מדיקר לספורטאים – שירותים רפואיים

כתב שירות

(ללא מעורבות חברת ביטוח, האחריות בגין השירות חלה על ספק השירות)

1. הגדרות

א. על הוראות כתב שירות זה יחולו ההגדרות המפורטות שלהלן:

ב. "החברה" או "ספק השירות" - מדיקר פ.ר.ו שירותים בע"מ ח.פ 515812493

ג. "לקוח"- אדם, גוף או תאגיד אשר התקשר עם החברה ופרטיו רשומים בנספח ההתקשרות ואשר שולמו בגינו דמי הפרמיה במלואן, המחזיק בעת רכישת כתב השירות פוליסת ביטוח הכוללת כיסויים בריאותיים

ד. "נספח התקשרות"- דף המצורף לכתב שירות זה הכולל את פרטיו המלאים של הלקוח וכוללים בין היתר את שם הלקוח, עלות הפרמיה החודשית ופרטים נוספים הנוגעים לכתב שירות זה ומהווה חלק בלתי נפרד מכתב השירות.

ה. "פרמיה חודשית"- הסכום הנקוב בנספח ההתקשרות אותו חייב הלקוח לשלם לחברה מידי חודש, כתנאי לקבלת השירותים ו/או ההחזרים הכספיים על פי כתב שירות זה.

ו. "רופאי הסדר"- רופאים הפועלים במרכזים רפואיים איתם התקשרה החברה בקשר עם מתן שירותים לפי כתב שירות זה.

ז. "מכוני הסדר"- מכונים איתם התקשרה החברה בקשר עם מתן שירותים לפי כתב שירות זה.

ח. "נותני השירות"- רופאי הסדר, מכוני הסדר, וכל גורם אחר שעמו התקשרה החברה בקשר עם מתן שירותים לפי כתב שירות זה.

ט. "נותן שירות אחר" – נותן שירות שאינו בהסדר.

י. **"מוקד השירות"- קו טלפון שתפעיל החברה עבור לקוחותיה אשר באמצעותו יטופלו הלקוחות בהתאם לכתב השירות.**

מספר הטלפון של מוקד החברה הוא 073-7111111 ובמידה ויתבצע שינוי כלשהו במספר הנ"ל תימסר הודעה על כך ללקוחות בכתב או במענה קולי במספר הקודם.

יא. "השתתפות עצמית"- סכום בו מחויב הלקוח לשאת בעצמו כתנאי לקבלת השירותים על פי כתב שירות זה כמפורט להלן.

יב. "תעריפי בדיקה"- מחיר כל בדיקה המפורטת בכתב שירות זה על פי מחירון מכון ההסדר ללקוחות פרטיים במועד ביצוע הבדיקה.

יג. "תקופת אכשרה"- תקופה רצופה המתחילה במועד תחילת כתב השירות על פי נספח ההתקשרות ואשר רק בסיומה יהיה הלקוח זכאי לקבלת השירות על פי כתב השירות. הלקוח לא יהיה זכאי לקבלת השירות על פי כתב שירות זה בטרם הסתיימה תקופת האכשרה.

יד. "בדיקות אבחנתיות"- בדיקות רפואיות אשר נדרשות על פי הפניה בכתב של רופא בישראל לצורך אבחון מחלתו של הלקוח או לצורך קביעת דרכי הטיפול בה.

טו. בדיקה קלינית - הוא תהליך רפואי בו בוחן הרופא את הגוף של המטופל בהתיחס להיסטוריה רפואית שלו ובמטרה לקבל רמזים וסימנים לאיתור מחלות סמויות. בדיקה קלינית מסייעת בקביעת אבחנה נכונה בהכנת תכנית הטיפול תואמת בהתאם לנדרש.

טז. הערכה קרדיווסקולרית – סידרת בדיקות ותבחינים שתכליתם לאמוד את המבנה האנטומי והתפקוד הפיזיולוגי של מערכת הלב וכלי הדם תוך השוואתם לנורמות המקובלות. בבסיס שגרת הבדיקות הנפוצות מדידת לחץ דם, רישום של גלים החשמליים של הלב סקירה על קולית (אולטרה סאונד) של הלב ועוד.

