

תקנון שירות - ייעוץ רפואי און לייך באמצעות רופאים מומחים

א. מבוא

1. העמית יהיה זכאי לשירותים הכלולים בתקנון שירות זה, בכפוף לתנאים, להוראות ולסייגים המפורטים להלן, השירותים הניתנים על-פי תקנון שירות זה ניתנים על ידי ספק שירות, שאינו החברה, והם ניתנים בתנאים ובמגבלות המפורטים בתקנון שירות זה.
2. כל האמור בתקנון שירות זה בלשון יחיד משמעו גם בלשון רבים, וכל האמור בלשון זכר משמעו גם בלשון נקבה, אלא אם כן נאמר במפורש אחרת.
3. כותרות הסעיפים נכתבו לצורך הנוחות בלבד, ולא תשמנה לצורך פרשנות.

ב. הגדרות

- בתקנון שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה שבצדם:
1. **"החברה"** - החברה למפעלי כלכלה ותרבות לעובדי המדינה בע"מ
 2. **"ספק השירות" או "הספק"** - פמי פרימיום בע"מ או כל גורם אחר מטעמה.
 3. **"עמית"** - אדם ששמו מופיע ברשימת המבוטחים במסגרת ביטוח הבריאות הקבוצתי של החברה, המנוהל באמצעות איילון חברה לביטוח ואשר על פי ההסכם בין החברה לספק, זכאי לקבלת השירותים על פי תקנון שירות זה.
 4. **"דמי שירות"** - סכומים שהעמית מחויב לשלם, כתנאי לקבלת שירותים על פי הוראות תקנון השירות.
 5. **"המועד הקובע"** - מועד כניסתו לתוקף של תקנון שירות זה, כפי שהוסכם בין החברה לספק.
 6. **"השירות" או "השירותים"** - השירותים, הניתנים בהתאם למפורט בסעיף ה' שלהלן ועל פי הוראותיו, חריגיו ותנאיו של תקנון השירות, כולם או מקצתם, לפי הקשר הדברים.
 7. **"ייעוץ מקוון"** - שיחת יעוץ באמצעות שימוש בטכנולוגיה אינטרנטית המעבירה קול ותמונה חזותית באמצעותה ינהל העמית שיחה עם רופא מטעם נותן השירות לצורך קבלת השירותים המפורטים בתקנון שירות זה.
 8. **"המוקד"** - קו טלפון שמספרו הנו **03-5688142** שיפעיל נותן השירות עבור העמיתים לשם קבלת השירותים על פי תקנון שירות זה. מספר הטלפון של המוקד ניתן לשינוי לאחר מסירת הודעה בכתב לעמיתים.
 9. **"נותן שירות שבהסכם"** - מטפל באחד או יותר מתחומי השירותים, אשר עבר הכשרה לעסוק בתחום הטיפול שבו הוא משמש כמטפל, המספק שירות מהשירותים המפורטים בתקנון שירות זה, ואשר הספק קשור עמו בהסכם תקף במועד פניית העמית למוקד לצורך קבלת השירות. רשימת נותני השירות שבהסכם מפורטת באתר האינטרנט של הספק.
 10. **"רופא"** - מי שרשאי לעסוק ברפואה בישראל בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, **למעט רופא וטרנר ורופא שיניים**.
 11. **"רופא מומחה"** - רופא שהוסמך לעבוד בישראל כרופא מומחה בתחום רפואי מסוים בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, ואשר שמו כלול ברשימת הרופאים המומחים באותו תחום לפי תקנה 34 לתקנות הרופאים (אישור תואר מומחה ובחינות), התשל"ג-1973, או לפי כל תקנה.
 12. **"רופא מומחה בהסכם"** - רופא מומחה עמו קשור הספק בהסכם תקף במועד פניית העמית למוקד לצורך קבלת השירות.
 13. **"יום עסקים"** - ימים א'-ה' בין השעות 08:00 בבוקר ל 18:30 בערב, למעט ימי חג וערבי חג.

