

כתב שירות ייעוץ אונליין – למבוטחי בנק דיסקונט

המנוי זכאי לשירותים הכלולים בכתב שירות זה, בכפוף לתנאים להלן ובלבד שכתב שירות זה כלול בפוליסה על שם המנוי והינו בתוקף על שם המנוי, במועד קבלת השירותים בפועל.

1. הגדרות:

אתר אינטרנט של החברה" "אתר אינטרנט של החברה"	אתר אינטרנט של החברה שכתובתו: WWW.MIGDAL.CO.IL.
"בית חולים"	מוסד רפואי בישראל שהרשויות המוסמכות בישראל מכירות בו כבית חולים הכולל מחלקות אשפוז, להוציא מוסד שהוא סנטוריום (בית החלמה/הבראה) או מוסד שיקומי או סיעודי.
"החברה" "המבטחת"	מגדל חברה לביטוח בע"מ.
"המפקח"	הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון במשרד האוצר.
"המשלם"	האדם חבר בני אדם או תאגיד המתקשר עם החברה על פי הפוליסה לצורך תשלום דמי המנוי.
"הפוליסה"	תכנית ביטוח תקפה של החברה הכוללת את השירות בכתב שירות זה.
"השירות" "השירותים"	השירותים הכלולים במפורש ברשימה שבסעיף 3 להלן, שיינתנו למנוי על פי הוראות כתב שירות זה.
"השתתפות עצמית"	סכומים בהם מחויב המנוי לשאת בעצמו כתנאי לקבלת שירותים על פי הוראות כתב שירות זה. ההשתתפות העצמית תשולם על ידי המנוי לנותן השירות או לספק, כפי שיורה לו מוקד השירות, אך בשום אופן לא באמצעות החברה.
"ייעוץ מקוון"	שיחת ייעוץ באמצעות שימוש בטכנולוגיה אינטרנטית המעבירה קול ותמונה חזותית באמצעותה ינהל המנוי שיחה עם נותן השירות שבהסכם לצורך קבלת השירות המפורט בכתב שירות זה.
"מדד"	מדד המחירים הידוע בשם מדד המחירים לצרכן (כולל פירות וירקות), שקבעה הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, אף אם יתפרסם על ידי כל מוסד ממשלתי אחר ולרבות כל מדד רשמי אחר שיבוא במקומו, בין שהוא בנוי על אותם נתונים שעליהם בנוי המדד הקיים ובין אם לאו.
"מוקד השירות" או "המוקד"	קו טלפון שיפעיל הספק עבור המנויים, באמצעותו ייוסחו פניות המנויים לנותני השירות לשם קבלת השירותים על-פי כתב שירות זה. מספר הטלפון של מוקד השירות הוא: 03-5688190
"מנוי"	מבוטח בפוליסה הקבוצתית לעובדי בנק דיסקונט ובני משפחותיהם בחברה, הזכאי לקבלת שירותים על פי הוראות כתב שירות זה.
"נותן שירות" שבהסכם"	רופא וכל גוף אחר המספק שירות לו זכאי המנוי על פי כתב שירות זה, עמם קשור הספק בהסכם תקף במועד קבלת השירות בפועל.

הגוף עימו התקשרה החברה בהסכם לצורך אספקת השירותים כמפורט בכתב שירות זה.	"ספק השירות" או "הספק"
מי שרשאי לעסוק בישראל ברפואה לפי פקודת הרופאים (נוסח חדש) התשל"ז-1976, למעט רופא וטרינר ורופא שיניים.	"רופא"
רופא שהוסמך על ידי השלטונות המוסמכים בישראל כרופא מומחה בתחום רפואי מסוים אשר עוסק בישראל ברפואה ואשר שמו כלול ברשימת הרופאים המומחים באותו תחום לפי תקנה 34 לתקנות הרופאים (אישור תואר מומחה ובחינות) התשל"ג 1973 או לפי כל תקנה שתבוא במקומה, ושתחום מומחיותו הוא רלבנטי למתן השירות המבוקש על פי כתב שירות זה.	"רופא מומחה"
רופא משפחה או רופא ילדים מטעם הספק.	"רופא מייעץ כללי"
רופא מומחה בעל התמחות במשפחה, או רופא המשמש כרופא משפחה באחת מקופות החולים בישראל.	"רופא משפחה"
רופא מומחה בעל התמחות בילדים, או רופא המשמש כרופא ילדים באחת מקופות החולים בישראל.	"רופא ילדים"
רופא מומחה עמו קשור הספק בהסכם לצורך מתן שירות לפי כתב שירות זה והינו בתוקף במועד קבלת השירות בפועל.	"רופא מומחה מייעץ"
רופא, עימו קשור הספק בהסכם תקף במועד קבלת השירות בפועל.	"רופא שבהסכם"

