

מהדורה: 16/02/11

כתב שירות

כתב שירות – שירות רפואי בבית מקבל השירות

מקבל השירות יהיה זכאי לקבל שירות כמפורט להלן באמצעות מוקד רפואי המפעיל רופאי הסכם. השירות יינתן בביתו של מקבל השירות או בכל מקום ישוב אחר בו ימצא מקבל השירות הנזקק לשירות על פי הפניית המוקד, בבית מקבל השירות או במרפאה או בכל מקום ישוב אחר בו ימצא מקבל השירות הנזקק לשירות זה.

1. הגדרות

בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצידיהם.

- 1.1 **פוליסת הביטוח** - פוליסת ביטוח שהוצאה ע"י שירביט חברה לביטוח בע"מ ואשר מקבל השירות על פיה זכאי לקבל את השירותים על פי כתב שירות זה.
- 1.2 **מקבל השירות** - אשר שמו נקוב ברשימה ואשר הפוליסה שבידו תקפה.
- 1.3 **החברה** - מוקד רפואי המפעיל רופאי הסכם.
- 1.4 **רופא** - רופא שהוסמך ואושר ע"י השלטונות בישראל ובעל רשיון מטעם משרד הבריאות לעסוק ברפואה.
- 1.5 **רופא הסכם או מבצע השירות** - רופא אשר התקשר עם החברה בהסכם למתן טיפול למקבל השירותים.
- 1.6 **מוקד השירות** - מוקד טלפוני ארצי שמספרו **6101***.
- 1.7 **המדד** – מדד המחירים הידוע בשם מדד המחירים לצרכן (כולל פרות וירקות) שקבעה הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, אף אם יתפרסם על ידי כל מוסד ממשלתי אחר, לרבות כל מדד רשמי אחר שיבוא במקומו, בין אם יורכב על פי אותם נתונים שעליהם בנוי המדד הקיים ובין אם לאו.
- 1.8 **חג** - מועדי ישראל שהינם ימי שבתון.

2. השירות

- 2.1 מקבל השירות יהא זכאי לקבל שירות רפואי כמפורט בסעיף 2.2 להלן ע"י אחד מרופאי ההסכם. השירות ינתן בביתו של מקבל השירות או בכל מקום ישוב אחר בו ימצא מקבל השירות הנזקק לשירות או שמקבל השירות הנזקק לשירות יופנה לקבלת השירות הרפואי באחד ממוקדי השירות הרפואיים המופעלים על ידי החברה, הנמצא בסמוך למקום הימצאו (להלן – "**המוקד הרפואי**"), וזאת ללא כל תוספת מחיר לדמי ההשתתפות העצמית האמורים להלן, הכל לפי בחירת מקבל השירות (ובכפוף לשעות הפעילות של המוקדים הרפואיים כאמור להלן). האמור לעיל כפוף לסעיפים 3.4 ו-3.8 להלן.
- 2.2 מקבל השירות יהא זכאי לקבל שירות רפואי המפורט להלן:
 - 2.2.1 מסירת אנמנזה רפואית (הסיפור הרפואי) ממקבל השירות החולה (להלן: "**החולה**").
 - 2.2.2 בדיקה גופנית של החולה לרבות שימוש במכשירי עזר המפורטים להלן: סטטוסקופ, לוחצי לשון (שפדלים), פנס, אוטוסקופ, פטיש רפלקסים, מד לחץ-דם, קרדיו-פון, הכל כפי שידרש על פי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
 - 2.2.3 קביעת אבחנה רפואית.
 - 2.2.4 קבלת תרופות ראשוניות, לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
 - 2.2.5 קבלת מרשם לתרופות, לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
 - 2.2.6 הפניה להמשך טיפול לרופא משפחה/ רופא ילדים, המטפל בחולה באופן שוטף, ו/או לרופא מומחה אחר, לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
 - 2.2.7 הפניית החולה לחדר מיון בבית חולים, לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
 - 2.2.8 מתן תעודה רפואית.

