

## נספח שירות - "רפואה אישית און ליין פלוס" ייעוץ רפואי מקוון בשיחת וידיאו ומרפאות לרפואה ראשונית נספח מספר 467

<p>הביטוח.</p> <p><b>2.7</b> ילד" - עד גיל 21 אשר שמו ותעודת זהותו נקובים בדף פרטי הביטוח כמנוי בנספח שירות זה.</p>	<p>אם צוין בדף פרטי הביטוח כי כתב שירות זה הינו בתוקף, יהיה זכאי המנוי לשירותים המפורטים בכתב שירות זה בכפוף לתנאים ולהוראות המפורטים להלן. כתב שירות זה מהווה חלק בלתי נפרד מהפוליסה ו/או מכתב השירות לו צורף.</p>
<p><b>2.8</b> "הספק" - הגוף עמו התקשרה החברה לצורך אספקת השירותים כמפורט בנספח שירות זה.</p>	<p><b>השירות הניתן על פי כתב שירות זה ניתן על ידי ספק שירות, שאינו החברה, בהתאם לתנאים ולמגבלות המפורטים להלן.</b></p>
<p><b>2.9</b> "בית חולים" - מוסד רפואי המוכר על ידי הרשויות המוסמכות בישראל כבית חולים כללי בלבד, למעט מוסד שהוא סנטריום, בית החלמה, בית הבראה או מוסד שיקומי.</p>	<p><b>1. השירות</b> שירות זה מאפשר למנוי לקבל ייעוץ רפואי מקוון בשיחת וידיאו, באמצעות טלפון חכם, מחשב או טאבלט, עם רופא בתחום המשפחה והילדים ועם רופא מומחה בתחומים הקבועים להלן והמשך טיפול במרפאות לרפואה ראשונית במידת הצורך לפי קביעת הרופא המייעץ. כמו כן השירות מאפשר לקבל ייעוץ תרופתי, פיענוח רדיולוגי וייעוץ פסיכולוגי באופן</p>
<p><b>2.10</b> "מחלקה לרפואה דחופה / חדר מיון" - אגף הצמוד לבית החולים והנו חלק בלתי נפרד ממנו, אשר הוכר כחדר מיון על ידי הרשויות המוסמכות.</p>	<p><b>מתן השירות כפוף למיכשור טכנולוגי מתאים של המנוי כהגדרתו להלן, ויינתן בכפוף לתנאים המפורטים בנספח השירות להלן.</b></p>
<p><b>2.11</b> "רופא" - אדם שהוסמך, על ידי השלטונות המוסמכים בישראל, כרופא והנו בעל רישיון ממשרד הבריאות לעסוק ברפואה.</p>	<p><b>2. הגדרות</b> בנספח שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה בצידים:</p>
<p><b>2.12</b> "רופא מומחה" - רופא בעל תואר מומחה ברפואה, אשר הוצא על ידי משרד הבריאות במדינת ישראל ושמו כלול ברשימת הרופאים, לפי תקנה 34 לתקנות הרופאים התשל"ג - 1973; וספק השירות התקשר עימו בהסכם למתן השירות.</p>	<p><b>2.1</b> "אתר האינטרנט של הספק" - כתובת האתר <a href="http://virtualclinic.bikurofe.co.il">virtualclinic.bikurofe.co.il</a> וניתנת לשינוי ו/או לעדכון בכל עת.</p>
<p><b>2.13</b> "רופא מייעץ" - רופא משפחה (כהגדרתו להלן), רופא מלר"ד, רופא ילדים (כהגדרתו להלן) או רופא מומחה לרפואה פנימית מטעם הספק, לצורך מתן השירות לפי כתב שירות זה.</p>	<p><b>2.2</b> "החברה" - הראל חברה לביטוח בע"מ.</p> <p><b>2.3</b> "הפוליסה" - הפוליסה אליה מצורף כתב שירות זה.</p>
<p><b>2.14</b> "רופא משפחה" - רופא מומחה כהגדרתו לעיל בעל התמחות ברפואת משפחה, המשמש כרופא משפחה באחת מקופות החולים או בית חולים בישראל.</p>	<p><b>2.4</b> "מנוי" - אדם הזכאי לקבל את השירותים נשוא נספח שירות זה אשר שמו ומספר תעודת הזהות שלו נקובים בדף פרטי הביטוח כמנוי בנספח שירות זה.</p>
<p><b>2.15</b> "רופא ילדים" - רופא מומחה כהגדרתו לעיל בעל התמחות בילדים, המשמש כרופא ילדים באחת מקופות החולים או בית חולים בישראל.</p>	<p><b>2.5</b> "דף פרטי הביטוח" - דף המצורף לפוליסה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנה, הכולל פרטים הנוגעים לנספח השרות.</p>
	<p><b>2.6</b> "דמי מנוי" - הסכום בגין נספח שירות זה שעל המנוי לשלם לחברה, על-פי תנאי נספח שירות זה, כמפורט בדף פרטי</p>