1.1. כל האמור בכתב השירות בלשון יחיד אף בלשון רבים משמעו, וכל האמור בלשון זכר אף בלשון נקבה משמעו, אלא אם כן נאמר במפורש אחרת.

1.2. כותרות הסעיפים נכתבו לצורך הנוחות בלבד והן לא תשמנה לצורך פרשנות.

2. תנאי מהותי להתחייבויות הספק על פי כתב שירות זה:

2.1. בכל עניין הקשור בקבלת שירותים על פי כתב שירות זה, על המנוי לפנות תחילה למוקד השירות ולפעול בהתאם להוראות המפורטות בכתב שירות זה להלן.

2.2. קבלת אישור הספק מראש ובכתב לקבלת השירותים או לשיפוי בגינם טרם ביצוע השירותים בפועל הינה תנאי מהותי לאחרייות הספק על-פי כתב שירות זה.

2.3. לא קוימו החובות על פי סעיפים 2.1-2.2 לעיל במועדן, וקיומן היה מאפשר לספק להקטין את חבותו, אין הספק אחראי בכל הקשור למתן שירות אלא במידה שהיה חייב אילו קוימה החובה כאמור. הוראה זו לא תחול בכל אחת מאלה:

2.3.1. החובה לא קוימה או קוימה באיחור מסיבות מוצדקות.

2.3.2. אי קוימה או איחורה לא מנע מהחברה את בירור חבותה ולא הכביד על הבירור.

3. מפרט השירותים:

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

3.1.1. ייעוץ מקוון מרופא מומחה כולל שירות איסוף מידע רפואי מהמנוי טרם הייעוץ המקוון

3.1.2. יעוץ מקוון מרופא משפחה או רופא ילדים.

3.2. השירותים נשוא כתב שירות זה יינתנו על ידי נותני שירות שבהסכם בלבד והמנוי לא זכאי לשירותים אלו אצל נותני שירות שאינם בהסכם ו/או לשיפוי בגינם ו/או כל תשלום אחר על פי כתב השירות.

4. התחייבות הספק:

המנוי יהיה זכאי לקבל את השירותים הבאים, בהתאם למפורט להלן:

4.1 קבלת ייעוץ רפואי מקוון מרופא מומחה

4.1.1. המנוי זכאי לייעוץ רפואי מקוון עם רופא מומחה מייעץ שיבחר על ידו מבין האפשרויות שיועמדו בפניו בעת פנייתו למוקד. מובהר כי מבין הרופאים המומחים בכל תחום יופיע לפחות רופא מומחה אחד שהינו אחד מאלה: פרופסור, מנהל מחלקה, סגן מנהל מחלקה, מנהל יחידה או סגן מנהל יחידה והכל בבית חולים בישראל.

4.1.2. השירות יינתן במקרים המאפשרים עלפי נסיבותיהם מתן ייעוץ מקוון בתחומי הרפואה הבאים: נויורולוגיה, רפואת ילדים, רדיולוגיה, אנדוקרינולוגיה, פסיכיאטרית ילדים, ראומטולוגיה, ריאות, אלרוגולוגיה, גריאטריה, אונקולוגיה, המטולוגיה, גסטרואנטרולוגיה, נפרולוגיה, כירורגיה כללית, רפואת עור ומין, גנטיקה רפואית, פסיכאטרית בוגרים, קרדיולוגיה, אורתופדיה, אורולוגיה, עיניים, א.א.ג., גניקולוגיה, רפואה זיהומית, כירורגית לב, כירורגית חזה, נוכירורגיה ורפואת כאב.

