



גרסה 9.2017

כתב שירות - רופא מומחה דיגיטלי

א. מבוא

1. תמורת קבלת התחייבות לתשלום דמי ביטוח, כאמור בדף פרטי הביטוח, יהיה זכאי המנוי לשירות בכפוף לתנאים, החריגים והסייגים בכתב שירות זה. כתב שירות זה מהווה תכנית נוספת, אשר תהא בתוקף בכפוף לתוקפה של תכנית הבסיס (אליה נלווה כתב שירות זה). המבטח יהיה משוחרר מכל התחייבויותיו על פי כתב שירות זה, אם תכנית הבסיס וכתב שירות זה לא היו בתוקפם המלא במועד קבלת השירות בפועל. השירותים הניתנים על-פי כתב שירות זה ניתנים על ידי ספק שירות, שאינו החברה, והם ניתנים בתנאים ובמגבלות המפורטים בכתב שירות זה.
2. השירות על פי כתב שירות זה ניתן על ידי נותן שירות, שאינו החברה, והוא ניתן במגבלות ובתנאים המפורטים בכתב שירות זה להלן.
3. 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.
4. כותרות הסעיפים נכתבו לצורך הנוחות בלבד, ולא תשמשנה לצורך פרשנות.

ב. הגדרות:

בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות האמורה שבצדמ:

1. אתר האינטרנט של נותן השירות: www.femi.com
2. "החברה" - הכשרה חברה לביטוח בע"מ.
3. "תכנית בסיס" - תכנית ביטוח בריאות תקפה אשר הופקה ע"י החברה, אשר כתב שירות זה מהווה תכנית נוספת הנלווית לה.
4. "נותן השירות" - פמי פרימיום בע"מ או כל גורם אחר מטעמה.
5. "מנוי" - אדם ששמו נקוב במפרט תכנית הבסיס כמי שנרכש בעבורו כתב שירות זה.
6. "השתתפות עצמית" - סכומים שהמנוי מחויב לשלם, כתנאי לקבלת שירותים על פי הוראות כתב השירות.
7. "המועד הקובע" - מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה, כפי שהוא מופיע בדף פרטי הביטוח.
8. "השירות" או "השירותים" - השירותים, הניתנים בהתאם למפורט בסעיף ה' שלהלן ועל פי הוראותיו, חריגיו ותנאיו של כתב השירות, כולם או מקצתם, לפי הקשר הדברים.
9. "ייעוץ מקוון" - שיחת יעוץ באמצעות שימוש בטכנולוגיה אינטרנטית המעבירה קול ותמונה חזותית באמצעותה ינהל המנוי שיחה עם הרופא מטעם נותן השירות לצורך קבלת השירותים המפורטים בכתב שירות זה.
10. "מוקד שירות לקוחות" או "המוקד" - קו טלפון שמספרו הנו 03-9535686 שיפעיל נותן השירות עבור המנויים לשם תיאום קבלת השירותים על פי כתב שירות זה. מספר הטלפון של המוקד ניתן לשינוי לאחר מסירת הודעה בכתב למנויים.
11. "רופא" - מי שרשאי לעסוק ברפואה בישראל בהתאם להוראות כל דין והרשויות המוסמכות, למעט רופא וטרינר ורופא שיניים.
12. "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.
13. "רופא מומחה בהסכם" - רופא מומחה עמו קשור נותן השירות בהסכם תקף במועד פניית המנוי למוקד השירות לצורך קבלת השירות. רשימת הרופאים המומחים שבהסכם מפורטת באתר האינטרנט של נון השירות.
14. "שנה" ו/או "שנת ביטוח" - תקופה של כל 12 חודשים רצופים, כאשר השנה הראשונה מתחילה במועד הקובע.
15. "תקופת אכשרה" - תקופת זמן רצופה, המתחילה לגבי כל מנוי במועד הקובע. יובהר כי המנוי מחויב בתשלום דמי הביטוח בתקופת האכשרה אולם אינו זכאי לשירותים על פי כתב שירות זה במהלכה. תקופת האכשרה תחול על כל מנוי פעם אחת בלבד כל עוד כתב שירות זה הנו בתוקף, ותחל מחדש בכל פעם שבה יצורף המנוי לכתב שירות זה מחדש, במקרה בו המנוי הצטרף לתקופות שירות בלתי רצופות.

