

כתב שירות - מרכז פרטי לאבחון רפואי מהיר מס' 948

המנויים לשם קבלת השירותים על פי כתב שירות זה.

מספר הטלפון של מוקד השירות של ספק השירות עבור מנוי הראל הוא:
159-9-50-30-60

1.11. בדיקות רפואיות אבחנתיות – בדיקות המבוצעות למנוי במסגרת תהליך אבחון המבוצע מכוח כתב שירות זה, כגון בדיקות פיסיולוגיות, בדיקות מעבדה, בדיקות הדמייה למעט הבדיקות המוחרגות בסעיף 3 להלן.

1.12. תהליך אבחון (Diagnosis) – תהליך רפואי שעובר מנוי כדי לקבוע את אופי המחלה או ההפרעה, על פי סימנים ותסמינים, באמצעות רופא מומחה ובדיקות רפואיות אבחנתיות.

1.13. אשפוז: שהייה רצופה של המבוטח בבית חולים ציבורי או פרטי על פי הוראה מפורשת של רופא מוסמך, לפחות 24 שעות ברציפות, במחלקות המוגדרות על ידי בית החולים ו/או משרד הבריאות כמחלקות אשפוז, למעט מחלקות שיקום.

1.14. תקופת אכשרה – תקופת זמן רצופה, המתחילה לגבי כל מנוי ממועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה לגבי מנוי, ותסתיים בתום 60 יום. תקופת האכשרה תחול לגבי כל מנוי פעם אחת בתקופת ביטוח רציפה, ותחול מחדש בכל פעם שהמנוי יצורף לכתב השירות מחדש, בתקופות שירות בלתי רצופות. הספק לא ייספק שירות כמפורט בכתב שירות זה לפני תום תקופת האכשרה.

1.15. השתתפות עצמית – סכומים בהם מחויב המנוי לשאת בעצמו כתנאי לקבלת שירותים ע"פ כתב שירות זה, כמפורט בפרקי השירות השונים. ההשתתפות העצמית תשולם על ידי המנוי ישירות לספק לפי קביעת הספק ובשום מקרה ואופן לא באמצעות החברה.

1.16. המדד – מדד המחירים לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

1. הגדרות

אם צוין בדף פרטי הביטוח כי כתב שירות זה הינו בתוקף, יהיה זכאי המנוי לשירותים המפורטים בכתב שירות זה בכפוף לתנאים ולהוראות המפורטים להלן. בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצידם.

1.1. ספק השירות –אנשי הצוות הרפואי, המעבדות, המכונים, האמצעים הטכנולוגיים ועובדי הגוף עימם התקשרה החברה לצורך אספקת השירותים כמפורט בכתב שירות זה.

1.2. המבטחת או חברת הביטוח – הראל חברה לביטוח בע"מ.

1.3. מנוי – אדם הזכאי לקבל את השירותים נשוא כתב שירות זה, אשר שמו/ה ותעודת זהות/ה נקובים בדף פרטי הביטוח כמנוי בכתב שירות זה.

1.4. ילד – ילד עד גיל 21 אשר שמו/ה ותעודת זהות/ה נקובים בדף פרטי הביטוח כמנוי/ה.

1.5. תוכנית הביטוח – תוכנית ביטוח של המבטחת, המאפשרת למבוטח להיות מנוי על כתב שירות זה, כל עוד כתב השירות בתוקף (כמפורט בסעיף 7 להלן).

1.6. דף פרטי הביטוח – דף המצורף לפוליסה הכולל פרטים הנוגעים לכתב השירות.

1.7. רופא – אדם שהוסמך על ידי השלטונות המוסמכים בישראל כרופא ושמו כלול ברשימת הרופאים לפי תקנה 34 לתקנות הרופאים התשל"ג – 1973.

1.8. רופא מומחה – רופא בעל תעודת תואר מומחה אשר הוצא על ידי משרד הבריאות במדינת ישראל.

1.9. רופא ממיין – רופא בעל תעודת תואר מומחה עמו התקשר ספק השירות בקשר למתן השירותים המפורטים בכתב שירות זה.

