



ליווי\* והכוונה בהגשת  
תביעה מול חברות  
הביטוח וקופות החולים



ייעוץ\* וליווי במסגרת  
חוק הסיעוד מול  
המוסד לביטוח לאומי



ייעוץ\* והכוונה בקבלת  
מטפל/ת עובד/ת זר/ה



ייעוץ\* והכוונה בנושא  
אשפוז בית (הוספיס בית)



רפואה משלימה  
פיזיותרפיה והידרותרפיה  
ייעוץ פסיכולוגי, ייעוץ דיאטטי



שירות אצל רופא  
מומחה



רנטגן  
ואולטרסאונד עד הבית



ניהול אירוע רפואי  
מורכב Tomorrow  
מבית שפיש היימן



שיחה טלפונית עם רופא  
וביקור רופא בבית בעת הצורך



# MediWho Gold

תוכנית מינוי מקיפה לניהול אירוע סיעודי וליווי בכל פרוצדורה רפואית  
מול קופות החולים, חברות הביטוח והביטוח הלאומי

לשניים  
הכי טובות שלכם!



המינוי אינו כולל פיצוי כספי בנושא סיעוד, אלא עוסק בליווי וייעוץ  
מימוש הזכויות בתחום הסיעודי למנוי שהוגדר כטרם סיעודי/סיעודי  
\*היעוץ אינו מהווה ייעוץ משפטי





איתור וקביעת  
תורים



טיפול בבירוקרטיה  
מול קופות החולים  
חברות הביטוח  
והביטוח הלאומי



מימוש זכויות  
רפואיות



תורים להדמיות  
עד הבית



שיחה טלפונית עם רופא  
וביקור רופא בבית  
בעת הצורך



טיפול בהחזרים  
כספיים



טיפול פיזיותרפיה  
והידרותרפיה



ניהול אירוע  
רפואי מורכב



ייעוץ\* והכוונה בנושא  
אשפוז בית  
(הוספיס בית)

מימוש **50,000** זכויות רפואיות מול קופות החולים, מול השב"ן  
מול הביטוח הלאומי ומול חברות הביטוח