- 3.1.1** המנוי יהיה זכאי ליעוץ רפואי מקוון עם רופא מייעץ ברפואה ראשונית. **מובהר במפורש כי השירותים האמורים בסעיף זה הינם שירותים מקוונים בלבד, באמצעות שיחת וידיאו, ללא פגישה פנים מול פנים עם נותן השירות, והם ינתנו בהתאם לשיקול דעתו המקצועי של הרופא המייעץ ובכפוף לשיקול דעתו המקצועי של הרופא לעניין האפשרות ליתן אותם במסגרת שירות מקוון וללא כל בדיקה של המנוי או פגישתו פנים מול פנים. למען הסר ספק מובהר, כי בכל מקרה לא יימנע הייעוץ המקוון עם נותן השירות, והיה ולפי שיקול דעת הרופא לא ניתן ליתן את השירות ללא בדיקה פיזית של המנוי, יודיע זאת למנוי הרופא עצמו.**
- 3.1.2** מספר היעוצים הרפואיים המקוונים אותם רשאי המנוי לממש במהלך תקופת השירות הנו ללא הגבלה.
- 3.1.3** היעוצים הרפואיים המקוונים הינם ללא השתתפות עצמית.
- 3.1.4** **השירות על פי סעיף זה יינתן במועדים הבאים בימים א' -ה' מהשעה 18:00 ועד השעה 07:00, ובימי ו' מהשעה 14:00 עד יום א' שעה 07:00. למעט יום כיפור בין השעות 14:00 בערב כיפור ועד שעתיים לאחר שעת סיום צום יום הכיפורים.**
- 3.1.5** הייעוץ הרפואי המקוון על פי סעיף זה יתקיים עד 30 דקות מרגע קבלת הפנייה קרי - אישור בקשת השירות באתר האינטרנט של הספק או במוקד השירות, ובלבד שהפנייה תתקבל במסגרת שעות הפעילות המפורטות כנקוב בסעיף 3.1.4 לעיל.
- 3.1.6** הרופא המייעץ ייתן למנוי מידע והכוונה רפואית, ככל שיידרשו לפי
- 2.16** **"מוקד השירות" או "המוקד" - שירות טלפוני שיפעיל הספק עבור המנויים, לשם קבלת השירותים על-פי נספח שירות זה, בשעות הפעילות המצויינות בנוגע לשירותים כאמור.**
- מספר הטלפון של מוקד השירות של הספק עבור מנויי הראל הוא: 1-800-260-660**
- 2.17** **"המועד הקובע" - מועד כניסתו לתוקף של נספח שירות זה לגבי מנוי, כפי שמופיע בדף פרטי הביטוח.**
- 2.18** **"השתתפות עצמית" - סכומים בהם מחויב המנוי לשאת בעצמו, על מנת לקבל שירותים ע"פ נספח שירות זה, כמפורט בנספח שירות זה. ההשתתפות העצמית תשולם על ידי המנוי ישירות לספק. יובהר כי ההשתתפות העצמית משולמת בנפרד בגין כל מנוי ובגין שירות עבורו מצויין כי קיימת השתתפות עצמית כמפורט בסעיף 3 להלן.**
- 2.19** **"נותן שירות" - רופא/ה, רופא/ה מומחה, מרפאה לרפואה ראשונית וכל גורם אחר, המספק שירות המפורט בנספח שירות זה, ואשר הספק קשור עמו בהסכם תקף במועד פניית המנוי למוקד השירות לצורך קבלת השירות או במועד קבלת השירות בפועל, לפי הענין.**
- 2.20** **"תקופת השירות" - תקופה שתחל מהמועד הקובע וסיומה במועד סיום נספח השירות עבור המנוי מכל סיבה שהיא, בהתאם ובכפוף לאמור בכתב שירות זה.**
- 2.21** **"מרפאה לרפואה ראשונית"/"מוקד לרפואה דחופה" - מרפאה של ספק השירות לקבלת טיפולים לרפואה ראשונית וביניהם רנטגן, תפירות, משטח גרון, אינהלציה, ספירת דם, מעבדת שתן, אק"ג, גיבוס, אורטופדיה ועוד.**
- 3.** **פירוט השירותים**  
השירותים הכלולים בנספח שירות זה כמפורט להלן, ושירותים אלו בלבד:
- 3.1** **יעוץ רפואי מקוון לרפואה ראשונית עם רופא מומחה בתחומי רפואת משפחה וילדים**

א.א.ג (אף אוזן גרון), אונקולוגיה, אורולוגיה, אלרגיה, אורטופדיה, אנדוקרינולוגיה, המטולוגיה, גניקולוגיה, גסטרו ילדים, כירורגית ילדים, כירורגיה, קרדיולוגיה, נירולוגיה. כאב, נפרולוגיה ויתר לחץ דם, עור, רדיולוגיה.