1.10. מוקד השירות – שירות טלפוני הפעיל בכל ימות השנה (למעט בשבת, ערבי שבת וחג), עד השעה 19:00, שיפעיל הספק עבור

1.17. מדד הבסיס –

מדד 11789 אשר פורסם ביום - 15.4.11

1.18. חג - מועדי ישראל שהינם ימי שבתון.

2. שירות אבחון

2.1. השירות

2.1.1. המנוי יהא זכאי לתהליך אבחון כמפורט להלן:

2.1.1.1 נזקק מנוי לשירות על פי כתב שירות זה, יפנה למוקד השירות ויזדהה בשמו, מספר תעודת הזהות שלו ופרטים אישיים נוספים כפי שיידרש. נציג השירות יקבע למנוי זימון תור להתחלת תהליך אבחון בסיסי כמפורט בסעיף 2.1.1.6 להלן כך שתהליך האבחון האמור יתקיים תוך 3 ימי עבודה ממועד פנייתו של המנוי. תנאי לקבלת השירות על פי ס"ק זה הינו תשלום השתתפות עצמית בסך של 180 ₪.

2.1.1.2 שיחה טלפונית עם רופא: בנוסף לאמור לעיל, מנוי המעוניין בשיחה טלפונית עם הרופא הממין, יעביר לספק השירות את כל המסמכים הרפואיים הרלוונטיים ככל שיש כאלה. לאחר קבלת המסמכים הרפואיים, הרופא הממין ישוחח עם המנוי טלפונית תוך יום עבודה אחד ממועד קבלת המסמכים. יובהר כי במקרה זה, על המנוי לשלם בגין השיחה השתתפות עצמית בסך 100 ₪. יובהר כי, במקרה ששילם המנוי השתתפות עצמית כאמור לעיל, וביצע תהליך אבחון בסיסי כמפורט בסעיף 2.1.1.6 להלן, סך ההשתתפות העצמית בגין קבלת השירות על פי סעיף זה וסעיף 2.1.1.6 תהיה 180 ₪.

2.1.1.3 השירותים נשוא כתב שירות זה יינתנו אצל ספק השירות בלבד במתקנים אשר ייעודו לכך על ידי ספק השירות.

2.1.1.4 מנוי אשר זומן על ידי ספק השירות לביצוע תהליך אבחון יתייצב במקום ובשעה המיועדים, כפי שנמסרו לו במהלך הזימון ויביא עמו את המסמכים

הרפואיים הרלוונטיים.

2.1.1.5 מנוי אשר זומן לתהליך אבחון יהא זכאי לביצוע כל הבדיקות הנדרשות המבוצעות אצל ספק השירות, כפי שייקבעו על פי שיקול דעתו הבלעדי של הרופא הממין 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 ספק השירות תהליך אבחון לבעיה ו/או המחלה ו/או ההפרעה הנוספת וכל תהליכי האבחון אשר יבוצעו במסגרת אותה פניה יחשבו כתהליך אבחון אחד לכל דבר ועניין.

2.1.1.6 תהליך אבחון בסיסי במסגרת תהליך האבחון יהא המנוי זכאי לפגישה ראשונית עם רופא ממין 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. בסיום הבדיקות ימסור הרופא הממין דו"ח אבחון הכולל את תוצאות תהליך האבחון. כאמור בסעיף 2.1.1.1 לעיל, על המנוי לשלם בגין תהליך האבחון המתואר בסעיף זה לעיל השתתפות עצמית בסך 180 ₪

2.1.1.7 תהליך אבחון מקיף במידת הצורך על פי המצב הרפואי של המנוי ועל פי שיקול דעתו הבלעדי של הרופא הממין, ובטרם הסתיים תהליך האבחון, יופנה המנוי לבדיקות רפואיות אבחנתיות נוספות לאלו המפורטות בסעיף 2.1.1.6 לעיל – בדיקות הדמיה: CT, MRI, CT, ממוגרפיה, מיפויים, PET, ביופסיות בשד. בדיקות אלו ייקבעו ויתאפשרו לביצוע אצל ספק השירות תוך 3 ימי עבודה. בדיקות פולשניות אחרות יתאפשרו לביצוע אצל ספק השירות תוך 7 ימי עבודה. במקרה זה יתייעץ הרופא הממין עם רופא מומחה בתחום הרלוונטי

