

כתב שירות רפואה משלימה

מהדורה 07/2016

נספח 46/03

1. כללי

- 1.1. המבוטח יהיה זכאי לשירותים הכלולים בכתב שירות זה, או לשיפוי בגין הוצאות שהוצאו בגינם בפועל, בכפוף לתנאים, להוראות ולסייגים המפורטים להלן, ובלבד שצוין במפורש במפרט הפוליסה כי כתב שירות זה מתווסף לפוליסה על שם המבוטח והינו בתוקף במועד קבלת השירותים בפועל, ובלבד שהפוליסה אף היא בתוקף במועד קבלת השירותים.
- 1.2. **השירותים על פי כתב שירות זה ניתנים על ידי ספק שירות, שאינו החברה, והנם בכפוף לתנאים ולמגבלות המפורטים בכתב שירות זה.**
- 1.3. כתב שירות זה מהווה תכנית נלווית לתכנית בסיס וחלות עליו הוראות התנאים הכלליים של תכנית הבסיס ככל שלא נקבעו בכתב שירות זה במפורש הוראות סותרות.

2. הגדרות

- בכתב שירות זה יהיו למונחים הנזכרים בו המשמעות המופיעה בצדם בנספח התנאים הכלליים של תכנית הבסיס אלא אם הוגדרו המונחים בסעיף זה, אז תחול המשמעות המופיעה בצדם בסעיף זה:
- 2.1. **"החברה"** - אי.די.איי. חברה לביטוח בע"מ.
 - 2.2. **"פוליסת הביטוח"** או **"הפוליסה"** - הפוליסה אליה מצורף כתב שירות זה.
 - 2.3. **"דף פרטי הביטוח"** או **"מפרט הפוליסה"** - דף המצורף לפוליסת הביטוח, המהווה חלק בלתי נפרד מהפוליסה, והכולל בין היתר את מספר הפוליסה, פרטי המבוטחים, תקופת הביטוח, שמות הכיסויים וכתבי השירות אשר בתוקף, דמי הביטוח ופרטים נוספים הנוגעים לביטוח.
 - 2.4. **"מבוטח"** - אדם ששמו נקוב בדף פרטי הביטוח כמבוטח בפוליסת הביטוח וצוין כי כתב שירות זה בתוקף לגביו.
 - 2.5. **"דמי הביטוח"** - התשלום שעל המבוטח לשלם לחברה בגין כתב שירות זה, מדי חודש, כנקוב במפרט הפוליסה.
 - 2.6. **"השירות"** או **"השירותים"** - השירותים המפורטים בסעיף 3 שלהלן, הניתנים בהתאם למפורט בסעיפים 5-6 שלהלן ועל פי הוראותיו, חריגיו וסייגיו של כתב השירות, כולם או מקצתם, לפי הקשר הדברים.

- 2.7. **"ספק השירות" או "הספק"** - פמי פרימיום בע"מ או כל גורם מטעמה.
- 2.8. **"רופא"** - מי שרשאי לעסוק ברפואה בישראל בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, **למעט רופא וטרינר ורופא שיניים**.
- 2.9. **"נותן שירות"** - נותן שירות שבהסכם ו/או נותן שירות אחר, הכול לפי הקשר הדברים.
- 2.10. **"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 המנוי למוקד השירות לצורך קבלת השירות.
- 2.11. **"נותן שירות אחר"** - מטפל באחד או יותר מתחומי השירותים, אשר עבר הכשרה לעסוק בתחום הטיפול שבו הוא משמש כמטפל, המספק שירות מהשירותים המפורטים בכתב שירות זה, ושאינו נותן שירות שבהסכם.
- 2.12. **"מוקד השירות" או "המוקד"** - מוקד טלפוני מאויש אשר יופעל ע"י הספק עבור המבוטחים, אשר באמצעותו יופנו המבוטחים לנותני השירות לשם קבלת השירותים על פי כתב שירות זה. מספר הטלפון של מוקד השירות הנו **03-5688142**. מספר זה ניתן לשינוי ו/או לעדכון בכל עת בכפוף לעדכון המבוטח מראש.
- 2.13. **"המועד הקובע"** - מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה כפי שהוא מופיע במפרט הפוליסה.
- 2.14. **"השתתפות עצמית"** - סכום שהמבוטח מחויב לשלם, כתנאי לקבלת שירות על פי הוראות כתב שירות זה.
- 2.15. **"שנה" ו/או "שנת ביטוח"** - כל תקופה של 12 חודשים רצופים, כאשר השנה הראשונה מתחילה במועד הקובע.
- 2.16. **"תקופת אכשרה"** - תקופת זמן רצופה, המתחילה לגבי כל מבוטח במועד הקובע ומשכח 90 יום. בתקופה זו המבוטח אינו זכאי לשירותים על פי כתב שירות זה. למען הסר ספק, מובהר כי המבוטח יחויב בתשלום דמי ביטוח בגין תקופת האכשרה. תקופת האכשרה תחול על כל מבוטח פעם אחת בלבד כל עוד כתב שירות זה הנו בתוקף, ותחול מחדש בכל פעם בה יצורף המבוטח לכתב שירות זה מחדש.

