

כתב שירות רופא עד הבית – MyDoctor

072-397-2-396 | info@MyDoctor.co.il | MyDoctor.co.il | רח' פריימן 20 ראשון לציון

כתב שירות ללא מעורבות חברת ביטוח, האחריות בגין השירות חלה על ספק השירות

1. הגדרות

על הוראות כתב שירות זה יחולו ההגדרות המפורטות שלהלן:

1. "החברה" – הרופא שלי בע"מ ח.פ 516092244 (My Doctor)

2. "מנוי" – אדם, גוף או תאגיד אשר התקשר עם החברה ופרטיו רשומים בנספח ההתקשרות ואשר שולמו עבורו כל דמי הפרמיה, שבדין במועד רכישת כתב השירות פוליסת ביטוח הכוללת כיסויים בריאותיים

3. "שירותי מוקד" – מענה ע"י מוקד 24/7 כולל שבתות וחגים בעת הצורך.

4. "שנת שירות" – הימים בשנה קלנדרית בין הראשון לינואר ועד ה-31 לדצמבר של אותה שנה.

5. "פרמיה חודשית" – הסכום המצוין בנספח ההתקשרות אותו על הלקוח לשלם לחברה מידי חודש, כתנאי לקבלת השירותים ו/או ההחזרים הכספיים על פי כתב שירות זה.

6. "ספק השירות" – גורם אשר התקשר עם החברה לצורך מתן שירות לפי כתב שירות זה.

7. "השתתפות עצמית" – סכום שהלקוח חייב לשאת בו בעצמו כתנאי לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה כמפורט להלן.

8. "נותן שירות אחר" – נותן שירות שאינו כלול בהסדר.

9. "קו שירות" – קו טלפון שמספרו 072-3972397 יופעל ע"י החברה עבור לקוחותיה לצורך קבלת השירות בהתאם להסכם זה.

10. "נספח התקשרות" – דף המצורף לכתב שירות זה הכולל את פרטיו המלאים של הלקוח לרבות שם הלקוח, סכום הפרמיה החודשית ופרטים נוספים הנוגעים לכתב שירות זה ומהווה חלק אינטגרלי מכתב השירות.

2. השירות

המנוי יהיה זכאי, בכפוף לעמידה בתנאי סעיפים 7-9, לקבלת ייעוץ רפואי טלפוני, ביקור רופא עד בית הלקוח ופינוי באמבולנס לבית החולים הקרוב – כל זאת כמפורט בסעיפים 3-9 לכתב השירות. שירות רופא עד הבית יינתן בבית המנוי או בכל מקום אחר בו ימצא המנוי.

בנוסף, תינתן הנחה לטיפול בית שונים ע"י נותן שירות אחר, שירותים נוספים אשר יינתנו, במידת האפשר וללא כל התחייבות למתן השירות, ואלו הם: רופא מומחה, רפואת שיניים, בדיקות רנטגן ואולטרסאונד, שירותי אופטיקה ובדיקות ראייה.

3. שירותים רפואיים

המנוי יהיה זכאי לקבל שירותים רפואיים כמפורט להלן :

- 3.1.1 מסירת נתוני מצב המנוי או מהורי המנוי לרופא בעת הפניה.
- 3.1.2 אבחון רפואי ראשוני בהתאם לשיקול דעתו המקצועית של הרופא.
- 3.1.3 מתן המלצה להפניית המנוי להמשך טיפול לפי שיקול דעתו המקצועי והמלצותיו של הרופא המייעץ.
- 3.1.4 מתן הפניה לחדר המיון באמצעות דוא"ל או פקס.
- 3.1.5 בתום הייעוץ יקבל המנוי סיכום רפואי מפורט.
- 3.1.6 הייעוץ הרפואי המקוון יינתן לא יאוחר מ-30 דקות ממועד הפנייה ויתבצע על ידי רופא כללי.
- 3.1.7 השירותים בהתאם לסעיף זה יינתנו בצורה מקוונת, באמצעות שיחת טלפון, ללא פגישה פרונטלית עם הרופא המייעץ ויינתנו אך ורק בהתאם לשיקול הדעת המקצועי של הרופא ובכפוף לאפשרות ליתן את השירותים הנ"ל בשירות מקוון ומבלי שהמבוטח ייבדק.
- 3.1.8 המבוטח יישא בהשתתפות עצמית בגובה 30 ₪ בעבור שירות שיינתן לפי סעיף 3 לעיל. התשלום יועבר לנותן השירות בכרטיס אשראי לפני קבלת השירות בפועל.

