

נספח 1578 כתב שירות - שירותי רפואה משלימה (אלטרנטיבית)

תמורת תשלום פרמיה, כאמור בדף פרטי הביטוח, יהיה זכאי המנוי לשירות בכפוף לתנאים, החריגים והסייגים בכתב שירות זה ובתנאים הכלליים לתוכניות ביטוח בריאות. כתב שירות זה מהווה תכנית נוספת, אשר תהא בתוקף בכפוף לתוקפה של תכנית הבסיס (אליה נלווה כתב שירות זה). החברה תהיה משוחררת מכל התחייבויותיה על פי כתב שירות זה, אם תכנית הבסיס וכתב שירות זה לא היו בתוקפם המלא במועד קבלת השירות בפועל.

1. הגדרות

בכתב שירות זה יהיו למונחים המפורטים להלן המשמעות הנתונה להם לצידם:

1.1 החברה	הפניקס חברה לביטוח בע"מ
1.2 תכנית בסיס	תכנית ביטוח בריאות תקפה אשר הופקה ע"י החברה, אשר כתב שירות זה מהווה תכנית נוספת הנלווית לה.
1.3 המנוי	מבוטח אשר שמו נקוב בדף פרטי הביטוח כמי שרכש כתב שירות זה. מובהר כי הזכאי לקבלת שירות הינו המנוי בלבד בכתב שירות זה ולא בן משפחתו של המנוי.
1.4 נותן השירות או הספק	"נטלי" מרחוב דרך השלום 3, תל אביב, 6789203 או כל נותן שירות אחר כפי שיקבע ע"י החברה.
1.5 מרפאות הסדר	מרפאות אשר נותן השירות התקשר עימן בקשר עם מתן השירותים נשוא כתב שירות זה. רשימת מרפאות ההסדר תעודכן מעת לעת באתר החברה בכתובת: www.natali.co.il
1.6 מוקד השירות	מוקד טלפוני לטיפול בפניות מנויים לקבלת השירות בטלפון *3455
1.7 המדד	מדד המחירים לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
1.8 המדד הבסיסי	מדד חודש ינואר 2016 אשר פורסם ביום 15.02.2016, 12169 נק.
1.9 המועד הקובע	מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה, הנקוב בדף פרטי הביטוח, או מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה לגבי המנוי, המאוחר מביניהם.
1.10 שנת זכאות	תקופה של 12 חודשים רצופים המתחילה במועד הקובע במהלכה זכאי המנוי לקבלת השירותים נשוא כתב שירות זה.
1.11 דמי השתתפות	סכומים שהמנוי מחויב לשאת בהם בעצמו, כתנאי לקבלת שירותים על פי הוראות כתב השירות. המנוי ישלם את דמי ההשתתפות לנותן השירות או לספק, כפי שיוורה לו מוקד השירות.
1.12 תקופת אכשרה	תקופת זמן רצופה, המתחילה לגבי כל מבוטח מתאריך תחילת הביטוח ותסתיים בתום 90 ימים מהמועד הקובע. החברה לא תהיה אחראית לתשלום על פי תנאי כתב שירות בגין מקרה ביטוח אשר אירע בתקופת האכשרה. מקרה ביטוח אשר אירע בתקופת אכשרה דינו כמקרה ביטוח שרקע לפני תקופת הביטוח ושאינו מכוסה.

2. השירות

2.1 זכאות לשירות	מנוי, אשר לפי אבחנת רופא המשפחה או רופא מומחה בתחום רלוונטי (מקור) מצב בריאות השתנה לרעה לעומת מצבו במועד הקובע , ואשר קיבל הפניה בכתב לקבלת טיפול המבוקש על ידה המכוסה במסגרת כתב שירות זה, יהיה זכאי לקבלת הטיפול על ידי נותן השירות רלוונטי במרפאת ההסדר, וזאת לפי הפנייה של מוקד השירות וכנגד המצאת ההפניה והאבחנה כאמור (במקור) למוקד, הכל בתיאום ובכפוף לאמור בכתב שירות זה.
2.2	<p>2.2.1 המנוי יהיה זכאי לקבל שירותי רפואה משלימה כמפורט להלן, ושירותים אלה בלבד (להלן: - "השירותים"):</p> <p>2.2.2 אקופונקטורה - טיפול בדרך של דיקור במחטים דקות בנקודות מיוחדות בגוף.</p> <p>2.2.3 רפלקסולוגיה - טיפול בדרך של עיסוי ולחיצות בכפות הרגליים.</p> <p>2.2.4 שיאצו - לחיצה ועיסוי, בעיקר על ידי אצבעות הידיים, לאורך קווי זרימת האנרגיה בגוף.</p> <p>2.2.5 אוסטיאופתיה - טיפול להשגת הקלה בבעיות במערכת השלד, העצמות והשרירים.</p> <p>2.2.6 כירופרקטיקה - עיסוי וטיפול בעמוד השדרה והחוליות.</p> <p>2.2.7 הומאופתיה - שיטת טיפול בעזרת תרופות מיוחדות מחומרים טבעיים.</p> <p>2.2.8 פלדנקרייז - טיפול בעזרת הקניית הרגלי תנועה נכונים.</p> <p>2.2.9 ביו פידבק - טכניקה לטיפול בבעיות רפואיות בעזרת מכשיר אלקטרוני.</p> <p>2.2.10 נטורופתיה - טיפול בשיטות טבעיות, המותאמות באופן אישי לכל מטופל.</p> <p>2.2.11 ייעוץ דיאטטי - התאמה אישית של תוכנית תזונה למנוי.</p> <p>2.2.12 שיטת טווינא - טיפול במגע מקומי ומערכתי המשלב מסג' רקמות עמוק.</p>
2.3	הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הינה אישית, ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.

