

פרק ז' - כתב שירות רפואה משלימה

1. מבוא

המנוי יהיה זכאי לשירותים הכלולים בכתב שירות זה, או לשיפוי בגין הוצאות שהוצאו בגינם בפועל, בכפוף לתנאים, להוראות ולסייגים המפורטים להלן.
יובהר כי השירותים הניתנים על פי כתב שירות זה ניתנים על ידי ספק השירות, שאינו החברה, והם ניתנים בתנאים ובמגבלות המפורטים בכתב שירות זה להלן.
כל האמור בכתב שירות זה בלשון יחיד, משמעו גם בלשון רבים, וכל האמור בלשון זכר, משמעו גם בלשון נקבה, אלא אם כן נאמר במפורש אחרת.
קותרות הסעיפים נכתבו לצורך הנוחות בלבד, ולא תשמשנה לצורך פרשנות.

2. הגדרות

- בכתב שירות זה תהיה למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה שבצדם:
- 2.1. **גיל המנוי** – ההפרש בין תאריך לידת המנוי לבין המועד הרלוונטי שבו נבדק גיל המנוי. גיל המנוי יימנה בשנים שלמות, כאשר חלק משנה הקטן ממחצית השנה יעוגל כלפי מטה וחלק משנה השווה למחצית השנה או גדול ממחצית השנה יעוגל כלפי מעלה. לדוגמה: מנוי שנולד ביום 15.5.2000 והמועד הקובע שלו הוא 1.1.2010 ייחשב במועד הקובע לבן 10, אף על פי שטרם חגג את יום הולדתו העשירי.
 - 2.2. **החברה** – כלל חברה לביטוח בע"מ.
 - 2.3. **המועד הקובע** – מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה, כפי שהוא מופיע בדף הרשימה.
 - 2.4. **הפוליסה** – הפוליסה שאליה מצורף כתב שירות זה, ובכלל זה תכנית בסיס ותכנית נלווית.
 - 2.5. **השירות או השירותים** – השירותים המפורטים בסעיף 3 שלהלן, הניתנים בהתאם למפורט בסעיף 5 שלהלן ועל פי הוראותיו, חריגיו וסייגיו של כתב השירות, כולם או מקצתם, לפי הקשר הדברים.
 - 2.6. **השתתפות עצמית** – סכומים שהמנוי מחויב לשאת בהם בעצמו, כתנאי לקבלת שירותים על פי הוראות כתב השירות. המנוי ישלם את דמי ההשתתפות העצמית לנותן השירות או לספק, כפי שיוורה לו מוקד השירות, אך בשום אופן לא באמצעות החברה.
 - 2.7. **מנוי** – אדם אשר שמו נקוב בדף הרשימה כמי שנרכש בעבורו כתב שירות זה.
 - 2.8. **מוקד השירות או המוקד** – **קו טלפון שמספרו הנו ******* שיפעיל הספק בעבור המנויים, שבאמצעותו יופנו המנויים לנותני השירות לשם קבלת השירותים על פי כתב שירות זה ו/או אליו יפנו המנויים לצורך קבלת שיפוי בגינם. מספר הטלפון של מוקד השירות ניתן לשינוי ו/או לעדכון בכל עת.
 - 2.9. **נותן שירות** – נותן שירות שבהסכם ו/או נותן שירות אחר, הכול לפי הקשר הדברים.
 - 2.10. **נותן שירות שבהסכם** – מטפל באחד או יותר מתחומי השירותים, אשר עבר הכשרה לעסוק בתחום הטיפול שבו הוא משמש כמטפל, המספק שירות מהשירותים המפורטים בכתב שירות זה, ואשר הספק קשור עמו בהסכם תקף במועד פניית המנוי למוקד השירות לצורך קבלת השירות.
 - 2.11. **נותן שירות אחר** – מטפל באחד או יותר מתחומי השירותים, אשר עבר הכשרה לעסוק בתחום הטיפול שבו הוא משמש כמטפל, המספק שירות מהשירותים המפורטים בכתב שירות זה, ואשר אינו נותן שירות שבהסכם.
 - 2.12. **ספק השירות או הספק** – **הרופא שלי בע"מ** או כל גורם אחר, כפי שתקבע החברה לצורך כתב שירות זה.
 - 2.13. **רופא** – מי שרשאי לעסוק ברפואה בישראל בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, למעט רופא וטרינר ורופא שיניים.
 - 2.14. **שנה** – כל תקופה של 12 חודשים רצופים, כאשר השנה הראשונה מתחילה במועד הקובע.
 - 2.15. **תקופת אכשרה** – **תקופת זמן רצופה, המתחילה לגבי כל מנוי במועד הקובע ונמשכת 90 יום. המנוי אינו זכאי לשירותים על פי כתב שירות זה במהלך תקופת האכשרה. למען הסר ספק, מובהר כי המנוי יחויב בתשלום דמי מנוי בגין תקופת האכשרה. תקופת האכשרה תחול על כל מנוי פעם אחת בלבד כל עוד כתב שירות זה הנו בתוקף, ותחול מחדש בכל פעם שבה צורך המנוי לכתב שירות זה מחדש, לתקופות שירות בלתי רצופות.**
 - 2.16. **תקופת השירות** – תחילתה במועד הקובע וסיומה במועד סיום כתב השירות בעבור המנוי מכל סיבה שהיא, כמפורט בסעיף 9 שלהלן.

