

ארזים שירותי בריאות בע"מ

כתב שירות גולד – ייעוצים ובדיקות, אבחון מהיר,

ייעוץ רפואי טלפוני ורופא עד הבית

כתב שירות זה נמכר ללא מעורבות חברת ביטוח והאחריות על השירות שניתן בו תחול על החברה

- הואיל:** וארזים היא חברה העוסקת בניהול מערכי תפעול ופתרונות משלימים למוצרי הביטוח בתחום הבריאות וזאת באמצעות כתיב שירות המתבססים על התקשרות החברה עם הדסה מדיקל.
- הואיל:** והשירותים המשלימים ואופן קבלתם מפורטים במסגרת כתב שירות זה ונספחיו.
- והואיל:** והלקוח הצטרף כמנוי לכתב שירות זה, בהתאם לתנאים המפורטים בכתב השירות ונספחיו כמפורט להלן.

הגדרות 1.

על כתב שירות זה יחולו ההגדרות המפורטות להלן:

- 1.1 "החברה" – ארזים שירותי בריאות בע"מ ח.פ. 516227485.
- 1.2 "לקוח" – אדם, גוף או תאגיד אשר התקשר עם החברה לרכישת מנוי לשירותים הניתנים לפי כתב שירות זה ונספחיו, ואשר מחזיק במועד רכישת כתב השירות **בפוליסת בריאות בתוקף**. פרטי הלקוח מופיעים בנספח ההצטרפות כהגדרתו בסעיף 1.3 להלן.
- 1.3 "נספח הצטרפות" – נספח הכולל את פרטי הלקוח, את עלות כתב השירות החודשית ואת אופן התשלום ופרטים נוספים הנוגעים לכתב שירות זה. נספח הצטרפות מצ"ב **כנספח א** לכתב שירות זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.4 "תקופת אכשרה" – תקופה רצופה המתחילה במועד תחילת כתב השירות על פי נספח ההצטרפות, ובכפוף לכך ששולם תשלום ראשון בפועל, ואשר רק בסיומה יהיה הלקוח זכאי לקבל את השירות על פי כתב שירות זה. תקופת האכשרה תחול על כל לקוח פעם אחת בלבד כל עוד כתב שירות זה הנו בתוקף, ותחול מחדש בכל פעם שבה צורך הלקוח לכתב שירות זה מחדש, לתקופות שירות בלתי רצופות.

גולד ארזים



כתב שירות רפואי שנותן לך שקט

- 1.5 **"מוקד שירות של החברה"** – מוקד שירות טלפוני אותו מפעילה החברה בכדי לספק שירות יעיל וזמין ללקוחותיה: טלפון המוקד: **04-6641200** שפועל בימים א-ה בשעות **08:00 – 16:30**
- 1.6 **"ספק השירות" או "הספק"** – הגוף הגוף ו/או הגופים עמם התקשרה החברה לצורך אספקת השירותים כמפורט בכתב מנוי זה.
- "נותני השירות"** - רופאי הסדר, מכוני הסדר או כל גורם אחר שעמו התקשרה החברה בקשר עם מתן שירותים לפי כתב מנוי זה.
- "נותן שירות אחר"** - נותן שירות שאינו נמנה עם נותני השירות בהגדרת מונח זה לעיל.
- "רופאי הסדר"** - רופאים הפועלים במרכזים רפואיים איתם התקשרה החברה בקשר (או באים מטעמה) או הפועלים ישירות מול החברה עם מתן שירותים לפי כתב מנוי זה.
- "מכוני הסדר"** - מכוניס או מרפאות איתם התקשרה החברה בקשר (או באים מטעמה) עם מתן שירותים לפי כתב מנוי זה.
- "תעריף מכון הסדר"** - תעריף שסוכם בין מכוני הסדר, רופאי הסדר או כל גורם אחר שעמו החברה התקשרה למתן שירות בכתב מנוי זה.
- 1.7 **"ספק שירות שאינו בהסדר"** – ספקי שירות שאינם קשורים עם החברה בהסכם.
- 1.8 **"השתתפות עצמית"** – סכום אותו מחויב הלקוח לשלם לחברה, במסגרת שירותי "ייעוצים ובדיקות" ו/או "אבחון מהיר" ו/או סכום אותו מחויב הלקוח לשלם במסגרת קבלת שירותי "ייעוץ רפואי טלפוני" ו/או "ביקור רופא עד הבית", ישירות למוקד ספק השירות ייעוץ רפואי 24/7 או לרופא ההסדר, בהתאמה, כתנאי לקבלת השירותים, הכל כמפורט בכתב שירות זה.
- 1.9 **"תקרת החזר"** – הסכום המקסימאלי אותו זכאי הלקוח לקבל במידה וקיבל שירות על פי כתב שירות זה מספק שירות שאינו בהסדר. סכום תקרת החזר יהיה בהתאם לתעריף המחירים שבין החברה לבין ספקי השירות שבהסדר.
- 1.10 **"תקופת שירות"** – תקופה של 24 חודשים החל מתאריך ההצטרפות או מתאריך חידוש המנוי, לפי העניין.
- 1.11 **"עלות כתב השירות"** – עלות השירות לתקופת השירות כהגדרתה לעיל והנקובה בנספח הצטרפות אותו מתחייב הלקוח לשלם כתמורה וכתנאי לקבלת השירותים ו/או ההחזרים המפורטים בכתב שירות זה למשך תקופה