3. השירותים

השירותים הכלולים בכתב שירות זה הנם כמפורט להלן:

- 3.1. מתן טיפולי אקופונקטורה - דיקור מחטים.
- 3.2. מתן טיפולי רפלקסולוגיה - עיסוי ולחיצות בכפות הרגליים.
- 3.3. מתן טיפולי שיאצו - לחיצה ועיסוי בעזרת האצבעות בכל הגוף.
- 3.4. מתן טיפולי אוסטיאופתיה - טיפול במערכת השלד, עצמות ושירים.
- 3.5. מתן טיפולי כירופרקטיקה - עיסוי וטיפול בעמוד השדרה והחוליות.
- 3.6. מתן טיפול הומאופתי - טיפול באמצעות תרופות מיוחדות מחומרים טבעיים.
- 3.7. מתן טיפולי פלדנקרייז - טיפול בעזרת הקניית הרגלי תנועה נכונים.
- 3.8. מתן טיפול נטורופתי - טיפול בגוף בשיטה טבעית ובהתאמה אישית למטופל.

- 3.9. מתן טיפול בשיטת טווינה - עיסוי באמצעות מגע דינמי ואנרגטי (שיטה סינית).
- 3.10. טיפולי ביו-פידבק - טכניקה לטיפול בבעיה רפואית על ידי מכשיר אלקטרוני.
- 3.11. קבלת ייעוץ דיאטטי - התאמה אישית של תכנית תזונה למטופל.
- 3.12. עיסוי רפואי - עיסוי על ידי מטפלים מוסמכים.
- 3.13. עיסוי רקמות עמוק - עיסוי גידים, מפרקים ושרירים הנמצאים בשכבות עמוקות.
- 3.14. עיסוי תאילנדי - עיסוי בשיטת טיפול תאילנדי.
- 3.15. עיסוי לומי לומי - עיסוי הוליסטי בשיטה שמקורה בהוואי.
- 3.16. עיסוי איורוודה - עיסוי באמצעות שמנים (שיטה הודית).
- 3.17. טיפול בשיטת סוג'וק - טיפול בכאב.
- 3.18. טיפולי הידרותרפיה - טיפול במים.
- 3.19. טיפולים בשיטת פאולה - טיפולים באמצעות השרירים הטבעתיים.
- 3.20. טיפולי פיזיותרפיה - טיפול בשרירים.
- 3.21. טיפולים בשיטת אלכסנדר - טיפולים באמצעות יציבה ותנועה.
- 3.22. טיפול באמצעות תמציות פרחי באך.
- 3.23. טיפול בחדרי מלח.

4. תנאי כתב השירות

- 4.1. **הזכאות לקבלת השירותים בכתב שירות זה תינתן לאחר תקופת אכשרה של 3 חודשים מהמועד הקובע ובכפוף לקבלת הפניה מרופא לפיה יש צורך בקבלת השירות בשל מצבו הרפואי של המבוטח.**
- 4.2. **המבוטח יוכל לקבל את השירות באמצעות נותן שירות שבהסכם, או לחלופין לקבל שיפוי בגין הוצאות שהוציא בפועל בעבור השירות, בכפוף להוראות כתב השירות.**
- 4.3. **השירותים יינתנו במרפאת נותן השירות בלבד.**
- 4.4. על אף האמור בסעיף 4.3 לעיל, אם נותן השירות הוא נותן שירות שבהסכם, המסכים לתת את השירות בבית המבוטח והדבר תואם עמו מראש - הרי שהשירותים המופיעים ברשימה הסגורה שלהלן יכלו להינתן בבית המבוטח או במרפאת נותן השירות, לפי בחירת המבוטח:
אקופונקטורה, דיקור סיני, רפלקסולוגיה, שיאצו, שיטת טווינה, עיסוי רפואי, עיסוי רקמות עמוק, עיסוי תאילנדי, לומי לומי, סוג'וק.