ג. תנאי כתב שירות זה:

1. מובהר, כי המידע הרפואי ו/או הייעוציים הרפואיים שיינתנו במסגרת כתב שירות זה, הינם שירותים הניתנים בהסתמך על המידע הנמסר על-ידי המנוי ו/או הורי מנוי 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 המנוי לפנות באופן מיידי לקבלת טיפול רפואי אצל גורם אחר רלוונטי לרבות שירותי רפואה דחופה.
3. המנוי מודע לכך שאין בייעוץ המקוון כדי להוות תחליף לבדיקה ו/או ייעוץ רפואי מלא על ידי צוות רפואי, בהתאם לצורך.

ד. סודיות רפואית

1. המנוי מודע לכך כי עליו לוודא כי פנייתו נעשית באמצעות תקשורת מאובטחת ואם לא יעשה כן, המידע שמחולף עלול להיות חשוף.
2. המנוי מודע לכך שעליו לדאוג לשמירת המידע הרפואי אותו הוא מוסר וכן לכך שלא יחשף 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 המנוי בתום כל שימוש (באופן מלא או זמני) מוטלת האחריות הבלעדית 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 ליין ברפואת מומחים

- 1.1 המנוי יהיה זכאי לקבלת שירותי ייעוץ רפואי באמצעות רופאים מומחים שבהסכם, אשר בהכשרתם משמשים כפרופסורים לרפואה ו/או מנהל מחלקה/ סגן מנהל מחלקה ו/או מנהל יחידה / סגן מנהל יחידה, בבתי חולים בישראל.
- 1.2 מידע אודות רשימת הרופאים המומחים שבהסכם נמצא במוקד שירות הלקוחות.
- 1.3 המנוי רשאי לקבל את הייעוציים הרפואיים המקוונים מרופא מומחה שבהסכם במהלך תקופת תוקפו של כתב השירות ללא הגבלה והכל לאחר תקופת האכשרה כאמור בסעיף 1.10.
- 1.4 השירות יינתן באמצעות רופא מומחה שבהסכם בכל תחומי הרפואה, כגון: אנדוקרינולוגיה, אלרגולוגיה, אונקולוגיה, אורתופדיה, אורולוגיה, א.א.ג, גנטיקה רפואית, גריאטריה, גניקולוגיה, גסטרואנטרולוגיה, המטולוגיה, ילדים, כירורגית לב, כירורגית חזה, כירורגיה כללית, נירורגיה, נירורגיה, נירורגיה, נפרולוגיה, עיניים, פסיכיאטריה בוגרים, פסיכיאטריה ילדים, קרדיולוגיה, ראומטולוגיה, ריאות, רדיולוגיה, רפואה זיהומית, רפואת כאב, רפואת עור ומין ועוד וזאת ככל שמתאפשר ליתן את הייעוץ באופן מקוון.
- 1.5 תיאום מועד הייעוץ המקוון יבוצע תוך יום עסקים אחד ממועד קבלת הפנייה במוקד השירות וקבלת הייעוץ המקוון בפועל יתבצע עד 5 ימי עסקים ממועד התאום כאמור בתנאי שהועברו המסמכים הרפואיים כמצוין להלן.
- 1.6 עבור כל שיחת ייעוץ, ישלם המנוי השתתפות עצמית בסך 120 ₪. ההשתתפות העצמית תשולם לנוותן השירות טרם קבלת השירות בפועל באמצעות כרטיס אשראי.
- 1.7 מובהר כי הייעוץ אינו כולל מתן חוות דעת לצרכי הליך משפטי צפוי או תלוי ועומד.
- 1.8 השירות יינתן על ידי רופא מומחה שבהסכם בלבד והמנוי אינו זכאי לקבלת שירותי ייעוץ על פי כתב שירות זה מרופא מומחה אחר ו/או לשיפוי או לכל תשלום אחר בגינם.
- 1.9 רופא מומחה שבהסכם רשאי, לפי שיקול דעתו ומבלי שתשמע כנגדו כל טענה, להודיע למנוי כי הנסיבות אינן מתאימות למתן ייעוץ מקוון וכי הוא ממליץ למנוי לפנות לגורם רפואי אחר אשר ייפגש עימו פנים מול פנים.
- 1.10 יובהר כי מנוי יוכל לבחור להעביר מראש את כל החומר הרלוונטי לרופא המומחה שבהסכם לרבות סיבת הפנייה לייעוץ, לשם בחינת התאמת המקרה לייעוץ מקוון, במידה ומצא כי המקרה אינו מתאים לייעוץ מקוון ולא יינתן ייעוץ בפועל, לא ישולמו דמי השתתפות.