4.1.3. הרופא המומחה המייעץ יהיה רשאי לפי שקול דעתו הבלעדי להודיע למנוי כי הנסיבות אינן מאפשרות מתן יעוץ רפואי מקוון.

4.1.4. בסיום הייעוץ הרפואי המקוון על פי סעיף זה יינתן למנוי סיכום יעוץ מאת הרופא המומחה המייעץ הכולל במידת הצורך את אחד מהבאים:

4.1.5. מרשם לצורך רכישת תרופה לטיפול בבעיה הרפואית ממנה סובל המנוי.

4.1.6. הפנייה לבית חולים או מוקד לשירותי רפואה דחופה.

4.1.7. המלצה להמשך טיפול אצל רופא משפחה או רופא אחר.

4.1.8. יובהר כי השירות על פי סעיף זה אינו כולל את עלות הביקור ו/או האשפוז בבית חולים ו/או התרופות ו/או כל הוצאה רפואית אחרת מלבד הייעוץ המקוון. השירות אינו כולל גם מתן חוות דעת לצרכי הליך משפטי צפוי או תלוי ועומד.

4.1.9. תיאום מועד היעוץ המקוון יבוצע עד לתום יום העסקים העוקב מיום קבלת הפנייה למוקד השירות וקבלת היעוץ הרפואי המקוון בפועל תתבצע עד 3 ימי עסקים ממועד התיאום כאמור.

4.1.10. לשם מתן השירות, על המנוי להעביר למוקד השירות את כל המסמכים הרפואיים הרלבנטיים המצויים ברשותו (צילומים /בדיקות הדמיה/פיענוחים /בדיקות מעבדה וכו') וזאת לפחות 24 שעות לפני מועד היעוץ המקוון שנקבע עבורו.

4.1.11. מובהר כי האמור הינו מהותי לאפקטיביות היעוץ הרפואי המקוון.

4.1.12. את המסמכים הרפואיים יוכל המנוי לשלוח לספק באמצעות דואר אלקטרוני ו/או פקס או באמצעי אלקטרוני אחר. לחילופין יוכל המנוי לבחור בקבלת שירותי איסוף מידע לקראת ייעוץ רפואי מקוון באמצעות רופא מטעם הספק כמפורט בסעיף 4.2. להלן .

4.1.13. **עבור כל ייעוץ מקוון עלפי סעיף זה ישלם המנוי השתתפות עצמית בסך של 120 ש"ח.**

4.1.14. המנוי יהיה זכאי לשירות על פי סעיף זה, ללא הגבלה במספר היעוצים המקוונים.

4.2. איסוף מידע לקראת ייעוץ רפואי מקוון.

4.2.1. המנוי זכאי לשרות איסוף מידע לקראת ייעוץ רפואי מקוון לפי סעיף 4.1. באמצעות רופא שבהסכם .

למען הסר ספק מובהר כי המנוי יוכל להעביר את המסמכים הרפואיים הרלבנטיים (צילומים /בדיקות הדמיה/פיענוחים /בדיקות מעבדה וכו') בכוחות עצמו למוקד השירות ולוותר על שירות זה.

4.2.2. הרופא שבהסכם יגיע לבית המנוי לפני ביצוע הייעוץ הרפואי המקוון לצורך ביצוע הפעולות הבאות, חלקן או כולן ככל שיידרש :

4.2.2.1. מילוי שאלון רפואי לצורך העברה לרופא מייעץ.

4.2.2.2. סיוע למנוי להתכונן לייעוץ הרפואי המקוון.

4.2.2.3. תשאול המנוי אודות מצבו הרפואי הרלבנטי.

4.2.2.4. הכנת סיכום תשאול והעברתו למוקד השירות.