3. השירותים

3.1. השירותים הכלולים בכתב שירות זה הנם כמפורט להלן, ושירותים אלו בלבד:

- 3.1.1. אקופונקטורה.
- 3.1.2. רפלקסולוגיה.
- 3.1.3. שיאצו.
- 3.1.4. אוסטיאופתיה.
- 3.1.5. כירופרקטיקה.
- 3.1.6. הומיאופתיה.
- 3.1.7. פלדנקרייז.
- 3.1.8. ביופידבק.
- 3.1.9. טיפול נטורופתי.
- 3.1.10. ייעוץ דיאטטי.

- 3.1.11. שיטת פאולה.
- 3.1.12. שיטת אלכסנדר.
- 3.1.13. פרחי באך.
- 3.1.14. שיטת טווינה.
- 3.1.15. עיסוי רפואי.
- 3.1.16. עיסוי רקמות עמוק.
- 3.1.17. עיסוי תאילנדי.
- 3.1.18. לומי לומי.
- 3.1.19. סוג'וק.
- 3.1.20. חדרי מלח.
- 3.1.21. פיזיותרפיה.
- 3.1.22. אירוודה.

3.2. השירותים יינתנו במרפאת נותן השירות.

3.3. על אף האמור לעיל, אם נותן השירות הוא נותן שירות שבהסכם, המסכים לתת את השירות בבית המנוי והדבר תואם עמו מראש – הרי שהשירותים המופיעים ברשימה הסגורה שלהלן יכולים להינתן בבית המנוי או במרפאת נותן השירות, לפי בחירת המנוי: **רפלקסולוגיה, שיאצו, טווינה, עיסוי רפואי, עיסוי רקמות עמוק, עיסוי תאילנדי, לומי לומי.**

4. תנאי כתב שירות זה

על המנוי לפנות למוקד השירות בכל עניין הקשור בקבלת שירותים על פי כתב שירות זה בטרם קבלת השירותים עצמם, וזאת בכל הקשור לקבלת שירותים על ידי נותן שירות שבהסכם, ולפעול בהתאם להוראות המפורטות בהמשך כתב השירות.

5. פירוט השירותים

5.1. שירות מכוח כתב שירות זה יינתן בשל מקרה ביטוח המצוין בפוליסה למנוי שניתנה לו הפניה בכתב מרופא לקבלת שירות בשל מצבו הרפואי, וזאת לאחר תום תקופת האכשרה. המנוי יהיה זכאי לקבל את השירות לאחר תום תקופת האכשרה וכל עוד כתב שירות זה בתוקף. המנוי יוכל לקבל את השירות באמצעות נותן שירות שבהסכם, או לחלופין לקבל שיפוי בגין הוצאות שהוציא בפועל בעבור השירות, בכפוף להוראות כתב השירות ועל פי המפורט להלן:

5.1.1. המנוי זכאי להתייעצות אחת עם נותן השירות ובעקבותיה לסדרת טיפולים שנותן השירות המליץ עליה, אם המליץ, הכולל לפי שיקול דעתו המקצועי הבלעדי של נותן השירות, בהתאם למגבלות המפורטות להלן ובכפוף לאישור מראש של מוקד השירות בדבר היותו של הפונה בגדר מנוי הזכאי לקבל את השירות המבוקש על פי כתב השירות.