4. רופא עד הבית

- 4.1 בהמשך לייעוץ רפואי טלפוני, ובמידת הצורך ובכפוף לקביעת רופא מייעץ, במידה וקיים צורך, יישלח רופא לביקור בית לבידוק רפואית ראשונית של המבוטח בתוך שעתיים מקביעה כאמור של הרופא המייעץ. על אף האמור לעיל החברה לא תהא מחויבת למתן שירות זה במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, מחסור כללי ברופאים באזור ו/או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או שאין באפשרות החברה למנעו. במקרה זה הודעת המוקד ללקוח בזמן קריאה תשחרר את החברה ממתן שירות לפי כתב שירות זה ומכל אחריות. למרות האמור, החברה תעשה כל מאמץ סביר לשם המשך מתן שירותיה בכל עת.
- 4.2 בביקור הבית (ככל שיתבצע), הרופא ינקוט בפעולות הבאות:
 - א. קבלת העובדות הרפואיות מהמנוי או מהוריו.
 - ב. אבחון רפואי ראשוני ומתן תרופות ראשוניות ככל הנדרש ובכפוף לשיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם ובכפוף לכך שתרופה מתאימה תהיה זמינה בתיק התרופות.
 - ד. מתן מרשם לתרופות בהתאם לשיקול דעתו של רופא ההסכם.
 - ה. יפנה את המנוי להמשך טיפול לרופא המשפחה / הילדים שמטפל במנוי באופן קבוע ו/או לרופא מומחה אחר הכל בהתאם לשיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
 - ו. בהתאם לשיקול דעתו ישלח את המנוי לחדר מיון בבית חולים
 - ז. בתום הטיפול יינתן תעוד ו/או אישור סיכום ייעוץ רפואי.
- 4.3 בדיקת הרופא בבית תתבצע במכשור רפואי בסיסי, ובכלל זאת, בסטטוסקופ, לוכד לשון, אוטוסקופ, פנס, קרדיופון, פטיש רפלקסים, מד לחץ דם, הכל בהתאם לשיקול דעתו המקצועי של רופא ההסכם.
- 4.4 השירות הניתן לפי סעיף 4 ניתן בכל שטח מדינת ישראל שכתובתו מצוינת בבירור, למעט שטחי יהודה ושומרון.
- 4.5 גובה ההשתתפות העצמית לשירות לאחר שירות רפואי טלפוני שיינתן לפי סעיף 4 לעיל הינה בסך 40 ש"ח לביקור. במידה שהמנוי לא צרך שירות רפואי טלפוני תהא ההשתתפות העצמית במקרה זה בסך של 60 ₪ לביקור.

5. אחות עד הבית

- 5.1 המנוי יהיה זכאי לביקור אחות עד הבית לשם טיפולים הבאים: בדיקת אומדנים כללית, זריקת קלקסון, בדיקת הוספיס בית, זריקת וולטרן, חבישות וטיפולים בפצעים, החלפת סטומה, חבישה סטרילית של פיק ליון, עירווי רגיל / עירווי ברזל, הכנסת קטטר זונדה.
- 5.2 המנוי זכאי לביקור אחות עד הבית- פעם בחודש. זכויות המנוי בתום שנה, במידה ולא ניצל את כל זכויותיו עפ"י כתב שירות זה, לא ניתנות לצבירה.