בנוגע למצב הרפואי של המנוי ובסיום הבדיקות וההתייעצות ימסור הרופא הממין דו"ח אבחון הכולל את תוצאות תהליך האבחון. **על המנוי לשלם בגין תהליך האבחון המתואר בסעיף זה לעיל השתתפות עצמית בסך 500 ₪ במצטבר.** (יובהר כי במקרה זה לא תיגבה השתתפות עצמית נוספת וסך זה הנו כולל גם את השירות כאמור בסעיף 2.1.1.6 לעיל).

2.1.1.8 אבחון גניקולוגי
בנוסף לאמור בסעיפים 2.1.1.6-2.1.1.7 לעיל, במקרה של צורך באבחון מצבי תחלואה בתחום הגניקולוגיה, הרופא הממין יהיה רופא מומחה בתחום הגניקולוגיה. ההשתתפות העצמית במקרה זה תהיה כמפורט להלן:
לתהליך אבחון על פי סעיף 2.1.1.6 לעיל: סך של 300 ₪
לתהליך אבחון על פי סעיף 2.1.1.7 לעיל: סך של 700 ₪ במצטבר. (יובהר כי במקרה זה לא תיגבה השתתפות עצמית נוספת וסך זה הנו כולל גם את השירות כאמור בסעיף 2.1.1.6 לעיל).

2.1.1.9 בדיקות עבור ילד מנוי עד גיל 14
למרות האמור בסעיפים 2.1.1.6-2.1.1.8 לעיל, במקרה של צורך באבחון ילד מנוי עד גיל 14, יכוסו כל הבדיקות הרפואיות האבחנתיות הנדרשות לשם אבחון מצבו הרפואי של המנוי תוך פרק הזמן הנקוב בסעיפים האמורים לעיל, ובהתאם להפניית רופא מומחה שיציג המנוי. **יובהר כי במסגרת כתב שירות זה, לא יתקיים תהליך אבחון על ידי רופא ממין או רופא מומחה מטעם ספק השירות ולא יינתן דו"ח אבחון לילד מנוי עד גיל 14, אלא אפשרות לביצוע בלבד של הבדיקות האבחנתיות הדרושות. על המנוי לשלם בגין השירות על פי ס"ק זה השתתפות עצמית בסך 150 ₪**

2.1.1.10 בתום תהליך האבחון יספק ספק השירות למנוי העתקים של תוצאות הבדיקות הרפואיות האבחנתיות, והרשומות הרפואיות שנערכו במסגרת תהליך האבחון. במידת האפשר, תוצאות בדיקות הדמייה יסופקו למנוי על גבי מדיה ממוחשבת.

2.1.1.11 ספק השירות יפעל, בכפוף לאילוצים ושיקולים רפואיים, לרכז את הבדיקות הרפואיות האבחנתיות הנדרשות במסגרת תהליך האבחון במספר ימים מצומצם כמפורט בסעיפים לעיל. ספק השירות יפעל לביצוע בדיקות שאינן מחייבות הכנה מוקדמת (צום, נטילת תרופות וכיו"ב) במסגרת יום אחד, בכפוף לאילוצים רפואיים. בדיקות המחייבות הכנה מוקדמת יבוצעו במועד שייקבע בין ספק השירות למנוי ובכל מקרה תוך הזמן המפורט בסעיפים 2.1.1.6-2.1.1.7 לעיל.

2.1.1.12 אשפוז בחדר פרטי אצל ספק השירות במהלך בדיקות אבחון או לאחר ניתוח
במקרה של ביצוע בדיקה במסגרת תהליך האבחון או ניתוח אצל ספק השירות, אשר בעקבותיהם נזקק המנוי לאשפוז, יהיה זכאי המנוי למימון הוצאות האשפוז בחדר פרטי בכפוף להשתתפות עצמית בגובה 20% מההוצאה בפועל ולא יותר מסך השתתפות עצמית של 200 ₪ ליום.

