

כתב שירות – ייעוץ רפואי און ליין באמצעות רופאים מומחים

מהדורה 07/2016

נספח 166/01

א. מבוא

1. המנוי יהיה זכאי לשירותים הכלולים בכתב שירות זה, בכפוף לתנאים, להוראות ולסייגים המפורטים להלן, ובלבד שצוין במפורש במפרט הפוליסה כי כתב שירות זה מתווסף לפוליסה על שם המנוי והינו בתוקף במועד קבלת השירותים בפועל, ובלבד שהפוליסה אף היא בתוקף במועד קבלת השירותים.
2. **השירותים הניתנים על-פי כתב שירות זה ניתנים על ידי ספק שירות, שאינו החברה, והם ניתנים בתנאים ובמגבלות המפורטים בכתב שירות זה.**
3. כל האמור בכתב שירות זה בלשון יחיד משמעו גם בלשון רבים, וכל האמור בלשון זכר משמעו גם בלשון נקבה, אלא אם כן נאמר במפורש אחרת.
4. כותרות הסעיפים נכתבו לצורך הנוחות בלבד, ולא תשמשנה לצורך פרשנות.

ב. הגדרות

בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה שבצדם:

1. **"החברה"** - אי.די.איי. חברה לביטוח בע"מ.
2. **"תכנית בסיס"** - תכנית ביטוח תקפה אשר הופקה ע"י החברה, אשר כתב שירות זה מהווה תכנית נוספת הנלווית לה.
3. **"ספק השירות" או "הספק"** - פמי פרימיום בע"מ או כל גורם אחר מטעמה.
4. **"מבוטח"** - אדם ששמו נקוב במפרט הפוליסה כמי שנרכש בעבורו כתב שירות זה.
5. **"השתתפות עצמית"** - סכומים שהמבוטח מחויב לשלם, כתנאי לקבלת שירותים על פי הוראות כתב השירות.
6. **"המועד הקובע"** - מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה, כפי שהוא מופיע בדף פרטי הפוליסה.
7. **"השירות" או "השירותים"** - השירותים, הניתנים בהתאם למפורט בסעיף ה' שלהלן ועל פי הוראותיו, חריגיו ותנאיו של כתב השירות, כולם או מקצתם, לפי הקשר הדברים.
8. **"ייעוץ מקוון"** - שיחת יעוץ באמצעות שימוש בטכנולוגיה אינטרנטית המעבירה קול

ותמונה חזותית באמצעותה ינהל המבוטח שיחה עם רופא מטעם נותן השירות לצורך קבלת השירותים המפורטים בכתב שירות זה.

9. **"מוקד שירות לקוחות" או "המוקד"** - קו טלפון שמספרו הנו **03-5688142** שיפעיל נותן השירות עבור המבוטחים לשם קבלת השירותים על פי כתב שירות זה. מספר הטלפון של המוקד ניתן לשינוי לאחר מסירת הודעה בכתב למבוטחים.
10. **"נותן שירות שבהסכם"** - מטפל באחד או יותר מתחומי השירותים, אשר עבר הכשרה לעסוק בתחום הטיפול שבו הוא משמש כמטפל, המספק שירות מהשירותים המפורטים בכתב שירות זה, ואשר הספק קשור עמו בהסכם תקף במועד פניית המבוטח למוקד השירות לצורך קבלת השירות.
11. **"רופא"** - מי שרשאי לעסוק ברפואה בישראל בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, **למעט רופא וטרינר ורופא שיניים.**
12. **"רופא מומחה"** - רופא שהוסמך לעבוד בישראל כרופא מומחה בתחום רפואי מסוים בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, ואשר שמו כלול ברשימת הרופאים המומחים באותו תחום לפי תקנה 34 לתקנות הרופאים (אישור תואר מומחה ובחינות), התשל"ג-1973, או לפי כל תקנה.
13. **"רופא מומחה בהסכם"** - רופא מומחה עמו קשור הספק בהסכם תקף במועד פניית המבוטח למוקד השירות לצורך קבלת השירות. רשימת נותני השירות שבהסכם מפורטת באתר האינטרנט של הספק.
14. **"שנה" ו/או "שנת ביטוח"** - תקופה של כל 12 חודשים רצופים, כאשר השנה הראשונה מתחילה במועד הקובע.
15. **"תקופת אכשרה"** - תקופת זמן רצופה, המתחילה לגבי כל מבוטח במועד הקובע. **יובהר כי המבוטח מחויב בתשלום דמי הביטוח בתקופת האכשרה אולם אינו זכאי לשירותים על פי כתב שירות זה במהלכה.** תקופת האכשרה תחול על כל מבוטח פעם אחת בלבד כל עוד כתב שירות זה הנו בתוקף, ותחל מחדש בכל פעם שבה יצורף המבוטח לכתב שירות זה מחדש, במקרה בו המבוטח הצטרף לתקופות שירות בלתי רצופות.
16. **"יום עסקים"** - ימים א'-ה' בין השעות 08:00 בבוקר ל 18:30 בערב, למעט ימי חג וערבי חג.