גולד ארזים

כתב שירות רפואי שנותן לך שקט

- של 24 חודשים כאמור. למען הסר ספק עלות כתב השירות תיגבה מהלקוח על בסיס חודשי.
- 1.12 **"תעריפי בדיקה"** - מחיר כל בדיקה המפורטת בכתב שירות זה על פי מחירון ספק השירות שבהסדר ללקוחות פרטיים במועד ביצוע הבדיקה.
- 1.13 **"רופא"** - מי שרשאי לעסוק בישראל כרופא בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, למעט רופא וטרינר ורופא שיניים
- 1.14 **"בדיקות אבחנתיות"** - בדיקות רפואיות אשר נדרשות על פי הפניה בכתב של רופא מטעם ספק השירות שבהסדר לצורך אבחון מחלתו של הלקוח או לצורך קביעת דרכי הטיפול בה.
- 1.15 **"התייעצות רפואית"** - פגישה עם רופא מומחה בישראל לצורך התייעצות.
- 1.16 **"התייעצות רפואית נוספת"** - התייעצות שנייה או יותר מעבר להתייעצות הראשונה, לעניין זה ייחשבו כלל תחומי הרפואה באופן שבו התייעצות בתחום רפואי ספציפי ייחשב כהתייעצות שנייה גם במידה וההתייעצות הראשונה נעשתה בתחום רפואי אחר.
- 1.17 **ייעוץ רפואי 24/7** - ייעוץ רפואי בזמנים 24/7 באמצעות שיחת טלפון ע"י רופא מוסמך כדין.
- 1.18 **מוקד שירות ייעוץ רפואי** - שירות טלפוני של הספק שמספרו: *2885, 1800-77-8885 ובעתות חירום בלבד: 052-4046999, להזמנת רופא/ייעוץ רפואי, הפעיל בכל ימות השנה לרבות בשבת, בערב שבת וחג, 24/7, למעט יום כיפור, מערב יום הכיפורים כשעתיים לפני כניסת החג ועד כשעתיים לאחר צאת החג.
- 1.19 **שירות ביקור רופא עד הבית** - הגעת רופא מטעם ספק השירות ליעדו של המנוי ו/או הלקוח (לא כולל הגעה לעבודה, מלון, בית הארחה וכו') ביצוע בדיקה, אבחון, מתן מכתב רפואי, תרופות לעזרה ראשונה והפניה למיון והכל כמפורט בפרק ג לכתב שירות זה.
- 1.20 **מכתב רפואי** - מכתב לרופא המטפל ו/או מכתב הפניה לחדר המיון.
- 1.21 **לחצן מצוקה** - יחידה קבועה ויחידה אלחוטית שפועלת בתוך הבית לזימון שרותי חרום והצלה לרבות: רופא, אמבולנס, מכבי אש ומשטרה. בגין יחידה זו, השאלתה, שרותי המוקד והתחזוקה שלה, ישלם המנוי לחברה תוספת מחיר כמפורט בנספח ההצטרפות.
- 1.22

2. הצהרות והתחייבויות החברה

גולד ארזים



כתב שירות רפואי שנותן לך שקט

- 2.1 החברה מצהירה כי רכישת תכנית ביטוח ו/או פוליסת הביטוח הקיימת אצל הלקוח ו/או אשר הלקוח מעוניין לרכוש אינה מחייבת ו/או מותנית ברכישת כתב שירות זה.
- 2.2 החברה מתחייבת כי השירות הניתן על ספק השירות ניתן בפריסה ארצית נאותה במידת האפשר.
- 2.3 החברה מתחייבת כי השירות הניתן על ידי ספק/י השירות שבהסדר ינתן על ידי גורמים מקצועיים ורלוונטיים לסוג השירות המפורט בכתב שירות זה.
- 2.4 החברה מתחייבת לקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיה ולצורך כך הקימה מוקד שירות שפרטיו וזמני פעילותו מפורטים כאמור בסעיף 1.5 לעיל.

3. הצהרות הלקוח:

- 3.1 הלקוח מצהיר כי במועד רכישת כתב שירות זה הוא מחזיק בפוליסת ביטוח בריאות בתוקף (להלן: "הפוליסה").
- 3.2 הלקוח מצהיר כי ידוע לו כי זכאותו לקבלת השירות לפי כתב שירות זה כפופה לקיומה של פוליסה בתוקף לאורך תקופת המנוי.
- 3.3 הלקוח מצהיר כי בעת רכישת כתב שירות זה ו/או בעת חידושו, הפרטים שמסר לצורך הפקת הפוליסה זהים לפרטים שמסר הלקוח במסגרת טופס ההצטרפות.

4. השירותים:

בתום תקופת האכשרה ובכפוף לתשלום השתתפות עצמית יהיה הלקוח זכאי לקבל, את השירותים המפורטים להלן:

א. שירותי ייעוצים ובדיקות

4.1 התייעצויות עם רופאים מומחים - עד 6 התייעצויות בתקופת שירות,

מתוכן עד 2 התייעצויות עם פסיכיאטר

- 4.1.1 הלקוח רשאי לקבל שירות מרופא מומחה מטעם ספק השירות שבהסדר בכפוף לתשלום השתתפות עצמית בגובה 20% מעלות הייעוץ לפי המחירון של הספק שבהסדר.
- 4.1.2 ככל שהלקוח מעוניין לקבל שירות מספק שירות שאינו בהסדר יהיה זכאי הלקוח לקבלת החזר בגובה 50% מהתשלום ששילם

גולד ארזים



כתב שירות רפואי שנותן לך שקט

בפועל בגין ההתייעצות ועד לתקרת החזר של 1,000 ₪ להתייעצות אחת, וזאת בכפוף להעברת חשבונית מס קבלה מקור בגין השירות שקיבל, לחברה.