יז. בדיקת לב במאמץ, ארגומטריה- מבחן תגר הסוקר את היכולת והתפקוד הקליני והפיזיולוגי של המערכת הקארדיווסקולרית במנוחה במאמץ ובהתאוששות. מהלך הבדיקה כולל ניטור פרמטרים חיוניים לרבות רישום לב

חשמלי, לחץ דם, דופק וצריכת חמצן על מנת למדוד את היכולת הגופנית האירובית ולאתר סימנים איסכמיים (מחלת לב כלילית) או הפרעות בפעילות החשמלית של הלב

יח. "התייעצות רפואית"- פגישה עם רופא מומחה בישראל לצורך התייעצות.

יט. התייעצות רפואית נוספת"- התייעצות שנייה או יותר מעבר להתייעצות הראשונה, לעניין זה ייחשבו כלל תחומי הרפואה באופן שבו התייעצות בתחום רפואי ספציפי ייחשב כהתייעצות שנייה גם במידה וההתייעצות הראשונה נעשתה בתחום רפואי אחר.

כ. "שנת שירות"- הימים החלים בין ה-1.1 של שנה קלנדרית ועד לתאריך 31.12 של אותה שנה.

2. התייעצויות עם רופאים מומחים

עד 3 התייעצויות בשנה לכל לקוח על פי התנאים הבאים:

א. הלקוח יהיה רשאי לבחור את קבלת השירותים באחת מהחלופות הבאות: קבלת השירות על-ידי נותן שירות שבהסדר או קבלת השירות בידי נותן שירות אחר.

ב. תשלום הלקוח בגין קבלת שירות מנותן שירות שבהסדר תהא: 20% מעלות הייעוץ לפי המחירון של הרופא שבהסדר.

ג. בחר הלקוח לקבל את השירות מנותן שירות אחר, יחולו התנאים הבאים:

ד. החברה תחזיר ללקוח החזר בשיעור של 80% מההוצאה שהוציא הלקוח בפועל בגין ההתייעצות אך לא יותר מ-750 ₪ לכל התייעצות.

ה. החזר הוצאות בגין פרק זה יינתנו בכפוף להצגת ומסירת חשבונית.

ו. במידה ויבחר הלקוח לקבל את הזיכוי בגין הייעוץ מקופת החולים בה הוא חבר ולא ידרוש החזר כספי על פי כתב השירות יהיה זכאי הלקוח להחזר נוסף מעבר להחזר של קופת החולים לכיסוי מלא של עלות הייעוץ הרפואי ועד לתקרה של 300 ₪.

ז. לא יכוסו יעוצים עם מי שאינו רופא מומחה בתחומו.

ח. לא יכוסה ייעוץ עם פסיכיאטר.

ט. תקופת האכשרה בפרק זה הינה 3 חודשים.

3. בדיקות אבחנתיות

לקוח שניתנה לו הפנייה בכתב מרופא לקבלת בדיקות רפואיות אבחנתיות יהיה זכאי לעשותן על פי כתב השירות באמצעות נותן השירות של כתב השירות או לקבל החזר הוצאות בגינן וזאת עד לסך של 10,000 ש"ח לכל שנת שירות ובכל מקרה לא יותר מסכום ההחזר המירבי הנקוב לכל בדיקה אבחנתית על פי הכללים הנ"ל:

א. בחר הלקוח לבצע את הבדיקה אצל נותן השירות שבכתב השירות ישלם הלקוח 20% מתעריף הבדיקה על פי מחירון מכון ההסדר ללקוחות פרטיים במועד ביצוע הבדיקה.

ב. בחר הלקוח לבצע את הבדיקה אצל נותן שירות אחר שאינו בהסדר תחזיר החברה ללקוח הוצאות בשיעור 80% מההוצאה שהוציא הלקוח בפועל בגין הבדיקה וזאת עד לסך של 1,500 ₪ לכל בדיקה אך לא יותר מסכום ההחזר המירבי לכל שנת שירות.

ג. בעבור בדיקת MRI אצל נותן שירות שאינו בהסדר תחזיר החברה ללקוח הוצאות בשיעור 80% מההוצאה בפועל ועד לסך של 3,000 ₪ לכל שנת שירות.

ד. החזר הוצאות בגין פרק זה יינתנו בכפוף להצגת ומסירת חשבונית.