ג. תנאי כתב שירות זה

1. מובהר, כי המידע הרפואי ו/או הייעוציים הרפואיים שיינתנו במסגרת כתב שירות זה, הינם שירותים הניתנים בהסתמך על המידע הנמסר על-ידי המבוטח ו/או הורי מבוטח קטין במהלך הייעוץ המקוון, ובהתבסס על מידע זה בלבד.
2. בכל מקרה של בעיה דחופה, מצב חירום רפואי, או מצב של מצוקה (גופנית או נפשית) על המבוטח לפנות באופן מיידי לקבלת טיפול רפואי אצל גורם אחר רלוונטי לרבות שירותי רפואה דחופה.
3. המבוטח מודע לכך שאין בייעוץ המקוון כדי להוות תחליף לבדיקה ו/או ייעוץ רפואי מלא על ידי צוות רפואי, בהתאם לצורך.

ד. סודיות רפואית

1. המבוטח מודע לכך כי עליו לוודא כי פנייתו נעשית באמצעות תקשורת מאובטחת ואם לא יעשה כן, המידע שמוחלף עלול להיות חשוף.
2. המבוטח מודע לכך שעליו לדאוג לשמירת המידע הרפואי אותו הוא מוסר וכן לכך שלא ייחשף לעיניהם של אחרים אשר עשויים להיות עמו בחדר ו/או להימצא בקרבתו ו/או אשר באפשרותם להיכנס למערכות המידע וכי מניעת כל חשיפה של מידע כאמור הינה באחריותו המלאה.
3. על המבוטח בתום כל שימוש (באופן מלא או זמני) מוטלת האחריות הבלעדית להסיר מהאמצעי בו השתמש (מחשב ו/או מכשיר טלפון סלולרי) את המידע ו/או נתוני הזיהוי וכן כל נתון אחר אשר עלול לאפשר חשיפה של המידע למי שאינו מורשה לכך.

ה. פירוט השירותים

1. **שירותי ייעוץ און ליין ברפואת מומחים**
 - 1.1 המבוטח יהיה זכאי לקבלת שירותי ייעוץ רפואי באמצעות רופאים מומחים שבהסכם, אשר בהכשרתם משמשים כפרופסור לרפואה ו/או מנהל מחלקה / סגן מנהל מחלקה ו/או מנהל יחידה / סגן מנהל יחידה.
 - 1.2 השירות יינתן בכל תחומי הרפואה, ככל שמתאפשר ליתן את הייעוץ באופן מקוון ללא מגבלת פניות.
 - 1.3 תיאום מועד הייעוץ המקוון יבוצע תוך יום עסקים אחד ממועד קבלת הפנייה במוקד השירות וקבלת הייעוץ המקוון בפועל תתבצע עד 5 ימי עסקים ממועד התאום כאמור.
 - 1.4 עבור כל שיחת ייעוץ, ישלם המבוטח השתתפות עצמית בסך **120 ₪**. ההשתתפות העצמית תשולם לנותן השירות טרם קבלת השירות בפועל באמצעות כרטיס אשראי.
 - 1.5 **מובהר כי הייעוץ אינו כולל מתן חוות דעת לצרכי הליך משפטי צפוי או תלוי ועומד.**
 - 1.6 **השירות יינתן על ידי רופא מומחה שבהסכם בלבד והמבוטח אינו זכאי לקבלת שירותי ייעוץ על פי כתב שירות זה מרופא מומחה אחר ו/או לשיפוי או לכל תשלום אחר בגינם.**
 - 1.7 רופא מומחה שבהסכם רשאי, לפי שיקול דעתו ומבלי שתשמע כנגדו כל טענה, להודיע למבוטח כי הנסיבות אינן מתאימות למתן ייעוץ מקוון וכי הוא ממליץ למבוטח לפנות לגורם רפואי אחר אשר ייפגש עימו פנים מול פנים.
 - 1.8 בתום שיחת הייעוץ המקוון, יקבל המבוטח מהרופא המומחה שבהסכם מסמך סיכום הייעוץ המקוון בהקשר לבעיה הרפואית של המבוטח, ובנוסף אחד או יותר מהאמור להלן, והכל בהתאם לצורך ולמקרה הרפואי בגינו פנה המבוטח לקבלת השירות:
 - 1.8.1 מרשם לצורך רכישת תרופה לטיפול בבעיה הרפואית של המבוטח.