1.11 בתום שיחת הייעוץ המקוון, יקבל המנוי מהרופא המומחה שבהסכם מסמך סיכום הייעוץ המקוון בהקשר לבעיה הרפואית של המנוי, הכולל המלצה ובמידת הצורך, אחד או יותר מהאמור להלן, והכל בהתאם לצורך ולמקרה הרפואי בגינו פנה המנוי לקבלת השירות:

1.11.1 יעוץ רפואי בהקשר לבעיה הרפואית ממנה סובל המנוי.

1.11.2 מרשם לצורך רכישת תרופה לטיפול בבעיה הרפואית של המנוי.

1.11.3 הפנייה לבית חולים או מוקד לשירותי רפואה דחופה.

1.11.4 הפניה לבדיקות אבחנתיות להשלמת בירור.

1.11.5 המלצה להמשך טיפול אצל רופא משפחה או רופא אחר.

1.12 יובהר כי השירותים אינם כוללים את עלות הביקור ו/או האשפוז בבית חולים ו/או התרופות ו/או כל הוצאה רפואית אחרת מלבד הייעוץ.

1.13 השירות יינתן לאחר תקופת אכשרה בת 30 יום מהמועד הקובע.

2. מוקד ייעוץ רפואי מקוון בתחומי המשפחה והילדים

2.1 במסגרת השירות יהא זכאי המנוי להתייעצויות מקוונות עם רופא משפחה או ילדים.

2.2 השירות יינתן ללא הגבלה של מספר הפניות ו/או תקופת המתנה ו/או תשלום השתתפות עצמית מצד המנוי.

2.3 השירות יינתן באמצעות רופא שבהסכם בתחומי רפואת משפחה וילדים בתוך עד 90 דקות ממועד פניית המנוי למוקד השירות והעברת המסמכים הרפואיים.

2.4 השירות יינתן במועדים המפורטים להלן בלבד:

2.4.1 בכל יום, למעט יום כיפור: החל מהשעה 19:00 בערב ועד לשעה 07:00 בבוקר למחרת.

2.4.2 ביום כיפור החל משעתיים מצאת החג ועד שעה 07:00 בבוקר למחרת.

2.5 מובהר כי הייעוץ אינו כולל מתן חוות דעת לצרכי הליך משפטי צפוי או תלוי ועומד.

2.6 השירות יינתן על ידי רופא מומחה שבהסכם בלבד והמנוי אינו זכאי לקבלת שירותי ייעוץ על פי כתב שירות זה מרופא מומחה אחר ו/או לשיפוי או לכל תשלום אחר בגינם.

2.7 הרופא המומחה שבהסכם רשאי, לפי שיקול דעתו מבלי שתשמע כל טענה כנגדו להודיע למנוי כי הנסיבות אינן מתאימות למתן ייעוץ מקוון וכי הוא ממליץ למנוי לפנות למטפל אשר ייפגש עמו פנים מול פנים.

2.8 בתום שיחת הייעוץ המקוונת עם הרופא המומחה כאמור לעיל, יקבל המנוי או הורי הקטין המנוי סיכום יעוץ באמצעות דוא"ל ו/או פקס ו/או כל אמצעי אלקטרוני אחר ובמידת הצורך, אחת או יותר מהמלצות המפורטות להלן והכל בהתאם לצורך ולמקרה הרפואי שבגינו פנה המנוי לקבלת השירות:

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

2.8.2 הפנייה לבית חולים או מוקד לשירותי רפואה דחופה.

2.8.3 המלצה להמשך טיפול אצל רופא משפחה או רופא אחר.

2.9 יובהר כי השירותים אינם כוללים את עלות הביקור ו/או האשפוז בבית חולים ו/או התרופות ו/או כל הוצאה רפואית אחרת מלבד הייעוץ.

1. אופן קבלת השירותים

1. מנוי הזכאי לקבל שירות על פי כתב שירות זה יפנה טלפונית למוקד, יזדהה בשמו ויציין את כתובתו, את מספר הטלפון שבו ניתן להשיגו ופרטים נוספים הקשורים למתן השירות ולמצב הרפואי שבגינו המנוי נזקק לשירות, ככל שיתבקש.