4.2.2.5. איסוף מסמכים רפואיים רלבנטיים כפי שיימסרו מאת המנוי.

4.2.2.6. סידור המסמכים הרפואיים הרלבנטיים והעברתם למוקד השירות.

4.2.3. **עבור איסוף המידע לקראת יעוץ רפואי מקוון עם רופא מומחה ישלם המנוי השתתפות עצמית בסך 90 ₪.**

4.3 קבלת ייעוץ רפואי מקוון מרופא מייעץ כללי בתחומי רפואת משפחה וילדים :

- 4.3.1 המנוי זכאי לייעוץ רפואי מקוון עם רופא מייעץ כללי.
- 4.3.2 מספר הייעוצים הרפואיים המקוונים אותם רשאי מנוי לממש במהלך תקופת השירות הינו ללא הגבלה.
- 4.3.3 השירות על פי סעיף קטן זה יינתן במועדים המפורטים להלן בלבד:
 - 4.3.3.1 בכל יום (למעט יום כיפור) משעה 19:00 בערב ועד לשעה 7:00 בבוקר למחרת
 - 4.3.3.2 ביום כיפור החל משעתיים מצאת החג ועד שעה 7:00 בבוקר למחרת.
- על אף האמור לעיל, עד ליום 30.6.2020, השירות על פי סעיף קטן זה יינתן בתקופת השירות בכל שעות היממה, 7 ימים בשבוע.
- 4.3.4 הייעוץ הרפואי המקוון עם רופא מייעץ כללי יתקיים עד 90 דקות מרגע קבלת הפנייה במוקד השירות ובלבד שהפנייה תתקבל במוקד במסגרת שעות הפעילות המפורטות לעיל.
- 4.3.5 הרופא המייעץ הכללי יתן למנוי מידע והכוונה רפואית ככל שידרשו לפי שקול דעתו הבלעדי ובין היתר את הפעולות הבאות :
 - 4.3.5.1 מסירת אמנזה רפואית (הספור הרפואי) מהמנוי או הורי קטין מנוי.
 - 4.3.5.2 קבלת מרשם רפואי לרכישת תרופות ראשוניות בהתאם לשקול דעתו המקצועי והמלצותיו של הרופא המייעץ הכללי . המרשם יימסר באמצעות דוא"ל או פקס או באמצעי אלקטרוני אחר.
 - 4.3.5.3 קבלת הפנייה לבית חולים באמצעות דוא"ל או פקס .
 - 4.3.5.4 קבלת המלצה להפניית המנוי להמשך טיפול לפי שקול דעתו המקצועי והמלצותיו של הרופא המייעץ הכללי.
- 4.3.6 בסיום היעוץ הרפואי המקוון על פי סעיף זה יינתן למנוי או הורי קטין מנוי מאת הרופא המייעץ הכללי סיכום יעוץ באמצעות דוא"ל או פקס. השירות אינו כולל מתן חוות דעת לצרכי הליך משפטי צפוי או תלוי ועומד.
- 4.3.7 עבור כל ייעוץ רפואי מקוון עם רופא משפחה או רופא ילדים, לפי הענין השירות אינו כרוך בתשלום דמי השתתפות עצמית.

