

כתב שירות לשירותי התייעצות עם מומחים

תמורת תשלום הפרמיה לפוליסת הבריאות היסודית ודמי השירות עבור כתב שירות זה, כאמור בדף פרטי ביטוח, יהיה זכאי המנוי ו/או כל בן משפחה מנויה, לשירותים האמורים בכתב שירות זה בכפוף להוראות ולסייגים האמורים בכתב שירות זה.

1. הגדרות

- 1.1 מוקד שירות - מוקד טלפוני ארצי, הנמצא באחריותה של חברת ביקורופא בע"מ, אשר מספר הטלפון שלה הינו 1-800-36-27-00 (רב קווי), המאפשר שיחת טלפון בחינם בכל שעות היום.
- 1.2 חג - מועדי ישראל שהינם ימי שבתון.
- 1.3 רופא - רופא שהוסמך ואושר ע"י השלטונות בישראל ובעל רשיון מטעם משרד הבריאות לעסוק ברפואה.
- 1.4 מנוי ו/או משפחה מנויה - הזכאי לקבל השירותים על-פי כתב שירות זה או בן משפחתו של המנוי מדרגת קרבה ראשונה המתגורר עימו או בן משפחה מדרגה ראשונה עד גיל 18 שנה, שאינו מתגורר עימו.

2. השירות

המנוי ו/או המשפחה המנויה יהיו זכאים לקבל שירותי מידע ושירותים נוספים כמפורט להלן ושירותים אלה בלבד (להלן: "שירותי המידע"):

2.1 שירותי מידע ברפואת ילדים - מתן מידע טלפוני כללי בתחום רפואת ילדים, על-ידי רופא בעל תואר מומחה ברפואת ילדים, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור, על-פי כל דין במדינת ישראל.

2.2 שירותי מידע ברפואת משפחה - מתן מידע טלפוני כללי בתחום רפואת משפחה, על-ידי רופא בעל תואר מומחה ברפואת משפחה, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור, על-פי כל דין במדינת ישראל.

2.3 שירותי מידע ברפואת נשים - מתן מידע טלפוני כללי על מחלות זיהומיות בתחום רפואת נשים, מידע כללי על בדיקות שונות במהלך ההריון, מידע על בריחת סידן מהעצם וזאת על-ידי רופא מומחה ברפואת נשים, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור, על-פי כל דין במדינת ישראל.

2.4 שירות פסיכולוגי - "קו חם" - סיוע פסיכולוגי טלפוני על-ידי פסיכולוג, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור, על-פי כל דין במדינת ישראל.

2.5 שירותי מידע תרופתי - מתן מידע טלפוני כללי על תרופות מותרות ואסורות לשימוש בתקופת ההריון וההנקה, מידע על תופעות לוואי אפשריות של תרופות, מידע על אינטרקציה בין תרופות שונות, וזאת על-ידי רופא, הרשאי לעסוק במתן השירות האמור על-פי כל דין במדינת ישראל.

2.6 מוקד השירות יפעל לקבלת הקריאות לשירותי המידע על-פי כתב שירות זה, בדיקת זכאות הפונה לקבל את שירותי המידע והפנית הפונה לקבלת אחד משירותי המידע, המפורטים בסעיפים 2.1 - 2.5 לעיל.

2.7 היקף שירותי המידע:

- 2.7.1 מובהר במפורש, כי השירותים האמורים בכתב שירות זה, הינם שירותי מידע טלפוני בלבד, ללא מפגש פנים מול פנים עם נותן השירות, והם יינתנו בהתאם לשיקול דעתו המקצועי של נותן השירות ובכפוף לשיקול דעתו המקצועי והבלעדי של נותן השירות לעניין האפשרות ליתן אותם במסגרת שיחה טלפונית וללא כל בדיקה של המנוי או פגישתו פנים מול פנים.
- למען הסר ספק מובהר, כי בכל מקרה לא תמנע שיחה טלפונית עם נותן השירות. במקרה ולפי שיקול דעת נותן השירות, לא ניתן ליתן את השירותים ללא בדיקה של המנוי, יודיע זאת נותן השירות עצמו לפונה.
- 2.7.2 מובהר, כי שירותי המידע אינם בגדר שירותי חירום, וכי אין הם באים להחליף התיעצות פנים מול פנים, בכל מקום שהיא דרושה.
- 2.7.3 מוקד השירות יופעל לקבלת פניות של מנויים לקבלת שירותי המידע על-פי כתב שירות זה במשך 24 שעות ביממה, כל ימות השנה, למעט ערב יום כיפור מהשעה 14:00 ועד שתיים לאחר תום הצום.
- 2.7.4 שירותי המידע ינתנו בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מ- 30 דקות ממועד הפנייה של המנוי למוקד השירות.
- 2.7.5 שירותי המידע ינתנו ללא כל הגבלה של מספר הפניות של המנוי ו/או המשפחה המנויה.

3. קבלת השירות.

- נזקק המנוי או בן משפחה מנויה לשירותי המידע כאמור בכתב שירות זה, יפנה המנוי או בן המשפחה המנויה טלפונית למוקד השירות לפי מספר הטלפון המצוין מעלה, יזדהה בשמו, כתובתו, מספר הטלפון הקווי בו ניתן להשיגו ומספר תעודת הזהות של המנוי. במקרה של פנית של בן משפחה מנויה, ימסור הפונה את מספר תעודת הזהות שלו.
- למען הסר ספק יובהר, כי נותן השירות רשאי שלא ליתן השירות למנוי המבקש לקבלו באמצעות טלפון אלחוטי, וזאת בעקבות החשש לשיבושים בתקינות התקשורת הטלפונית ואיכותה.
- 3.1 מוקד השירות יקשר את המנוי לנותן השירות הרלוונטי לאחר שיוודא, כי הפונה אכן בגדר מנוי או בן משפחה מנויה כהגדרתם לעיל, הזכאי לקבל את שירותי המידע על-פי כתב שירות זה.
- 3.2 מחויבותו של מוקד השירות כלפי המנוי בטיפולו בפנייה לקבלת שירותי מידע תסתיים במוקדם מבין שני האירועים המפורטים להלן:
- 3.2.1 קישור המנוי לנותן השירות הרלוונטי.
- 3.2.2 ביטול הפנייה לקבלת איזה מהשירותים המצוינים מעלה בהודעת הפונה למוקד השירות.
- 3.2.3 האחריות בגין איכות שירותי המידע ו/או בגין רשלנות מקצועית תחול על נותן המידע הרלוונטי בלבד ומוקד השירות לא יהא אחראי בכל אופן שהוא לגבי כל אחד מהעניינים הבאים:
- 3.2.3.1 איכות שירותי המידע נשוא כתב שירות זה.
- 3.2.3.2 רשלנות מקצועית או אחרת ו/או כל נזק או הפסד שייגרם למנוי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירות נשוא כתב שירות זה.
- 3.2.3.3 הוצאות שהוציא המנוי עבור טיפול החורג משירותי המידע המפורטים בכתב שירות זה.
- 3.2.4 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מובהר כי נותן שירותי המידע, שיתן בפועל את שירותי המידע, והוא בלבד, יהיה אחראי לכל נזק, אובדן לגוף או לרכוש שייגרם למנוי או לכל אדם אחר תוך כדי ו/או עקב מתן שירותי המידע, אם בשל מעשה ו/או בשל מחדל, אם נזק ישיר ואם נזק עקיף וכי מוקד השירות ו/או המבטח אינם המעסיקים של נותני שירותי המידע והם לא יהיו אחראים כלפי מנוי כלשהו בכל מקרה ובכל עניין.
- 3.2.6 נותן השירות רשאי להקליט ו/או לתעד את השיחות ותוכן וזאת תוך שמירה על פרטיות וסודיותו הרפואית של הפונה.