- 5.3 גובה ההשתתפות העצמית לשירות שיינתן עפ"י סעיף 5.1 לעיל הינה בסך 95 ₪ לביקור. מחיר זה אינו כולל ערכות טיפול וחומרים (לדוגמא: קטטר, זונדה וכדומה). החומר יימכר בנפרד וישולם ישירות לאחות.
- 5.4 במידה והמנוי נדרש לטיפול של האחות אשר אינו מופיע במסגרת הטיפולים לעיל- יקבל המנוי 20% הנחה ממחיר מחירון הטיפול.
- 5.5 על אף האמור לעיל החברה לא תהא מחויבת למתן שירות זה במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, מחסור כללי באחיות באזור ו/או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או שאין באפשרות החברה למנוע. במקרה זה הודעת המוקד ללקוח בזמן קריאה תשחרר את החברה ממתן שירות לפי כתב שירות זה ומכל אחריות. למרות האמור, החברה תעשה כל מאמץ סביר לשם המשך מתן שירותיה בכל עת.

6. פינוי באמבולנס חינוס לבית החולים הקרוב

- 6.1 . במידה ולפי שיקול דעתו של הרופא לאחר ביקור הבית של הרופא, יוזמן אמבולנס ע"י נותן השירות והמנוי בהסכמתו יפונה באמבולנס לבית החולים הקרוב.
- 6.2 . נותן השירות ישפה את המנוי בעבור סכום הפינוי ששולם על ידו ובלבד שהמנוי יציג לנותן השירות קבלה על התשלום הנ"ל וזאת בתוך 30 יום ממועד מסירת הקבלה במקור בלבד וביחד עם טופס שחרור מבית החולים, ובלבד שהמבוטח אינו זכאי להחזר כספי מקופת החולים שלו
- 6.3 . למען הסר ספק, במקרה בו קופת חולים תיתן למקבל השירות החזר חלקי, מתוך עלות הפינוי, נותן השירות ישפה את מקבל השירות על יתרת סכום הפינוי.

7. לחצן מצוקה

- 7.1 . חיבור המנוי למוקד ממוחשב המאויש ע"י צוות מנוסה המעניק שירות במשך כל השנה 24 שעות ביממה .
- 7.2 . הלחצן מצוקה מיועד למצבי חירום כגון: מצב חירום רפואי, בטחוני, ומצבי חירום שונים אחרים.
- 7.3 . בלחיצת כפתור על הלחצן מצוקה נפתח קו דיבור ושמיעה שמאפשר למנוי לשוחח עם המוקד בכל מקום בבית, בנוסף למכשיר נייד בבית המנוי יקבל לחצן נייד בצורת שעון או תליון לבחירתו.
- 7.4 . אפליקציה למוקד- באמצעות חיבור האפליקציה לטלפון הנייד ניתן לקבל עזרה ואיתור מיקום המנוי מכל מקום בארץ. (ניתן לקבל עזרה בהזמנת משטרה, מד"א, או מכבי אש, וכן איתור אנשי הקשר של המנוי)
- 7.5 . שירותים לבית- הזמנת שירותים ובעלי מקצוע לבעל המנוי - בתשלום.
- 7.6 . ייעוץ טלפוני ללא תשלום.
- 7.7 . הזמנת רופא עד הבית כרוכה בהשתתפות עצמית של 35 ש"ח.

8. מיי דוקטור פלוס+

- בכפוף להתקשרות הספק עם הנותני שירות, כלל לקוחות "מיי דוקטור רופא עד הבית" זכאים לשירותים נוספים, וזאת בהטבה של הנחה משמעותית בכפוף להסדר הספק עם החברה, כגון:
- 8.1 . מערך של רופאי שיניים מומחים לכל טיפולי השיניים – רפואת שיניים מתקדמת עד הבית.
- 8.2 . המכשור המתקדם בארץ ברשיון משרד הבריאות – בדיקות רנטגן ואולטרסאונד עד הבית.
- 8.3 . בדיקות ואבחון ראייה בעזרת מומחי כולל התאמת משקפיים – שירותי אופטיקה עד הבית.