3. היקף השירות	
3.1	השירות יינתן באמצעות מרפאה הנכללת במרפאות ההסדר של נותן השירות למעט במקרים ובתנאים המצויינים בסעיף 3.7 להלן.
3.2	במסגרת כתב שירות זה יהיה המנוי זכאי להתייעצות אחת עם נותן השירות בתחום הרלוונטי, ובעקבותיה לסדרת טיפולים עליה המליץ נותן השירות, הכל לפי שיקול דעתו המקצועי הבלעדי של נותן השירות, ובכפוף לאישור מראש של מוקד השירות בדבר היותו של המנוי בגדר מנוי, הזכאי לקבל את השירותים בהתאם לכתב שירות זה.
3.3	בכל מקרה, סידרת הטיפולים לו יהיה זכאי המנוי כאמור בסעיף 3.2 לעיל תכלול עד 10 (עשרה) טיפולים בשנת ביטוח אחת לטיפול באותה בעיה רפואית (ולמען הסר ספק יובהר, כי פגישת הייעוץ נכללת במניין 10 הטיפולים), בין אם הטיפולים יינתנו על ידי נותן שירות בתחום אחד מתחומי השירותים המפורטים לעיל ובין אם מדובר בטיפול משולב של נותני שירות בכמה תחומים.
3.4	השירות לא יינתן בהתייחס לבעיות התמכרות כלשהן ו/או גמילה מהרגלים (עישון, סמים, אלכוהול וכיו"ב).
3.5	השירות לא ינתן בהתייחס לנושא הרזיה או בעיות השמנת יתר אלא אם ניתנה המלצה מפורשת בכתב לכך על ידי הרופא המטפל במנוי, כי קבלת השירות הינה צורך רפואי ברור.
3.6	השירות אינו כולל הוצאות של המנוי בגין רכישת תרופות, צמחי מרפא וחומרים אחרים שהומלצו על ידי נותן השירות לצורך הטיפול.
3.7	<p>המנוי יהיה זכאי לקבל את השירות ע"י מרפאה שאינה נכללת במרפאות ההסדר במידה ונותן השירות אינו עומד בתנאים הבאים:</p> <p>3.7.1. מערך המטפלים שברשותו אינו בפריסה גיאוגרפית נאותה לפיה בכל עיר מרכזית (ת"א/ירושלים/חיפה/ב"ש) אין ברשות נותן השירות מעל 6 מטפלים בהסדר והמרחק המקסימאלי לצורך קבלת שירות לא יעלה על 30 ק"מ ממקום מגוריו של המנוי.</p> <p>בכפוף ובלבד שנותן השירות יאשר מראש ובכתב ואולם מובהר בזאת כי:</p> <p>3.7.2. האחריות לתיאום ולביצוע הטיפולים יהיו על המנוי בלבד.</p> <p>3.7.3. מבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף זה לעיל, נותן השירות ו/או החברה לא תהיינה אחראיות בכל צורה שהיא כלפי המנוי למעשה מחדל או נזק כתוצאה מפנייתו למרפאה שאינה מרפאת ההסדר.</p> <p>3.7.4. המנוי ישלם ישירות לנותן השירות בפועל את מלוא הסכום שיקבע בניהם.</p> <p>3.7.5. בגין השירות ע"י מרפאה שאינה נכללת במרפאות ההסדר המנוי יהא זכאי לקבל מנותן השירות החזר חלקי בהתאם ובכפוף לאמור בסעיף 6.2 להלן.</p>
4. נוהל קבלת השירות	
4.1	ביקש מנוי לקבל את השירותים, יפנה טלפונית למוקד השירות יזדהה בשמו ויפרט את מספר תעודת הזהות שלו, כתובתו ומס' פוליסת הביטוח של פיה הוא מבוטח.
4.2	<p>המוקד עומד לרשות המנויים בימים א-ה בין השעות 08:00-17:00 (להוציא יום כיפור).</p> <p>המנוי יתבקש במהלך השיחה לענות על שאלון טלפוני הכולל מענה על שאלות המתייחסות לליקוי הבריאותי לרבות ציון האבחנה הרפואית ותאריך תחילת המקרה הרפואי.</p> <p>המנוי יעביר אל מוקד השירות את האבחון בדבר הליקוי הבריאותי כאמור בסעיף 2.1 לעיל ולא יאוחר מתום 2 ימי עבודה ממועד קבלת האבחון במוקד השירות, לאחר קבלת האבחון ינציג נותן השירות ייצור קשר עם המנוי לצורך תיאום פגישת הייעוץ הראשונה או יודיע למבוטח על אי זכאותו לקבלת השירותים עפ"י כתב שירות זה.</p> <p>מובהר כי קבלת האבחון האמור מהווה תנאי מוקדם להפניית המנוי על ידי מוקד השירות לנותן השירות הרלוונטי.</p>
4.3	בכל עניין הקשור בקבלת השירותים על פי כתב שירות זה על המנוי לפנות תחילה למוקד השירות.
4.4	<p>במסגרת בירור זכאותו של המנוי לקבלת השירותים לא נערכת בדיקת עברו הרפואי, למעט בדרך של מתן מענה לשאלון הטלפוני, לפיכך אם יתברר במהלך פגישת הייעוץ הראשונה או בתקופת סדרת הטיפולים כי המנוי אינו זכאי לקבלת השירות עפ"י כתב שירות זה, ייפסק השירות האמור למבוטח.</p> <p>בנוסף יובהר כי אין להטיל על החברה חבות כלשהי עפ"י תכנית ביטוח כלשהי בקשר עם הליקוי הבריאותי ו/או לגרוע מזכויותיה על פי תוכנית ביטוח ועפ"י הדין.</p>
4.5	המנוי יהיה זכאי לבחור את מרפאת ההסדר בה יקבל את השירות מתוך רשימת מרפאות ההסדר כפי שתהיה בתוקף במועד פנייתו.
4.6	השירות על פי כתב שירות זה יינתן בשעות הפעילות הרגילות של מרפאות ההסדר ולפי לוח העבודה של מרפאות ההסדר. פגישת הייעוץ הראשונה תתואם על ידי מוקד השירות. המועד המדויק של יתרת סידרת הטיפולים יתואם ישירות בין המנוי לבין מרפאות ההסדר בה נערכה פגישת הייעוץ.
4.7	השירות יינתן כנגד הצגת תעודה מזהה לנותן השירות.
4.8	השירות יינתן במרפאת הסדר על פי הפנית מוקד השירות כאמור לעיל, כאשר על המנוי יהיה להגיע למרפאת ההסדר בעצמו ועל חשבונו.