## טופס גילוי

| סוג השירות                                                                 | מימושים             | השתתפות בשירות                                                                                          | זכאות לפי תוכנית מינוי MediWho GOLD                                                                                                                                                                                                                                 | חריגים                                                                                                                                                                                        | תקופת המתנה | הערות |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|
| איתור זכויות רפואיות ותפעול מול הארגונים השונים במקרים של שגרה/חירום/מניעה | ללא הגבלה           | ללא השתתפות                                                                                             | הצלבה בין צורך רפואי לבין זכויות רפואיות ככל שקיימות                                                                                                                                                                                                                | ללא                                                                                                                                                                                           | ללא         |       |
| חוות דעת שנייה בחו"ל                                                       | ללא הגבלה           | על פי העלויות המפורטות בכתב המינוי                                                                      | חוות דעת בנושאים: פטולוגיה, רדיולוגיה, מומחה בכיר או איתור מחקר קליני (על פי עלויות המופיעות בכתב המינוי)                                                                                                                                                           | ללא                                                                                                                                                                                           | ללא         |       |
| הקדמת תורים להדמיות רפואיות, כולל CT ו-MRI                                 | ללא הגבלה           | ללא השתתפות                                                                                             | הקדמת תורים להדמיות מסוגים שונים השירות לא ינתן במקרה שהלקוח מחזיק בטופס 17                                                                                                                                                                                         | ללא                                                                                                                                                                                           | ללא         |       |
| בקשות להחזרים כספיים/פיצוי/ פיצוי לארגונים שונים                           | ללא הגבלה           | עם קבלת ההסדר הכספי יחויב הלקוח בתשלום השתתפות בסך 5% (כולל מע"מ) מסך התשלום שהוחזר בפועל על ידי הארגון | טיפול בהחזרים כספיים מול הארגונים השונים. יש צורך בהעברת מסמכים על פי דרישת הארגונים השונים כמפורט בכתב המינוי. -החברה אינה מתחייבת לתוצאות הבקשה לקבלת החזר. - השירות כפוף להשתתפות בסך חמישה אחוזים (5%) מסך התשלום שהוחזר בפועל על ידי הארגון.                   | ללא                                                                                                                                                                                           | ללא         |       |
| בקשה להכוונה ובירור תביעה קיימת או עתידית מול המוסד לביטוח לאומי           | ללא הגבלה           | ללא השתתפות                                                                                             | הכוונה ובירור בנושא תביעה קיימת או עתידית מול המוסד לביטוח לאומי יש צורך בהעברת מסמכים רלוונטיים כפוף לתשלום דמי טיפול בגובה קצבה חודשית אחת, כפי שאושרה על ידי מוסד לביטוח לאומי. השירות אינו מהווה ייעוץ/יצוג משפטי                                               | ללא                                                                                                                                                                                           | ללא         |       |
| בקשות לקבלת התחייבות/ טופס 17 מהארגונים השונים                             | ללא הגבלה           | ללא השתתפות                                                                                             | טיפול בקבלת טופס 17 מהארגונים השונים יש צורך בהעברת מסמכים על פי דרישות הארגונים השונים                                                                                                                                                                             | ללא                                                                                                                                                                                           | ללא         |       |
| בירור והכוונה בעת הגשת תביעה כנגד הארגונים השונים                          | ללא הגבלה           | ללא השתתפות                                                                                             | הכוונה טלפונית באמצעות נציגי החברה יש צורך בהעברת מסמכים רלוונטיים השירות אינו מהווה ייעוץ/יצוג משפטי                                                                                                                                                               | ללא                                                                                                                                                                                           | ללא         |       |
| טיפול בהחזרי מס בשל גילוי מחלה קשה/ אזרח ותיק במצב סיעודי                  | ללא הגבלה           | ללא השתתפות                                                                                             | הפניה למשרד מתמחה בתחום החזרי מס בכפוף לתשלום שכר טרחה מופחת כרוך בהעברת מסמכים נדרשים על ידי המשרד המתמחה השירות אינו מהווה ייעוץ/יצוג משפטי                                                                                                                       | ללא                                                                                                                                                                                           | ללא         |       |
| החזר אגרת אמבולנס ששולמה למד"א                                             | 3 מקרים בשנת המינוי | ללא השתתפות                                                                                             | קבלת החזר כספי עבור אגרת האמבולנס ששולמה על ידי הלקוח ככל שלא יתקבל החזר תוך 30 ימים מהארגון הרלוונטי מוגבל לשלושה (3) החזרים בכל שנת מינוי                                                                                                                         | לא ינתן החזר עבור שימוש באמבולנס שאינו שייך למד"א                                                                                                                                             | ללא         |       |
| ביקור רופא (כללי/ משפחה) עד הבית                                           | ללא הגבלה           | כרוך בהשתתפות בשירות של 90 ש"ח.                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>שירות תיאום תורים לביקור רופא עד הבית במסגרת הזכאות הקיימת ללקוח באירגונים השונים.</li> <li>כרוך בהשתתפות בשירות של 90 ש"ח.</li> <li>בכפוף לזמני השירות המופיעים בכתב המינוי</li> <li>מוגבל לרופא כללי/משפחה בלבד</li> </ul> | ללא                                                                                                                                                                                           | ללא         |       |
| שירות אצל רופא מומחה                                                       | 6 פעמים בשנה        | מימון עד 80%                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>תיאום עם רופאים מומחים.</li> <li>עד 6 פעמים בשנה.</li> <li>&lt; עבור 4 הפעמים הראשונות: החזר של 80% ולא יותר מ-800 ש"ח.</li> <li>&lt; החל מהפעם החמישית ואילך: החזר של לא יותר מ-400 ש"ח.</li> </ul>                         | לא כולל: <ul style="list-style-type: none"> <li>רפואת משפחה</li> <li>רפואת שיניים</li> <li>רפואת ילדים</li> <li>רפואת נשים</li> <li>התייעצות לצורך חו"ד משפטית</li> <li>הערכת נכות</li> </ul> | 3 חודשים    |       |