**3.2.3** הרופא המומחה יהיה רשאי על פי שיקול דעתו, להודיע למנוי כי הנסיבות אינן מאפשרות מתן ייעוץ רפואי מקוון. האמור בסעיף 3.1.1 לעיל, לעניין שיקול דעתו של הרופא יחול גם לעניין ייעוץ רפואי מקוון על ידי רופא מומחה בסעיף זה.

**3.2.4** בסיום הייעוץ, יקבל המנוי חוות דעת רפואית של הרופא המומחה, הכוללת סיכום ייעוץ והמלצות להמשך טיפול. במידת הצורך תכלול חוות הדעת את אחד מהבאים: מרשם לצורך רכישת תרופה, הפנייה לבית חולים או למרפאה לרפואה ראשונית.

**3.2.5** המנוי יעביר את המסמכים הרפואיים הרלוונטיים ( צילומים, בדיקות וכו') **עד שעה** לפני הייעוץ הרפואי עם המומחה. ניתן להעביר את המסמכים באמצעות אתר האינטרנט של הספק, בפקס או באמצעי אלקטרוני אחר אשר זמין באופן סביר לרשות הרופא המומחה. יובהר כי העברת המסמכים הנה כלי עזר מהותי לאפקטיביות של הייעוץ הרפואי המקוון.

**3.2.6** מנוי שיהיה מעוניין, יהיה רשאי לקבלת שירות איסוף מידע לקראת ייעוץ רפואי מקוון ממומחים, בהשתתפות עצמית של 90 ש. במקרה זה יתואם מועד חדש לייעוץ עם רופא מומחה. **איסוף המידע יתבצע בתאום מראש עם מוקד השירות במקומות שמהם ניתן לבצע איסוף.**

**3.2.7** עבור כל ייעוץ רפואי מקוון על פי

שיקול דעתו הבלעדי, ובין היתר, יבצע (במידת הצורך) את הפעולות הבאות:

**3.1.6.1** מסירת אמנזה רפואית (הסיפור הרפואי) מהמנוי או מהורי הילד המנוי.

**3.1.6.2** מתן מרשם רפואי לרכישת תרופות ראשוניות בהתאם לשיקול דעתו המקצועי של הרופא המומחה. המרשם יימסר באמצעות דוא"ל או פקס או באמצעי אלקטרוני אחר אשר זמין באופן סביר לרשות הרופא. המרשם יהיה חתום דיגיטלית לרכישה ברשתות ה"סופר פארם".

**3.1.6.3** מתן הפנייה לחדר מיון באמצעות דוא"ל או פקס.

**3.1.6.4** מתן המלצה להפניית המנוי להמשך טיפול לפי שיקול דעתו המקצועי והמלצותיו של הרופא המייעץ.

**3.1.6.5** משלוח סיכום ייעוץ למנוי באמצעות דוא"ל או פקס.

**3.1.6.6** השירות אינו כולל מתן חוות דעת לצרכי הליך משפטי.

## **3.2 רפואת מומחים - ייעוץ רפואי מקוון על ידי רופא מומחה**

**3.2.1** המנוי יהיה זכאי לייעוץ רפואי מקוון עם רופא מומחה **תוך 24 שעות** ממועד קבלת אישור בקשת השירות, מרשימת נותני השירות הקיימת באתר האינטרנט של הספק. מובהר כי רשימת הרופאים המומחים בכל תחום בגין סעיף זה, תכלול רופאים בעלי ניסיון של 5 שנים ומעלה מתום ההתמחות שלהם.

**3.2.2** השירות יינתן במקרים המאפשרים על פי נסיבותיהם מתן ייעוץ רפואי מקוון, על-פי שיקול דעתו של הרופא המומחה, בתחומי הרפואה הבאים:

**3.4 פסיכולוג און ליין- ייעוץ פסיכולוגי מקוון**

**3.4.1** המנוי יהיה זכאי לייעוץ פסיכולוגי מקוון עם פסיכולוג מוסמך המופיע ברשימת נותני השירות באתר האינטרנט של הספק. השירות יינתן **תוך 48 שעות** ממועד קבלת האישור המקוון של בקשת השירות.