5. פירוט השירותים

- 5.1. המבוטח זכאי להתייעצות אחת עם נותן השירות ובעקבותיה לסדרת טיפולים שנותן השירות המליץ עליה, אם המליץ, הכול לפי שיקול דעתו המקצועי הבלעדי של נותן השירות, בהתאם למגבלות המפורטות להלן **ובכפוף לאישור מראש של מוקד השירות**

בדבר היותו של הפונה בגדר מבוטח הזכאי לקבל את השירות המבוקש על פי כתב השירות.

5.2. סדרת הטיפולים שהמבוטח יהיה זכאי לה, כאמור בסעיף 5.1 דלעיל, תכלול עד 20 טיפולים בשנה אחת (ולמען הסר ספק, מובהר כי פגישת הייעוץ נכללת במניין 20 הטיפולים), בין שיקבל טיפולים מנותני שירות בתחום אחד מתחומי השירותים המפורטים לעיל ובין שיקבל טיפול משולב מכמה נותני שירות בכמה תחומים.

5.3. **מובהר כי השירות אינו כולל הוצאות של המבוטח בגין רכישת תרופות, צמחי מרפא וחומרים אחרים שנותן השירות המליץ עליהם לצורך ו/או במסגרת מתן השירות.**

6. אופן קבלת השירותים

6.1. קבלת השירות מנותן שירות שבהסכם

6.1.1. המבוטח יחזיר זכאי לבחור את נותן השירות שממנו יקבל את השירות מתוך רשימה של נותני שירות שבהסכם, כפי שתהא בתוקף במועד פנייתו למוקד השירות.

6.1.2. הספק מתחייב כי רשימת נותני השירותים שבהסכם תהיה בפריסה ארצית נאותה. יכול כי הרשימה תשתנה מעת לעת.

6.1.3. רשימת נותני השירות שבהסכם תכלול גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות.

6.1.4. המבוטח עצמו יתאם את מועדי סדרת הטיפולים עם נותן השירות שבהסכם שאצלו נערך הייעוץ הראשוני.

6.1.5. **המבוטח ישלם בעבור שירותיו של נותן השירות שבהסכם השתתפות עצמית כמפורט להלן:**

6.1.5.1. סך של **40 ₪** בעבור כל טיפול ו/או התייעצות שיבוצעו במרפאת נותן השירות שבהסכם.

6.1.5.2. סך של **65 ₪** בעבור כל טיפול ו/או התייעצות שנותן שירות שבהסכם יבצע בבית המבוטח, כאמור בסעיף 4.4 דלעיל.

6.1.6. כתנאי לקבלת השירות, ישלם המבוטח את ההשתתפות העצמית לנותן השירות שבהסכם או לספק, כפי שינחה אותו מוקד השירות, אך לא באמצעות החברה.

6.1.7. בסיום כל טיפול אצל נותן שירות שבהסכם, יחתום המבוטח על ספח ביקורת המאשר את קבלת השירות.

6.1.8. השירותים יינתנו בהתאם לשעות העבודה המקובלות אצל נותן השירות שבהסכם.

6.1.9. מחויבות הספק לטיפול בפנייה של מבוטח לקבלת שירות אצל נותן שירות שבהסכם תסתיים במוקדם מבין שני אלה:

6.1.9.1. הפניית המבוטח לנותן השירות.

6.1.9.2. ביטול הפנייה לקבלת השירות על ידי הודעת המבוטח למוקד השירות.