- 5.1. נזקק המנוי לשירות על-פי כתב שירות זה יפנה טלפונית למוקד השירות, יזדהה בשמו, מספר תעודת הזהות, כתובתו, מס' הטלפון בו ניתן להשיגו, ופרטים נוספים הקשורים למתן השירות ולמצב הרפואי בגינו נזקק המנוי לשירות ככל שיתבקש.
- 5.2. עבור כל אחד מן השירותים המפורטים בכתב שירות זה יהא המנוי חייב בתשלום השתתפות עצמית בסכום המפורט בצדס וזאת כתנאי לקבלת השירותים. דמי ההשתתפות העצמית ישולמו לספק טרם קבלת השירות בפועל.
- 5.3. אם יבקש מנוי לבטל את פנייתו לקבלת שירות, עליו להודיע על כך למוקד השירות באופן מידי ולפחות 12 שעות לפני מועד הייעוץ המקוון שנקבע עבורו. למען הסר ספק, מובהר כי על המנוי להודיע למוקד השירות על ביטול פנייתו גם אם מסר על ביטול הפנייה לנותן השירות בפועל. מובהר כי אם לא יודיע המנוי על הביטול כאמור, ייחשב כאילו מימש את אותו שירות לכל דבר ועניין לרבות לענין ההשתתפות העצמית.
- 5.4. המנוי יהא זכאי לבחור את נותן השירות ממנו יקבל את השירות מתוך רשימה של נותני שירות שבהסכם כפי שתהא בתוקף במועד פנייתו למוקד השירות. רשימת נותני השירותים שבהסכם תשתנה מעת לעת.
- 5.5. מובהר, כי בכל מקרה של בעיה דחופה, מצב חירום רפואי, או מצב מצוקה (גופנית או נפשית) על המנוי לפנות באופן מידי לקבלת טיפול רפואי אצל גורם אחר לרבות שירותי רפואה דחופה.
- 5.6. כמו כן מובהר בזאת כי השירותים הכלולים בכתב שירות זה הינם שירותים יחודיים שאינם בפריסה רחבה ומקום שלא נמצא נותן שירות שבהסכם לא יינתן החזר הוצאות (שיפוי) למבוטח.

6. הבהרה לעניין היקף השירות המקוון:

- 6.1. המידע הרפואי ו/או הייעוציים הרפואיים שיינתנו בכתב שירות זה, הינם שירותים הניתנים בהסתמך על המידע הנמסר על ידי המנוי ו/או הורי הקטין לרבות במהלך השיחה, ובהתבסס על מידע זה בלבד.
- 6.2. אין בייעוץ המקוון כדי להוות תחליף לבדיקה ו/או ייעוץ רפואי מלא על ידי צוות רפואי, בהתאם לצורך.
- 6.3. הגנה על הפרטיות במקרה של שירות מקוון:
- 6.3.1. ידוע למנוי כי פניה לשירות באמצעות תקשורת שאינה מאובטחת יכולה להיות חשופה ברשת האינטרנט. מובהר למנוי כי אבטחת המידע השמורה בנקודת הקצה שלו היא באחריותו הבלעדית ואין לספק יכולת לאבטח מידע זה.
- 6.3.2. מומלץ למנוי בתום כל שימוש, לרבות הפסקה זמנית וקצרת מועד בשיחה, להסיר את המידע, ו/או את נתוני הזיהוי מנקודת הקצה בה הוא משתמש כדי לצמצם את האפשרויות לגישה למידע אודותיו ו/או לשירות למי שאינו מורשה לכך על ידו.

6.3.3. באחריותו הבלעדית של המנוי לדאוג לשמירת פרטיותו ביחס למידע הרפואי האישי המופיע על הצג הדיגיטאלי האישי שממנו מבוצעת שיחת השירות אשר עלול להיות חשוף לאנשים בסביבת המנוי או למשתמשים אחרים באותה נקודת קצה.

7. קיומן של הוראות והנחיות הצבא בגין שירותים הניתנים בעת השירות הצבאי

בעת השרות הצבאי (סדיר, מילואים או קבע), חלות הוראות והנחיות הצבא, המשתנות מעת לעת והעולות להגביל ו/או למנוע מהמנוי בעת השרות הצבאי (החייל) קבלת טיפול רפואי באמצעות גורמים רפואיים שמחוץ למסגרת הצבא. מצב זה עלול להשליך על מימוש הזכויות המגיעות למנוי בהתאם לתנאי כתב שירות זה.

המידע בדבר הוראות והנחיות הצבא המשתנות מעת לעת כאמור לעיל, מצוי אצל רשויות הצבא. בכל מקרה שבו המנוי נמצא בשרות צבאי, עליו להתעדכן בדבר קיומן של הוראות והנחיות אלה.