ג. הבהרות בנוגע לתקנון השירות

1. מובהר, כי המידע הרפואי ו/או הייעוציים הרפואיים שיינתנו במסגרת תקנון שירות זה, הינם שירותים הניתנים בהסתמך על המידע הנמסר על-ידי העמית ו/או הורי עמית קטין במהלך הייעוץ המקוון, ובהתבסס על מידע זה בלבד.
2. בכל מקרה של בעיה דחופה, מצב חירום רפואי, או מצב של מצוקה (גופנית או נפשית) על העמית לפנות באופן מיידי לקבלת טיפול רפואי אצל גורם אחר רלוונטי לרבות שירותי רפואה דחופה.
3. אין בייעוץ המקוון כדי להוות תחליף לבדיקה ו/או ייעוץ רפואי מלא על ידי צוות רפואי, בהתאם לצורך.

ד. סודיות

1. על העמית לוודא כי פנייתו נעשית באמצעות תקשורת מאובטחת ואם לא ייעשה כן, המידע שמוחלף עלול להיות חשוף.
2. על העמית לדאוג לשמירת המידע הרפואי אותו הוא מוסר וכן לכך שלא ייחשף לעיניהם של אחרים אשר עשויים להיות עמו בחדר ו/או להימצא בקרבתו ו/או אשר באפשרותם להיכנס למערכות המידע וכי מניעת כל חשיפה של מידע כאמור הינה באחריותו המלאה.
3. על העמית בתום כל שימוש (באופן מלא או זמני) מוטלת אחריות להסיר מהאמצעי בו השתמש (מחשב ו/או מכשיר טלפון סלולרי) את המידע ו/או נתוני הזיהוי וכן כל נתון אחר אשר עלול לאפשר חשיפה של המידע למי שאינו מורשה לכך.

ה. פירוט השירותים

1. שירותי ייעוץ און לייך ברפואת מומחים

1. (א) העמית יהיה זכאי לקבלת שירותי ייעוץ רפואי באמצעות רופאים מומחים שבהסכם, השירות יינתן

- בכל תחומי הרפואה, ככל שמתאפשר ליתן את הייעוץ באופן מקוון וללא מגבלת פניות וללא תקופת המתנה.
- 1.2 תיאום מועד הייעוץ המקוון יבוצע תוך יום עסקים אחד ממועד קבלת הפנייה במוקד וקבלת הייעוץ המקוון בפועל תבצע עד 5 ימי עסקים ממועד התאום כאמור ובלבד שהועברו המסמכים הרפואיים הנדרשים למתן השירות.
- 1.3 עבור כל שיחת ייעוץ, ישלם העמית דמי שירות בסך 120 ₪.
- 1.4 מובהר כי הייעוץ אינו כולל מתן חוות דעת לצרכי הליך משפטי צפוי או תלוי ועומד.
- 1.5 השירות יינתן על ידי רופא מומחה שבהסכם בלבד והעמית אינו זכאי לקבלת שירותי ייעוץ על פי כתב שירות זה מרופא מומחה אחר ו/או לשיפוי או לכל תשלום אחר בגינם.
- 1.6 רופא מומחה שבהסכם רשאי, לפי שיקול דעתו ומבלי שתשמע כנגדו כל טענה, להודיע לעמית כי הנסיבות אינן מתאימות למתן ייעוץ מקוון וכי הוא ממליץ לעמית לפנות לגורם רפואי אחר אשר ייפגש עימו פנים מול פנים.
- 1.7 בתום שיחת הייעוץ המקוון, יקבל העמית מהרופא המומחה שבהסכם מסמך סיכום הייעוץ המקוון בהקשר לבעיה הרפואית של העמית, ובנוסף, אחד או יותר מהאמור להלן, והכל בהתאם לצורך ולמקרה הרפואי בגינו פנה העמית לקבלת השירות:
- 1.8 מרשם לצורך רכישת תרופה לטיפול בבעיה הרפואית של העמית.
- 1.9 הפנייה לבית חולים או מוקד לשירותי רפואה דחופה.
- 1.10 המלצה להמשך טיפול אצל רופא משפחה או רופא אחר.
- 1.11 יובהר כי השירותים אינם כוללים את עלות הביקור ו/או האשפוז בבית חולים ו/או התרופות ו/או כל הוצאה רפואית אחרת מלבד הייעוץ.