6.2. קבלת השירות מנותן שירות אחר

6.2.1. בחר המבוטח לפנות לנותן שירות אחר, ישפה הספק את המבוטח בסך של 50% מעלות הטיפול ששילם המבוטח בפועל **אך לא יותר מ- 170 ₪ לכל טיפול.**

6.2.2. תשלום סכום ההחזר על פי סעיף 6.2.1 לעיל ישולם למבוטח, תוך 30 יום ממועד מסירת כל המסמכים הנדרשים. **מובהר כי תנאי לתשלום ההחזר הנו הגשת חשבונית מקורית או העתק נאמן למקור. במקרה בו מסר המבוטח את החשבונית המקורית לגורם אחר, יצרף המבוטח את העתק החשבונית בצירוף הסבר למי נשלחה החשבונית המקורית עם אישור של הגוף שלו נמסרה החשבונית המקורית ופירוט סכום הכסף שהמבוטח קיבל מאותו גוף בגין אותה חשבונית, או בצירוף הסבר למי נמסרה החשבונית המקורית וכן פירוט הסיבה לכך שאינו יכול להמציאה. במקרה בו קיבל המבוטח שיפוי מגוף אחר, השיפוי יהיה בגין יתרת הסכום בגינה לא פוצה המבוטח מהגוף האחר ועד לגובה תקרת השיפוי.**

6.2.3. **הספק ישפה את המבוטח אך ורק בגין הוצאות שהוצאו בפועל.** לא יינתן שיפוי בגין תשלומים על טיפולים שעדיין לא ניתנו למבוטח בפועל ו/או בגין התחייבות לטיפולים עתידיים.

6.2.4. האחריות לתיאום הטיפולים וכן לבחירת נותן השירות המתאים הנה על המבוטח בלבד.

6.3. כללי

6.3.1. בכפוף להודעת המבוטח לספק מראש ובכתב, יהא המבוטח רשאי לשנות בכל עת את בחירתו בין חלופות קבלת השירות הנ"ל, לרבות במהלך סדרת הטיפולים, ואחריות הספק בגין כל טיפול תהיה בהתאם למסלול שבחר המנוי לאותו טיפול.

6.3.2. למען הסר ספק, יובהר כי בכל מקרה לא יהיה המבוטח זכאי לטיפולים מעבר לתקרת הטיפולים לשנה, כמצוין בסעיף 5.2. דלעיל, בין שבחר לקבל את השירותים אצל נותן שירות שבהסכם ובין שבחר לקבל שיפוי בגין השירותים על פי סעיף 6.2 דלעיל, ובין ששינה את בחירתו בין שתי החלופות לאופן קבלת השירות במהלך השנה, על פי סעיף 6.3.1 דלעיל.

6.3.3. נזקק המבוטח לשירות על-פי כתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות, יזדהה בשמו ויצוין את כתובתו, מס' הטלפון בו ניתן להשיגו וימסור כל מידע אחר שיידרש לשם ייעול מתן השירות.

6.3.4. מוקד השירות יהא פעיל בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה, **למעט ביום הכיפורים, החל מערב יום הכיפורים בשעה 14:00 ועד מוצאי יום הכיפורים, שעתיים לאחר סיום הצום.**

6.3.5. לשם מתן השירות, ימסור המבוטח למוקד השירות ו/או לנותן השירות, לפי העניין, את מלוא המידע הרפואי הידוע לו, כפי שידרשו ממנו מוקד השירות ו/או נותן השירות, לפי העניין. בכלל זה יעביר המבוטח לספק, באופן שיורה לו מוקד השירות, את ההפניה בכתב מרופא לקבלת השירות בשל מצבו הרפואי כאמור בסעיף 4.1 לעיל.

6.3.6. על המבוטח להגיע למקום קבלת השירות בכוחות עצמו ועל חשבונו. השירותים יינתנו כנגד הצגת תעודה מזהה לנותן השירות.

6.3.7.

השירות יינתן בשטחי מדינת ישראל בלבד.

6.3.8.

אם יבקש מבוסט לבטל את פנייתו לקבלת השירות עליו להודיע על כך למוקד השירות באופן מיידי ולא פחות מ-12 שעות בטרם מועד הטיפול. מובהר כי אם לא יודיע המנוי על הביטול כאמור, ייחשב כאילו מימש את אותו שירות לכל דבר ועניין, לרבות לעניין ההשתתפות עצמית ולעניין הזכאות למספר מסוים של שירותים.