4.9	עם תום מתן השירות יחתום המנוי על ספח ביקורת לפיו הוא מאשר, כי נותן השירות נתן את השירות.
4.10	במקרה שהמנוי יבקש לבטל את פנייתו לקבלת השירות, יודיע על כך המנוי למוקד השירות,
5	התחייבות החברה ונותן השירות
5.1	נותן השירות מתחייב כי: <ol style="list-style-type: none"> 5.1.1. מערך המטפלים שברשותו הינה בפריסה גיאוגרפית נאותה. 5.1.2. השירות יינתן על ידי גורמים מקצועיים, ורלוונטיים לסוג השירות, לפי העניין, כנדרש בחוק. 5.1.3. תתקיים עם הלקוחות תקשורת יעילה וזמינה לפי המפורט בסעיף 4 לעיל.
5.2	מחויבותו של נותן השירות כלפי המנוי בטיפול ובהענקת השירותים הרפואיים תסתיים במוקדם או בהתרחש אחד משני האירועים שלהלן: <ol style="list-style-type: none"> 5.2.1. אי הגעת המנוי למרפאות ההסדר. 5.2.2. ביטול הזימון לקבלת השירותים ע"י הודעת המנוי למוקד השירות.
5.3	החברה ו/או הספק אינם אחראים לגבי כל אחד מהעניינים הבאים: <ol style="list-style-type: none"> 5.3.1. הוצאות שהוציא מנוי עבור שירות החורג מהשירותים המפורטים בכתב השירות. 5.3.2. פגיעה בפעילות נותן השירות או בחלק משמעותי ממנה עקב מלחמה, הפיכה, סכסוכי עבודה, מהומות, רעידות אדמה, כוח עליון או כל גורם אחר שאינו בשליטת נותן השירות.
5.4	יובהר כי אין בהעברת מידע רפואי על המנוי לנותן השירות בכדי להוות קבלת המידע הרפואי ביד החברה ו/או להוות ידיעה של החברה או הודעה לפי חוק חוזה הביטוח תשמ"א 1981 על שינוי מהותי. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, אין בהעברת מידע רפואי כאמור בכדי לגרוע מזכויות החברה עפ"י הפוליסה ועפ"י הדין ובין היתר לבטל את הפוליסה עקב הפרת חובת הגילוי של המנוי.
6	השתתפות עצמית
6.1	המנוי ישלם לנותן השירות, שביצע את השירות בפועל, דמי השתתפות עצמית בסכום השווה ל - 20% (עשרים אחוזים) ממחיר השירות שניתן לו על פי מחירון מרפאת הסדר ללקוחות פרטיים כפי שיהיה בתוקף במועד מתן השירות. במקרה של אי תשלום דמי ההשתתפות העצמית על ידי המנוי, יהא נותן השירות זכאי להפסיק ליתן את השירות למנוי לאחר שניתנה למנוי הודעה בכתב על כך.
6.2	במקרים בהם אישר נותן השירות קבלת שרות שלא במסגרת מרפאת ההסדר כמאפשר בסעיף 3.7, ישלם המנוי ישירות למרפאה שנתנה בפועל את השירות את מלוא הסכום שידרש על ידה, ונותן השירות יחזיר לו כנגד המצאת הקבלה סכום השווה ל - 50% (חמישים אחוזים) מהתשלום הנ"ל, אך לא יותר מ - 160 ₪.