**3.4.2** המנוי יהיה זכאי לקבל עד **3 יעוצים פסיכולוגיים בשנת ביטוח, כאשר כל ייעוץ ימשך עד 45 דק'.**

**3.4.3** עבור כל ייעוץ פסיכולוגי מקוון על פי סעיף זה, ישלם המנוי במישרין לספק, השתתפות עצמית בסך **100 ₪.**

**3.5 פיענוח רדיולוגי עבור בדיקות הדמיה**

**3.5.1** המנוי יהיה זכאי לקבל פיענוח עבור בדיקות הדמיה רנטגן, אולטראסאונד, CT ו MRI שבוצעו לאחר המועד הקובע, על ידי רדיולוג מוסמך (שהנו נתן שירות אצל הספק) **תוך 24 שעות** ממועד קבלת האישור המקוון של בקשת השירות.

**3.5.2** בסיום הפיענוח יינתן סיכום רפואי למנוי.

**3.5.3** המנוי יעביר לנותן השירות את המסמכים הרפואיים הרלוונטיים (צילומים וכדו') לצורך העברה לפיענוח. ניתן להעביר את המסמכים באמצעות אתר האינטרנט של הספק, בפקס או באמצעי אלקטרוני אחר אשר זמין באופן סביר לספק.

**3.5.4** המנוי יהיה זכאי לקבל פיענוח אחד **בשנת ביטוח.**

**3.5.5** עבור פיענוח רדיולוגי על פי סעיף זה, ישלם המנוי במישרין לספק, השתתפות עצמית בסך **100 ₪.**

**3.6 ייעוץ תרופתי**

**3.6.1** המנוי יהיה זכאי לייעוץ תרופתי על יד רופא מומחה ברפואת משפחה, פנימי או ילדים, **עד שעתיים** ממועד קבלת האישור המקוון של בקשת השירות, בכפוף לשעות פעילות השירות כאמור בסעיף 3.1.4 לעיל.

סעיף זה, ישלם המנוי במישרין לספק, השתתפות עצמית בסך **100 ₪.**

**3.3 המשך טיפול במרפאות לרפואה ראשונית**

**3.3.1** מנוי אשר קיבל ייעוץ רפואי מקוון לרפואה ראשונית כאמור בסעיף 3.1 לעיל או אשר ביצע ייעוץ רפואי מקוון ממומחים כאמור בסעיף 3.2 לעיל יהיה רשאי לקבל המשך טיפול ראשוני במרפאות לרפואה ראשונית מטעם הספק במהלך **24 השעות** העוקבות לייעוץ הרפואי המקוון, ובתנאי שהרופא המייעץ ו/או הרופא המומחה, לפי העניין, קבע כי על המנוי לפנות למרפאה לרפואה ראשונית להמשך טיפול או ביצוע בדיקות נוספות. השירות במרפאות לרפואה ראשונית יינתן בתנאים הבאים:

**3.3.1.1** השירות יינתן במרפאות לרפואה ראשונית מטעם הספק בלבד אשר יועדו לשירות זה ובשעות הפעילות של המרפאה. **מובהר, כי לא ינתן החזר כספי בגין טיפולי המשך שניתנו במרפאות שאינן מרפאות של הספק, מכל סיבה שהיא.**

**3.3.1.2** מנוי שהגיע למרפאה לרפואה ראשונית, בהתאם להוראות סעיף 3.3.1 לעיל, יתקבל במרפאה ללא צורך בתהליך רישום.

**3.3.1.3** ישורייין תור למנוי על ידי הספק, בטרם הגיעו למרפאה.

**3.3.1.4** המנוי יהיה זכאי לקבל את הטיפולים הניתנים במסגרת המרפאה אליה הגיע, ללא השתתפות עצמית.

**3.3.2** בתום הטיפול במרפאה הראשונית המנוי יקבל סיכום טיפול והפנייה לחדר מיון במידת הצורך.

**3.8.3 מובהר כי לנותן השירות שיקול הדעת המקצועי המלא והבלעדי להפנות את המבוטח לנותן שירות אחר במערך של ספק השירות.**

**אופן קבלת השירותים**

**4.1** מנוי הזכאי לקבלת שירות על פי כתב שירות זה יפנה לאתר האינטרנט של הספק ויבצע רישום ראשוני הכולל מספר ת.ז., כתובת, טלפון ופרטים נוספים הקשורים למתן השירות ולמצב הרפואי שבגינו נזקק המנוי לשירות, ככל שיתבקש. לחילופין, רשאי המנוי לפנות למוקד השירות הטלפוני שיכונן אותו על אופן קבלת השירות.

