

כתב שירות – שירות אבחון רפואי מס. 852

1. הגדרות
- 1.12. **המדד** - מדד המחירים לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
- 1.13. **מדד הבסיס** - מדד 10384 אשר פורסם ביום 15.6.06.
- 1.14. **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. המבטחת תפעיל מוקד זימון אליו יפנה המנוי. מוקד הזימון יעביר לספק השירות את פרטי המנוי, וספק השירות יפנה למנוי לזימון התור לתהליך האבחון.
- 2.1.1.2. השירות נשוא כתב שירות זה יינתן בתל השומר בלבד במתקנים אשר ייעודו לכך על ידי ספק השירות.
- 2.1.1.3. מנוי אשר זומן על ידי ספק השירות לביצוע תהליך אבחון יתייצב במקום ובשעה המיועדים, כפי שנמסרו לו במהלך הזימון.
- 2.1.1.4. מנוי אשר זומן לתהליך אבחון יהא זכאי לביצוע כל הבדיקות הנדרשות, כפי שייקבעו על פי שיקול דעתו הבלעדי של המנהל הרפואי מטעם ספק השירות, לשם אבחון הבעיה הרפואית בגינה פנה לקבלת השירות. יובהר, באם 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
- בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצידם.
- 1.1. **תל השומר** – המרכז הרפואי על שם חיים שיבא בתל השומר.
- 1.2. **ספק השירות** – קרן מחקרים באמצעות אנשי הצוות הרפואי, המעבדות, המכונים, האמצעים הטכנולוגיים ועובדי תל השומר.
- 1.3. **המבטחת או חברת הביטוח** – הראל חברה לביטוח בע"מ.
- 1.4. **מבוטח** - אדם ששמו נקוב בדף פרטי הביטוח של תוכנית הביטוח.
- 1.5. **תוכנית הביטוח** - תוכנית ביטוח של המבטחת, המאפשרת למבוטח להיות מנוי על כתב שירות זה, כל עוד כתב השירות בתוקף.
- 1.6. **המנוי או המשפחה המנויה** – מבוטח הזכאי לקבלת השירותים נשוא כתב שירות זה.
- 1.7. **רופא** – רופא שהוסמך ואושר ע"י השלטונות בישראל ובעל רשיון לעסוק ברפואה.
- 1.8. **רופא מומחה** – רופא אשר הוכר כמומחה על ידי רשויות הבריאות במדינת ישראל.
- 1.9. **מוקד זימון** – מוקד טלפוני (רב קווי) מס' 1-700-70-20-40.
- 1.10. **בדיקות רפואיות אבחנתיות** – בדיקות המבוצעות למנוי במסגרת תהליך אבחון המבוצע מכוח כתב שירות זה, כגון בדיקות פיסיוולוגיות, בדיקות מעבדה, בדיקות הדמייה. כמו כן, יחשבו כבדיקות רפואיות אבחנתיות גם בדיקות אבחון הפרעות קשב וריכוז בילדים.
- 1.11. **תהליך אבחון (Diagnosis)** - תהליך רפואי שעובר מנוי כדי לקבוע את אופי המחלה או ההפרעה, על פי סימנים ותסמינים, באמצעות רופא מומחה ובדיקות רפואיות אבחנתיות.

3. חריגים

3.1. תהליך האבחון כולל בדיקות רפואיות אבחנתיות אמבולטוריות בלבד. תהליך האבחון אינו כולל בדיקות רפואיות אבחנתיות אשר לשם ביצוען נדרש המנוי לאשפוז לרבות אשפוז יום.

3.2. תהליך האבחון אינו כולל טיפול רפואי או טיפול תרופתי מכל סוג שהוא.

3.3. מבטח הסובל ממחלה קיימת כרונית ו/או מחלה קיימת שאובחנה ו/או מבטח אשר מצוי בטיפול במחלה קיימת, לא יהא זכאי לביצוע תהליך אבחון הקשור במישרין ו/או בעקיפין למחלתו.

3.4. תהליך האבחון אינו כולל אבחון פסיכיאטרי ו/או הפרעות נפש ו/או מחלות נפש.

3.5. תהליך האבחון אינו כולל בדיקות רפואיות אבחנתיות המבוצעות לנשים הרות לאבחון מומים ו/או מחלות בעובר.

4. אחריות

האחריות בגין איכות שירות האבחון ו/או בתהליך האבחון ו/או בתוצאות תהליך האבחון ו/או בהמלצות הניתנות במרכז האבחון, תחול על ספק השירות בלבד, והמבטח לא תהא אחראית בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:

4.1. איכות תהליך האבחון.

4.2. רשלנות רפואית או אחרת ו/או כל נזק או הפסד שייגרם למבטח ו/או למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם תהליך האבחון נשוא כתב שירות זה.