- 1.8.2 הפנייה לבית חולים או מוקד לשירותי רפואה דחופה. **למען הסר ספק, התשלום עבור הביקור בחדר המיון נתון להחלטתה של קופ"ח בה המבוטח חבר.**
- 1.8.3 המלצה להמשך טיפול אצל רופא משפחה או רופא אחר.
- 1.9 **השירות יינתן לאחר תקופת אכשרה בת 30 יום מהיום הקובע.**

2. **מוקד ייעוץ רפואי מקוון בתחומי המשפחה והילדים**

- 2.1 במסגרת השירות יהא זכאי המבוטח להתייעצויות מקוונות עם רופא משפחה או ילדים.
- 2.2 השירות יינתן ללא הגבלה של מספר הפניות ו/או תקופת המתנה ו/או תשלום השתתפות עצמית מצד המבוטח.
- 2.3 השירות יינתן באמצעות רופא שבהסכם בתחומי רפואת משפחה וילדים 90 דקות ממועד פניית המבוטח למוקד השירות.
- 2.4 השירות יינתן במועדים המפורטים להלן בלבד:
- 2.4.1 בכל יום, **למעט יום כיפור:**
- 2.4.2 החל מהשעה 19:00 בערב ועד לשעה 07:00 בבוקר למחרת.
- 2.4.3 ביום כיפור החל משעתיים מצאת החג ועד שעה 07:00 בבוקר למחרת.
- 2.5 **מובהר כי הייעוץ אינו כולל מתן חוות דעת לצרכי הליך משפטי צפוי או תלוי עומד.**
- 2.6 **השירות יינתן על ידי רופא מומחה שבהסכם בלבד והמבוטח אינו זכאי לקבלת שירותי ייעוץ על פי כתב שירות זה מרופא מומחה אחר ו/או לשיפוי או לכל תשלום אחר בגינם.**
- 2.7 הרופא המומחה שבהסכם רשאי, לפי שיקול דעתו מבלי שתשמע כל טענה כנגדו להודיע למבוטח כי הנסיבות אינן מתאימות למתן ייעוץ מקוון וכי הוא ממליץ למבוטח לפנות למטפל אשר ייפגש עמו פנים מול פנים.
- 2.8 בתום שיחת הייעוץ המקוונת עם הרופא המומחה כאמור לעיל, יקבל המבוטח או הורי הקטין המבוטח סיכום ייעוץ באמצעות דוא"ל ו/או פקס ו/או כל אמצעי אלקטרוני אחר הכולל אחת או יותר מהמלצות המפורטות להלן והכל בהתאם לצורך ולמקרה הרפואי שבגינו פנה המבוטח לקבל השירות:
- 2.8.1 מרשם לצורך רכישת תרופה לטיפול בבעיה הרפואית ממנה סובל המבוטח.
- 2.8.2 הפנייה לבית חולים או מוקד לשירותי רפואה דחופה.
- 2.8.3 המלצה להמשך טיפול אצל רופא משפחה או רופא אחר.
- 2.9 **יובהר כי השירותים אינם כוללים את עלות הביקור ו/או האשפוז בבית חולים ו/או התרופות ו/או כל הוצאה רפואית אחרת מלבד הייעוץ.**