ה. לא יכוסו בפרק זה בדיקות אבחנתיות בגינן שילם הלקוח בפועל הוצאות בסכום הנמוך מסך של 250 ₪ ו/או בדיקות שהתעריף שלהן על פי מחירון מכון ההסדר ללקוחות פרטיים במועד ביצוע הבדיקה נמוך מ-250 ₪

ו. לא יכוסו בדיקות לאבחון הפרעות קשב וריכוז ו/או לקויות למידה.

ז. תקופת האכשרה בגין פרק זה הינה 3 חודשים.

ח. התשלום בעבור הבדיקות יבוצע בהתאם לתנאים ולתקרות בנקובות בפרק ג'.

4. שיקום פציעות ספורט

א. הלקוח זכאי ל-12 טיפולי שיקום שיינתנו על ידי פיזיותרפיה/הידרותרפיה בשנה עם פיזיותרפיסט מוסמך בשל התרחשותו של "מקרה ביטוח" כהגדרתו בפוליסת ביטוח בה מחזיק הלקוח בעת רכישת כתב השירות.

ב. הזכאות הינה בכפוף להפניית רופא.

ג. בחר הלקוח לפנות למטפל שבהסדר ישלם הלקוח 20% מתעריף הטיפול במחירון מכון ההסדר.

ד. בחר הלקוח לפנות למטפל שאינו בהסדר יוחזר ללקוח 80% מהעלות של הטיפול בגין ההוצאות הממשיות שהוצאו על ידו ולא יותר מסך של 150 ₪ לטיפול.

ה. תקרת ההחזר עבור פרק זה הינה 1,800 ₪ לכל שנת שירות.

ו. כל ההחזרים יינתנו בכפוף להצגת חשבונית.

ז. תקופת האכשרה בפרק זה הינה 3 חודשים.

5. אביזרים אורתופדים

הלקוח זכאי להחזר הוצאות בגובה 80% מההוצאות הממשיות שהוצאו על ידו בפועל בעבור רכישת אביזרים אורתופדים הנדרשת בעקבות התרחשותו של "מקרה ביטוח" כהגדרתו בפוליסת ביטוח בה מחזיק הלקוח בעת רכישת כתב השירות, וזאת עד לתקרה בסך 800 ₪ .

א. הזכאות כפופה למרשם רופא.

ב. בחר הלקוח לפנות לנותן שירות שבהסדר ישלם הלקוח 20% מעלות האביזר לפי מחירון האביזר אצל נותן השירות.

ג. לא יינתן החזר לאביזר שעלותו פחותה מ-250 ₪.

ד. לא יינתן החזר בגין מדרסים מכל סוג או סיבה.

ה. ההחזר ניתן פעם אחת בכל שנת שירות.

ו. ההחזר כפוף להצגת חשבונית.

ז. תקופת האכשרה בפרק זה הינה 3 חודשים.

6. פינוי באמבולנס

קרה "מקרה ביטוח" כהגדרתו בפוליסת ביטוח שבידי הלקוח, יהיה רשאי הלקוח לבחור לקבל את השירותים שבפרק זה באחת מהחלופות הבאות: קבלת השירות על-ידי נותן שירות שבהסדר או קבלת השירות בידי נותן שירות אחר באופן הבא:

א. התשלום של הלקוח בגין קבלת שירות מנותן שירות שבהסדר יהא: 20% מעלות הפינוי לפי מחירון נותן השירות.

ב. בחר הלקוח לקבל את השירות מנותן שירות אחר, יחולו התנאים הבאים:

1. הלקוח זכאי להחזר בגובה 80% מסך ההוצאות שהוצאו על ידו בפועל בגין פינוי באמבולנס ועד לתקרה של 500 ₪ לכל פינוי.
2. הזכאות מותנת בכך שהלקוח לא זכאי להחזר מאף גורם אחר לרבות קופת חולים, ביטוח חובה וכו', ובהתאם לחוק בריאות ממלכתי וחוזר מנהל הרפואה מס' 39/2009 (פינוי והעברת חולים באמבולנס- הסדרים כספיים).
3. ההחזר כפוף להצגת חשבונית.
4. תקרת ההחזר עבור פרק הינה 1,000 ₪ לכל שנת שירות.
5. תקופת האכשרה בגין פרק זה הינה 3 חודשים.