7. חריגים

1. המבוסט לא יהא זכאי לקבל את השירותים אם מצבו הרפואי בגינו קיבל הפניה לקבלת השירותים, כמפורט בסעיף 4.1. לעיל הנו תוצאה ישירה ו/או עקיפה של:

- 1.1 בעיות התמכרות כלשהן ו/או גמילה מהרגלים (עישון, סמים, אלקוהול).**
- 1.2 הרזיית-יתר, השמנת-יתר או שינויים במשקל, למעט אם רופא קבע בכתב כי קבלת הטיפול בגין נושאים אלו נובעת מצורך רפואי.**

8. קבלת השירותים בעת שירות צבאי

מובהר בזאת כי ההוראות החלות על המבוסט על-ידי שלטונות הצבא, בעת שירות צבאי (סדיר, מילואים או קבע), אשר עלולות להגביל את המבוסט או למנוע ממנו קבלת שירותים על-פי כתב שירות זה, הן באחריות המבוסט בלבד.

9. אחריות החברה ו/או הספק

9.1 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 למבוסטים ולסייע ככל שניתן בטיפול בכל בעיה שירותית שתתעורר בין המבוסטים לבין נותני השירות בקשר לשירותים המפורטים בכתב שירות זה. חברת הביטוח תהיה אחראית לשירות הניתן במסגרת כתב שירות זה.

9.2 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, החברה והספק לא יהיו אחראים לגבי כל אחד מהעניינים האלה:

9.2.1 פגיעה בפעילות הספק עקב מלחמה, הפיכה, סכסוכי עבודה, מהומות, רעידות אדמה, כוח עליון או כל גורם אחר שאינו בשליטת הספק.

9.2.2 הוצאות שהוציא מבוסט בעבור שירות החורג מהשירותים המפורטים בכתב שירות זה.

9.3 יובהר כי העברת מידע רפואי אודות המבוסט לספק או לנותן השירות אינה מהווה קבלה של המידע הרפואי בידי החברה.

9.4 הספק יקיים תקשורת יעילה וזמינה עם המבוסט כאשר השירותים יינתנו בשעות הפעילות הרגילות ובהתאם לשעות העבודה של נותן השירות שבהסכם ו/או נותן שירות אחר.

10. תוקפו של כתב השירות

- 10.1. תוקפו של כתב שירות זה :
- 10.1.1. כתב שירות זה ייכנס לתוקף החל מהמועד הקובע.
- 10.1.2. כתב שירות זה נחשב כ"תוכנית נוספת" ל"תוכנית בסיס" כמוגדר בתנאים הכלליים לתוכניות לביטוח בריאות.
- 10.2. כתב שירות זה תקף כל עוד תוכנית הבסיס בתוקף.

11. ביטול הביטוח

- 11.1. סיום תוקפו של כתב שירות זה יהיה כדלקמן:
- (א) במועד ביטול תוכנית הבסיס.
- (ב) במקרה של אי-תשלום דמי הביטוח כמפורט בתנאים הכלליים של הפוליסה.
- (ג) עם קבלת הודעת ביטול של כתב שירות זה על ידי המבוטח אצל החברה.
- 11.2. המבוטח יהיה זכאי להחזר יחסי מדמי הביטוח ששילם.
- 11.3. במקרה של סיום ההתקשרות של החברה עם הספק ובהינתן שהחברה לא הגיעה להסדר עם ספק חלופי להמשך השירות, תוכל החברה לבטל כתב שירות זה לכלל המבוטחים בכפוף לאישור המפקח ובכפוף למתן הודעה מוקדמת של 30 יום לפחות למבוטח. במקרה זה המבוטח יהיה זכאי להחזר יחסי מדמי הביטוח ששילם.
- 11.4. **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.** יובהר כי אם פנה המנוי לקבלת שירותים טרם מועד פקיעתו של כתב שירות זה, זכאי המנוי להמשיך לקבל את השירותים שלגביו בוצעה הפנייה עד תום.

12. שונות

- 12.1. הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הנה אישית ואין המבוטח רשאי להעבירה לאחר.
- 12.2. כל התשלומים הנקובים בכתב שירות זה כוללים מע"מ כחוק.
- 12.3. אם רשומים בפוליסה כמה מבוטחים הזכאים לכתב שירות זה, הרי שהודעות שנשלחו למבוטח הראשי כהגדרתו בפוליסה לפי מענו האחרון שנמסר בכתב לחברה, ייחשבו כהודעות שנמסרו לכלל המבוטחים הרשומים במפרט כאמור.

פמי פרימיום בע"מ - 03-5688142