ו. אופן קבלת השירותים

1. מבוסס הזכאי לקבל שירות על פי פוליסה זו יפנה טלפונית למוקד, יזדהה בשמו ויצוין את כתובתו, את מספר הטלפון שבו ניתן להשיגו ופרטים נוספים הקשורים למתן השירות ולמצב הרפואי שבגיניו המבוסס נזקק לשירות, ככל שיתבקש.
2. לצורך קבלת שירותי הייעוץ המקוון, על המבוסס להעביר למוקד השירות של הספק את המסמכים הרפואיים הרלוונטיים המצויים ברשותו וזאת עד 24 שעות, לכל המאוחר, טרם הייעוץ המקוון עם הרופא המומחה. יובהר כי סעיף זה הינו תנאי מהותי לצורך תיאום השירות וקבלתו.
3. את המסמכים הרפואיים כאמור לעיל יוכל המבוסס להעביר לנותן השירות באמצעות דואר אלקטרוני ו/או פקס ו/או לחילופין באמצעות שירותי איסוף מידע באמצעות רופא מטעם הספק אשר יגיע לבית המבוסס ויבצע את הפעולות הבאות:
 - 3.1 קבלת הסיפור הרפואי, נטילת תרופות כן/לא כולל תדירות, ותיעוד המצב הרפואי לצורך העברה לרופא המומחה;
 - 3.2 מילוי טופס איסוף חומר רפואי (באמצעות תיעוד : CD / פיענוחים / בדיקות מעבדה/ צילומים);
 - 3.3 ריכוז החומר במעטפה מאובטחת והחתמת המבוסס;
 - 3.4 בגין העברת המידע הרפואי באמצעות שירותי איסוף מידע ישלם המבוסס דמי השתתפות בסך 90 ₪ למשלוח.
4. מוקד השירות מטעם הספק יהא פעיל לקבלת פניות המבוססים בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה, **למעט ביום הכיפורים, החל מערב יום הכיפורים בשעה 14:00 ועד מוצאי יום הכיפורים, שעתיים לאחר סיום הצום.**
5. במקרה שהמבוסס יבקש לבטל את שיחת הייעוץ המקוון אשר נקבעה לו, יודיע על כך המבוסס למוקד השירות באופן מיידי ולא פחות מ- 12 שעות טרם שיחת הייעוץ המקוון בפועל. לא בוטל התיאום כאמור, יישא המבוסס במלוא דמי ההשתתפות.
6. בשירותים שבהם צוין הדבר בכתב שירות זה, יהא המנוי חייב בתשלום השתתפות עצמית כתנאי לקבלת השירותים. המנוי ישלם את ההשתתפות העצמית לנותן השירות או לספק, בהתאם להנחיות הספק או כמפורט בכתב השירות.

ז. קבלת השירותים בעת שירות צבאי

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

ח. אחריות החברה ו/או הספק

1. הספק מתחייב להתקשר עם נותני שירות שבהסכם שהינם בעלי ניסיון מקצועי נאות ורלוונטי לסוג השירות ורמת שירות גבוהה. בנוסף, הספק מתחייב לבחון מעת לעת את רמת השירותים שיעניקו נותני השירות למבוטחים ולסייע ככל שניתן בטיפול בכל בעיה שירותית שתתעורר בין המבוטחים לבין נותני השירות בקשר לשירותים המפורטים בכתב שירות זה. חברת הביטוח תהיה אחראית לשירות הניתן במסגרת כתב השירות.
2. הספק יקיים תקשורת יעילה וזמינה עם המבוטח כאשר השירותים יינתנו בשעות הפעילות הרגילות ובהתאם לשעות העבודה של נותן השירות שבהסכם.
3. **מבלי לגרוע מן האמור לעיל, החברה ו/או הספק לא יהיו אחראים באופן כלשהו לגבי כל אחד מהעניינים האלה:**
 - 3.1 **הוצאות שהוציא מבוטח בעבור שירות החורג מהשירותים המפורטים בכתב השירות.**
 - 3.2 **פגיעה בפעילות הספק או בחלק משמעותי ממנה עקב מלחמה, הפיכה, סכסוכי עבודה, מהומות, רעידות אדמה, כוח עליון או כל גורם אחר שאינו בשליטת הספק.**
4. יובהר כי העברת מידע רפואי על המבוטח לנותן השירות אינה מהווה קבלה של המידע הרפואי בידי החברה.

ט. דמי ביטוח

1. שיעורם של דמי הביטוח קבוע בדף פרטי הביטוח של הפוליסה.
2. המבוטח ישלם לחברה את דמי הביטוח מראש, במועדים ובאחת מדרכי התשלום שמציעה החברה ושנבחרו בהצעת הביטוח. למען הסר ספק, דמי הביטוח ישולמו החל מהמועד הקובע, גם במהלכה של תקופת האכשרה.
3. אם לא ישולמו דמי הביטוח במלואם, אזי:
 - 3.1 לא שולמו דמי הביטוח או חלק מהם במועדם ולא שולמו גם בתוך 15 ימים לאחר שהחברה דרשה מן המבוטח בכתב לשלמם, רשאית החברה להודיע למבוטח בכתב כי כתב השירות יתבטל כעבור 21 ימים נוספים, אם הסכום שבפיגור לא ישולם לפני כן.
 - 3.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, דמי הביטוח שישולמו באיחור יחויבו בהפרשי הצמדה למדד כמפורט בסעיף ו"א שלהלן, וכן, אם יתעכב התשלום יותר מ-30 יום, בריבית צמודה החל מהיום ה-31 ואילך, בשיעור שנקבע לפי סעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה התשכ"א - 1961 לעניין הגדרת "הפרשי הצמדה וריבית".