7. בדיקות טרום עונה

הלקוח יהיה זכאי לסדרת בדיקות מקיפה המציגה באופן מדויק תמונת מצב רפואית של הספורטאי, תומכת ומסייעת בביצוע פעילות גופנית באופן יעיל ובטוח הכוללת:

שאלון היסטוריה רפואית אישי ומשפחתי.

בדיקת קלינית של רופא ספורט - כולל סטטוס אורטופדי.

הערכה קרדיווסקולרית בדיקת אק"ג, במנוחה.

בדיקת דופק ולחץ דם, במנוחה ובמאמץ.

תפקודי לב וכלי דם תוך כדי מאמץ.

בדיקת לב במאמץ - ארגומטריה - מדידת היכולת הגופנית האירובית.

א. הלקוח יהיה זכאי פעם בשנה לבצע בדיקת כשירות לפעילות ספורטיבית בקבוצת ספורט

ב. הבדיקה תבוצע שתי דרכים:

1. במכון הסדר- הלקוח ישלם 50% מעלות הבדיקה למכון שבהסדר.
2. בכל מכון לפי בחירת הלקוח- החברה תחזיר ללקוח 50% מעלות הבדיקה אך לא יותר מ-100 ₪ .

8. ייעוץ פיזיולוגי והתווית תוכנית אימון בזמן פגרה

המנוי יהיה זכאי להתייעץ עם מומחה ספורט שיתאים לו תוכנית תזונה וכושר לזמן הפגרה על מנת שיכין את עצמו באופן אופטימלי לתחילת העונה שלאחר מכן

א. בחר המנוי לפנות לספק שירות שבהסדר ישלם המנוי סך של 50% מעלות הייעוץ.

ב. בחר המנוי לפנות לספק שאינו בהסדר החברה תחזיר למנוי החזר הוצאות בסך 50% מההוצאה שהוצאה בפועל ועד לסך של 1000 ₪ .

ג. ההחזר יבוצע כנגד הצגת חשבונית.

ד. תקופת האכשרה בסעיף זה הינה 3 חודשים

9. טיפולי שיניים כתוצאה מתאונת ספורט

המנוי יהיה זכאי לשירות של טיפול שיניים כתוצאה מתאונה שקרתה לו במסגרת הפעילות הספורטיבית שביצע בקבוצת הספורט בה הוא רשום.

הטיפולים שנכללים תחת סעיף זה: טיפול ראשוני בטראומה, אבחון, שיכוך כאב ומרשם תרופתי, צילום פנורמי, שחזור/השלמת כותרת שבורה)מאמלגם או מחומר מרוכב),שיוף והחלקת פינות חדות בכותרת)שבר אמייל),ייעוץ אורתודונטי בקשר לחבלה

א. בחר המנוי לפנות לספק שירות שבהסכם ישלם המנוי סך של 20% מעלות הטיפול לפי מחירון ספק השירות

ב. בחר המנוי לפנות לספק שירות שאינו בהסדר תחזיר החברה למנוי החזר הוצאות בשיעור 80% מההוצאה שהוצאה בפועל ועד לסך של 1500 ₪ .

ג. ההחזר הינו בכפוף להצגת חשבונית.

ד. לא יינתן החזר בגין טיפולי שיניים שלא בהקשר לתאונת הספורט שקרתה למנוי.

ה. לא יינתנו שירותים לפי סעיף זה בעקבות תאונה שהתרחשה לפני רכישת כתב השירות.

10. תקופת הכשרה כללית

בכל הסעיפים בהם קיימת תקופת הכשרה, היא תבוטל במידה ובקשת השירות הינה כתוצאה מתאונת ספורט שקרתה במסגרת הפעילות הקבוצתית של המנוי.

11. דרך קבלת השירות

א. נזקק לקוח לשירות על פי כתב שירות זה יפנה אל מוקד החברה בטלפון או במייל וימסור את פרטיו המלאים ויענה על כל שאלה הנדרשת לטיפול בדרישתו בצורה היעילה ביותר.

ב. השירותים הניתנים על פי כתב שירות זה יינתנו בשעות הפעילות הרגילות של החברה נותני השירות.