4. תקופת תוקפו של כתב השירות

- 4.1 כתב שירות זה, יכנס לתוקפו במועד שבו הודיע המבטח למוקד השירות כי המנוי ובני משפחתו, זכאים לקבל את השירות האמור בכתב שירות זה ופוליסת הבריאות היסודית שהוצאה למנוי, הינה בתוקף.
- למען הסר ספק מובהר, כי תחילת תוקפו של כתב שירות זה יחל לא לפני הראשון לחודש שלאחר תאריך תחילת פוליסת הבריאות היסודית.
- הופסק תשלום הפרמיה ו/או דמי השירות בגין פוליסת הבריאות היסודית ו/או כתב שירות זה או הסתיימה ההתקשרות שבין מוקד השירות למבטח, יסתיים תוקפו של כתב שירות זה.
- 4.2 תוקף כתב שירות זה יהיה ל- 12 חודשים ממועד תחילת תוקפה של פוליסת הבריאות היסודית ויחודש אוטומטית לתקופות נוספות של 12 חודשים כל אחת.
- 4.3 הודיע המבטח למוקד השירות, כי פוליסת הבריאות היסודית בוטלה או שהסתיימה תקופת תוקפה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שירות זה וזאת ללא כל הודעה של מוקד השירות ו/או המבטח למנוי ו/או למשפחה המנויה.
- 4.4 במקרה של ביטול ההסכם שבין המבטח למוקד השירות בקשר עם מתן השירות נשוא כתב שירות זה, יהא מוקד השירות ו/או המבטח רשאים לבטל את מתן השירותים על-פי כתב שירות זה מיידית, מבלי שיהיו מחויבים ליתן הודעה כלשהי למנוי או למשפחה המנויה בקשר לכך.
- 4.5 במקרה של ביטול כתב שירות זה, יתבטל כתב השירות לגבי כל אחד מבני המשפחה המנויה.
- 4.6 אדם, אשר יפנה למוקד השירות ויזדהה כמנוי או בן משפחה מנויה על-פי כתב שירות זה, בטרם התקבלו פרטי המנוי אצל מוקד השירות, מוקד השירות יברר, במידת האפשר, עם המבטח בקשר עם זכאותו של הפונה לקבלת שירותים על-פי כתב שירות זה. במידה והמבטח יאשר למוקד השירות בכתב (לרבות באמצעות פקסימיליה), כי הפונה אכן בגדר מנוי או בן משפחה מנויה, יהיה זכאי הפונה לקבלת השירות.

5. כללי

- 5.1 דמי השירות יהיו צמודים לשיעור עליית המדד ממדד הבסיס ועד למדד האחרון שפורסם לפני ביצוע כל תשלום דמי שירות, במועדים הנקובים בדף פרטי הביטוח.
- 5.2 המבטח רשאי לשנות את דמי השירות, מעבר לשיעור עליית המדד, אך זאת לא לפני 1 ביולי 2003. במידה וייתקד שיעור המע"מ רשאי המבטח לשנות את גובה דמי השירות, מיד עם החלת ההתייקרות.
- 5.3 הזכות לקבלת השירות על-פי כתב שירות זה הינה למנוי ו/או למשפחה מנויה ואין רשות להעבירה למי שאינו מנוי ו/או אינו משפחה מנויה.
- 5.4 על אף האמור בכתב שירות זה, מוקד השירות לא יהא מחוייב על-פי כתב שירות זה במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, מחסור כללי בנותני שירות או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או שאין באפשרות מוקד השירות למונעו.
- 5.5 בכל ענין הקשור בקבלת השירותים על-פי כתב שירות זה על המנוי לפנות למוקד השירות.
- 5.6 המנוי יודיע למבטח ולמוקד השירות על כל שינוי בכתובתו, במספר הטלפון של ביתו ועל כל שינוי בבני המשפחה המנויה.

6. סמכות שיפוט

בכל מחלוקת שתתגלה בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה, יהא מוסמך לדון אך ורק בית משפט.