י. תוקפו של כתב השירות

1. כתב השירות ייכנס לתוקף החל מהמועד הקובע.
 2. כתב שירות זה נחשב כ"תוכנית נוספת" ל"תוכנית בסיס" כמוגדר בתנאים הכלליים לתוכניות לביטוח בריאות.
- וכתב השירות תקף כל עוד תוכנית הבסיס בתוקף.

3. תוכנית הבסיס הינה פוליסה דו שנתית מתחדשת מאליה לתקופות נוספות בהתאם לתנאים המפורטים בסעיף 5 לתנאים הכלליים.
4. שינוי בדמי הביטוח ו/ או בתנאי כתב השירות:
שינוי בדמי הביטוח או בתנאי כתב השירות יכול להיעשות במועד החידוש כאמור בסעיף 3 לעיל ובהתאם לאמור בסעיפים 5 ו-6 של "התנאים הכלליים לתוכניות לביטוח בריאות".
5. ביטול הביטוח:
 - 5.1 סיום תוקפו של כתב השירות יהיה כדלקמן:
 - (א) במועד ביטול תוכנית הבסיס.
 - (ב) במקרה של אי-תשלום דמי הביטוח כמפורט בסעיף ט' לעיל.
 - (ג) עם קבלת הודעת ביטול של כתב השירות על ידי המבוטח אצל החברה.
 - 5.2 מקבל השירות יהיה זכאי להחזר יחסי ממחיר כתב השירות ששילם.
 - 5.3 במקרה של סיום ההתקשרות של החברה עם הספק ובהינתן שהחברה לא הגיעה להסדר עם ספק חלופי להמשך השירות, תוכל החברה לבטל את כתב השירות לכלל המנויים בכפוף לאישור המפקח ובכפוף למתן הודעה מוקדמת של 30 יום לפחות למבוטח. במקרה זה המבוטח יהיה זכאי להחזר יחסי ממחיר כתב השירות ששילם.
6. **להסרת כל ספק יובהר כי במועד פקיעתו של כתב שירות זה, ביטולו או סיום תוקפו, מכל סיבה שהיא, תסתיים זכאותו של המבוטח לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה.**

יא. תנאי הצמדה

1. כל הסכומים הנקובים בכתב השירות, לרבות דמי הביטוח וסכומי ההשתתפות העצמית, יהיו צמודים למדד ויעודכנו בהתאם ליחס שבין המדד החדש למדד הבסיס כמפורט בסעיף 12 ב"תנאים הכלליים לתוכניות לביטוח בריאות".
2. **"מדד הבסיס"** – מדד חודש דצמבר 2015.
3. **"המדד החדש"** – המדד הידוע במועד שבו היה אמור התשלום הרלוונטי להיות משולם.

יב. שונות

1. הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הנה אישית, ואין המבוטח רשאי להעבירה לאחר.
2. אם רשומים בפוליסה כמה מבוטחים הזכאים לכתב שירות זה, הרי שהודעות שנשלחו למבוטח הראשי כהגדרתו בחברה, לפי מענו האחרון שנמסר בכתב לחברה, ייחשבו כהודעות שנמסרו לכלל המבוטחים.

3. המבוטח מתחייב להודיע בכתב על כל שינוי בכתובתו, ולא תישמע טענה כי הודעה כלשהי לא הגיעה לידי המבוטח, אם נשלחה לפי הכתובת האחרונה שנמסרה.
4. כל הודעה ו/או הצהרה לחברה ו/או למי מטעמה תימסר בכתב.
5. התחייבויות על פי כתב שירות זה, בכל הקשור לתשלומים על פיו, חלות על המתקשר בכתב השירות ו/או על הגורם המשלם ו/או על המבוטח בעצמו או באמצעות אפוסטרופסיו.

יג. מקום השיפוט

בכל מחלוקת שתתגלע בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה, יהא מוסמך לדון אך ורק בית המשפט המוסמך בישראל והדין החל הנו דיני מדינת ישראל בלבד.

03-5688142 פמי פרימיום בע"מ