ג. מוקד החברה יהיה זמין 24 שעות ביממה פרט ליום כיפור.

ד. השירותים המפורטים בכתב שירות זה הניתנים אצל נותני השירות יינתנו בכפוף להצגת ת.ז בפני נותן השירות.

ה. לקוח אשר מבקש לבטל פנייתו לקבלת שירות על פי כתב השירות יעשה זאת על ידי הודעה בטלפון או במייל למוקד החברה לא יאוחר מ-48 שעות לאחר בקשתו לקבלת השירות.
לא הודיע הלקוח על בקשתו לביטול או הודיע על כך במעוד המאוחר מ-48 שעות מפנייתו לקבלת השירות, תהיה החברה זכאית לדרוש ממנו השתתפות עצמית הקבועה בכתב השירות בגין השירות אותו ביקש.

ו. הלקוח יגיע בכוחות עצמו ועל חשבונו למקום קבלת השירות.

ז. בכל מקרה של מלחמה, שביתה, רעידת אדמה וכל כוח עליון אחר, פטורה החברה ממתן השירות כל עוד השירות אינו מתאפשר בעקבות האירוע.

ח. תשלום השתתפות עצמית הינה תנאי הכרחי לצורך קבלת השירות מטעם נותני השירות בכתב שירות זה, לא שילם הלקוח את ההשתתפות העצמית רשאית החברה שלא ליתן השירות שלגביו נדרשה ההשתתפות העצמית.

ט. כאשר לקוח בוחר שלא להשתמש בנותני השירות שבהסכם אלא לפנות לנותן שירות מטעמו :

י. האחריות לתיאום וביצוע השירות תהיה על הלקוח בלבד.

יא. הלקוח ישלם ישירות לרופא\מכון בדיקה מהם קיבל את השירות את מלוא סכום השירות כפי שנקבע ביניהם.

יב. הלקוח יקבל החזר כספי בהתאם לשירות שקיבל ולפי תנאי כתב השירות שפורטו לעיל.

יג. כל החזר כספי שמגיע ללקוח בעקבות שירות שקיבל יוחזר לו תוך 10 ימים ממועד מסירת כלל המסמכים הנדרשים לחברה.

12. פרמיה חודשית

א. שיעור הפרמיה החודשית קבועה בנספח ההתקשרות.

ב. הפרמיה החודשית תשולם בכל 1 לחודש.

ג. פרמיה חודשית שלא תשולם מעבר ל-3 חודשים רצופים מבטלת הלכה למעשה את הכיסוי הניתן על פי כתב השירות ולא תהיה ללקוח כל טענה כספית או אחרת במידה והפיגור בתשלום יגרום לביטול הכיסוי.

ד. החברה רשאית להעלות את מחיר כתב השירות אחת לשנה בשיעור שלא יעלה על 5%, שיעור זה ניתן לצבירה בין השנים.

ה. ההנחה הניתנת בעת ההצטרפות הינה לשנה אחת בלבד, החברה רשאית להאריך באופן אוטומטי את ההנחה בכל שנה.

13. תוקף כתב השירות

א. כתב השירות תקף למי שרכש אותו לפני הגיעו לגיל 17, ואינו מכסה את מי שירצה לרכושו כאשר גילו מעל 17

ב. כתב השירות יהיה בתוקף במשך התקופה הנקובה בנספח ההתקשרות וכל עוד הפרמיה החודשית משולמת במלואה.

ג. תוקף כתב השירות יפקע באופן אוטומטי בעקבות פיגור בתשלום הפרמיה החודשית מעל 3 חודשים.

ד. הלקוח רשאי לבטל בכל עת את זכאותו לשירות על פי כתב השירות בהודעה בכתב לחברה. הביטול ייכנס לתוקף מידי מרגע ההודעה על הביטול, והלקוח יהיה זכאי להחזר יחסי מהפרמיה ששילם.

ה. במקרה של ביטול ההסכם שבין החברה לבין נותני השירות שבכתב השירות מכל סיבה שהיא רשאית החברה להפסיק מתן השירותים על פי כתב שירות זה לאחר שהודיעה על כך בכתב ללקוחות.