8. הגבלת אחריות הספק ו/או החברה:

החברה והספק לא יהיו אחראים באופן כלשהו לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:

- 8.1. הוצאות שהוציא מנוי עבור טיפול החורג מהשירותים המפורטים בכתב שירות זה.
- 8.2. מובהר כי החברה אינה המעסיקה של הספק והחברה והספק אינם המעסיקים של נותני השירות.
- 8.3. במקרה שפעילות הספק או חלק משמעותי ממנה תפגע על-ידי מלחמה, הפיכה, סכסוכי עבודה, מהומות, רעידות אדמה, כוח עליון, או כל גורם אחר שאינו בשליטת הספק, פטור הספק מלתת את השירותים על פי כתב שירות זה והחברה ו/או הספק לא יהיו אחראים לכל נזק כתוצאה מכך.
- 8.4. יובהר כי העברת מידע רפואי על המנוי לנותן השירות אינה מהווה קבלה של המידע הרפואי בידי החברה.
- 8.5. יובהר כי השירותים המפורטים בכתב שירות זה אינם באים להחליף פנייה לשירותי חרום ו/או חדר מיון במקום שהיא דרושה.

9. תוקפו של כתב השירות

- 9.1. כתב השירות יהיה בתוקף עד ליום 1.4.2021.
- 9.2. החברה תהא רשאית לבטל את כתב השירות לכלל המנויים, בכל עת, לפני תום תקופת השירות, במקרה של סיום ו/או הפסקת ההסכם שבין החברה לספק, אם החברה לא הגיעה להסדר עם ספק שירות חלופי בכפוף לאישור המפקח. ביטול כתב השירות על פי סעיף זה יכנס לתוקף, באופן מיידי מרגע ההודעה על הביטול ("ממועד ההודעה על הפסקת השירות") והמנוי יהיה זכאי להחזר יחסי של דמי הביטוח, אם נגבו עבור התקופה שלאחר מועד ההודעה על הפסקת השירות.

- 9.3. ביטלה החברה את כתב השירות בהתאם לסעיף 9.2 לעיל יהיה זכאי מנוי אשר פנה למוקד השירות טרם מועד ההודעה על הפסקת השירות אך טרם קיבל את השירות בפועל, לקבל או להשלים את קבלת השירות תוך 90 ממועד ההודעה על הפסקת השירות.
- 9.4. להסרת כל ספק יובהר, כי במועד פקיעתו, ביטולו או סיום תוקפו של כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, למעט במקרה של ביטול כתב השירות לכלל המנויים על פי סעיף 13.3 לעיל, תסתיים זכאות של המנוי לקבלת השירותים על-פי כתב שירות זה.
- 9.5. **ביטול על-ידי המנוי:**

- 9.2.1 המנוי רשאי, בכל עת, לבטל כתב השירות בהודעה בכתב לחברה והביטול ייכנס לתוקפו תוך 3 ימים מיום קבלת הודעת הביטול על ידי החברה.
- 9.2.2 בכל מקרה של ביטול כתב השירות לא יהיה זכאי המנוי להחזר ו/או סכום כלשהו בקשר עם מתן או ביטול השירות זה.

10. תנאי הצמדה

- 10.1. כל הסכומים הנקובים בכתב שירות זה לרבות סכומי השתתפות עצמית. חישוב ההצמדה יעשה בהתאם ליחס שבין המדד החדש ובין המדד הבסיסי.
- 10.2. המדד הבסיסי - יהיה מדד 12389 נק' שפורסם ביום 16.12.2018.
- 10.3. המדד החדש יהיה המדד הידוע במועד בו מבוצע התשלום.

11. שונות

- 11.1. הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.
- 11.2. כל התשלומים הנקובים בכתב שירות זה כוללים מע"מ כחוק. באם יחול שינוי בשיעור המע"מ יעודכנו תשלומים אלה בהתאם

12. מקום השיפוט וברירת דין

- מקום השיפוט הבלעדי בכל הקשור בכתב שירות זה הוא בבתי המשפט בישראל והדין החל הינו דיני מדינת ישראל בלבד.