| סוג השירות                   | מימושים                                                              | השתתפות בשירות                                           | זכאות לפי תוכנית מינוי MediWho GOLD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | חריגים                                                                                                                   | תקופת המתנה | הערות                                                                                          |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| הדמיות                       | תקרה שנתית                                                           | מימון עד 80%                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• תיאום תורים להדמיות רפואיות.</li> <li>• סכום ההשתתפות בהוצאות בסעיף זה, לא יעלה על סך של 12,000 ₪ לשנת מינוי.</li> <li>• קיימת תקרת החזר שונה בהתאם לסוג הדמיה.</li> <li>• נותן שירות שלא בהסדר:</li> <li>• &lt; עבור MRI, MRA, CT, PET-CT: החזר של 80% לכל הדמיה, ולא יותר מ-4,000 ₪ להדמיה.</li> <li>• &lt; עבור יתר ההדמיות: החזר של 80% ולא יותר מ-1,500 ₪.</li> </ul>                                            |                                                                                                                          | 3 חודשים    | כפוף להפנייה מרופא מטפל                                                                        |
| אבחון לרפואה מונעת           | אבחון אחד מכל סוג בכל 24 חודשים                                      | מימון עד 80%                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• תיאום ל: משטח צוואר הרחם, צפיפות עצם, דם סמיו בצוואר, PSA של הערמונית, לחץ תוך-עיני, CT קרדיאלי לצורכי מניעה.</li> <li>• החזרים עד לתקרה של 1,500 ₪ לכל האבחונים בשנה.</li> <li>• נותן שירות שלא בהסדר:</li> <li>• &lt; אבחון לרפואה מונעת: החזר של 80% מעלות כל אבחון, ולא יותר מ-400 ₪ לאבחון.</li> <li>• &lt; CT קרדיאלי: החזר של 80% ולא יותר מ-2,000 ₪, בהתאם לקריטריונים בכתב המינוי, אחת לחמש שנים.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CT קרדיאלי אחת לחמש שנים.</li> <li>• השירות ניתן למנוי שגילו מעל 45.</li> </ul> | 3 חודשים    | כפוף להפנייה מרופא מטפל                                                                        |
| סקר מנהלים                   | סקר מנהלים: אחת ל-24 חודשים<br>סקר לסרטן: אחת לארבע שנים             | מימון עד 80%                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• תיאום ביצוע הסקר.</li> <li>• &lt; סקר מנהלים: החזר של 80% מעלות כל סקר, ולא יותר מ-300 ₪.</li> <li>• &lt; סקר סרטן: החזר של 80% מעלות כל סקר, ולא יותר מ-400 ₪.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                          | 12 חודשים   |                                                                                                |
| טיפוליים במרפאת כאב          | 10 טיפולים בשנת מינוי                                                | מימון עד 80%                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• תיאום טיפולים במרפאת כאב בתחומים: כאבי גב, פריצת דיסק, פיברומיאלגיה, כאבי ראש, כאבי פרקים, ירך וברך.</li> <li>• עד 10 טיפולים בשנה.</li> <li>• &lt; החזר של 80% מעלות כל טיפול, ולא יותר מ-150 ₪ לכל טיפול.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                          | 6 חודשים    |                                                                                                |