4.3. תוצאות האבחון, האבחנות שנמצאו, ואופן יידוע המבטח ו/או המנוי באשר לתוצאות האבחון והאבחנות שנמצאו.

4.4. המלצות לטיפול שהומלצו למבטח ו/או למנוי במסגרת תהליך האבחון, ו/או טיפולים כלשהם שביצע המבטח ו/או המנוי בעקבות תהליך האבחון וההמלצות לטיפול שהומלצו בו.

4.5. הוצאות שהוציא המנוי, החורגות מהשירות המפורט בכתב שירות זה.

ההפרעה הנוספת וכל תהליכי האבחון אשר יבוצעו במסגרת אותה פניה יחשבו כתהליך אבחון אחד לכל דבר ועניין.

2.1.1.5

במסגרת תהליך האבחון יהא המנוי זכאי לפגישה ראשונית עם רופא מומחה, אשר יקבע את הבדיקות הרפואיות האבחנתיות הנדרשות במסגרת תהליך האבחון על פי שיקול דעתו הבלעדי של הרופא. במידת הצורך יופנה המנוי לפגישה עם רופא מומחה בתחום הרלוונטי לתהליך האבחון, וכן לשיחת סיכום עם רופא מומחה לצורך הסבר תוצאות תהליך האבחון.

2.1.1.6

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.

2.1.1.7

ספק השירות יפעל, בכפוף לאילוצים ושיקולים רפואיים, לרכז את הבדיקות הרפואיות האבחנתיות הנדרשות במסגרת תהליך האבחון במספר ימים מצומצם ככל האפשר. 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.

2.1.1.8

ספק השירות יפעל להשלים את תהליך האבחון וגיבוש המסקנות תוך מספר הימים הקטן ביותר, בכפוף לאילוצים רפואיים. בכל מקרה לא תעלה התקופה עד לקבלת התוצאות על 7 ימי עבודה ממועד סיום הבדיקה האחרונה.

6.1. המנוי ישלם בגין פתיחת תיק סכום בגובה 800 ₪, עבור כל תהליך אבחון. התשלום עבור פתיחת תיק מקנה למנוי את הזכאות למפורט להלן:

- 6.1.1. מפגש ראשוני עם רופא מומחה.
- 6.1.2. כל הבדיקות הרפואיות האבחנתיות הנדרשות לשם אבחון מצבו הרפואי של המנוי, כפי שיקבעו על ידי רופא מומחה במהלך המפגש הראשוני, ועל פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 6.1.3. מפגש עם רופא מומחה בתחום הרלוונטי לתהליך האבחון.
- 6.1.4. שיחת סיכום עם רופא מומחה.

יובהר, קביעת הצורך בביצוע בדיקות ו/או התייעצויות המפורטות בסעיפים 6.1.2 – 6.1.3, תבוצע על ידי רופא מומחה במהלך המפגש הראשוני, ועל פי שיקול דעתו הבלעדי.

6.2. הסכומים האמורים אינם כוללים מע"מ. היות וספק השירות הינו מלכ"ר קיים פטור מחיוב מע"מ ועל כן לא יתווסף מע"מ לסכומים הנ"ל.

6.3. הסכום הנ"ל צמוד למדד הבסיס ויעודכן אחת לרבעון ב-1 לחודשים ינואר, אפריל, יולי ואוקטובר בלבד.

6.4. במקרה של אי תשלום דמי ההשתתפות העצמית על ידי המנוי, יהא תל השומר רשאי להפסיק ליתן את השירותים למשפחה המנויה 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, 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 ו/או אם המנוי לא שילם את הפרמיה הנוספת בגין הזכות לקבלת השירותים.

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 הזימון. למען הסר ספק מובהר, כי על המנוי להודיע למוקד הזימון 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 הזימון.

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

5.5. שעות פעילות ספק השירות יהיו כמפורט להלן:

5.5.1. ימים א'-ה' בשעות 8:00 עד 16:00.

5.5.2. במסגרת פעילות ספק השירות תיתכן הזמנת המנוי לבדיקות רפואיות אבחנתיות בשעות שמעבר לשעות המפורטות לעיל, וזאת על פי תיאום מראש בין ספק השירות למנוי.

5.5.3. בערבי שבת וחג 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 יהא מסוגל לבצע, מושהים למשך תקופתה של ההפרעה כאמור. אם חלק שאינו משמעותי ממתקני ספק השירות יפגע, יושהו רק אותם השירותים, שנפגעו למשך אותה תקופה.

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.

7.5. במקרה של ביטול כתב השירות יתבטל כתב השירות לגבי כל אחד מבני המשפחה המנויה.

7.3. 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.

7.4. מובהר, כי במועד סיום תקופת תוקפו של כתב שירות זה, תפקע באותו מועד כל זכות של המנוי על-פי כתב שירות זה לרבות במקרה