2.1.1.13 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.

3. חריגים

3.1. השירות לא יכלול שירות רפואי שאינו בדיקות רפואיות אבחנתיות בלבד.

3.2. השירות לא יכלול טיפול רפואי או טיפול תרופתי מכל סוג שהוא.

3.3. השירות לא יכלול אבחון פסיכיאטרי ו/או הפרעות נפש ו/או מחלות נפש.

3.4. השירות לא יכלול בדיקות לאבחון הפרעות קשב וריכוז.

3.5. השירות לא יכלול אבחון מצבים רפואיים בתחום רפואת שיניים, פה ולסת.

3.6. יובהר כי לא יתבצע תהליך אבחון ולא יינתנו שירותים על פי כתב שירות זה ללא תאום מראש עם מוקד השירות. כן יובהר כי השירותים בגין כתב שירות זה, אינם באים במקום פנייה לחדר מיון בהתאם לצורך הרפואי.

3.7. השירות לא יכלול בדיקות רפואיות אבחנתיות המבוצעות להיריון ו/או לידה, פריון ו/או עקרות.

3.8. במסגרת כתב שירות זה, לא יתקיים תהליך אבחון על ידי רופא ממיין או רופא מומחה מטעם ספק השירות ולא יינתן דו"ח אבחון לילד מנוי עד גיל 14.

4. אחריות

האחריות בגין שירות האבחון ו/או תהליך האבחון ו/או תוצאות תהליך האבחון ו/או ההמלצות הניתנות במרכז האבחון, תחול על ספק השירות בלבד ו/או הצוות הרפואי הפועל מטעמו, והמבטחת לא תהא אחראית בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:

4.1. כל נזק, הפסד, אבדן, הוצאה או תוצאה אחרת, מכל מין ו/או סוג שהוא, לרבות שכ"ט עו"ד, שיגרמו לגוף או לרכוש של מאן דהוא, לרבות המנויים, בקשר עם תהליך האבחון נשוא כתב שירות זה, בין במישרין ובין בעקיפין, בגין מעשה או מחדל, לרבות רשלנות מקצועית או אחרת של הספק ו/או כל נזק אחר שייגרם בשל מעשה או מחדל של נותני השירות אליו מופנים המנויים ע"י הספק או מי מטעמו.

4.2. תוצאות האבחון, האבחנות שנמצאו, ואופן יידוע המבוטח ו/או המנוי באשר לתוצאות האבחון והאבחנות שנמצאו.

4.3. המלצות לטיפול שהומלצו למבוטח ו/או למנוי במסגרת תהליך האבחון, ו/או טיפולים כלשהם שביצע המבוטח ו/או המנוי בעקבות תהליך האבחון וההמלצות לטיפול שהומלצו בו.

5. כללי

5.1. הזכות לקבלת השירות על-פי כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר. קבלת השירות מותנית בהצגת תעודה מזהה לשביעות רצון ספק השירות.

5.2. במקרה שהמנוי יבקש לבטל את פנייתו לקבלת איזה מהשירותים נשוא כתב שירות זה, יודיע על כך המנוי למוקד השירות. למען הסר ספק מובהר, כי על המנוי להודיע למוקד השירות על ביטול פנייתו, גם אם מסר על ביטול הפנייה למי מנציגי ספק השירות שיצר עמו קשר טלפוני או לנותן איזה מהשירותים על פי כתב שירות זה.

5.3. בכל ענין הקשור בקבלת השירותים על-פי כתב שירות זה על המנוי לפנות תחילה למוקד השירות.

5.4. המנוי יודיע למוקד השירות על כל שינוי בכתובתו, במספר הטלפון של ביתו ועל כל שינוי בבני המשפחה המנויה.

5.5. בשבת, בערבי שבת וחג וכל יום לאחר השעה 19:00 לא תתקיים פעילות שירות אבחון.