- 2.2.9.** פינוי חינם באמבולנס - במקרה שרופא ההסכם, שבדק את החולה בעקבות קריאתו לקבלת השירות, יחליט על פינוי באמבולנס, תשלם החברה לחולה את סכום הפינוי באמבולנס ששולם על ידו וזאת תוך 30 ימים ממועד מסירת הקבלה על התשלום הנ"ל **במקור בלבד** לחברה, ובתנאי שהחולה אינו זכאי להחזר מקופת החולים בה הוא מקבל שירות.
- 2.3.** הזכות לקבל שירות רפואי עפ"י כתב שירות זה הינה אישית, ואין מקבל השירות זכאי להעבירה לאחר.
- 3. כללי**
- 3.1.** השירות הרפואי על פי כתב שירות זה ינתן במשך כל שעות היממה בכל ימות השנה, **למעט בערב יום כיפור וביום כיפור עד שעתיים לאחר תום הצום.**
- 3.2.** נזקק מקבל השירות לשירות רפואי כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד השירות לפי מספר הטלפון המצוין לעיל, יזדהה בשמו, ימסור את מס' תעודת הזהות שלו ויודיע על מקום הימצאו.
- 3.3.** השירות הרפואי ינתן כנגד הצגת תעודה מזהה.
- 3.4.** **השירותים ניתנים בכל מקום ישוב בישראל בכפוף לאמור להלן: מקבל השירות הנמצא במקום ישוב ביהודה, שומרון, חבל עזה או רמת הגולן, ינתן השירות אצל רופאי הסכם במעלה אדומים, אריאל, אורנית, שערי תקוה, בית אריה וקצרין, כאשר מקבל השירות הנזקק לשירות הרפואי יצטרך להגיע בכוחות עצמו ועל חשבונו אל רופא ההסכם לפי כתובת שתמסר לו על ידי מוקד השירות. להסרת ספק מובהר כי במקומות ישוב ביהודה, שומרון, חבל עזה או רמת הגולן לא ינתן שירות אלא בישובים אלה.** (הישובים שאנו מגיעים מעבר לקו הירוק - הר הדר, אריאל, מעלה אדומים, מבוא חרון, גבעת זאב).
- 3.5.** עם תום הביקור יחתום מקבל השירות או בן משפחתו על ספח ביקורת לפיו הוא מאשר, כי רפא ההסכם ערך את ביקור הבית בבית מקבל השירות החולה או נתן את השירות הרפואי במוקד הרפואי.
- 3.6.** מקבל השירות יודיע למוקד השירות על כל שינוי בכתובתו ובמספר הטלפון של ביתו.
- 3.7.** במקרה שמקבל השירות יבקש לבטל את קריאתו לקבלת השירות הרפואי, יודיע על כך מקבל השירות למוקד השירות. למען הסר ספק מובהר, כי על מקבל להודיע למוקד השירות על ביטול קריאתו, גם אם מסר על ביטול הקריאה לרופא ההסכם שיצר עמו קשר טלפוני.
- 3.8.** על אף האמור בכתב שירות זה, החברה לא תהא מחויבת ליתן את השירות במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, מחסור כללי ברופאים באזור הרלוונטי ו/או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או שאין באפשרות החברה למונעו. במקרים המתוארים לעיל, אם נבצר ממוקד השירות לשלוח רופא תוך זמן סביר אל מקבל השירות **ובכפוף לאישור מוקד השירות**, יהיה מקבל השירות זכאי לקבל את השירות הרפואי בתשלום אצל רופא פרטי או בתחנת מגן דוד אדום או אצל כל גורם אחר. החברה תשפה את מקבל השירות 30 יום ממועד מסירת הקבלה על התשלום הנ"ל **במקור בלבד** עד לסך הנקוב בנספח לכתב השירות, בניכוי דמי ההשתתפות העצמית כאמור בסעיף 5.
- 3.9.** בחר מקבל השירות לקבל את השירות במוקד הרפואי, ידע מקבל השירות למוקד הרפואי בכוחות עצמו ועל חשבונו.
- 4. ביטול כתב השירות**
- תוקף כתב שירות זה יפוג בקרות אחד או יותר מהמקרים דלהלן, הקודם מביניהם:
- 4.1.** כאשר הפוליסה תבוטל בהתאם לאמור בתנאיה.
- 4.2.** בכל מקרה שבו מסתיימת ההתקשרות בין החברה לבין שירביט חברה לביטוח בע"מ. במקרה דנן תמסור שירביט חברה לביטוח בע"מ הודעה על כך למקבל השירותים בכתב 30 יום מראש.