| טיפול פיזיותרפיה והידרותרפיה | 12 טיפולים בשנה                                                      | מימון עד 80%                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• תיאום טיפולי פיזיותרפיה, הידרותרפיה, ריפוי בעיסוק, טיפולי שיקומי עם פיזיותרפיסט מוסמך.</li> <li>• החזרים עד לתקרה של 1,800 ₪ לכל הטיפולים בשנה.</li> <li>• נותן שירות שלא בהסדר:</li> <li>• &lt; החזר של 80% ולא יותר מ-150 ₪ לטיפול.</li> </ul>                                                                                                                                                                      | כפוף להפנייה מרופא מטפל                                                                                                  | 3 חודשים    | החזר יבוצע רק עבור טיפולים שבוצעו בפועל וכפוף לאישור מטעם נותן השירות                          |
| טיפול בתאי לחץ               | 5 טיפולים לשנה                                                       | מימון עד 80%                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• תיאום תור לתאי לחץ</li> <li>• החזר בגובה של 80% ולא יותר מ-190 ₪ לטיפול</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | כפוף להמלצת רופא מומחה לצורך בטיפול, סוג הטיפול ומשך הטיפול                                                              | 6 חודשים    |                                                                                                |
| ניהול אירוע רפואי            | מיפוי ביטוחי מקיף: פעמיים בשנה<br>מנהל אירוע רפואי אישי: פעמיים בשנה | מיפוי ביטוחי מקיף: 180 ₪<br>מנהל אירוע רפואי אישי: 500 ₪ | <ul style="list-style-type: none"> <li>• הקצאת מנהל אירוע רפואי שילווה את המנוי בשלושה צירים מרכזיים: ציר כלכלי, ציר רפואי וציר סוציאלי.</li> <li>• השירות יינתן בעת אירוע רפואי באמצעות מיפוי ביטוחי מקיף או ניהול אירוע רפואי אישי, אשר כולל מיפוי ביטוחי מקיף.</li> </ul>                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                          | ללא המתנה   |                                                                                                |
| רנטגן ואולטרסאונד עד הבית    | פעם אחת בשנה                                                         | מימון עד 80%                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• תיאום שירותי רנטגן ואולטרסאונד בבית המנוי.</li> <li>• פעם אחת בשנה.</li> <li>• נותן שירות שלא בהסדר:</li> <li>• &lt; החזר של 80% ולא יותר מ-1,500 ₪.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                          | 6 חודשים    | הכיסוי בסעיף זה כולל: הרנטגן, אולטרסאונד, דופלר, מפרצת בטנית, מניעת אירוע מוחי, רופא אורטופדי. |
| אבחון בנושא עיניים           | אבחון אחד בשנה                                                       | מימון עד 80%                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• תיאום אבחון בתחום העיניים</li> <li>• השירות יינתן רק עבור הניתוחים המפורטים בתוכנית מינוי זו.</li> <li>• &lt; החזר של 80% ולא יותר מ-700 ₪.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                | לא יכוסו: בדיקות ראייה והתאמת משקפי ראייה                                                                                | 6 חודשים    | השירות יינתן עבור רופא מומחה לפני ניתוח, כשהרופא הינו גם המנתח                                 |