9. אופן קבלת השירות

- 9.1 . במידה והמנוי לשירות בהתאם לכתב שירות זה, עליו לפנות אל מוקד החברה בטלפון שפרטיו מעלה לצורך העברתו לספק השירות.
- 9.2 . מנוי הזכאי לקבל שירות על פי כתב השירות אשר יופנה למוקד, ייתן את שמו כתובתו, את מספר הטלפון שבו הוא זמין ופרטים נוספים נדרשים לקבלת השירות וככל שיתבקש ייתן פרטים ביחס למצב הרפואי שבגיניו נזקק לשירות.

- 9.3 מנוי אשר רוצה לבטל פנייתו לקבלת שירות על פי כתב השירות יעשה זאת בהודעה למוקד ספק השירות מסירת הודעת הביטול לרופא שיצר עם המנוי קשר טלפוני לא תחשב כהודעת ביטול בהתאם לכתב שירות זה. במידה שהלקוח לא הודיע על ביטול פנייתו, החברה תהיה רשאית לדרוש ממנו את ההשתתפות העצמית הנקובה בכתב השירות בעבור השירות אותו ביקש .
- 9.4 קבלת שירות רופא עד הבית בהתאם לכתב שירות זה מותנית בהצגת ת.ז לנותן השירות.
- 9.5 ספק השירות יעמיד מוקד שירות טלפוני לכלל מינויי כתב השירות.
- 9.6 מוקד השירות הטלפוני יפעל 24 שעות ביממה ובכל ימות השנה לא כולל ערב יום כיפור מהשעה 14:00 ועד למוצאי החג כשעתיים לאחר יציאת החג.
- 9.7 קבלת השירות מותנית בתשלום השתתפות עצמית ע"י המנוי ובאופן כזה שבהיעדר תשלום השתתפות עצמית, תהיה החברה רשאית שלא לספק את השירות נשוא ההשתתפות העצמית.
- 9.8 כתב שירות זה תקף למתן שירות על ידי ספק השירות שמצוין בהסכם זה בלבד. החברה פטורה מכל אחריות ו/או הוצאה ו/או פיצוי ו/או שיפוי מכל סוג שהוא כספי או אחר שיגרם למנוי ככל שלא ישתמש בנותני השירות שפרטיהם מצוינים בהסכם ו/או בנותן שירות אחר.
- 9.9 החברה תהיה פטורה מכל אחריות לאי מתן שירות ובלבד שאי מתן השירות נובע מכוח עליון לרבות אך לא מוגבל למלחמה ו/או רעידת אדמה ו/או שביתה.

10. תוקף כתב השירות

- 10.1 המנוי רשאי להודיע בכתב בכל עת על רצונו לסיים את ההתקשרות עם החברה, ההתקשרות תסתיים ממועד קליטת ההודעה אצל ספק השירות.
- 10.2 היה ויבוטל ההסכם בין החברה לבין ספק השירות כפי פרטיו בכתב השירות וללא קשר לסיבת הביטול, תהא רשאית החברה לחדול ממתן השירותים בהתאם לכתב השירות ובלבד שהודיעה בכתב על כך ללקוחות.
- 10.3 תוקף כתב השירות יפקע במידה שהפרמיה החודשית לא שולמה 3 חודשים ברצף.
- 10.4 לחברה הרשות לבטל כתב שירות זה בכל מועד ומכל סיבה ובתנאי שהודיעה בכתב על ביטול כתב השירות למנויה 7 ימים עובר לביטול בפועל.
- 10.5 עם ביטול כתב השירות וללא קשר לסיבת הביטול, לא יתבצעו תשלומים חודשיים ממועד הודעת החברה על אי מתן השירות.
- 10.6 מבלי לפגוע באמור לעיל, החברה תיתן שירות למינויים שפנו לקבלתו לפני שניתנה ההודעה על ביטול מתן השירות.
- 10.7 כתב השירות יהיה בתוקף ובלבד שהפרמיה החודשית משולמת במלואה.
- 10.8 ככל ששירות מהשירותים המצוינים בכתב השירות מותנה באירוע מקרה ביטוח כמצוין בפוליסת הביטוח של המנוי, ופוליסה זו חדלה להיות בתוקף מכל סיבה שהיא ולרבות ביטולה, במידה והמנוי השתמש בשירות בתקופה זו ישלם מחיר מלא כמפורט אצל החברה.
- 10.9 למען הסר ספק, עם פקיעת כתב שירות תהא אשר תהיה הסיבה לכך, תפקע זכות המנוי לקבל את השירותים המפורטים בכתב השירות.

