

כתב שירות - מנוי בעת "אירוע לב" מס. 908

- 1. הגדרות**
- 1.1. בכתב זכאות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצידם:
- 1.1.1. **ספק השירות** - ספק השירות עמו התקשרה המבטחת לצורך מתן השירותים המפורטים בכתב שירות זה.
- 1.2. **המבטחת** - הראל חברה לביטוח בע"מ.
- 1.3. **פוליסת הביטוח** - פוליסת ביטוח בריאות של המבטחת הכוללת כתב שירות - מנוי בעת "אירוע לב".
- 1.4. **מבוטח** - אדם ששמו נקוב בדף פרטי הביטוח של פוליסת הביטוח.
- 1.5. **מנוי** - מבוטח הזכאי לקבלת השירותים נשוא כתב שירות זה, לאחר קרות אירוע לב.
- 1.6. **אירוע לב** - אוטם שריר הלב, צנתור טיפולי עם בלון או סטנט, ניתוח מסתמים, השתלת לב, הפרעות קצב, ניתוח מעקפים.
- 1.7. **מוקד השירות** - מוקד טלפוני ארצי:
1599500567
- 1.8. **מדד** - מדד המחירים לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
- 1.9. **מדד הבסיס** - מדד 10809 אשר התפרסם ביום 15.7.2008.
- 2. מפרט השירות**
- המנוי יהיה זכאי לקבל במשך תקופת תוקף המנוי ולאחר קרות אירוע לב, את השירותים הבאים:
- 2.1. **רשומה רפואית** - ראיון רפואי מפורט במוקד ספק השירות כולל בדיקת א.ק.ג. אשר במהלכו נרשמים ההיסטוריה הרפואית של המנוי וכל המידע הרלוונטי הקיים לגביו. האינפורמציה שתתקבל תאוחסן במערכת המחשבים של ספק השירות לשימוש בעת הצורך. מידע זה יעודכן בעקבות כל שינוי שיחול במצבו הרפואי של המנוי ואשר עליו ידווח המנוי בכתב לחברה.
- 2.2. **מכשיר משדר קרדיאלי** - החברה תספק למנוי משדר קרדיאלי, אשר יאפשר למנוי לבצע שידורי א.ק.ג. טלפוניים למוקד ספק השירות. בתום תוקפו של כתב השירות או אם יבקש המנוי להפסיק את המנוי, ישיב את המכשיר למשרדי ספק השירות במצב תקין.
- 2.3. **שירותי מרכז פניות ארצי** - מוקד שירות, בו תבוצע הערכה של תיאור המצב הקליני שנמסר ע"י המנוי, המבוססת על ניתוח נתוני הא.ק.ג. המתקבלים מהמשדר הקרדיאלי שברשותו. בהתאם להערכה, ינחה הצוות הרפואי במוקד את המנוי. כל פניה של המנוי למוקד הרפואי של ספק השירות, כולל פענוח תרשים א.ק.ג., תתועד ברשומה הרפואית האישית של המנוי.
- 2.4. **שירות פינוי בניידת טיפול נמרץ ובאמבולנס**
- 2.4.1. מנוי על שירות פינוי בנט"ן/אט"ן זכאי לשירות פינוי בניידת ספק השירות או מטעמו, בכפוף לזמינות הניידות ודחיפות הקריאה, מביתו לבית החולים הסמוך לביתו וזאת רק במקרים שמקורם בבעיה קרדיאלית, טראומטית או מסכנת חיים בלבד, על-פי קריאת שירות שתתקבל במוקד ספק השירות, ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של ספק השירות. במקרה של אי-זמינות ניידת ספק השירות, יהיה זכאי המנוי לכיסוי תשלום פינוי בנט"ן/אט"ן מד"א כשיעור ההפרש שבין עלות הפינוי בפועל לבין הסכום לו זכאי המנוי כמבוטח בקופת-חולים או בכל גורם אחר.
- מובהר למנוי כי מד"א תסייע למנוי על-פי נהליה וסדרי הקדימויות הנהוגים אצלה, וכי ספק השירות לא היה אחראית במישרין או בעקיפין לטיב השירות והטיפול הניתן על-ידי מד"א, ובלבד שטיב השירות של מד"א לא נפגם בשל מעשה או מחדל של ספק השירות.