2. מוקד ייעוץ רפואי מקוון בתחומי המשפחה והילדים

- (א) במסגרת השירות יהא זכאי העמית להתייעצויות מקוונות עם רופא מומחה ברפואת משפחה או רפואת ילדים.
- (ב) השירות יינתן ככל שמתאפשר ליתן את הייעוץ באופן מקוון, ללא הגבלה על מספר הפניות ללא תוקפת המתנה וללא תשלום דמי שירות מצד העמית.
- (ג) השירות יינתן באמצעות רופא שבהסכם בלבד, בתחומי רפואת משפחה וילדים בתוך 90 דקות ממועד פניית העמית למוקד השירות.
- (ד) השירות יינתן **במשך 24 שעות ביממה, כל ימות השנה למעט בערב יום כיפור החל מהשעה 14:00 בערב יום כיפור ועד שעתיים לאחר תום הצום.**
- (ה) מובהר כי הייעוץ אינו כולל מתן חוות דעת לצרכי הליך משפטי צפוי או תלוי ועומד.
- (ו) השירות יינתן על ידי רופא מומחה שבהסכם בלבד והעמית אינו זכאי לקבלת שירותי ייעוץ על פי נספח שירות זה מרופא מומחה אחר ו/או לשיפוי או לכל תשלום אחר בגינם.
- (ז) הרופא המומחה שבהסכם רשאי, לפי שיקול דעתו מבלי שתשמע כל טענה כנגדו להודיע לעמית כי הנסיבות אינן מתאימות למתן ייעוץ מקוון וכי הוא ממליץ לעמית לפנות למטפל אשר ייפגש עמו פנים מול פנים. יובהר כי במקרה כזה העמית לא יהיה זכאי לשירות או החזר כספי עבור של ייעוץ רפואי פנים מול פנים.
- (ח) בתום שיחת הייעוץ המקוונת עם הרופא המומחה כאמור לעיל, יקבל העמית או הורי הקטין העמית סיכום ייעוץ באמצעות דוא"ל ו/או פקס ו/או כל אמצעי אלקטרוני אחר הכולל אחת או יותר מהמלצות המפורטות להלן והכל בהתאם לצורך ולמקרה הרפואי שבגיניו פנה העמית לקבלת השירות:
- (ט) מרשם לצורך רכישת תרופה לטיפול בבעיה הרפואית ממנה סובל העמית.
- (י) הפנייה לבית חולים או מוקד לשירותי רפואה דחופה.
- (יא) המלצה להמשך טיפול אצל רופא משפחה או רופא אחר.
- (יב) יובהר כי השירותים אינם כוללים את עלות הביקור ו/או האשפוז בבית חולים ו/או התרופות ו/או כל הוצאה רפואית אחרת מלבד הייעוץ.

3. ייעוץ דיאטנית מקוון

- (א) במסגרת השירות יהא זכאי העמית להתייעצויות מקוונות עם דיאטנית מוסמכת לצורך בניית תוכנית לניהול אורח חיים בריא.
- (ב) תיאום מועד הייעוץ המקוון יבוצע תוך יום עסקים אחד ממועד קבלת הפנייה במוקד השירות וקבלת הייעוץ המקוון בפועל תבצע עד 5 ימי עסקים ממועד התאום כאמור.
- (ג) עבור כל שיחת ייעוץ, ישלם העמית דמי שירות בסך 50 ₪ באמצעות כרטיס אשראי טרם קבלת השירות בפועל.
- (ד) הזכאות הינה ל- עד 10 מפגשים.

4. שירות רופא עד הבית:

- 4.1 העמית יהא זכאי לקבל שירות רופא עד הבית כמפורט להלן.
- 4.2 השירות יינתן בביתו של העמית או בכל מקום או ישוב אחר בו יימצא הזכאי הנזקק לשירות בשטחי מדינת ישראל בלבד. לא יינתן שירות באיזור יהודה, שומרון, חבל עזה ויישובי בקעת הירדן והערבה, למעט ביישובים מעלה אדומים, אריאל, בית אריה, אורנית ושערי תקוה, בהם ניתן לקבל את השירות.
- 4.3 העמית יהא זכאי לקבלת שירות רופא עד הבית, כמפורט להלן, ולפי שיקול דעתו המקצועית של נותן השירות הכולל:
- 4.4 מסירת אנמנזה רפואית (הסיפור הרפואי) מהעמית החולה (להלן: "החולה") או מבני משפחתו.
- 4.5 בדיקה גופנית של החולה, לרבות שימוש במכשירי עזר המפורטים להלן: סטטוסקופ, שפדלים, פנס, אוטו סקופ, פטיש רפלקסים, מד לחץ דם, קרדיו ביפר. קביעת אבחנה רפואית. קבלת תרופות ראשוניות. קבלת מרשם לתרופות.
- 4.6 הפנייה להמשך טיפול לרופא המשפחה/רופא ילדים, המטפל בחולה באופן שוטף (ו/או לרופא מומחה אחר) ו/או הפניית החולה לחדר מיון בבית חולים.
- 4.7 מתן תעודה רפואית.
- 4.8 השירות הרפואי על פי סעיף זה יינתן בימים א-ה שאינם ימי חג או ערבי חג בין השעות 7:00 – 24:00 ובימי ו' וערבי חג בין השעות 14:00 ועד 7:00 ביום א' (או היום הראשון שלאחר החג).
- 4.9 לא יינתן שירות בערב יום כיפור החל מהשעה 14:00 בערב יום כיפור, ועד שעתיים לאחר תום הצום.
- 4.10 השירות יינתן בתוך 3 שעות ממועד פניית העמית לקבלת השירות, למעט במקרים חריגים של תנועה חריגה, מזג אוויר חריג או כל גורם חריג אחר המקשה על מתן השירות בפרק זמן זה.
- 4.11 במקרים חריגים בהם נבצר מהספק לספק לעמית את השירות בתוך 3 שעות, יודיע על כך מוקד השירות לעמית והעמית יהא זכאי לקבל את אחד השירותים המפורטים להלן לפי בחירתו:
- 4.12 קבלת השירות הרפואי אצל כל גורם אחר, לרבות אצל ספק אחר, מוקד רפואי או חדר מיון, וזאת לאחר קבלת אישור מוקד השירות טרם הפנייה לספק אחר.
- 4.13.1 קבלת השירות באמצעות יעוץ טלפוני עם רופא מטעם הספק.
- 4.14 בחר העמית לקבל את השירות אצל גורם אחר כאמור בסעיף 3.3.6.1 לעיל, ישפה הספק את הזכאי בסך שאינו עולה על 250 ₪ בניכוי השתתפות עצמית כאמור בסעיף 3.3.7 להלן, וזאת תוך 30 יום ממועד מסירת הקבלה המעידה על התשלום הנ"ל. פנה הזכאי לקבלת החזר מגורם אחר, יינתן החזר בגובה ההפרש אשר לא התקבל מאותו גורם ועד לתקרה האמורה לעיל.
- 4.15.1 בגין קבלת שירות רופא עד הבית על פי סעיף זה, ישלם העמית דמי שירות בסך של 35 ₪.
- 4.15.2 כמו כן, העמית ישלם שירות לנותן השירות תמורה בגין תרופה בבקבוקים או תרופה באמפולות או זריקות, במידה שתרופות כאמור ניתנו לו ע"י נותן השירות.
- 4.15.3 דמי שירות ישולמו גם במקרים בהם הרופא הגיע לכתובת אשר צוינה על ידי הזכאי, והזכאי לא נכח במקום.

ו. אופן קבלת השירותים

- (א) עמית הזכאי לקבל שירות על פי תקנון השירות יפנה טלפונית למוקד, יזדהה בשמו ויציין את כתובתו, את מספר הטלפון שבו ניתן להשיגו ופרטים נוספים הקשורים למתן השירות ולמצב הרפואי שבגינה העמית נזקק לשירות, ככל שיתבקש.
- (ב) לצורך קבלת שירותי הייעוץ המקוון, על העמית להעביר למוקד את המסמכים הרפואיים הרלוונטיים המצויים ברשותו וזאת עד 24 שעות, לכל המאוחר, טרם הייעוץ המקוון עם הרופא המומחה. יובהר כי סעיף זה הינו תנאי מהותי לצורך תיאום השירות וקבלתו.
- (ג) את המסמכים הרפואיים כאמור לעיל יוכל העמית להעביר לנותן השירות באמצעות דואר אלקטרוני ו/או פקס. לחילופין על פי בקשת העמית, יוכל העמית להעביר את המסמכים באמצעות רופא מטעם