4.1.3 בהתייעצות שלישית ויותר יוחזר סך שלא יעלה על 400 ₪ להתייעצות.

4.1.4 במידה ויבחר הלקוח לקבל את הזיכוי בגין ההתייעצות מקופת החולים בה הוא חבר ולא ידרוש החזר כספי על פי כתב השירות יהיה זכאי הלקוח **להחזר נוסף** מעבר להחזר של קופת החולים לכיסוי מלא של עלות ההתייעצות וזאת עד לתקרת החזר של 300 ₪ להתייעצות.

4.1.5 לא יכוסו בפרק זה התייעצות עם רופא משפחה, רופא שיניים ו/או רופא ילדים ו/או רופא נשים בהקשר של הריון או פריון והתייעצות לצורך מתן חוות דעת משפטית או הערכת נכות.

4.2 בדיקות לרפואה מונעת

הלקוח יהיה זכאי לביצוע בדיקת ממוגרפיה, בדיקת משטח צוואר הרחם, בדיקת צפיפות עצם, בדיקת דם סמוי בצואה, בדיקת אנטיגן סגולי של הערמונית (PSA), בדיקת לחץ תוך עיני, C.T קרדיאלית לצורכי מניעה, וזאת בהתאם להגבלות ולסייגים הבאים:

4.2.1 השירות יינתן ללקוח שגילו מעל 45.

4.2.2 הלקוח רשאי להיבדק בבדיקות אלו פעם אחת בתקופת שירות (פעם אחת לכל בדיקה) וזאת לאחר שחלפה **תקופת אכשרה של 6 חודשים**.

4.2.3 הלקוח רשאי לקבל שירות מספק השירות שבהסדר בכפוף לתשלום השתתפות עצמית בגובה 20% מתעריף הבדיקה על פי מחירון ספק ההסדר ללקוחות פרטים במועד ביצוע הבדיקה.

4.2.4 ככל שהלקוח מעוניין לקבל שירות מספק שירות שאינו בהסדר יהיה זכאי הלקוח לקבלת החזר בגובה 50 % מהתשלום ששילם בפועל ועד לתקרת החזר של 1,000 ₪ לכל הבדיקות יחד ובכפוף להעברת חשבונית מס קבלה מקור בגין השירות שקיבל, לחברה.

גולד ארזים

כתב שירות רפואי שנותן לך שקט

באשר ל-C.T קרדיאלי יהיה זכאי הלקוח להחזר בגובה 50% מההוצאות בהן נשא בפועל בגין ביצוע C.T קרדיאלי ועד לסך של 1000 ₪ אחת ל-5 שנים.

4.2.5 על מנת להיות זכאי לשירות של C.T קרדיאלי על הלקוח לעמוד בתנאים המצטברים הבאים : גיל מעל 45, לחץ דם מעל 160/100, טריגליצרידים מעל 300, LDL מעל 190, BMI מעל 35.

4.3 בדיקות סקר

4.3.1 לקוח שגילו מעל 21 שנים יהיה זכאי לביצוע בדיקות סקר מנהלים פעם אחת בתקופת שירות (לכל בדיקה).

4.3.2 תחילה יתאם הלקוח פגישה אבחונית עם רופא פנימי וממנו יקבל הפנייה לבדיקות הסקר הרלוונטיות, הכוללת בין היתר את הבדיקות הבאות:

4.3.2.1 בדיקות דם: ספירת דם כללית כולל דיפרנציאל

4.3.2.2 תפקודי כבד כולל, ALT, GPT, בילירובין, פוספטזה

בסיסית; GGT, אלבומין, חלבון כללי, LDH, , רמות סוכר בדם, טריגליצרידים

4.3.2.3 פרופיל שומנים: כולסטרול LDL, HDL, TG, , תפקודי כליה: אורח, קריאטינין

4.3.2.4 PSA לגילוי מוקדם של סרטן הערמונית לגברים בדיקה זו נעשית על פי קריטריונים מותאמים).

4.3.2.5 בדיקות נוספות: **בהתבסס על האבחון הראשוני של הרופא הפנימי**, יופנה הלקוח לבדיקות נוספות במידת הצורך. לדוגמה: גלוקוז מסוכרר לאיתור סוכרת סמויה (TSH, HbA1C)

4.3.2.6 בדיקת שתן כללית: בדיקת חומציות (pH), הימצאות כדוריות דם אדומות (RBC) ולבנות (WBC), הימצאות סוכר (glucose) בדיקת רמות החלבון (protein), הימצאות ניטריטים, קטונים ופיגמנטים של מרה

גולד ארזים



כתב שירות רפואי שנותן לך שקט

4.3.2.7 דם סמוי בצואה: לגילוי מוקדם של סרטן המעי

הגס, בדיקה זו נעשית על פי קריטריונים

מותאמים.

4.3.2.8 בדיקת שמיעה: בדיקת סף שמיעה

4.3.2.9 בדיקת עיניים: בדיקת קרקעית, לחץ תוך עיני

וחדות ראייה

4.3.2.10 בדיקת תפקודי ריאה: בדיקת נשימה ותפקודי

ריאה באמצעות בדיקת ספירומטריה

4.3.2.11 הערכה קרדיאלית: הערכה קרדיאלית וביצוע

א.ק.ג. במנוחה ובמאמץ (ארגומטריה).

