקש.
- ב. המוקד יפעל כל השנה 24 שעות ביממה, למעט מערב יום הכיפורים בשעה 14:00 ועד שעתיים לאחר תום הצום.
- ג. כל מנוי/זכאי המבקש לקבל שירות על פי כתב השירות יופנה ע"י מוקד החברה למוקד הספק, יזדהה בשמו ויציין את כל פרטיו האישיים כפי שיתבקש שקשורים למתן השירות ולמצבו הרפואי .
- ד. השירות של ביקור רופא בבית כמפורט בכתב שירות זה יינתן בכפוף להצגת ת.ז. של המנוי/זכאי בפני נותני השירות.
- ה. מנוי אשר מבקש לבטל קריאתו לקבלת שירות יעשה זאת על ידי הודעה טלפונית למוקד ספק השירות בטלפון : *2885, או 1800778885
- ו. במידה ולא הודיע הלקוח על בקשתו לביטול הקריאה למוקד, יהיה הספק זכאי לדרוש ממנו תשלום השתתפות עצמית כאמור בכתב השירות בגין סוג השירות שהזמין.
- ז. **במקרה חירום כגון: מלחמה, שביתה, רעידת אדמה וכל כוח עליון אחר, יהיו פטורים הספק והחברה מאספקת השירות.**
- ח. חלה חובה על המנוי/זכאי לשלם השתתפות עצמית בגין ביקור רופא או ייעוץ רפואי. התשלום הנו חובה ומהווה תנאי הכרחי לצורך קבלת השירות מטעם נותני השירות בכתב שירות זה, אם סירב המנוי/הזכאי לשלם את ההשתתפות העצמית רשאית החברה שלא לספק לו את השירות.
- ט. השירות אשר ניתן בכתב שירות זה מסופק על ידי ספק השירות ו/או מי מטעמו ובאחריותו, והוא נושא בכל הכיסויים הביטוחיים הנדרשים לאספקת השרות . החברה איננה אחראית ולא תישא בכל הוצאה בגין שרות זה.

8. פרמיה חודשית

- א. שיעור הפרמיה החודשית קבועה בנספח ההתקשרות.
- ב. הפרמיה החודשית תשולם בכל 1 לחודש.
- ג. פרמיה חודשית שלא תשולם מעבר ל-3 חודשים רצופים מבטלת הלכה למעשה את הכיסוי הניתן על פי כתב השירות ולא תהיה ללקוח כל טענה כספית או אחרת במידה והפיגור בתשלום יגרום לביטול הכיסוי.
- ד. החברה רשאית להעלות את מחיר כתב השירות אחת לשנה בשיעור שלא יעלה על 5%, שיעור זה ניתן לצבירה בין השנים.

9. תוקף כתב השירות

- א. כתב השירות יהיה בתוקף כל עוד הפרמיה החודשית משולמת במלואה .
- ב. תוקף כתב השירות יפקע באופן אוטומטי בעקבות פיגור בתשלום הפרמיה החודשית מעל 3 חודשים.
- ג. המנוי רשאי לבטל בכל עת את זכאותו לשירות על פי כתב השירות בהודעה בכתב לחברה.
- ד. במקרה של ביטול ההסכם שבין החברה לבין ספק השירות שבכתב השירות מכל סיבה שהיא רשאית החברה להפסיק מתן השירותים על פי כתב שירות זה לאחר שהודיעה על כך בכתב ללקוחות .
- ה. מובהר כי במועד פקיעתו של כתב שירות זה מכל סיבה שהיא, תפקע זכותו של המנוי לקבלת השירותים על פי כתב השירות .
- ו. החברה רשאית לבטל כתב שירות זה בכל עת ומכל סיבה ובלבד שהודיעה על ביטולו של כתב השירות בכתב למנויה 30 ימים טרם הפסקתו .
- ז. ביטלה החברה את כתב השירות מכל סיבה שהיא, יופסקו התשלומים החודשיים מיום הודעת החברה על הפסקת השירות .
- ח. החברה תעניק שירותים למינויים שפנו לקבלתם טרם ההודעה על הפסקת השירות.

10. הצמדה למדד

- א. כל התשלומים על פי כתב שירות זה ונספח ההתקשרות לרבות הפרמיה החודשית וסכומי ההשתתפות העצמית צמודים למדד המחירים לצרכן, באופן שאם המדד החדש יעלה על מדד הבסיס יגדלו כל התשלומים המפורטים בכתב שירות זה בשיעור עליית המדד החדש לעומת מדד הבסיס.
- ב. מדד הבסיס- משמעו המדד שפורסם בעת רכישת כתב השירות.
- ג. מדד חדש- משמעו המדד הידוע ביום התשלום.

11. שונות

- א. התנאים המפורטים בנספח ההתקשרות מהווים חלק בלתי נפרד מכתב שירות זה .
- ב. כל התשלומים על פי כתב שירות זה ונספח ההתקשרות כוללים מע"מ כחוק. במידה ויכול שינוי בגובה המע"מ יעודכנו התשלומים בהתאם.
- ג. הודעות שנשלחו למנוי בדואר לפי מענו האחרון או בכתובת המייל שנמסר בכתב לחברה ייחשבו כהודעות שנמסרו . כל הודעה שתשלח החברה למנוי בדואר או במייל תיחשב ככזו שנמסרה והתקבלה אצלו בתוך 72 שעות ממועד מסירתה .
- ד. המנוי והחברה מתחייבים להודיע על כל שינוי בכתובתם ולא תישמע מפייהם טענה כלשהי כי לא הגיעה אליהם הודעה אם נשלחה לפי הכתובת האחרונה שנמסרה .
- ה. כל הודעה לחברה לפי כתב שירות זה תימסר בכתב בלבד.
- ו. רישומי החברה יהוו ראיה חלוטה לאמור בהם .
- ז. השירות ניתן ללא מעורבות חברת ביטוח והאחריות על השירות תינתן על ידי ספק השירות, לרבות במקום שבו השירות בוצע בפועל על-ידי ספקי משנה הפועלים מטעמו, והכל בכפוף לתנאי כתב השירות .
- ח. ספק השירות מתחייב כי -
 - 1. השירות הניתן על ידו יוענק על ידי גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות ;
 - 2. תתקיים תקשורת יעילה וזמינה עם הלקוחות ;
 - 3. השירות יינתן בפריסה גיאוגרפית נאותה.

12. מקום שיפוט

הסמכות המקומית הבלעדית לדון בכל מחלוקת בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה מסורה אך ורק לבתי המשפט המוסמכים בעיר תל אביב ולהם בלבד.