## טופס גילוי

| סוג השירות                                                       | מימושים                  | השתתפות בשירות                                               | זכאות לפי תוכנית מינוי MediWho GOLD                                                                                                                                                                                                | חריגים | תקופת המתנה | הערות |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|-------|
| ליווי והכוונה לצורך הגשת תביעת סיעוד (אינו מהווה יעוץ משפטי)     |                          |                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>סיוע מקצועי בכל הקשור לטופס התביעה</li> <li>הדרכה לקראת בדיקת הערכה תפקודית</li> <li>מעקב שוטף אחר התקדמות אישור התביעה מול הגופים השונים</li> <li>השירות אינו מהווה יעוץ משפטי.</li> </ul> |        |             |       |
| ייעוץ בנושא סיעוד (אינו מהווה יעוץ משפטי)                        |                          |                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>זכאות לקבלת יעוץ שאינו משפטי לעניין פוליסת ביטוח הסיעוד בקופות החולים ובחברות הביטוח לרבות אופן מיצוי הזכאות.</li> </ul>                                                                    |        |             |       |
| ייעוץ וליווי בנושא ביטוח לאומי ותקנותיו (אינו מהווה יעוץ משפטי)  |                          |                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>סיוע וליווי לשם מיצוי זכויות הלקוח מהמוסד לביטוח לאומי למקרה סיעוד.</li> <li>כולל סיוע והגשת טפסים.</li> </ul>                                                                              |        |             |       |
| שיחה טלפונית עם רופא וביקור רופא בבית בעת הצורך                  |                          | 25 ש"ע עבור שיחה טלפונית עם רופא 35 ש"ע עבור ביקור רופא בבית | <ul style="list-style-type: none"> <li>הזמנת שיחה טלפונית עם רופא בטווח של עד 30 דק' מרגע הפנייה</li> <li>ביקור רופא בבית בטווח של עד 3 שעות מתום השיחה הטלפונית עם הרופא.</li> </ul>                                              |        |             |       |
| ייעוץ בנושא עובד/ת זר/ה (אינו מהווה יעוץ משפטי)                  |                          |                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>הכוונה וליווי אישי בכל הליך הגשת הבקשה ואישורה לקבלת עובד/ת זר/ה.</li> </ul>                                                                                                                |        |             |       |
| ייעוץ והכוונה בנושא אשפוז בית/הוספיס בית (אינו מהווה יעוץ משפטי) |                          |                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>פנייה לקופות החולים הרלוונטיות ומימוש זכויות לצורך קבלת שירותי אשפוז בית במסגרת סל הבריאות.</li> </ul>                                                                                      |        |             |       |
| טיפול רפואי משלימה                                               | 10 טיפולים בכל שנת מני   | מימון עד 80%                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>תיאום תורים באמצעות קופות החולים, חברות הביטוח או באמצעות ספק אחר.</li> <li>החזר בגובה 80% מהטיפול ולא יותר מ 150 ש"ח לכל טיפול.</li> </ul>                                                 |        | 60 ימים     |       |
| טיפול פסיכולוגי                                                  | 10 טיפולים בכל שנת מני   | מימון עד 80%                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>תיאום תורים באמצעות קופות החולים, חברות הביטוח או באמצעות ספק אחר.</li> <li>החזר בגובה 80% מהטיפול ולא יותר מ 200 ש"ח לכל טיפול.</li> </ul>                                                 |        | 60 ימים     |       |
| ייעוץ דיאטטי                                                     | 3 ייעוצים בכל שנת מני    | מימון עד 80%                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>תיאום תורים באמצעות קופות החולים, חברות הביטוח או באמצעות ספק אחר.</li> <li>החזר בגובה 80% מהטיפול ולא יותר מ 150 ש"ח לכל טיפול.</li> </ul>                                                 |        | 60 ימים     |       |
| טיפול כיסא אלקטרומגנטי לרצפת האגן                                | עד 6 טיפולים בשנה        | מימון עד 80%                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>תיאום תור לטיפול כיסא אלקטרומגנטי לרצפת האגן</li> <li>החזר בגובה של 80% ולא יותר מ 350 ש"ח לטיפול</li> </ul>                                                                                |        | 6 חודשים    |       |
| התאמת תרופות למחלת הסרטן באמצעות איתור גנטי                      | טיפול 1 לכל תקופת המינוי | מימון עד 80%                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>תיאום תור לצורך התאמה אחת של תרופות למחלת הסרטן</li> <li>החזר בגובה 80% ולא יותר מ 3,000 ש"ח לכל שירות</li> </ul>                                                                           |        | 12 חודשים   |       |