4.3.2.12 בדיקות בהתאמה אישית: הבדיקות מבוצעות לפי

משתני גיל, מין, היסטוריה אישית ומשפחתית

ואבחון רופא. בין הבדיקות: בדיקה גינקולוגית

מלאה ובדיקת שד ידנית, בדיקת PAP SMEAR

לאבחון מוקדם של סרטן צוואר הרחם, אולטרה-

סאונד גינקולוגי.

4.3.3 **הלקוח יהיה זכאי לביצוע בדיקת סקר לגילוי סרטן פעם אחת**

בתקופת שירות

הבדיקה תכלול בדיקת ראשונית עם רופא מומחה בתחום;

ייעוץ גנטי עם יועץ גנטי מומחה בתחום (למיפוי גורמי סיכון

אישיים והערכה לסיכויי נשאות לגנים סרטניים); בדיקה

גנטית לגילוי נשאות גנים סרטניים.

4.3.4 **הלקוח יהיה זכאי לבדיקות סקר מנהלים וסקר סרטן בהתאם**

להגבלות ולסייגים המפורטים להלן:

4.3.4.1 הלקוח רשאי להיבדק בבדיקת סקר מנהלים וסקר

סרטן לאחר תקופת אכשרה של 12 חודשים.

4.3.4.2 הלקוח רשאי לקבל שירות מספק השירות

שבהסדר בכפוף לתשלום השתתפות עצמית בסך

300 ₪ לבדיקה.

4.3.4.3 ככל שהלקוח מעוניין לקבל שירות מספק שירות

שאינו בהסדר יהיה זכאי הלקוח לקבלת החזר

בגובה 50% מהתשלום ששילם בפועל ועד לתקרת

החזר של ₪300 בכפוף להעברת חשבונית מס קבלה
מקור בגין השירות שקיבל, לחברה.

4.4 בדיקות הריון

הלקוחה תהיה זכאית לבדיקות סקר גנטי טרום לידתי המבוצעות לפני ו/או במהלך הריון ובדיקות המבוצעות במהלך הריון כגון: סקירת מערכות, דיקור מי שפיר, שקיפות עורפית ועוד **וזאת בכפוף לתנאים ולסייגים שלהלן:**

4.4.1 הלקוח רשאי להיבדק בבדיקות אלו לאחר **תקופת אכשרה של 12 חודשים**.

4.4.2 הלקוח רשאי לקבל שירות מספק השירות שבהסדר בכפוף לתשלום השתתפות עצמית בגובה 20% מתעריף הבדיקה על פי מחירון ספק השירות שבהסדר ללקוחות פרטים במועד ביצוע הבדיקה.

4.4.3 ככל שהלקוח מעוניין לקבל שירות מספק שירות שאינו בהסדר יהיה זכאי הלקוח לקבלת החזר בגובה 50% מהתשלום ששילם בפועל ועד לתקרת החזר של 1,000 ₪ לבדיקה, בכפוף להעברת חשבונית מס קבלה מקור בגין השירות שקיבל, לחברה, ועד למקסימום של 2,000 ₪ לתקופת השירות.

4.4.4 בדיקות גנטיות יינתנו פעם אחת בלבד לכל התקופה שבה כתב השירות בתוקף ועד לתקרה בסך 500 ₪.

4.4.5 לא יכוסו בדיקות שנעשות בהקשר של טיפולי פוריות.

4.5 פינוי באמבולנס

4.5.1 קרה "מקרה ביטוח" כהגדרתו בפוליסת הביטוח שבידי הלקוח, יהיה רשאי הלקוח לאחר **תקופת הכשרה של 3 חודשים** לקבל שירות של פינוי באמבולנס מספק השירות שבהסדר בכפוף לתשלום השתתפות עצמית בגובה 20% מעלות הפינוי לפי מחירון ספק השירות שבהסדר.

4.5.2 ככל שהלקוח מעוניין לקבל שירות מספק שירות שאינו בהסדר יהיה זכאי הלקוח לקבלת החזר בגובה 50% מהתשלום ששילם בפועל ועד לתקרת החזר של 500 ₪ לכל פינוי ולכל היותר

גולד ארזים

כתב שירות רפואי שנותן לך שקט

תקרת החזר של 1,000 ₪ לתקופת שירות, וזאת בכפוף להעברת חשבונית מס קבלה מקור בגין השירות שקיבל, לחברה. הזכאות מותנת בכך שהלקוח לא זכאי להחזר מאף גורם אחר לרבות קופת חולים, ביטוח חובה וכו', ובהתאם לחוק בריאות ממלכתי וחוזר מנהל הרפואה מס' 2009/39) פינוי והעברת חולים באמבולנס- הסדרים כספיים.

4.6 החזרים בגין טיפולים קוסמטיים

4.6.1 הלקוח זכאי, לעבור טיפול קוסמטי אחד בתקופת שירות, מתוך רשימת הטיפולים המפורטת בסעיף 4.6.2 להלן וזאת בכפוף לסייגים וההגבלות המפורטים להלן:

4.6.1.1 הזכאות לטיפול ניתנת לאחר תקופת הכשרה של 12 חודשים ובכפוף להתרחשותו של "מקרה ביטוח" כהגדרתו בפוליסת ביטוח בה מחזיק הלקוח בעת רכישת כתב השירות.

