

מדיקר בריאות PREMIUM – שירותים רפואיים

כתב שירות

(ללא מעורבות חברת ביטוח, האחריית בגין השירות חלה על ספק השירות)

1. הגדרות

- א. על הוראות כתב שירות זה יחולו ההגדרות המפורטות שלהלן:
 - ב. "החברה" או "ספק השירות" - מדיקר פ.ר.ו שירותים בע"מ ח.פ. 515812493
 - ג. "לקוח" - אדם, גוף או תאגיד אשר התקשר עם החברה ופרטיו רשומים בנספח ההתקשרות ואשר שולמו בגינו דמי הפרמיה במלואן, המחזיק בעת רכישת כתב השירות פוליסת ביטוח הכוללת כסויים בריאותיים
 - ד. "נספח התקשרות" - דף המצורף לכתב שירות זה הכולל את פרטיו המלאים של הלקוח וכוללים בין היתר את שם הלקוח, עלות הפרמיה החודשית ופרטים נוספים הנוגעים לכתב שירות זה ומהווה חלק בלתי נפרד מכתב השירות.
 - ה. "פרמיה חודשית" - הסכום הנקוב בנספח ההתקשרות אותו חייב הלקוח לשלם לחברה מידי חודש, כתנאי לקבלת השירותים ו/או החוזרים הכספיים על פי כתב שירות זה.
 - ו. "רופאי הסדר" - רופאים הפועלים במרכזים רפואיים איתם התקשרה החברה בקשר עם מתן שירותים לפי כתב שירות זה.
 - ז. "מכוני הסדר" - מכוני איתם התקשרה החברה בקשר עם מתן שירותים לפי כתב שירות זה.
 - ח. "נותני השירות" - רופאי הסדר, מכוני הסדר, וכל גורם אחר שעמו התקשרה החברה בקשר עם מתן שירותים לפי כתב שירות זה.
 - ט. "נותן שירות אחר" - נותן שירות שאינו בהסדר.
 - י. "מוקד השירות" - קו טלפון שתפעיל החברה עבור לקוחותיה אשר באמצעותו יטופלו הלקוחות בהתאם לכתב השירות.
- מספר הטלפון של מוקד החברה הוא 073-7111111 ובמידה ויתבצע שינוי כלשהו במספר הנ"ל תימסר הודעה על כך ללקוחות בכתב או במענה קולי במספר הקודם.**
- יא. "השתתפות עצמית" - סכום בו מחויב הלקוח לשאת בעצמו כתנאי לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה כמפורט להלן.
 - יב. "תעריפי בדיקה" - מחיר כל בדיקה המפורטת בכתב שירות זה על פי מחירון מכון ההסדר ללקוחות פרטיים במועד ביצוע הבדיקה.
 - יג. "תקופת אכשרה" - תקופה רצופה המתחילה במועד תחילת כתב השירות על פי נספח ההתקשרות ואשר רק בסיומה יהיה הלקוח זכאי לקבלת השירות על פי כתב השירות. הלקוח לא יהיה זכאי לקבלת השירות על פי כתב שירות זה בטרם הסתיימה תקופת האכשרה.
 - יד. "בדיקות אבחנתיות" - בדיקות רפואיות אשר נדרשות על פי הפניה בכתב של רופא בישראל לצורך אבחון מחלתו של הלקוח או לצורך קביעת דרכי הטיפול בה.
 - טו. "התייעצות רפואית" - פגישה עם רופא מומחה בישראל לצורך התייעצות.
 - טז. התייעצות רפואית נוספת" - התייעצות שנייה או יותר מעבר להתייעצות הראשונה, לעניין זה ייחשבו כלל תחומי הרפואה באופן שבו התייעצות בתחום רפואי ספציפי ייחשב כהתייעצות שנייה גם במידה וההתייעצות הראשונה נעשתה בתחום רפואי אחר.
 - יז. מרפאת כאב - מרפאה בבית חולים פרטי המטפלת בכאב חריף ובכאב כרוני כגון - כאבי גב, כאבי צוואר, כאבים הקשורים למחלת הסרטן ועוד, בין היתר באמצעות טיפול בחשמל, זריקות ו/או הזרקות וטיפול בעזרת גלי רדיו.
 - יח. "שנת שירות" - הימים החלים בין ה-1.1 של שנה קלנדרית ועד לתאריך 31.12 של אותה שנה.