6.3	הסכומים הנ"ל צמודים למדד ממדד הבסיס.
7	תקופת תוקפו של כתב השירות
7.1	כתב שירות זה יכנס לתוקף החל מהמועד הקובע תקופת הביטוח הינה לשנתיים ומתחדש כל שנתיים בהתאם לתנאים הכלליים לתוכניות ביטוח בריאות הנלווים לכתב שירות זה.
7.2	במהלך תקופת האכשרה בת 90 יום מהמועד הקובע, לא יהא המנוי זכאי לקבלת השירות על פי כתב שירות זה.
7.3	תוקפו של כתב השירות יפוג מאליו, אם תפוג תקופה של תכנית הבסיס אליה נלווה כתב שירות זה.
7.4	מבלי לגרוע מהאמור מסעיף 7.3, תוקפו של כתב שירות זה יהיה למשך כל תקופת תכנית הבסיס של המנוי, לרבות באם תחודש תכנית הבסיס של המנוי לתקופות נוספות. תנאי החידוש הינם כאמור בתנאים הכלליים של תוכנית הבסיס.
7.5	החברה רשאית לבטל את כתב השירות לכלל המנויים בהודעה בכתב, במידה והסכם ההתקשרות עם נותן השירות הסתיים והחברה לא מצאה נותן שירות חלופי ובכפוף לאישור המפקח על הביטוח.
7.6	ביטול כתב השירות יהא בהתאם להוראות כתב השירות ובהתאם להוראות תכנית הבסיס אליה נלווה כתב השירות ולהוראות הדין.
7.7	מובהר כי מקום בו התנאים בכתב השירות יסתרו את התנאים בתכנית הבסיס, יגברו ויחולו תנאי כתב שירות זה על אף האמור בתכנית הבסיס.
7.8	המנוי רשאי, בכל עת, לבטל כתב שירות זה בהודעה בכתב לחברה, והביטול ייכנס לתוקפו באופן מיידי מרגע קבלת הודעת הביטול בחברה. המנוי יהיה זכאי להחזר יחסי מדמי כתב השירות ששילם בגין החודש בו בוטל כתב השירות, בגובה יתרת החודש שלאחר קבלת הודעת הביטול בחברה.

7.9 להסרת כל ספק יובהר כי במועד פקיעתו של כתב שירות זה, ביטולו או סיום תוקפו, מכל סיבה שהיא, תסתיים זכאותו של המנוי לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה. יובהר כי אם פנה המנוי לקבלת שירותים טרם מועד פקיעתו של כתב שירות זה, , אך טרם קיבל את השירות בפועל ולרבות במקרה שהמנוי התחיל בקבלת הטיפולים נשוא כתב השירות לפני תום תקופת תוקפו אך לא השלים את סידרת הטיפולים שהומלצה לו על ידי נותן השירות.

7.10 מובהר כי בכל מקרה של ביטול כתב השירות, לא יוחזרו דמי המנוי אשר שולמו בגין התקופה שלפני כניסת ביטול כתב השירות לתוקף.

8. החוק הנהוג

בכל מחלוקת בין הצדדים, בקשר עם כתב שירות זה, יחול הדין הישראלי.

9. סמכות שיפוט

בכל תביעה בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה, יהא מוסמך לדון אך ורק בין המשפט המוסמך עניינית לדון במחלוקת במחוז תל-אביב יפו.