4.6.1.2 קבלת השירות באמצעות ספק השירות שבהסדר כפוף לתשלום השתתפות עצמית בגובה 20% מעלות הטיפול על פי מחירון ספק השירות שבהסדר ללקוחות פרטים במועד ביצוע הטיפול.

4.6.1.3 ככל שהלקוח מעוניין לקבל שירות מספק שירות שאינו בהסדר יהיה זכאי הלקוח לקבלת החזר בגובה 20% מהתשלום ששילם בפועל בגין הטיפול ועד לתקרה בסך 2000 ₪.

4.6.2 להלן רשימת הטיפולים הקוסמטיים מתוכם רשאי לבחור הלקוח:

- 4.6.2.1 הזרקת חומצה הילרונית ובוטוקס
- 4.6.2.2 ניתוח הגדלת חזה
- 4.6.2.3 שאיבת שומן
- 4.6.2.4 הרמת עפעפיים (עליונים או תחתונים)

ב. בדיקות אבחון מהיר

בתום תקופת האכשרה יהיה הלקוח זכאי להגיע לבדיקת ייעוץ ראשונית עם רופא רלוונטי מטעם ספק השירות שבהסדר לצורך אבחון מצבו הרפואי וקבלת הפנייה לבדיקות אבחנתיות הנדרשות ללקוח מתוך בדיקות שירותי האבחון המהיר המפורטות להלן:

4.7 **אבחון מהיר מקיף לגברים הכולל על פי הצורך:**

בדיקת ייעוץ ראשונית עם ספק השירות שבהסדר, ספירת דם מלאה, פרופיל כימיה, פרוטרומבין, תרומבופלסטיק, טרופונין, CRP, בדיקות שתן כלליות, תרבית שתן ורגישות, צילום בית חזה, CT (בדיקה בסיסית) CTA בית חזה, MRI פשוט, מיפוי FDG PET, מיפוי שריר הלב SPECT, מיפוי עצם ו/או מפרק.

4.8 **אבחון מהיר מקיף לנשים או אבחון גניקולוגי מקיף לנשים:**

4.8.1 **אבחון מהיר מקיף לנשים כולל לפי הצורך:**

בדיקת ייעוץ ראשונית עם ספק שירות שבהסדר, ספירת דם מלאה, פרופיל כימיה, פרוטרומבין, תרומבופלסטיק, טרופונין, CRP, בדיקות שתן כלליות, תרבית שתן ורגישות, צילום בית חזה, CT (בדיקה בסיסית), CTA בית חזה, MRI פשוט, מיפוי FDG PET, ממוגרפיה, מיפוי שריר הלב SPECT, מיפוי עצם ו/או מפרק, ביופסיה של השד בהנחית דימות.

4.8.2 **אבחון גניקולוגי מקיף לנשים הכולל על פי הצורך:**

בדיקת ייעוץ ראשונית עם רופא גניקולוג מטעם ספק השירות שבהסדר, ספירת דם מלאה, פרופיל כימיה, פרוטרומבין, תרומבופלסטיק, CRP, בדיקות שתן כלליות, תרבית שתן ורגישות, צילום בית חזה, US וגילי, CT (בדיקה בסיסית), CTA בית החזה, MRI פשוט, ממוגרפיה.

ג. יעוץ רפואי טלפוני וביקור עד הבית

4.9 **שירות ייעוץ טלפוני עם רופא כללי מוסמך**

4.9.1 השירות יסופק על ידי ספק השירות שבהסדר ובאמצעות מוקד שירות ייעוץ רפואי המופעל על ידו, ובכפוף לתשלום **השתתפות עצמית בסך 30 ₪** כולל מע"מ.

4.9.2 שיחת הטלפון עם הרופא תכלול אבחון רפואי ראשוני וכן שירותים מקוונים נוספים, שיינתנו ללקוח בהתאם לשיקול דעתו המקצועי של הרופא המייעץ, המפורטים בסעיפים 4.7.2.1–4.7.2.4 להלן:

גולד ארזים



כתב שירות רפואי שנותן לך שקט

- 4.9.2.1 שליחת מרשם לרכישת תרופות ראשוניות בכפוף לשיקול דעתו המקצועי של הרופא מטעם ספק השירות.
- 4.9.2.2 שליחת מכתב הפניה לחדר המיון, בכפוף לשיקול דעתו המקצועי של הרופא מטעם ספק השירות.
- 4.9.2.3 המלצות להמשך טיפול.

4.10 שירות ביקור רופא עד הבית

- 4.10.1 השירות יסופק על ידי רופא כללי מוסמך, מטעם ספק השירות שבהסדר ובאמצעות מוקד שירות ייעוץ רפואי, המופעל על ידו, ויעניק ללקוח, בהתאם לשיקול דעתו המקצועי, ובכפוף להסכמתו של הלקוח למתן השירות, את השירותים המפורטים להלן:
- 4.10.1.1 מסירת אנמנזה רפואית שנלקחה מהלקוח.
- 4.10.1.2 בדיקה גופנית מקיפה של הלקוח לרבות ביצוע בדיקת אק"ג. במסגרת הבדיקה יעשה שימוש במכשירי עזר המפורטים להלן: סטטוסקופ, שפדלים, פנס, אוטו סקופ, פטיש רפלקסים, מד לחץ דם, קרדיו ביפר.
- 4.10.1.3 קביעת אבחנה רפואית ראשונית ע"י הרופא מטעם ספק השירות.
- 4.10.1.4 קבלת תרופות ראשוניות, מתוך סל התרופות המאושרות לעזרה ראשונה כדין במדינת ישראל.
- 4.10.1.5 קבלת מרשם לתרופות.
- 4.10.1.6 מכתב הפנייה להמשך טיפול לרופא המשפחה.
- 4.10.1.7 מכתב הפנייה לחדר מיון בבית החולים.
- 4.10.1.8 מתן תעודה רפואית, לרבות פירוט הבדיקה האבחון וההמלצות. הלקוח נדרש לחתום על התעודה לשם קבלתה.
- 4.10.1.9 מתן הפנייה לפינוי באמבולנס/נט"ן. מובהר כי באחריות הלקוח לבדוק את זכאותו להחזר תשלום בגין פינוי באמבולנס מול קופת החולים שאליה הוא משתייך.