לספק השירות בכתב על כל שינוי מהותי במצב בריאותו ועל כל שינוי בתרופות שהוא נוטל ובמינון, וימציא לספק השירות העתק סיכום מחלה במידת הצורך. המנוי מצהיר כי מובן לו כי עליו להמשיך ולהיות מטופל ומבוקר רפואית על-פי הנחיות רופאיו וכי אין בעשיית המנוי נשוא כתב זה להחליף את הנ"ל.

5.3 המנוי מצהיר כי מובן לו שמסירת המידע הרפואי בעת הרישום ודיווח על עדכונים/שינויים כאמור הינם מרכיב חיוני באיכות השירות שניתן לו ע"י ספק השירות, וכי הוא יפעל על מנת להעביר את המידע הנ"ל.

5.4 המנוי מצהיר כי מובן לו שהשירותים הניתנים ע"פ כתב שרות זה ניתנים לבגירים בלבד.

5.5 מנוי אשר טרם הצטרפותו לכתב שירות זה הינו מנוי אצל ספק שירות כלשהו לקבלת שירותים לאחר אירוע לב כהגדרתו בסעיף 1.6 לעיל, לא יהיה זכאי לשירותים במסגרת כתב שירות זה, אלא להנחה בגובה 30% ממחיר המחירון לשירותים של ספק השירות באותה עת.

6. כללי

6.1 ספק השירות מתחייב להפעלה ראויה של מוקד לקבלת קריאות ואבחנה ראשונית, המצויד במערכת מחשבים המספקת מידע על עברו הרפואי של המנוי (אשר נמסר על ידי המנוי) המאויש בצוות רפואי מיומן.

6.2 שירותי ספק השירות למנויו כנ"ל יינתנו 24 שעות ביממה בכל ימות השנה לרבות שבתות וחגים, להוציא תקופת חירום ו/או במקרה של פיגוע המנוי ו/או שיתוק מהותי של מערכות תקשורת.

6.3 הודעה שישלח ספק השירות בדואר רשום לכתובת המנוי תחשב כאילו היא הגיעה לתעודתה בתוך 7 ימים מיום משלוחה.

2.4.2. כיסוי התשלום על-ידי ספק השירות יהיה כשיעור ההפרש שבין עלות הפינוי בפועל לבין הסכום לו זכאי המנוי כמבוטח בקופת-חולים או בכל גורם אחר.

מובהר כי ספק השירות לא ישא בכל תשלום בגין פינוי במקרה בו הפינוי הוזמן שלא באמצעות מוקד ספק השירות ו/או במקרה בו המנוי סרב להתפנות בניגוד להמלצת ספק השירות.

3. פניה למוקד הרפואי

הפניה למוקד הרפואי תעשה בקריאה טלפונית. בעת הצורך יטלפן המנוי או אדם אחר בשמו למוקד ספק השירות ויזדהה ע"י מתן מספר זהות, של המנוי, או מספר הטלפון בביתו של המנוי, שמו של המנוי (לפי הסדר שצוין) כמו כן ימסור הפונה פרטים נוספים ככל שיתבקש. הפניה למוקד תיעשה בעברית או באנגלית.

4. תקופת תוקפו של כתב השירות

כתב שירות זה יהיה בתוקף כל עוד פוליסת הביטוח אליה צורף כתב שירות זה בתוקף. תוקף כתב השירות יהיה 36 חודשים ממועד תחילת תוקפה של פוליסת הביטוח ויחודש אוטומטית לתקופות נוספות של 36 חודשים כל אחת, אלא אם כן יוחלט על ידי המנוי ו/או חברת הביטוח שלא לחדשו לכלל המבוטחים.

5. התחייבות המנוי

5.1 המנוי מאשר לספק השירות, על-פי כתב שרות זה, לעשות שימוש במידע רפואי שנרשם אצל ספק השירות לפי ראות עיניו, לצורך מילוי תפקידיו ומסכים כי המידע הנ"ל יועבר במידת הצורך בשידור אלחוטי, בטלפון או בכל דרך אחרת. כן מרשה המנוי לספק השירות להקליט שיחות הנערכות עמו או עם מי מטעמו, והכל לצורך מתן השירות הרפואי למנוי.

5.2 לצורך עדכון הרשומה הרפואית ידווח המנוי