## תקופת השירות וביטול מינוי

1. השירות יהיה בתוקף כל עוד הלקוח שילם את התמורה, כמפורט במחירון החברה המפורסם במערכת.
2. הלקוח יקבל הודעה מהמערכת במקרה של העדר תשלום. השירות יבוטל לאחר 24 שעות מרגע שליחת ההודעה מהחברה, אלא אם התשלום הוסדר קודם לכן.
3. במקרה של כרטיס אשראי שפג תוקפו או בוטל, על הלקוח לעדכן את החברה בפרטי כרטיס האשראי החדש.
4. בקשה לביטול המינוי תטופל תוך 3 ימי עסקים מיום קבלת בקשת הביטול בחברה. את הבקשה ניתן להגיש באחת הדרכים הבאות:  
באמצעות הפקס למספר 072-3846460 / באמצעות הדואר האלקטרוני לתיבה bitol@mediwho.co.il / באמצעות הדואר לכתובת שד' ההסתדרות 251 חיפה / באמצעות הטלפון למספר \*6465.
5. באפשרות הלקוח לבטל את המינוי תוך 30 ימים מיום ביצוע העסקה.
6. ככל שהלקוח יבקש לבטל את המינוי לאחר שצרך שירות, המינוי יבוטל והחברה תגבה מהלקוח תשלום בסך של 360₪ המהווים את התמורה היחסית בעד השירות שניתן בהתאם לחוק.
7. ביטול עסקה לאחר 30 ימים, כרוך בתשלום דמי ביטול בגובה של 5% או 100₪ מסכום העסקה, הנמוך מביניהם.
8. בעסקת מכר מרחוק שנערכה עם צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית העסקה, מיום קבלת הנכס או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים בסעיף, לפי העניין, לפי המאוחר, ובלבד שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין העוסק לצרכן, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית.
9. הודעת ביטול תשלח ללקוח לכתובת המייל המעודכנת במערכת החברה.
10. החברה רשאית להפסיק ולספק שירות ללקוח על פי כתב מינוי זה, בכל עת ומכל סיבה שהיא ובלבד שהודיעה על כך ללקוח בכתב 30 ימים טרם הפסקת השירות. במקרה זה, יופסק החיוב החודשי של הלקוח/ מינוי.

## עלות מינוי חודשי

| סוג מינוי                      | מחיר לצרכן<br>(כולל מע"מ) |
|--------------------------------|---------------------------|
| בוגר<br>(18 עד 69)             | 162₪                      |
| מבוגר<br>(+70)                 | 180₪                      |
| זוג בוגרים<br>(18 עד 69)       | 324₪                      |
| זוג מבוגרים<br>(+70)           | 360₪                      |
| בוגר+ילד (0-17)                | 198₪                      |
| בוגר יחיד + 2 ילדים<br>(0-17)  | 234₪                      |
| זוג בוגרים + ילד<br>(0-17)     | 360₪                      |
| זוג בוגרים + 2 ילדים<br>(0-17) | 396₪                      |

המשלמים באמצעות הרשאה לחיוב חשבון בבנק, יחוייבו בתוספת תשלום חד פעמית בסך של 18₪ עבור הקמת ההרשאה וכן בתוספת חודשית של 3₪ עבור סליקה



## תוכנית מינוי Gold

**MediWho Gold תוכנית מינוי מקיפה לניהול אירוע סיעודי.** החברה תלווה את המנוי בכל פרוצדורה רפואית. המינוי אינו כולל פיצוי כספי בנושאי סיעוד אלא עוסק בליווי וייעוץ מימוש הזכויות בתחום הסיעודי למנוי שהוגדר כטרומ סיעודי/סיעודי (אינו מהווה ייעוץ משפטי). תקופת אכשרה לליווי וייעוץ סיעודי לתוכנית המינוי הינה חודשיים ימים (60 ימים). במידה והמנוי צרך שירות בתחום הסיעודי, והוגדר כסיעודי יהיה המנוי זכאי לבטל את המנוי 24 חודשים מיום הצטרפותו המהווים את התמורה היחסית בעת השרות שניתן.