5. השתתפות עצמית ותשלומים נוספים

מקבל השירות ישלם ישירות לרופא ההסכם, שביצע את השירות הרפואי, דמי השתתפות עצמית בסך הנקוב בנספח לכתב השירות בגין כל מקבל השירות שניתן לו השירות הרפואי במסגרת אותו ביקור, בין ביקור בית ובין ביקור במוקד הרפואי. במקרה של אי תשלום דמי ההשתתפות העצמית על ידי מקבל השירות, תהא החברה רשאית להפסיק ליתן את השירותים למקבל השירות לאחר שנתנה לו הודעה בכתב על כך. מקבל השירות ישלם ישירות לרופא ההסכם תמורה בגין תרופה בבקבוקים או תרופה באמפולות או זריקות, במידה ותרופות כאמור ניתנו לו על ידי רופא ההסכם. להסרת ספק מקבל השירות לא ישלם כל תשלום בתמורה לתרופות הניתנות על פי סעיף 2.2.4.

6. אחריות

6.1 מחויבותה של החברה כלפי מקבל השירות בטיפול בקריאה של מקבל השירות לקבלת השירות הרפואי תסתיים במוקדם או בהתרחש אחד משני האירועים שמפורטים להלן:

6.1.1 הגעת רופא ההסכם לבית מקבל השירות או הפנית מקבל השירות למוקד הרפואי הסמוך למקום המצאו, בכפוף לאמור בסעיפים 3.4 ו-3.8 לעיל.

6.1.2 ביטול הקריאה לקבלת השירות הרפואי ע"י הודעת מקבל השירות למוקד השירות.

6.2 האחריות בגין איכות השירות הרפואי נשוא כתב שירות זה ו/או בגין רשלנות רפואית או אחרת, תחול על רופא ההסכם הרלוונטי בלבד, והחברה ושירביט חברה לביטוח בע"מ, ביחד או כל אחת לחוד, לא תהיינה אחראיות בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:

6.2.1 איכות השירות הרפואי נשוא כתב שירות זה.

6.2.2 רשלנות רפואית או אחרת ו/או כל נזק או הפסד שיגרם למקבל השירות ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירות הרפואי נשוא כתב שירות זה, לרבות אך לא רק עקב אי מתן השירות הרפואי תוך זמן סביר.

6.2.3 הוצאות שהוציא מקבל השירות עבור טיפול החורג מהשירות המפורט בכתב שירות זה.

6.2.4 בכפוף לאמור בסעיף 3.8 לעיל, הוצאות שהוציא מקבל השירות עבור טיפולים או שירותים על יד רופא אחר שאינו רופא ההסכם.

7. סמכות שיפוט

בכל מחלוקת שתתגלע בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה יהא מוסמך לדון אך ורק בית המשפט המוסמך עניינית לדון במחלוקת בישראל.

נספח לכתב השירות

הסכומים הינם צמודי מדד ונכונים למדד הידוע ביום 8.8.10, העומד על 105.9 נקודות. הסכומים כוללים מע"מ בשיעור של 16.5%. במידה ויחול שינוי בשיעור המע"מ יעודכנו הסכומים בהתאם.

סעיף 3.8 – 150 ש"ח, סעיף 5 – 25 ש"ח.

מוקד טלפוני ארצי *6101

כתב שירות ביקורופא – מהדורה 20-02-2011