5.1.2. סדרת הטיפולים שהמנוי יהיה זכאי לה, כאמור בסעיף 5.1 דלעיל, תכלול עד 20 (עשרים) טיפולים בשנה אחת (ולמען הסר ספק, מובהר כי פגישת הייעוץ נכללת במניין 20 הטיפולים), בין שיקבל טיפולים מנותני שירות בתחום אחד מתחומי השירותים המפורטים לעיל ובין שיקבל טיפול משולב מכמה נותני שירות בכמה תחומים.

5.1.3. מובהר כי השירות אינו כולל הוצאות של המנוי בגין רכישת תרופות, צמחי מרפא וחומרים אחרים שנותן השירות המליץ עליהם לצורך ו/או במסגרת מתן השירות.

5.2. המנוי יהיה זכאי לבחור את קבלת השירותים באחת מדרכים אלה:

5.2.1. מסלול א' – קבלת השירות מנותן שירות שבהסכם

- 5.2.1.1. המנוי יהא זכאי לבחור את נותן השירות שממנו יקבל את השירות מתוך רשימה של נותני שירות שבהסכם, כפי שתהא בתוקף במועד פנייתו למוקד השירות.
- 5.2.1.2. מוקד השירות יתאם את פגישת הייעוץ הראשונה בתוך 2 ימי עסקים מקבלת פניית המנוי למוקד.
- 5.2.1.3. המנוי עצמו יתאם את מועדי סדרת הטיפולים עם נותן השירות שבהסכם שאצלו נערך הייעוץ הראשוני.
- 5.2.1.4. רשימת נותני השירותים שבהסכם, לרבות רשימת נותני השירות שבהסכם המעניקים את השירותים בבית המנוי כמפורט בסעיף 3.3 דלעיל, תשתנה מעת לעת.
- 5.2.1.5. המנוי ישלם בעבור שירותיו של נותן השירות שבהסכם דמי השתתפות עצמית כמפורט להלן:
 - 5.2.1.5.1. סך של 47 ₪ בעבור כל טיפול ו/או התייעצות שיבוצעו במרפאת נותן השירות שבהסכם.
 - 5.2.1.5.2. סך של 72 ₪ בעבור כל טיפול ו/או התייעצות שנותן שירות שבהסכם יבצע בבית המנוי, כאמור בסעיף 3.3 דלעיל.
 - 5.2.1.6. המנוי ישלם את דמי ההשתתפות העצמית לנותן השירות שבהסכם או לספק, כפי שינחה אותו מוקד השירות, אך בשום אופן לא באמצעות החברה.
 - 5.2.1.7. השירותים על פי כתב שירות זה יינתנו בשעות הפעילות הרגילות ובהתאם לשעות העבודה של נותן השירות שבהסכם.

5.2.1.8. מחויבות הספק לטיפול בפנייה של מנוי לקבלת שירות אצל נותן שירות שבהסכם תסתיים במוקדם מבין שני האירועים האלה:
5.2.1.8.1. הפניית המנוי לנותן השירות.
5.2.1.8.2. ביטול הפנייה לקבלת השירות על ידי הודעת המנוי למוקד השירות.
מובהר כי במקרה בו פעילות הספק או חלק משמעותי ממנה ייפגעו עקב סיבה שאינה בשליטת הספק, כגון: שריפה, התפוצצות, מלחמה, הספק והחברה לא יהיו אחראים לאי עמידה בלוחות הזמנים המפורטים בסעיף 2.1 זה לעיל.