2. לצורך קבלת שירותי הייעוץ המקוון, על המנוי להעביר למוקד השירות 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. את המסמכים הרפואיים כאמור לעיל יוכל המנוי להעביר לנותן השירות באמצעות דואר אלקטרוני ו/או פקס ו/או לחילופין באמצעות שירותי איסוף מידע באמצעות רופא מטעם נותן השירות אשר יגיע לבית המנוי ויבצע את הפעולות הבאות:

- 2.1 קבלת הסיפור הרפואי, נטילת תרופות כן/לא ואילו כולל תדירות ותיעודו לצורך העברה לרופא המומחה;
 - 2.2 מילוי טופס איסוף חומר רפואי (באמצעות תיעוד : cd / פיענוחים / בדיקות מעבדה / צילומים).
 - 2.3 ריכוז החומר במעטפה מאובטחת והחתמת המנוי;
 - 2.4 בגין העברת המידע הרפואי באמצעות שירותי איסוף מידע ישלם המנוי השתתפות עצמית בסך 90 ₪ למשלוח.
3. מוקד השירות יהא פעיל לקבלת פניות המנויים בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה, למעט ביום הכיפורים, החל מערב יום הכיפורים בשעה 14:00 ועד מוצאי יום הכיפורים, שעתיים לאחר סיום הצום.
4. במקרה שהמנוי יבקש לבטל את שיחת הייעוץ המקוון אשר נקבעה לו, יודיע על כך המנוי למוקד השירות באופן מיידי ולא פחות מ- 12 שעות טרם שיחת הייעוץ המקוון בפועל. לא בוטל התיאום כאמור, יישא המנוי במלוא ההשתתפות העצמית כאמור בסעיף 1.6 לעיל.
- ז. 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.
- ח. אחריות החברה ו/או נותן השירות**
1. נותן השירות מתחייב כי השירות הניתן על ידו יוענק על ידי גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות וכי תתקיים תקשורת יעילה וזמינה עם המנויים. בנוסף מתחייב נותן השירות לבחון מעת לעת את רמת השירותים למנויים ולסייע ככל שניתן בכל בעיית שירות.
2. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, החברה ו/או נותן השירות לא יהיו אחראים באופן כלשהו לגבי כל אחד מהעניינים האלה:
- 2.1 הוצאות שהוציא מנוי לקבלת שירותים שלא באמצעות רופא מומחה שבהסכם כאמור בכתב השירות.
 - 2.2 פגיעה בפעילות נותן השירות או בחלק משמעותי ממנה עקב מלחמה, הפיכה, סכסוכי עבודה, מהומות, רעידות אדמה, כוח עליון או כל גורם אחר שאינו בשליטת הספק.
 - 2.3 אירועים הנובעים ממגבלות המערכת הטכנולוגית לרבות בתחומי השמירה על הפרט והחיסיון הרפואי, לרבות בגין כשל תקשורתי, חדירת גורמים בלי מוסמכים, וניתוק פתאומי של התקשורת.
 - 2.4 יובהר כי העברת מידע רפואי על המנוי לנותן השירות אינה מהווה קבלה של המידע הרפואי בידי החברה.
- ט. דמי ביטוח**
1. שיעורם של דמי הביטוח קבוע בדף פרטי הביטוח.
2. המנוי ישלם לחברה את דמי הביטוח מראש, במועדים ובאחת מדרכי התשלום שמציעה החברה ושנבחרו בהצעת הביטוח. למען הסר ספק, דמי הביטוח ישולמו החל מהמועד הקובע, גם במהלכה של תקופת האכשרה.
- י. תוקפו של כתב שירות זה**
1. כתב שירות זה ייכנס לתוקף החל מהמועד הקובע.
2. תוקפו של כתב שירות זה יהיה למשך כל תקופת תכנית הבסיס של המנוי, והוא יתחדש מאליו לתקופות נוספות, אם תחודש תכנית הבסיס של המנוי, אלא אם החברה תודיע למנוי אחרת.
3. תוקפו של כתב שירות זה יפוג מאליו בתאריך המוקדם מבין אלו:
- 3.1 במועד ביטול תכנית הבסיס, כהגדרתה בסעיף (ב)3 דלעיל, מכל סיבה שהיא.
 - 3.2 בתום תקופת כתב שירות זה, על פי המפורט בדף פרטי הביטוח.
 - 3.3 בכל מקרה שבו זכאית החברה לסיים את כתב השירות ותכנית הבסיס בהתאם להוראות כל דין, לרבות בגין אי-תשלום דמי הביטוח.