2. בדיקות אבחנתיות - בנוסף לאמור בתנאי כתב השירות מדיקר בריאות יכוסו גם הבאים:

א. מעבדת שינה - המנוי יהיה זכאי להחזר בעקבות ביצוע בדיקה במעבדת שינה

1. החברה תחזיר ללקוח החזר הוצאות בשיעור 80% מההוצאה שהוציא הלקוח בפועל בגין הבדיקה וזאת עד לסך של 1,000 ₪.
2. ההחזר יבוצע גם כנגד ביצוע מעבדת שינה ביתית.
3. ההחזר כפוף להצגת חשבונית
4. ההחזר יינתן בכפוף להפנייה מרופא.
5. **תקופת המתנה בסעיף זה 3 חודשים**

ב. בדיקות אי סבילות למזון - המנוי יהיה זכאי להחזרים בעקבות בדיקות אי סבילות למזון שביצע בכפוף להפניית רופא לביצוע הבדיקה.

1. החברה תחזיר סך של 80% מההוצאה שהוצאה בפועל ועד לסך של 2000 ₪ לבדיקה.
2. החברה תכסה את ביצוע הבדיקה על ידי חברות או מכונים מורשים בלבד לביצוע הבדיקה כדוגמת WLAB ודומיהן.
3. ההחזר יבוצע פעם אחת בכל שנת שירות.
4. ההחזר יבוצע כנגד הצגת חשבונית
5. **תקופת המתנה בסעיף זה 3 חודשים**

ג. קפסולה להראיית איברים פנימיים - מנוי הנזקק לביצוע הראיית איברים פנימיים במערכת העיכול, וזאת על פי המלצת רופא מומחה בתחום הרלוונטי עקב קיומה של בעיה רפואית פעילה בתחום הרלוונטי אשר תקבע ע"י הרופא המומחה, יהיה זכאי להחזר הוצאות שהוציא בפועל בעבור הבדיקה

1. החברה תחזיר סך של 80% מההוצאה שהוציא המנוי בפועל ועד לסך של 3000 ₪
2. ההחזר יבוצע אחת ל-3 שנים.
3. ההחזר יבוצע כנגד הצגת חשבונית.
4. **תקופת המתנה בסעיף זה 6 חודשים.**

3. בדיקות הריון ושירותים נלווים להריון ולידה - בנוסף לאמור בתנאי כתב השירות מדיקר בריאות יכוסו גם הבאים:

א. תקרת החזר מוגדלת לסל הבדיקות הכולל עד לסך של 6000 ₪ לכל הריון.

ב. השתתפות בקורס הכנה ללידה - החברה תחזיר החזר הוצאות למנוי בגין הוצאות שהוציא בעקבות השתתפות בקורס הכנה ללידה

1. החזרה תחזיר למנוי 80% מההוצאה שהוציא בפועל בעקבות השתתפות בקורס הכנה ללידה ועד לסך של 300 ₪ לכל הריון.
2. ההחזר יבוצע עבור כל אחד מבני הזוג המנויים בכתב השירות.
3. ההחזר יבוצע כפוף להצגת חשבונית.

ג. התייעצות בקשר לתינוק שנולד - עם יועצת הנקה מוסמכת - החברה תחזיר החזר הוצאות למנוי המניקה בגין התייעצות עם יועצת הנקה בעלת הסמכה. להתייעצות אחת בחודש, עד גיל שנה של התינוק.

1. החברה תחזיר 80% מעלות הייעוץ ועד לסך של 200 ₪ לכל ייעוץ.
2. ההחזר יבוצע כנגד הצגת חשבונית