4.10.2 שירות רופא עד הבית יינתן ללקוח בכפוף להגבלות ולסייגים

המפורטיף להלן:

4.10.2.1 הרופא יגיע לביתו של הלקוח במהירות האפשרית

(עד כשעתיים בעיר ועד כשלוש שעות ביישוב ספר , כדוג': מועצה, קיבוץ, מושב וכד'), הכל בכפוף לאמור בסעיף 4.8.2.2 להלן.

4.10.2.2 מובהר כי השירות אינו שירות חירום ובמקרה

חירום כגון אובדן הכרה וכו' אין להזעיק שירות זה אלא על הלקוח להזעיק בדחיפות את מד"א.

4.10.2.3 השירות ניתן בפריסה ארצית באזורי השירות של

ספק השירות בלבד, בבית הלקוח, למעט מקום העבודה, מלון, בית הארחה או צימר וכד'. במקומות שלא יוכל להגיע אליהן רופא מטעם ספק השירות, כגון מעבר לקו הירוק, יו"ש, רמת הגולן, יישובי הערבה, או בכל ישוב אחר כגון כפר, מושב, קיבוץ, לפי הודעת נותן השירות, יהיה זכאי הלקוח לקבל ייעוץ רפואי טלפוני וכן מכתב הפניה למיון במידת הצורך. ידוע ללקוח, כי ייתכן שהוא יידרש להגיע בכוחות עצמו ועל חשבונו למוקד הרפואי הקרוב בכתובת שתימסר לו על ידי המוקד.

4.10.2.4 שירות רופא עד הבית כרוך בתשלום השתתפות

עצמית בעת ביקור רופא של 50 ₪ כולל מע"מ.

5. אופן קבלת השירות ולוחות זמנים

5.1 לקוח המעוניין לקבל ו/או לבטל שירות שתואם לפי כתב שירות, ימסור את

פרטיו המלאים ויענה על כל שאלה הנדרשת לצורך מתן טיפול יעיל בפנייתו למוקד השירות הרלוונטי מבין 2 מוקדי השירות כמפורט להלן:

5.1.1 לגבי שירותים המפורטים תחת א. שירותי יעוץ ובדיקות וב.

שירותי אבחון רפואי מהיר – יפנה הלקוח אל מוקד השירות של החברה שפרטיו בסעיף 1.5 לעיל.

5.1.2 לגבי שירותים המפורטים תחת סעיפים ג. שירותי יעוץ רפואי

טלפוני וביקור רופא עד הבית – יפנה הלקוח אל מוקד שירות רפואי של ספק שירות שבהסדר שפרטיו בסעיף 1.18 לעיל.

גולד ארזים

כתב שירות רפואי שנותן לך שקט

5.2 כאשר לקוח בוחר להשתמש בשירות של ספק שאינו בהסדר האחריות לתיאום וביצוע השירות תהיה על הלקוח בלבד. כמו כן ישלם הלקוח לספק שאינו בהסדר את מלוא התשלום בגין השירות באופן ישיר, בהתאם למסוכם ביניהם. במקרה כזה יהיה הלקוח זכאי לקבלת החזר כספי בגין השירות שקיבל בכפוף לתקרת ההחזר הקבועה בכתב שירות זה, ביחס לשירות שקיבל הלקוח ובכפוף לתקרת ההחזר הכללית כמפורט בסעיף 6.1 ו- 6.2 להלן. החזר כספי יבוצע תוך 30 ימי עסקים מהמועד בו הגיש הלקוח לחברה חשבונית מס קבלה כדין בגין השירות שקיבל וכל מסמך רלוונטי אחר לצורך ביצוע ההחזר.

5.3 לגבי קבלת שירותי אבחון מהיר בלבד

- 5.3.1 בדיקת הייעוץ הראשונית תתקיים תוך יום עבודה אחד ממועד פנייתו של הלקוח אל מוקד השירות של החברה ובתנאי שהפנייה נעשתה בשעות הפעילות. ככל שהלקוח פנה אל החברה לאחר שעות הפעילות, תיחשב פנייתו כאילו נעשתה ביום העבודה הבא.
- 5.3.2 בדיקות האבחון המהיר אליהן יופנה הלקוח יבוצעו עד שלושה ימי עבודה מהמועד בו התקיימה בדיקת הייעוץ הראשונית. ספק השירות שבהסדר יעשה מאמץ לקיימן עוד באותו יום העבודה בו התקיימה פגישת הייעוץ הראשונית.
- 5.3.3 לאחר ביצוע בדיקות האבחון המהיר יחזור הלקוח לרופא המפנה לפגישה נוספת בסיומה יימסר לו הרופא המפנה דו"ח הכולל את תוצאות האבחון המהיר והמלצות להמשך טיפול, ככל שקיימות.
- 5.3.4 במידת הצורך ועל פי שיקול דעתו הבלעדי של הרופא המפנה הוא יוכל להיוועץ עם רופא מומחה ולאו עם צוות מומחים מתחומי רפואה שונים לצורך אבחון מצבו הרפואי ולאו ניתוח תוצאות הבדיקות של הלקוח.