**4.2** מוקד השירות הטלפוני יהיה פעיל 24/7 ובכפוף לשעות מתן השירות המצויינות בסעיף 3.1.4 לעיל.

**4.3** 5 דקות לפני הייעוץ הרפואי המקוון על פי סעיפים 3 לעיל (בסעיפים הרלוונטיים), יקבל המנוי התראה לגבי הייעוץ ב-SMS, באתר האינטרנט או במייל. בנוסף יקבל המנוי תזכורת על מועד הייעוץ על פי סעיף 3.2 לעיל, שעה לפני הייעוץ שנקבע.

**4.4** במועד הייעוץ יתחבר המנוי לאתר האינטרנט של הספק, באמצעות אפליקציה או לינק במייל ויקבל את השירות.

**4.5** המנוי רשאי לבטל את הזמנתו לקבלת השירות באמצעות בקשת ביטול באתר האינטרנט של הספק או להודיע על כך למוקד השירות לפני המועד המתוכנן של הייעוץ המקוון. למען הסר ספק, מובהר כי אם לא יודיע המנוי על הביטול לפני המועד המתוכנן כאמור, ייחשב כאילו מימש את השירות שהוזמן לכל דבר ועניין, לרבות לעניין ההשתתפות העצמית לגבי שירות הכרוך בתשלום השתתפות עצמית כמפורט בכתב השירות לעיל.

**4.6** הספק מתחייב כי השירות יינתן על ידי גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות נשוא כתב שירות זה, בפריסה גיאוגרפית נאותה וכי יקיים תקשורת יעילה וזמינה עם המנוי, כמוגדר בסעיף 3 לעיל.

**3.6.2** השירות יינתן ללא השתתפות עצמית.

**3.7 רופא מומחה מחו"ל – חוות דעת רפואית שנייה**

**על ידי רופא מומחה בחו"ל**

**3.7.1** המנוי יהיה זכאי לקבלת חוות דעת רפואית שנייה על ידי רופא מומחה בחו"ל (שהנו נתן שירות אצל הספק) לאחר קבלת חוות דעת ראשונה בישראל.

**3.7.2** לצורך קבלת חוות הדעת הרפואית, המנוי יעביר את המסמכים הרפואיים הרלוונטיים ( צילומים, בדיקות וכו') לספק. ניתן להעביר את המסמכים באמצעות באמצעות מייל יעודי: [secondopinion@bikurofe.co.il](mailto:secondopinion@bikurofe.co.il).

**3.7.3** המנוי יהיה זכאי לקבל ייעוץ אחד בשנת ביטוח.

**3.7.4** עבור כל ייעוץ על פי סעיף זה, ישלם המנוי במישרין לספק, השתתפות עצמית בשיעור של 20% מעלות הייעוץ.

**3.7.5**

**3.8** השירותים על פי סעיפים 3.1-3.7 לעיל, יינתנו על ידי נותני שירות, כהגדרתו של מונח זה בהגדרות לעיל, ובתנאי שהמנוי פנה לאתר הספק או למוקד השירות בטרם קבלת השירות. המנוי אינו זכאי לשיפוי או כל תשלום אחר במידה וקיבל איזה מהשירותים שלא באמצעות המוקד או אתר הספק ואו שלא מנותן השירות.

**3.8.1** יובהר כי המידע הרפואי ו/או הייעוצים הרפואיים שיינתנו במסגרת כתב שירות זה, הינם שירותים הניתנים בהסתמך על המידע הנמסר על ידי המנוי ו/או הורי הילד המנוי ובהתבסס על מידע זה בלבד.

**3.8.2** מובהר, כי בכל מקרה של בעיה דחופה, מצב חירום רפואי, או מצב מצוקה על המנוי לפנוי באופן מידי לקבלת טיפול רפואי אצל גורם אחר לרבות שירותי רפואה דחופה. כן מובהר שאין בייעוץ המקוון כדי להוות תחליף לבדיקה ו/או ייעוץ רפואי מלא על ידי צוות רפואי, בהתאם לצורך.

**6.2** הוצאות שהוציא המנוי עבור שירותים על ידי מבצע שירות אחר, שאינו מבצע שירות או נותן שירות שבהסכם, כהגדרתו לעיל.

**7. תוקפו של כתב השירות**

**7.1** כתב השירות ייכנס לתוקפו החל מהמועד הקובע. לעניין תוקפו של כתב השירות יחולו ההוראות בדבר תוקפה, ביטולה ושינוי של פוליסת הביטוח אליה הוא מצורף, כפי שהן קבועות בתנאים הכלליים של הפוליסה ובהתאם להוראות הדין. על אף האמור לעיל, ועל אף ההוראות בדבר תוקפה של הפוליסה הקבועות בתנאים הכלליים כאמור, תהיה חברת הביטוח רשאית לבטל את כתב השירות אם יוחלט על ידיה לבטלו או לא לחדשו, לפי העניין, לכלל המנויים במקרה של סיום ההתקשרות בין המבטח לספק השירות אם לא הגיעה חברת הביטוח להסדר עם ספק שירות חלופי, וזאת בכפוף לאישור המפקח על ביטוח. במקרה זה תינתן למנויים הודעה מוקדמת בת 60 יום אשר תועבר למנויים על ידי חברת הביטוח ו/או ספק השירות.