ו. היה שירות כלשהו מהשירותים הקבועים בכתב השירות מותנה בהתרחשות מקרה ביטוח בפוליסת ביטוח שבידי הלקוח, ופוליסה זו בוטלה, יודיע הלקוח לספק השירות על ביטול פוליסת הביטוח, וכתב שירות זה יתבטל מרגע קבלת ההודעה של הלקוח.

ז. מובהר כי במועד פקיעתו של כתב שירות זה מכל סיבה שהיא, תפקע זכותו של הלקוח לקבלת השירותים על פי כתב השירות.

ח. החברה רשאית לבטל כתב שירות זה בכל עת ומכל סיבה ובלבד שהודיעה על ביטולו של כתב השירות בכתב ללקוחותיה 30 ימים טרם הפסקתו.

ט. ביטלה החברה את כתב השירות מכל סיבה שהיא, יופסקו התשלומים החודשיים מיום הודעת החברה על הפסקת השירות.

י. החברה תעניק שירותים ללקוחות שפנו לקבלתם טרם ההודעה על הפסקת השירות.

14. הצמדה למדד

א. כל התשלומים על פי כתב שירות זה ונספח ההתקשרות לרבות הפרמיה החודשית וסכומי ההשתתפות העצמית צמודים למדד המחירים לצרכן, באופן שאם המדד החדש יעלה על מדד הבסיס יגדלו כל התשלומים המפורטים בכתב שירות זה בשיעור עליית המדד החדש לעומת מדד הבסיס.

ב. מדד הבסיס- משמעו המדד שפורסם בעת רכישת כתב השירות.

ג. מדד חדש- משמעו המדד הידוע ביום התשלום.

15. תקרת החזר כללית

קיימת תקרת החזר בגין כלל השירותים הניתנים תחת כתב שירות זה של 12,000 ₪ לכל שנת שירות.

א. תקרת ההחזר הכללית כוללת בתוכה את כל השירותים ו/או ההחזרים הניתנים על פי סעיפים 2 – 11.

ב. בנוסף לתקרה הכללית, קיימות תקרות החזרים המפורטות בכל סעיף בנפרד.

16. הקטנת כיסוי

א. לקוח אשר עבר את גיל 18 ובחר להמשיך ולהחזיק את כתב השירות יהיה זכאי לקבלת השירותים הנקובים בכתב השירות בשיעור החזר מופחת של 50% על כלל הסעיפים והתקרות.

17. שונות

א. התנאים המפורטים בנספח ההתקשרות מהווים חלק בלתי נפרד מכתב שירות זה.

ב. כל התשלומים על פי כתב שירות זה ונספח ההתקשרות כוללים מע"מ כחוק.
במידה ויכול שינוי בגובה המע"מ יעודכנו התשלומים בהתאם.

ג. הודעות שנשלחו ללקוח בדואר לפי מענו האחרון שנמסר בכתב לחברה ייחשבו כהודעות שנמסרו.
כל הודעה שתשלח החברה ללקוח בדואר תיחשב ככזו שנמסרה והתקבלה אצלו בתוך 72 שעות ממועד מסירתה למשלוח דואר.

ד. הלקוח והחברה מתחייבים להודיע על כל שינוי בכתובתם ולא תישמע מפיהם טענה כלשהי כי לא הגיעה אליהם הודעה אם נשלחה לפי הכתובת האחרונה שנמסרה.

ה. כל הודעה לחברה לפי כתב שירות זה תימסר בכתב בלבד.

ו. רישומי החברה יהוו ראיה חלוטה לאמור בהם.

ז. השירות ניתן ללא מעורבות חברת ביטוח והאחריות על השירות תינתן על ידי ספק השירות, לרבות במקום שבו השירות בוצע בפועל על-ידי ספקי משנה הפועלים מטעמו, והכל בכפוף לתנאי כתב השירות.

ח. ספק השירות מתחייב כי -

1. השירות הניתן על ידו יוענק על ידי גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות;
2. תתקיים תקשורת יעילה וזמינה עם הלקוחות;
3. השירות יינתן בפריסה גיאוגרפית נאותה.

18. מקום שיפוט

הסמכות המקומית הבלעדית לדון בכל מחלוקת בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה מסורה אך ורק לבתי המשפט המוסמכים בעיר תל אביב ולהם בלבד.