- הספק אשר יגיע לבית העמית ויבצע את הפעולות הבאות:
- (ד) קבלת הסיפור הרפואי, נטילת תרופות כן/לא כולל תדירות, ותיעוד המצב הרפואי לצורך העברה לרופא המומחה;
- (ה) מילוי טופס איסוף חומר רפואי (באמצעות תיעוד : CD / פיענוחים / בדיקות מעבדה/ צילומים);
- (ו) ריכוז החומר במעטפה מאובטחת והחתמת העמית;
- (ז) בגין העברת המידע הרפואי באמצעות שירותי איסוף מידע ישלם העמית דמי שירות בסך 90 ₪ למשלוח.
- (ח) **המוקד יהא פעיל לקבלת פניות העמיתים בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה**, למעט ביום הכיפורים, החל מערב יום הכיפורים בשעה 14:00 ועד מוצאי יום הכיפורים, שעתיים לאחר סיום הצום.
- (ט) במקרה שהעמית יבקש לבטל את שיחת הייעוץ המקוון אשר נקבעה לו, יודיע על כך העמית למוקד באופן מידי ולא פחות מ- 12 שעות טרם שיחת הייעוץ המקוון בפועל. לא בוטל התיאום כאמור, יישא העמית במלוא דמי השירות (ככל שקיימים) ושיחת הייעוץ תימנה על חשבון המכסה.
- (י) בשירותים שבהם צוין הדבר בתקנון שירות זה, יהא העמית חייב בתשלום דמי שירות כתנאי לקבלת השירותים. העמית ישלם את דמי השירות לנותן השירות או לספק, בהתאם להנחיות הספק. דמי השירות ישולמו טרם קבלת השירות בפועל באמצעות כרטיס אשראי.

ז. קבלת השירותים בעת שירות צבאי

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

ח. אחריות החברה ו/או הספק

- a. הספק מתחייב להתקשר עם נותני שירות שבהסכם שהינם בעלי ניסיון מקצועי נאות ורלוונטי לסוג השירות ורמת שירות גבוהה. בנוסף, הספק מתחייב לבחון מעת לעת את רמת השירותים שיעניקו נותני השירות לעמיתים ולסייע ככל שניתן בטיפול בכל בעיה שירותית שתתעורר בין העמיתים לבין נותני השירות בקשר לשירותים המפורטים בתקנון שירות זה.
- b. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, החברה ו/או הספק לא יהיו אחראים באופן כלשהו לגבי כל אחד מהעניינים האלה:
- c. הוצאות שהוציא עמית בעבור שירות החורג מהשירותים המפורטים בתקנון השירות.
- d. פגיעה בפעילות הספק או בחלק משמעותי ממנה עקב מלחמה, הפיכה, סכסוכי עבודה, מהומות, רעידות אדמה, כוח עליון או כל גורם אחר שאינו בשליטת הספק.
- e. יובהר כי העברת מידע רפואי על העמית לנותן השירות אינה מהווה קבלה של המידע הרפואי בידי החברה או הספק.

ט. תנאי הצמדה

- a. כל הסכומים הנקובים בנספח השירות, לרבות דמי הביטוח וסכומי ההשתתפות העצמית, יהיו צמודים למדד ויעודכנו בהתאם ליחס שבין המדד החדש למדד הבסיס".
- b. **"מדד הבסיס"** - מדד חודש מרץ 2022
- c. **"המדד החדש"** - המדד הידוע במועד שבו היה אמור התשלום הרלוונטי להיות משולם שונות הזכות לקבלת השירות על פי נספח שירות זה הנה אישית, ואין העמית רשאי להעבירה לאחר.
- e. התחייבויות על פי תקנון שירות זה, בכל הקשור לתשלומים על פיו, חלות על המתקשר בתקנון השירות ו/או על הגורם המשלם ו/או על העמית בעצמו או באמצעות אפטרופוסיו.

י. מקום השיפוט

בכל מחלוקת שתתגלע בין הצדדים בקשר עם תקנון שירות זה, יהא מוסמך לדון אך ורק בית המשפט המוסמך בישראל והדין החל הנו דיני מדינת ישראל בלבד.