**7.2** מובהר כי המנוי זכאי לבטל את כתב השירות בכל עת. הביטול יהיה בתוקף ממועד קבלת הודעת המנוי בחברה. ככל ששולמו על-ידי המנוי פרמיה בגין כתב השירות בגין התקופה שלאחר הביטול, יוחזר למנוי החלק היחסי של התשלום ששילם בגין התקופה שלאחר ביטול כתב השירות.

**7.3** תוקפו של כתב השירות, ביחס לכל אחד מהמנויים, יפוג מאליו במקרים הבאים:

**7.3.1** במועד ביטול פוליסת הביטוח אליה צורף כתב שירות זה, כאמור בסעיף 7.2 לעיל.

**7.3.2** אם דמי המנוי לא שולמו במועד - במועד בהתאם למפורט בסעיף 8 להלן.

**7.3.3** במקרה של סיום ו/או הפסקה של ההסכם שבין החברה לספק, בהתאם לאמור בסעיף 7.1 לעיל.

**7.4** להסרת כל ספק, יובהר כי במועד פקיעתו

**5. הגבלות וסייגים**

**5.1** החברה ו/או הספק אינם אחראים בגין פגיעה ביכולת ליתן את השירותים או חלק משמעותי מהם, עקב מלחמה או גיוס כללי, מתקפת טרור, מגיפה, רעידת אדמה, שבייתה וכל כח עליון אחר אשר אינם מאפשרים את מתן השירותים.

**5.2** על אף האמור בכתב שירות זה, פטור הספק מלתת את השירותים על-פי כתב שירות זה במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, מתקפת טרור, מגיפה, רעידת אדמה, שבייתה וכל כוח עליון אחר אשר אינם מאפשרים את מתן השירותים.

**5.3** מבלי לגרוע מן האמור לעיל, החברה ו/או הספק לא יהיו אחראים בגין כל נזק שייגרם עקב כשל בתקשורת הנובע מגורמים חיצוניים, וכן מטיב התקשורת בנקודת הקצה של המנוי.

**5.4** יובהר כי העברת מידע רפואי על ידי המנוי לנותן השירות אינה מהווה קבלת של המידע הרפואי בידי החברה.

**5.5** יובהר כי השירות לרפואת מומחים כמפורט בסעיף 3.2 לעיל, הנו לרשימת ההתמחויות המפורטת בסעיף זה בלבד.

**5.6** הייעוץ הפסיכולוגי לא יינתן במקרים שעל-פי שיקול דעתו המקצועי המלא והבלעדי של המטפל הינם מקרים שאינם מתאימים לייעוץ פסיכולוגי מקוון כגון, מצבים פסיכויטיים כרוניים, הפרעות נירולוגיות של התפתחות, שימוש והתמכרות לסמים ועבריינות.

**5.7** השירות על פי נספח שירות זה אינו כולל מתן חוות דעת רפואית רפואית מקצועית לצרכים משפטיים ו/או לצרכים אחרים שאינם רפואיים גרידא.

**6. הגבלות**

החברה לא תהיה אחראית בגין הוצאות בכל אחד מהעניינים הבאים:

**6.1** הוצאות שהוציא המנוי עבור שירות, החורג מהשירות המפורט בכתב שירות זה.

		של נספח שירות זה, ביטולו או סיום תוקפו, מכל סיבה שהיא, תסתיים זכאותו של המנוי לקבלת שירותים על פי כתב שירות זה. על אף האמור, מנוי שפנה לקבלת שירות בטרם מועד פקיעתו של נספח שירות זה, יהיה זכאי להמשיך לקבל את השירות שלגביו בוצעה הפנייה.	
ביום 15 בנובמבר 2020.			
8.4	"מדד החדש" משמעו המדד הידוע ביום התשלום.		
8.5	סכום דמי המנוי הקבוע בדף פרטי הביטוח וההשתתפות העצמית צמודים למדד הבסיס ויעודכנו אחת לחודש.		
8.6	אי תשלום דמי המנוי במלואם: לא שולמו דמי המנוי או חלק מהם במועדם ולא שולמו גם תוך 15 יום ללאחר שהחברה דרשה מן המנוי לשלם, רשאית החברה להודיע למנוי בכתב כי השירות יתבטל תוך 21 ימים נוספים, אם הסכום שבפיגור לא ישולם לפני כן.		
	<b>שנות</b>		
9.1	כל התשלומים לפי כתב שירות זה כוללים מע"מ כחוק. במידה יוחל שינוי בשיעור המע"מ יעודכנו תשלומים אלה בהתאם.		
9.2	אם רשומים כמה מנויים לכתב השירות, הודעות שנשלחו למנוי, לפי מענו האחרון שנמסר בכתב למבטחת, ייחשבו כהודעות שנמסרו לכלל המנויים בכתב השירות.		
9.3	המנוי מתחייב להודיע בכתב על כל שינוי בכתובתם, ולא תישמע מפיו הטענה כי הודעה כלשהי לא הגיעה אליו, אם נשלחה לפי הכתובת האחרונה שנמסרה.		
9.4	כל הודעה לחברה תימסר בכתב.		
9.5	נספח שירות זה מתייחס לגברים ונשים כאחד.		
9.6	הזכות לקבלת השירות הנה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.		
	<b>מקום השיפוט</b>		
	בכל מחלוקת שתתגלע בין הצדדים עם כתב שירות זה, יהא מוסמך לדון אך ורק בית המשפט המוסמך בישראל והדין החל הינו דיני מדינת ישראל בלבד.		
		7.5	בוטל נספח שירות זה, מכל סיבה שהיא, תחדל החברה לגבות מהמנוי דמי מנוי בגין כתב שירות זה החל מהמועד בו בוטל נספח השירות.
		7.6	בכל מקרה של ביטול כתב השירות, לא יוחזרו דמי המנוי אשר שולמו בגין התקופה שלפני ביטול כתב השירות.
		7.7	החברה רשאית לערוך בכל עת שינויים בכתב שירות זה, ושינוי כאמור ייכנס לתוקף 30 יום לאחר מתן הודעה על כך בכתב למנוי. במקרה זה, יהיה המנוי רשאי להמשיך בכפוף לשינוי שיערך בנספח השירות או להודיע על רצונו להפסיק את המנוי על פי נספח השירות בהודעה בכתב לחברה.
		8	<b>תנאי הצמדה ודמי המנוי</b>
		8.1	שיעורם של דמי המנוי קבוע בדף פרטי הביטוח.
		8.2	כל התשלומים על פי נספח שירות זה, לרבות דמי המנוי וההשתתפות העצמית צמודים למדד. "המדד" משמעו מדד המחירים לצרכן כולל פירות וירקות המתפרסם מדי פעם בפעם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה וכולל אותו מדד אף אם יתפרסם ע"י כל גוף או מוסד רשמי אחר שיבוא במקומו, בין אם יהיה בנוי על אותם נתונים שעליהם בנוי המדד הקיים ובין אם לאו. אם יבוא במקום המדד האמור מדד אחר שיתפרסם על ידי גוף או מוסד כאמור ואותו גוף או מוסד לא קבע את היחס שבין המדד האחר לבין המדד המוחלף, יקבע היחס האמור ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
		8.3	מדד הבסיס - מדד 12377 אשר פורסם

טלפון *2735 פקס 037348178	כתובת הדואר האלקטרוני <a href="mailto:polisotbs@harel-ins.co.il">polisotbs@harel-ins.co.il</a>	אבא הלל 3, ת"ד 1951, רמת גן 5211802	כתובת אתר האינטרנט <a href="http://www.harel-group.co.il">www.harel-group.co.il</a>
------------------------------	---	--	--