- ד. **מלונית לאחר לידה** – החברה תחזיר למנויה החזר הוצאות בגין שהייה במלונית יולדות בסמוך לאחר הלידה.
1. החברה תחזיר 80% מעלות המלונית ועד לסך של 200 ₪ ליום בגין ההוצאה שהוצאה בפועל על ידי המנויה.
 2. **ההחזר יבוצע עד לתקרה של 7 ימים**
 3. **ההחזר יבוצע כנגד חשבונית**
- ה. **שירותי דולה** - החברה תחזיר למנויה החזר הוצאות בגין שימוש בשירותי דולה לעזרה לפני, בזמן ואחרי הלידה.
1. החברה תחזיר למנויה 80% מההוצאה שהוצאה בפועל על ידי המנויה ועד לתקרה בסך 1500 ₪ עבור כל הריון.
 2. **ההחזר יבוצע כנגד חשבונית.**
- **תקופת ההמתנה בכל תתי סעיף 3(בדיקות הריון ושירותים נלווים להריון) הינה 12 חודשים.**
4. **מרפאת כאב** - החברה תחזיר למנוי הוצאות למנוי הנזקק לטיפול במרפאת כאב ואשר קיימת לגביו המלצת רופא מומחה לכאב, לביצוע טיפולים במרפאת כאב בעקבות מצב רפואי המצריך את הטיפול.
- א. החברה תחזיר סך של 80% מעלות הטיפול ועד לתקרה של 150 ₪ לטיפול
 - ב. תקרת החזר הינה עד 10 טיפולים לכל תקופת השירות.
 - ג. **ההחזר יבוצע כנגד חשבונית.**
- ד. **תקופת ההמתנה בסעיף זה 6 חודשים.**
5. **בדיקות לאבחון הפרעות קשב וריכוז לילדים עד גיל 21 - החברה תחזיר למנוי החזר הוצאות בגין אבחונים שביצע לפי התנאים הבאים:**
- א. **אבחון וייעוץ דיסקטי** - קבלת שירותי אבחון וייעוץ דיסקטי במרפאות מוסמכות למתן שירותים אלה בתחומי קריאה, כתיבה, חשבון, אנגלית ומודעות פונולוגית ועד לסך של 600 ₪ לאבחון.
 - ב. **אבחון וייעוץ פסיכו-דיסקטי** - קבלת שירותי אבחון וייעוץ פסיכו-דיסקטי, המשלב בדיקה דיסקטית ופסיכולוגית, במרפאות מוסמכות למתן שירותים אלה ועד לסך של 1000 ₪ לאבחון.
 - ג. **אבחון וייעוץ בהפרעות קשב וריכוז מבחן TOVA** קבלת שירותי אבחון ובדיקות ממוחשבות מסוג, TOVA במרפאות מוסמכות למתן שירותים אלה ועד לסך של 400 ₪ לאבחון.
 - ד. **אבחון וייעוץ בהפרעות קשב וריכוז BRC** - קבלת שירותי אבחון ובדיקות ממוחשבות מסוג, BRC במרפאות מוסמכות למתן שירותים אלה ועד לסך של 500 ₪ לאבחון.
 - ה. **אבחון וייעוץ בהפרעות קשב וריכוז MOXO** - קבלת שירותי אבחון ובדיקות ממוחשבות מסוג MOXO במרפאות מוסמכות למתן שירותים אלה ועד לסך של 300 ₪ לאבחון.
- ו. **המנוי יהיה זכאי לביצוע 2 בדיקות בכל 3 שנים.**
 - ז. **ההחזר יבוצע בכפוף להפנייה של רופא מומחה בתחום.**
 - ח. **ההחזר יבוצע כנגד הצגת חשבונית.**
 - ט. **תקופת ההמתנה בסעיף זה הינה 6 חודשים.**

6. כתב שירות בסיסי

- א. כתב שירות זה הינו שדרוג של כתב השירות הבסיסי "מדיקר בריאות" לא ניתן לרכוש שדרוג זה בלבד.
- ב. השירות הניתן על פי כתב שירות זה יינתן בכפוף לקיומו של כתב השירות הבסיסי משולם באופן תקין.
- ג. הכיסויים המנויים בשדרוג הנ"ל הינם תוספת לכיסויים הקיימים בכתב השירות הבסיסי.
- ד. השדרוג הנ"ל כפוף לכל התנאים הכללים והתקרות של כתב השירות הבסיסי אלא אם נאמר במפורש אחרת בסעיף ספציפי בשדרוג זה.
- ה. תקופות ההמתנה בשדרוג הנ"ל לא ניתנות לקיזוז ואין להן קשר לכל תקופת המתנה אחרת שמנויה בכתב שירות הבסיסי, תקופת ההמתנה בכתב השירות המשודרג תימנה מיום רכישת השדרוג.