5.2.2. מסלול ב' – קבלת השירות מנותן שירות אחר

5.2.2.1. בחר המנוי לפנות לנותן שירות אחר, ישפה הספק את המנוי בסך של 50% מעלות הטיפול ששילם המנוי בפועל אך לא יותר מ-140 ₪ לכל טיפול.
5.2.2.2. תשלום סכום ההחזר על פי סעיף קטן 5.2.2.1 יתבצע כנגד מסירת חשבונית מקורית או העתק נאמן למקור כמפורט בסעיף 7.10.1 שלהלן, על תשלום בעבור הטיפול לנותן השירות האחר.
5.2.2.3. במסלול זה, האחריות לתיאום הטיפולים וכן לבחירת נותן השירות המתאים היא על המנוי בלבד.
5.2.3. בכפוף להודעת המנוי לספק מראש ובכתב, יהיה המנוי רשאי לשנות בכל עת את בחירתו בין חלופות קבלת השירות הנ"ל, לרבות במהלך סדרת הטיפולים, ואחריות הספק בגין כל טיפול תהיה בהתאם למסלול שבחר המנוי לאותו טיפול.
5.2.4. למען הסר ספק, יובהר כי בכל מקרה לא יהיה המנוי זכאי לטיפולים מעבר לתקרת הטיפולים לשנה, כמצוין בסעיף 5.1.2 דלעיל, בין שבחר לקבל את השירותים אצל נותן שירות שבהסכם, בין שבחר לקבל שיפוי בגין השירותים על פי סעיף 5.2.2 דלעיל, ובין ששינה את בחירתו בין שתי החלופות לאופן קבלת השירות במהלך השנה, על פי סעיף 5.2.3 דלעיל.

6. חריגים

המנוי לא יחזיר את זכאי לקבל את השירותים אם מצבו הרפואי בגינו קיבל הפניה לקבלת השירותים, כמפורט בסעיף 5.1 לעיל הנו תוצאה ישירה ו/או עקיפה של:
6.1. בעיות התמכרות כלשהן ו/או גמילה מהרגלים (עישון, סמים, אלכוהול).
6.2. הרזיית-יתר, השמנת-יתר או שינויים במשקל, למעט אם רופא קבע בכתב כי קבלת הטיפול בגין נושאים אלו נובעת מצורך רפואי.

7. אופן קבלת השירותים

7.1. מנוי הזכאי לקבל שירות על פי כתב שירות זה יפנה טלפונית למוקד השירות, יזדהה בשמו ויצוין את מספר תעודת הזהות שלו, את כתובתו, את מספר הטלפון שבו ניתן להשיגו ופרטים נוספים הקשורים למתן השירות ולמצב הרפואי שבגינו נזקק המנוי לשירות, ככל שיתבקש.
7.2. מוקד השירות יחזיר תשובה פעיל בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט ביום הכיפורים, החל מערב יום הכיפורים בשעה 14:00 ועד מוצאי יום הכיפורים, שעתיים לאחר סיום הצום.
7.3. לשם מתן השירות, ימסור המנוי למוקד השירות ו/או לנותן השירות, לפי העניין, את מלוא המידע הרפואי הידוע לו, כפי שידרשו ממנו מוקד השירות ו/או נותן השירות, לפי העניין. המנוי יעביר לספק, באופן שיורה לו מוקד השירות, את ההפניה בכתב מרופא לקבלת השירות בשל מצבו הרפואי כאמור בסעיף 5.1 לעיל.
7.4. השירותים המפורטים בכתב שירות זה יינתנו כנגד הצגת תעודה מזהה לנותן השירות.
7.5. על המנוי להגיע למקום קבלת השירות בכוחות עצמו ועל חשבונו.
7.6. בסיום כל טיפול אצל נותן שירות שבהסכם, יחתום המנוי על ספח ביקורת המאשר את קבלת השירות.
7.7. השירות יינתן בשטחי מדינת ישראל בלבד.
7.8. השירותים על פי כתב שירות זה יינתנו בשעות הפעילות הרגילות ובהתאם לשעות העבודה של נותן השירות שבהסכם ו/או נותן שירות אחר.
7.9. אם יבקש מנוי לבטל את פנייתו לקבלת שירות על ישי נותן שירות שבהסכם על פי כתב שירות זה, עליו להודיע על כך למוקד השירות או לנותן השירות בפועל, לפי בחירתו, באופן מיידי ולא פחות מ-12 שעות בטרם מועד הטיפול. **מובהר כי אם לא יודיע המנוי על הביטול כאמור, ייחשב כאילו מימש את אותו שירות לכל דבר ועניין, לרבות לעניין ההשתתפות העצמית ולעניין הזכאות למספר מסוים של שירותים.**
7.10. במקרים שבהם בחר המנוי לקבל החזר בגין הוצאות בפועל כמפורט בסעיף 5.2.2 דלעיל, יחולו גם ההוראות שלהלן:
7.10.1. כל תשלום אשר המנוי זכאי לו מהספק לפי כתב שירות זה ישולם למנוי, לאחר אישור התביעה, בתוך 30 יום ממועד מסירת כל המסמכים הנדרשים. מובהר כי תנאי לתשלום ההחזר הוא הגשת חשבונית מקורית או העתק נאמן למקור, עם אישור של הגוף שלו נמסרה החשבונית המקורית ופירוט סכום הכסף שהמנוי קיבל מאותו גוף בגין אותה חשבונית.
7.10.2. הספק ישפה את המנוי אך ורק בגין הוצאות שהוצאו בפועל בלבד. לא יינתן שיפוי בגין תשלומים בעבור טיפולים שעדיין לא ניתנו למנוי בפועל ו/או בגין התחייבות לטיפולים עתידיים.