## תמצית תנאי כתב השירות- רפואה אישית און ליין פלוס

ייעוץ רפואי מקוון בשיחת וידיאו ומרפאות לרפואה ראשונית

מספר נספח 467 מהדורה 10.2021

תמצית פרטי כתב השירות							
שם כתב השירות	רפואה אישית און ליין פלוס						
סוג הביטוח	כתב שירות						
תקופת כתב השירות	בהתאם לפוליסת הביטוח אליה מצורף כתב השירות וכמפורט <a href="#">בסעיף 7</a> לכתב השירות.						
תיאור כתב השירות	אפשרות לייעוץ רפואי מקוון עם רופא משפחה וילדים, בשיחת וידאו באמצעות הטלפון הסלולארי, המחשב או הטאבלט; ייעוץ מקוון עם רופא מומחה בתחום המצויין בנספח השירות, ובמידת הצורך הפניה למרפאה לרפואה ראשונית או חדר מיון; ייעוץ מקוון - תרופתי, פסיכולוגי ופיענוח רדיולוגי. השירות ניתן אצל ספק שירות בהסכם עם המבטח בלבד.						
כתב השירות אינו מכסה את המנוי במקרים הבאים (חריגים בכתב שירות)	במקרים המפורטים <a href="#">בסעיף 5</a> לכתב השירות. באפשרותך לפנות לחברה לקבלת מידע מפורט בעניין זה.						
עלות כתב השירות	<table border="1"> <thead> <tr> <th>מחיר כתב השירות החודשי ללא הנחות ותוספות</th> <th>גיל</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10.29</td> <td>ילד עד גיל 20</td> </tr> <tr> <td>15.22</td> <td>21-69</td> </tr> </tbody> </table> <p>(מדת 12377)</p> <p>שים לב! מחיר כתב השירות עלול להשתנות בהתאם למצבך הרפואי או עקב מתן הנחה.</p> <p><b>מחיר כתב השירות זה נכון למועד פרסומו.</b></p> <p>דמי הביטוח בפוליסה יקבעו לפי גיל המבוטח במועד הצטרפותו לביטוח וישתנו במהלך תקופת הביטוח על פי טבלת דמי הביטוח, בהתאם לגילו של המבוטח. גיל המבוטח לצורך חישוב דמי הביטוח, יקבע באופן הבא: יראו את יום הולדתו של המבוטח כאילו חל בראשון לחודש יום ההולדת (לדוגמא: מבוטח שיגיע לגיל 40 ביום 10.01.2019, יראו את ה-01.01.2019 כמועד הגיעו לגיל 40).</p>	מחיר כתב השירות החודשי ללא הנחות ותוספות	גיל	10.29	ילד עד גיל 20	15.22	21-69
מחיר כתב השירות החודשי ללא הנחות ותוספות	גיל						
10.29	ילד עד גיל 20						
15.22	21-69						



תמצית תיאור השירותים בכתב שירות		
שם השירות	תיאור השירות	השתתפות העצמית
ייעוץ רפואי מקוון לרפואה ראשונית עם רופא מומחה בתחום רפואת משפחה וילדים	<a href="#">סעיף 3.1</a> לנספח השירות-ייעוץ יתקיים עד 30 דקות מרגע קבלת הפנייה, בשעות המצויינות בנספח השירות.	ללא
ייעוץ רפואי מקוון על ידי רופא מומחה	<a href="#">סעיף 3.2</a> לנספח השירות- ייעוץ רפואי מקוון עם רופא מומחה תוך 24 שעות ממועד קבלת אישור קבלת השירות. השירות ניתן בין היתר, בתחומים הבאים: אורולוגיה, אורטופדיה, המטולוגיה, גניקולוגיה, גסטרו, כירורגיה, קרדיולוגיה.	סך של 100 ש"ח עבור על ייעוץ רפואי מקוון על פי סעיף זה. סך של 90 ש"ח עבור שירות איסוף מידע לקראת ייעוץ רפואי מקוון.
המשך טיפול במרפאות לרפואה ראשונית	<a href="#">סעיף 3.3</a> לנספח השירות- הפנייה להמשך טיפול או ביצוע בדיקות, במרפאה לרפואה ראשונית.	ללא
ייעוץ פסיכולוגי מקוון	<a href="#">סעיף 3.4</a> לנספח השירות- עד 3 ייעוצים פסיכולוגיים בשנת ביטוח.	סך של 100 ש"ח עבור לכל ייעוץ פסיכולוגי מקוון על פי סעיף זה
פיענוח רדילוגי עבור בדיקות הדמיה	<a href="#">סעיף 3.5</a> לנספח השירות - פיענוח עבור בדיקות הדמיה רנטגן, אולטראסאונד, MRI ו CT שבוצעו על ידי רדילוג מוסמך (שהנו נתן שירות אצל הספק) תוך 24 שעות.	סך של 100 ש"ח עבור פיענוח, ועד פיענוח אחד בשנת ביטוח
ייעוץ תרופתי	<a href="#">סעיף 3.6</a> לנספח השירות - המנוי יהיה זכאי לייעוץ תרופתי על יד רופא מומחה ברפואת משפחה, פנימי או ילדים.	ללא
חוות דעת רפואית שנייה על ידי מומחה מחו"ל	<a href="#">סעיף 3.7</a> לנספח השירות - קבלת חוות דעת רפואית שנייה על ידי רופא מומחה בחו"ל (שהנו נתן שירות אצל הספק) לאחר קבלת חוות דעת ראשונה בישראל.	השתתפות עצמית בשיעור של 20% מעלות הייעוץ, עבור כל ייעוץ על פי סעיף זה.
הסכומים האמורים הינם לפי מדד 12377.		

**התנאים המלאים והמחייבים הינם התנאים המפורטים בפוליסה ובכתב השירות.**