- 3.4 במקרה של סיום ו/או הפסקה של ההסכם שבין החברה לבין נותן השירות, אם החברה לא הגיעה להסדר עם ספק חלופי ובכפוף לאישור המפקח בהודעה של החברה 60 יום מראש.
4. להסרת כל ספק יובהר כי במועד פקיעתו של כתב שירות זה, ביטולו או סיום תוקפו, מכל סיבה שהיא, תסתיים זכאותו של המנוי לקבלת שירותים על פי כתב שירות זה. יובהר כי אם פנה המנוי לקבלת שירותים בטרם מועד פקיעתו של כתב שירות זה, יהיה המנוי זכאי להמשיך לקבל את השירות שלגביו בוצעה הפנייה עד תום.
5. על אף האמור בסעיף 3 דלעיל, במקרה שבו בוטל כתב השירות בהתאם לסעיף 2.5 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.
6. המנוי רשאי, בכל עת, לבטל כתב שירות זה בהודעה בכתב לחברה. במקרה של ביטול כתב השירות (ללא ביטול תכנית הבסיס), ביטול כתב השירות יכנס לתוקף במועד קבלת ההודעה על הביטול אצל החברה, והמנוי יהיה זכאי להחזר יחסי ממחיר דמי הביטוח ששילם. בוטל כתב שירות זה, מכל סיבה שהיא, תחדל החברה לגבות מהמנוי דמי ביטוח החל מהחודש העוקב לחודש שבו ניתנה ההודעה, למעט בכל הנוגע למנוי אשר ממשיך לקבל שירותים לאחר תום תקופת כתב השירות, כמפורט בסעיפים 3 ו-4 דלעיל, ואשר ימשיך לשלם דמי ביטוח עד לתום החודש שבו קיבל את השירות בפעם האחרונה.
7. בכל מקרה של ביטול כתב שירות, לא יוחזרו דמי הביטוח אשר שולמו בגין התקופה שלפני ביטול כתב השירות.

יא. תחולת התנאים הכלליים

כל ההוראות בנספח תנאים כלליים לביטוח בריאות המצורפים לכתב שירות זה יחולו על כתב שירות זה, למעט הוראות המופיעים בסעיפים 25-26. כל שינוי ו/או ויתור ו/או סטייה מהאמור בתנאים הכלליים לתכנית ביטוח בריאות יחייב לעניין כתב שירות זה אם צוין בכתב שירות זה במפורש.

יב. תנאי הצמדה

1. כל הסכומים הנוגעים לכתב השירות, לרבות דמי הביטוח וסכומי ההשתתפות העצמית, יהיו צמודים למדד ויעודכנו בהתאם ליחס שבין המדד החדש למדד הבסיס.
2. "המדד" משמעו מדד המחירים לצרכן, כולל פירות וירקות, שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מפעם לפעם, ובכלל זה אותו מדד אף אם יפרסם אותו כל גוף או מוסד רשמי אחר שיבוא במקומה, אם יהיה בנוי על אותם נתונים שעליהם בנוי המדד הקיים ואם לאו. אם יבוא במקום המדד האמור מדד אחר שיפרסם גוף או מוסד כאמור, ואותו גוף או מוסד לא יקבע את היחס שבין המדד האחר לבין המדד המוחלף, ייקבע היחס האמור על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
3. "מדד הבסיס" יהיה מדד חודש נובמבר 2015 שפורסם ביום 15/12/2016 (12243).
4. "המדד החדש" יהיה המדד הידוע במועד שבו היה אמור התשלום הרלוונטי להיות משולם.

יג. שונות

1. הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הנה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.
2. אם רשומים בתכנית הבסיס כמה מנויים הזכאים לכתב שירות זה, הרי שהודעות שנשלחו למנוי הראשי כהגדרתו בחברה, לפי מענו האחרון שנמסר בכתב לחברה, ייחשבו כהודעות שנמסרו לכלל המנויים.
3. המנוי מתחייב להודיע בכתב על כל שינוי בכתובתו, ולא תישמע טענה כי הודעה כלשהי לא הגיעה לידי המנוי, אם נשלחה לפי הכתובת האחרונה שנמסרה.
4. כל הודעה ו/או הצהרה לחברה ו/או למי מטעמה תימסר בכתב.

יד. מקום השיפוט

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