11. תקופת אכשרה

תקופת האכשרה ביחס לכל הסעיפים בכתב השירות הינה 60 יום.

12. פרמיה חודשית

- 12.1 הפרמיה החודשית תשולם ב-1 לכל חודש קלנדרי .
- 12.2 גובה הפרמיה החודשית לתשלום כמופיע בנספח ההתקשרות.
- 12.3 החברה רשאית להעלות את מחיר כתב השירות פעם בשנה בשיעור שלא יעלה על 5% החברה תהיה רשאית לצבור שירות זה בין השנים.
- 12.4 אי תשלום הפרמיה החודשית במשך 3 חודשים רצופים עלולה לגרור את ביטול הכיסוי הניתן על פי כתב השירות וללקוח לא תהיה כל טענה כספית או אחרת בשל ביטול הכיסוי מסיבה זו.

13. הצמדה למדד

- 13.1 כל התשלומים בהתאם לכתב שירות זה וכמפורט בנספח ההתקשרות ובכלל זאת הפרמיה החודשית וסכומי ההשתתפות העצמית צמודים למדד המחירים לצרכן, כך שאם המדד החדש יעלה על מדד הבסיס יעלו כל התשלומים המפורטים בכתב שירות זה בהתאם לשיעור עליית המדד החדש לעומת מדד הבסיס.
- 13.2 מדד חדש- הינו המדד הידוע ביום העברת התשלום.
- 13.3 מדד הבסיס- הינו המדד שפורסם בעת רכישת כתב השירות.

14. שונות

- 14.1 התנאים המצוינים בנספח ההתקשרות מהווים חלק אינטגרלי מכתב שירות זה.
- 14.2 ספק השירות מתחייב כי השירות שייתן יבוצע על ידי גורמים מקצועיים שהינם מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות שניתן; התקשורת עם הלקוחות תהיה יעילה וזמינה; השירות יינתן בפריסה גיאוגרפית נאותה.
- 14.3 הן המנוי והן החברה מתחייבים לעדכן מיידית אצל נותן השירות כל שינוי בכתובתם ולא תישמע מפייהם הטענה כי הודעה שנשלחה אליהם כפי פרטי כתובתם כפי שעדכנו בחברה לא נתקבלה אצלם.
- 14.4 כל התשלומים בהתאם לכתב שירות זה ונספח ההתקשרות כוללים את רכיב המע"מ. ככל שישתנה גובה המע"מ, התשלומים יעודכנו בהתאם לגובה המע"מ כפי שיקבע.
- 14.5 כל מחלוקת ו/או סכסוך בין הצדדים הנוגע ו/או הנובע ו/או בקשר לכתב שירות זה תהיה נתונה אך ורק לבתי המשפט במחוז תל-אביב.
- 14.6 הודעות לחברה בהתאם לכתב שירות זה תימסרנה אך ורק בכתב.
- 14.7 רישומי החברה הינם ראייה חלוטה לאמור בהם.
- 14.8 השירות ניתן ללא השתתפות כלשהי של חברת ביטוח והאחריות על השירות תחול על ספק השירות, ובכלל זאת במקום שבו התבצע השירות בפועל על-ידי ספקי משנה הפועלים מטעמו, והכל בכפוף לתנאי כתב השירות.
- 14.9 הודעות שתשלח החברה למנוי באמצעות הדואר או בדואר אלקטרוני (או בכל הודעה אלקטרונית סבירה) תיחשבנה ככאלה שנמסרו והתקבלו אצלו בתוך 72 שעות ממועד שליחתן למענו האחרון או לכתובת הדואר האלקטרוני כפי שמסר המנוי בכתב לחברה עובר למשלוח ההודעות כאמור בסעיף זה.