6. הגבלות וסייגים כלליים

על השירותים המפורטים בכתב שירות זה יחולו ההגבלות והסייגים כמפורט להלן:

- 6.1 קבלת שירות מספק שאינו בהסדר וגובה תקרת החזר - ככל שהלקוח אינו מעוניין לקבל שירות מספק שירות שבהסדר והוא מעוניין לקבל שירות מספק שאינו בהסדר, במקרה כזה יהיה זכאי הלקוח לקבל מהחברה החזר עד לתקרת החזר כמפורט ביחס לכל שירות הניתן במסגרת כתב שירות זה,

גולד ארזים

כתב שירות רפואי שנותן לך שקט

- וזאת בכפוף להצגת חשבונית מס קבלה כדין בגין השירות שקיבל הלקוח ובהתאם ליתר תנאי כתב שירות זה.
- 6.2 בנוסף על תקרת ההחזר הספציפית המפורטת ביחס לכל שירות כאמור, חלה על כתב שירות זה **תקרת החזר כללית של 8,000 לתקופת שירות. קרי, לכל היותר זכאי לקוח להחזר מקסימאלי מצטבר של 8,000 ₪ לתקופת שירות וזאת בגין כל סך השירותים המפורטים בכתב שירות זה.**
- 6.3 **תקופת אכשרה -** כתב השירות יכנס לתוקף בתום תקופת אכשרה המצוינת לגבי כל אחד מהשירותים המפורטים בכתב שירות זה באופן ספציפי, בכל מקום שלא צוינה תקופת האכשרה ספציפית מדובר בתקופת אכשרה של 90 יום. תקופת האכשרה תחול על כל לקוח פעם אחת בלבד כל עוד כתב שירות זה הנו בתוקף, ותחול מחדש בכל פעם שבה צורך הלקוח לכתב שירות זה מחדש, לתקופות שירות בלתי רצופות.
- 6.4 השירותים הניתנים במסגרת כתב שירות זה יינתנו בימים ובשעות הפעילות הנהוגות אצל ספק השירות.
- 6.5 בכל מקרה של כוח עליון, מלחמה, שביתה, רעידת אדמה וכו', יהיה פטור ספק השירות ממתן השירות כל עוד מתן השירות אינו מתאפשר בעקבות האירוע.
- 6.6 קבלת השירותים המפורטים בכתב שירות זה אצל ספק השירות שבהסדר כפופים להצגת ת.ז. הלקוח בפני ספק השירות ו/או מי מטעמו.
- 6.7 ביטול שירות שתואם יעשה על ידי הלקוח באמצעות פנייה למוקד השירות של החברה או של ספק השירות, לפי השירות, כמפורט בסעיף 5.1 לעיל, בטלפון או במייל, לא פחות מ- 48 שעות בטרם מועד השירות שתואם.
- 6.8 ככל שהלקוח לא הודיע על ביטול השירות כאמור בסעיף 5.6 לעיל ייחשב הדבר כאילו ניצל הלקוח את זכאותו לשירות והחברה תהיה זכאית לדרוש מהלקוח את תשלום ההשתתפות העצמית בגין השירות אותו ביקש, כמפורט בכתב שירות זה.
- 6.9 הלקוח יגיע בכוחות עצמו ועל חשבונו למקום קבלת השירות.
- 6.10 תשלום השתתפות עצמית הינו תנאי לקבלת השירות במסגרת כתב שירות זה. במקרה שהלקוח לא שילם את ההשתתפות העצמית רשאית החברה שלא לספק את השירות ללקוח.
- 6.11 **על השירותים המפורטים בכתב שירות זה תחת פרק ב. שירותי אבחון מהיר יחולו בנוסף ההגבלות והסייגים כמפורט להלן:**

גולד ארזים

כתב שירות רפואי שנותן לך שקט

6.11.1 השתתפות עצמית - הלקוח רשאי לקבל שירות זה פעם אחת

בלבד בכל תקופת שירות ובכפוף לתשלום השתתפות עצמית
כמפורט להלן:

6.11.1.1 בגין שירותי אבחון מהיר מקיף לגברים נדרש

הלקוח לשלם השתתפות עצמית בסכום כולל של
2,800 ₪, או 50% מתעריף הבדיקה, הנמוך מבניהם.

6.11.1.2 בגין שירותי אבחון מהיר מקיף לנשים או אבחון

מהיר גניקולוגי מקיף לפי העניין נדרשת הלקוח/ה
לשלם השתתפות עצמית בסכום כולל של 3,000 ₪,
או 50% מתעריף הבדיקה, הנמוך מבניהם.

6.11.2 תקופת אכשרה - כתב השירות יכנס לתוקף בתום תקופת

אכשרה של 90 ימים.

6.11.3 כל עוד שירותי האבחון הרפואיים ניתנים על ידי הדסה מדיקל,

יתנו שירותים אלה ללקוחות אך ורק בתחומי המרכז הרפואי
ברמת גן. עם זאת, יתכן כי חלק מהשירותים יינתנו שלא
בתחומי המרכז הרפואי ברמת גן, בהתאם לדחיפות ולזמינות.
במידה ויוחלף ספק השירות, תעדכן החברה את הלקוח בדבר
מיקום מתן השירותים.