7.11. הספק מתחייב כי השירות הניתן על ידו יוענק על ידי גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות, כי תתקיים תקשורת יעילה וזמינה עם המנויים וכי השירות יינתן בפריסה גיאוגרפית נאותה.

8. קבלת השירותים בעת שירות צבאי

בעת שירות צבאי (סדיר, מילואים או קבע), חלות על המנוי הוראות הצבא והנחיותיו, המשתנות מעת לעת והעלולות להגביל את המנוי או למנוע ממנו, בעת שירותו הצבאי, קבלת טיפול רפואי באמצעות גורמים רפואיים שמחוץ למסגרת הצבא. מצב זה עלול להשפיע על מימוש הזכויות המגיעות למנוי בהתאם לתנאי כתב שירות זה. המידע בדבר הוראות הצבא והנחיותיו, המשתנות מעת לעת כאמור לעיל, מצוי אצל רשויות הצבא. בכל מקרה שבו המנוי נמצא בשירות צבאי, עליו להתעדכן בדבר קיומן של הוראות והנחיות אלה.

9. תוקפו של כתב שירות זה

9.1. כתב שירות זה ייכנס לתוקף החל מהמועד הקובע.

9.2. תוקפו של כתב שירות זה יפוג במקרה של סיום ו/או הפסקה של ההסכם שבין החברה לבין הספק, אם החברה לא הגיעה להסדר עם ספק חלופי ובכפוף לאישור המפקח.

9.3. על אף האמור בסעיף 9.2 דלעיל, במקרה שבו בוטל כתב השירות בהתאם לסעיף 9.2 דלעיל, מנוי הנמצא במהלך סדרת טיפולים או מנוי שפנה למוקד השירות לקבלת שירות בטרם מועד ההודעה על הפסקת השירות, אך טרם קיבל את מלוא השירות בפועל, יהיה זכאי לקבל או להשלים את קבלת השירות בתוך 60 יום ממועד ההודעה על הפסקת השירות.

9.4. להסרת כל ספק יובהר כי במועד פקיעתו של כתב שירות זה, ביטולו או סיום תוקפו, מכל סיבה שהיא, תסתיים זכאותו של המנוי לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה. יובהר כי אם פנה המנוי לקבלת שירותים בטרם מועד פקיעתו של כתב שירות זה, זכאי המנוי להמשיך לקבל את השירות שלגביו בוצעה הפנייה עד תום.

10. שונות

הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הנה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.