7. דרך קבלת השירות

- א. נזקק לקוח לשירות על פי כתב שירות זה יפנה אל מוקד החברה בטלפון או במייל וימסור את פרטיו המלאים ויענה על כל שאלה הנדרשת לטיפול בדרישתו בצורה היעילה ביותר.
- ב. השירותים הניתנים על פי כתב שירות זה יינתנו בשעות הפעילות הרגילות של החברה נותני השירות.
- ג. מוקד החברה יהיה זמין 24 שעות ביממה פרט ליום כיפור.
- ד. השירותים המפורטים בכתב שירות זה הניתנים אצל נותני השירות יינתנו בכפוף להצגת ת.ז בפני נותן השירות.
- ה. לקוח אשר מבקש לבטל פנייתו לקבלת שירות על פי כתב השירות יעשה זאת על ידי הודעה בטלפון או במייל למוקד החברה לא יאוחר מ-48 שעות לאחר בקשתו לקבלת השירות.
- ו. לא הודיע הלקוח על בקשתו לביטול או הודיע על כך במעוד המאוחר מ-48 שעות מפנייתו לקבלת השירות, תהיה החברה זכאית לדרוש ממנו השתתפות עצמית הקבועה בכתב השירות בגין השירות אותו ביקש.
- ז. הלקוח יגיע בכוחות עצמו ועל חשבונו למקום קבלת השירות.
- ז. **בכל מקרה של מלחמה, שביתה, רעידת אדמה וכל כוח עליון אחר, פטורה החברה ממתן השירות כל עוד השירות אינו מתאפשר בעקבות האירוע.**
- ח. תשלום השתתפות עצמית הינה תנאי הכרחי לצורך קבלת השירות מטעם נותני השירות בכתב שירות זה, לא שילם הלקוח את ההשתתפות העצמית רשאית החברה שלא ליתן השירות שלגביו נדרשה ההשתתפות העצמית.
- ט. כאשר לקוח בוחר שלא להשתמש בנותני השירות שבהסכם אלא לפנות לנותן שירות מטעמו:
- י. האחריות לתיאום וביצוע השירות תהיה על הלקוח בלבד.
- יא. הלקוח ישלם ישירות לרופא\מכון בדיקה מהם קיבל את השירות את מלוא סכום השירות כפי שנקבע ביניהם.
- יב. הלקוח יקבל החזר כספי בהתאם לשירות שקיבל ולפי תנאי כתב השירות שפורטו לעיל.
- יג. כל החזר כספי שמגיע ללקוח בעקבות שירות שקיבל יוחזר לו תוך 10 ימים ממועד מסירת כלל המסמכים הנדרשים לחברה.

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.

ה. ההנחה הניתנת בעת ההצטרפות הינה לשנה אחת בלבד, החברה רשאית להאריך באופן אוטומטי את ההנחה בכל שנה.

9. תוקף כתב השירות

- א. כתב השירות יהיה בתוקף במשך התקופה הנקובה בנספח ההתקשרות וכל עוד הפרמיה החודשית משולמת במלואה.
- ב. תוקף כתב השירות יפקע באופן אוטומטי בעקבות פיגור בתשלום הפרמיה החודשית מעל 3 חודשים.
- ג. הלקוח רשאי לבטל בכל עת את זכאותו לשירות על פי כתב השירות בהודעה בכתב לחברה. הביטול ייכנס לתוקף מידי מרגע ההודעה על הביטול, והלקוח יהיה זכאי להחזר יחסי מהפרמיה ששילם.
- ד. במקרה של ביטול ההסכם שבין החברה לבין נותני השירות שבכתב השירות מכל סיבה שהיא רשאית החברה להפסיק מתן השירותים על פי כתב שירות זה לאחר שהודיעה על כך בכתב ללקוחות.
- ה. היה שירות כלשהו מהשירותים הקבועים בכתב השירות מותנה בהתרחשות מקרה ביטוח בפוליסת ביטוח שבידי הלקוח, ופוליסה זו בוטלה, יודיע הלקוח לספק השירות על ביטול פוליסת הביטוח, וכתב שירות זה יתבטל מרגע קבלת ההודעה של הלקוח.
- ו. מובהר כי במועד פקיעתו של כתב שירות זה מכל סיבה שהיא, תפקע זכותו של הלקוח לקבלת השירותים על פי כתב השירות.
- ז. החברה רשאית לבטל כתב שירות זה בכל עת ומכל סיבה ובלבד שהודיעה על ביטולו של כתב השירות בכתב ללקוחותיה 30 ימים טרם הפסקתו.
- ח. ביטלה החברה את כתב השירות מכל סיבה שהיא, יופסקו התשלומים החודשיים מיום הודעת החברה על הפסקת השירות.
- ט. החברה תעניק שירותים ללקוחות 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. תקרת החזר כללית

- קיימת תקרת החזר בגין כלל השירותים הניתנים תחת כתב שירות זה של 12,000 ₪ לכל שנת שירות.**
- א. תקרת החזר הכללית כוללת בתוכה את כל השירותים ו/או החוזרים הניתנים על פי סעיפים 2 – 11.
 - ב. בנוסף לתקרה הכללית, קיימות תקרות חוזרים המפורטות בכל סעיף בנפרד.

12. 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 ללקוח בדואר לפי מענו האחרון שנמסר בכתב לחברה ייחשבו כהודעות שנמסרו.
כל הודעה שתשלח החברה ללקוח בדואר תיחשב ככזו שנמסרה והתקבלה אצלו בתוך 72 שעות ממועד מסירתה למשלוח דואר.

- ד. הלקוח 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.

13. 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.