5.6. במקרה שפעילות ספק השירות או חלק משמעותי ממנה תפגע כתוצאה מפעולות מלחמה, הפיכה, סכסוכי עבודה, מהומות, פעולות טרור, איתני הטבע, רעידות אדמה, כוח עליון, או כל גורם אחר שאינו בשליטת ספק השירות, יהיו תנאי כתב השירות או כל חלק מהם שספק השירות לא יחא מסוגל לבצע, מושהים למשך תקופתה של ההפרעה כאמור. אם חלק שאינו משמעותי ממתקני ספק השירות יפגע, יושהו רק אותם השירותים, שנפגעו למשך אותה תקופה.

5.7. יובהר כי המבטחת לא תהא אחראית על הוצאות שהוציא המנוי, החורגות מהשירות המפורט בכתב שירות.

6. השתתפות עצמית

6.1. המנוי ישלם השתתפות עצמית כמפורט בסעיף 2 לעיל, עבור כל תהליך אבחון.

התשלום יכלול למנוי את הזכאות למפורט להלן:

6.1.1. מפגש ראשוני עם רופא ממיין.

6.1.2. כל הבדיקות הרפואיות האבחנתיות הנדרשות לשם אבחון מצבו הרפואי של המנוי, על פי סוג האבחון המפורט לעיל (בסיסי ומקיף) כפי שיקבעו על ידי רופא ממיין במהלך המפגש הראשוני, ועל פי שיקול דעתו הבלעדי.

6.1.3. דו"ח אבחון ושיחת סיכום עם רופא ממיין.

6.2. הסכומים האמורים (לרבות סכומי ההשתתפות העצמית) כוללים מע"מ בשיעור של 16%. היה ויחול שינוי בשיעור המע"מ, ישתנו סכומים אלה בהתאם.

6.3. הסכומים המפורטים לעיל צמודים למדד הבסיס ויעודכן אחת לחודש.

6.4. במקרה שהמנוי קיבל התחייבות מקופת החולים בה הוא חבר, למימון בדיקות הדרושות לתהליך האבחון כמפורט בסעיף 2.1.1.7 לעיל, תופחת ההשתתפות העצמית בהתאם, אך בכל מקרה ישלם המנוי השתתפות עצמית שלא תפחת מ 180 ₪.

6.5. 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.

7. תקופת תוקפו של כתב השירות

7.1. תוקף כתב השירות יהיה 12 חודשים ממועד תחילת תוקפה של תוכנית הביטוח (או ממועד הוספת כתב השירות לתכנית הביטוח), והוא יחודש אוטומטית לתקופות נוספות של 12 חודשים כל אחת, ללא צורך בהצהרת בריאות, או בדיקה רפואית, יהא מצבו הרפואי של המנוי אשר יהא, אלא אם כן יוחלט על ידי המנוי ו/או חברת הביטוח שלא לחדשו.

7.2. כתב שירות זה לא יהיה בתוקף אם יפוג תוקפה של תוכנית הביטוח או שזו תבוטל ו/או אם המנוי לא שילם את הפרמיה הנוספת בגין הזכות לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה.

7.3. הפרמיה וההשתתפות העצמית בגין כתב שירות זה יהיו צמודים כמפורט בסעיף 6.3 לעיל. בנוסף, אם יידרש בהתאם לתוצאות העסקיות, יעודכנו הסכומים האמורים אחת ל – 12 חודשים בלבד, ולא לפני ה – 1.6.2012.

7.4. על אף האמור בסעיף 7.1 לעיל, יהיו חברת הביטוח ו/או ספק השירות רשאים להביא את תוקפו של כתב שירות זה לסופו בכל עת, בכפוף להודעה מוקדמת בת 90 יום אשר תועבר למנויים על ידי חברת הביטוח ו/או ספק השירות, בהתאמה.

7.5. מובהר, כי במועד סיום תקופת תוקפו של כתב שירות זה, תפקע באותו מועד כל זכות של המנוי על-פי כתב שירות זה לרבות במקרה שהמנוי פנה למוקד לקבלת השירות לפני תום תקופת תוקפו, אך טרם קיבל את השירות בפועל. במקרה שהמנוי התחיל בתהליך אבחון נשוא כתב השירות לפני תום תקופת תוקפו אך לא השלים את התהליך יושלם התהליך עד סופו.