6.11.4 מובהר כי הלקוח אינו זכאי לקבל שירותים שאינם כלולים בשירותי

האבחון המהיר על פי כתב שירות זה, ובכלל כך לא יהא הלקוח זכאי
לעדיפות כלשהי בשירותים אחרים שמעניק ספק השירות שבהסדר.

7. תוקף כתב השירות

7.1 תוקף כתב השירות יהיה למשך שנתיים, החל מיום ההצטרפות לכתב

השירות כמפורט בנספח ההצטרפות, בתנאי ששולם בפועל התשלום הראשון
וכל עוד התשלומים משולמים כסדרם בהתאם לתנאי התשלום המפורטים
בנספח ההצטרפות ובכפוף לקיומה של פוליסה רלוונטית בתוקף.

7.2 תוקף כתב השירות יפקע באופן אוטומטי בעקבות פיגור בתשלום העולה על 3 חודשי תשלום רצופים.

7.3 מובהר כי במועד פקיעתו של כתב שירות זה מכל סיבה שהיא, תפקע זכותו של הלקוח לקבלת השירותים על פי כתב השירות.

8. חידוש כתב השירות

8.1 כתב השירות יתחדש באופן אוטומטי אחת לשנתיים, למשך שנתיים נוספת, אלא אם צוין אחרת בטופס ההצטרפות.

גולד ארזים

כתב שירות רפואי שנותן לך שקט

- 8.2 חידוש כתב השירות יכנס לתוקף ביום החידוש, בכפוף לכך שבוצע התשלום בפועל, הכל כאמור בסעיף 7 לעיל ובתנאי כתב שירות זה.
- 8.3 החברה שומרת לעצמה את הזכות שלא לחדש את כתב השירות לתקופה נוספת על פי שיקול דעתה הבלעדי וללא צורך במתן נימוק, כל עוד הודיעה על כך ללקוח 30 יום לפני סיום תוקף כתב השירות.

9. ביטול כתב השירות

- 9.1 הלקוח רשאי לבטל בכל עת את זכאותו לשירות על פי כתב השירות בהודעה בכתב לחברה. הביטול יכנס לתוקף מידי מרגע ההודעה על הביטול.
- 9.2 החברה רשאית לבטל כתב שירות זה בכל עת ומכל סיבה שהיא ובלבד שהודיעה ללקוח בכתב על ביטול כתב השירות 30 יום טרם ביטולו.
- 9.3 בכל מקרה של ביטול, מצד הלקוח או מצד החברה, ככל שעלות כתב השירות נגבתה על בסיס חודשי, יופסק החיוב בהתאם למועד הביטול. לחלופין, ככל שבוצע תשלום שנתי, יהיה הלקוח זכאי להחזר יחסי בהתאם למועד הביטול ולסכום ששולם על ידו בפועל. ההחזר ללקוח יבוצע תוך 30 יום ממועד קבלת ההודעה על הביטול אצל החברה או מהמועד בו הודיעה החברה ללקוח על ביטול, לפי העניין.

10. הצמדה למדד ומע"מ

- 10.1 כל התשלומים לפי כתב שירות זה ונספח ההצטרפות כוללים מע"מ, במידה ויחול שינוי בגובה המע"מ יעודכנו התשלומים בהתאם.
- 10.2 כל התשלומים לפי כתב שירות זה ונספח ההצטרפות צמודים למדד המחירים לצרכן, באופן שאם המדד החדש, קרי המדד הידוע ביום התשלום בפועל, יעלה על מדד הבסיס, קרי המדד שפורסם בעת רכישת כתב השירות, יגדלו כל התשלומים בשיעור עליית המדד החדש לעומת מדד הבסיס.
- 10.3 כל הסכומים הנקובים בכתב השירות ונספח ההצטרפות יהיו צמודים לשינוי הממוצע בתעריפי שירותים רפואיים על פי מחירון משרד הבריאות, מהמחירון הידוע ב-1 בינואר 2012, כפי שיעודכנו על ידי משרד הבריאות מעת לעת.

11. שונות

- 11.1 הודעה שנשלחה ללקוח בדואר לפי כתובתו האחרונה כפי שנמסרה בכתב לחברה תיחשב כהודעה שנמסרה והתקבלה אצל הלקוח תוך 72 שעות ממועד מסירתה למשלוח בדואר.
- 11.2 הודעות שנשלחו לחברה בדואר לכתובת : ספיר 7 חיפה, ו/או בדואר אלקטרוני לכתובת : alina@klauzner.co.il ייחשבו כהודעות שנמסרו.

גולד ארזים



כתב שירות רפואי שנותן לך שקט

- 11.3 הלקוח והחברה מתחייבים להודיע על כל שינוי בכתובתם ולא תישמע מפייהם טענה כלשהי כי לא הגיעה אליהם הודעה אם נשלחה לפי הכתובת האחרונה שנמסרה.
- 11.4 כל הודעה לחברה לפי כתב שירות זה תימסר בכתב בלבד.
- 11.5 הסמכות המקומית הבלעדית לדון בכל מחלוקת בין החברה ללקוח בקשר עם כתב שירות זה, תהיה מסורה לבתי המשפט המוסמכים בעיר חיפה ולהם בלבד.