### 1. תנאים כלליים

- 1.1 לצורך קבלת שירות ניתן לפנות למוקד השירות בטלפון \*6465 / באמצעות המייל [mediwho@mediwho.co.il](mailto:mediwho@mediwho.co.il) / באמצעות פתיחת בקשה באתר שכתובתו [mediwho.com](http://mediwho.com).
- 1.2 השירות ניתן באמצעות חברה פרטית אובייקטיבית שאינה תלויה בקופות החולים או בחברות הביטוח וללא הצהרת בריאות.
- 1.3 החברה תדאג לתאם למנוי תורים לכל עניין רפואי על פי שיקול דעת הלקוח בלבד ובחירתו. המועד ייקבע בהתאם לתורים הפנויים ובהתאם לזמינות הארגונים והגופים הרלוונטיים בישראל לעניין הרפואי.
- 1.4 השירות מאפשר ניהול והכוונה למימוש זכויות רפואיות, צורך רפואי ותפעול אל מול הארגונים השונים.
- 1.5 לצורך עזרה בקבלת החזר כספי מהגופים השונים, על המנוי להעביר לחברה את המסמכים הבאים:
  - 1.5.1 הפנייה מרופא בתוקף לאחר הצטרפות המינוי
  - 1.5.2 סיכום רפואי
  - 1.5.3 חשבונית מס או קבלה - מקור או צילום איכותי, בעת הצורך קבלות מקור.
  - 1.5.4 אישור ניהול חשבון בנק או המחאה מבוטל או המחאה מבוטלת ע"ש בעל המנוי
- 1.6 תקרת החזר מקסימלי עבור כלל השירותים להם זכאי המנוי על-פי תוכנית מינוי זו, תעמוד על-סך של **13,000** ש"ח לכל שנת מינוי.
- 1.7 מנוי אשר עם הצטרפותו לתוכנית זו החזיק ברצף שירות של זכויות בחברה אחרת, החופפות לתוכנית מינוי זו, יהיה זכאי לקבל את השירות מייד עם רכישת התוכנית וללא תקופת

המתנה, במידה והציג לחברה אסמכתא על ביטול השירות בחברה בה החזיק ברצף שירות. למעט שירותים המפורטים בסל ההיריון (סעיף 7 בתוכנית מינוי זו), אשר בכל מקרה תדרש להם תקופת המתנה של 12 חודשים מיום תשלום דמי המינוי.

1.8 בכל מקום בתנאי השימוש בו משתמשים בלשון זכר, הכוונה גם לנקבה

1.9 החברה שומרת על זכותה לשנות את תנאי השימוש של כתב מינוי זה, מעת לעת, בכפוף למתן הודעה מראש של 30 ימים למנוייה.

### 2. הגדרות

- 2.1 **"החברה"**: מדיהו בע"מ ח.פ. 516019551, שכתובתה: שד' ההסתדרות 251 חיפה; מספר הטלפון שלה הוא \*6465; מספר הפקס שלה הוא 072-3846460.
- 2.2 **"המערכת"**: מערכת שירות אינטרנטית ששמה "MediWho" שכתובתו [WWW.MEDIWHO.CO.IL](http://WWW.MEDIWHO.CO.IL)
- 2.3 **"לקוח"**: מי שמשלם תשלום חודשי באמצעות חיוב חוזר קבוע בכרטיס אשראי לצורך קבלת שירות מתמשך מהחברה.
- 2.4 **"מינוי"**: חבילת השירותים שרכש הלקוח מהחברה.
- 2.5 **"פוליסה"**: פוליסת בריאות הרשומה על-שם הלקוח במערכות הארגונים השונים.
- 2.6 **"לקוח מוביל"** (לחבילות זוגיות ומעלה): לקוח שמספר הנייד שלו הוזן למערכת ופרטיו האישיים הוזנו ראשונים ליצירת התיק הביטוחי. באפשרותו להקים את כל בני המשפחה תחת אותו מינוי או לשלוח להם הזמנה להצטרף כמנוי, על-מנת שהם יזינו בעצמם את הפרטים. הלקוח המוביל ובני משפחתו יהיו חשופים לכלל המידע הביטוחי הקיים במערכת, השייך לכל בני המשפחה.
- 2.7 **"נייד מוביל"**: מספר הנייד שהוזן למערכת כמנוי המוביל אליו יישלח קוד האימות לצורך כניסה למערכת וקבלת מידע.
- 2.8 **"ארגונים"**: משרד הבריאות - סל בריאות ממלכתי, קופות החולים ושירותי הבריאות הנוספים, חברות ביטוח - ביטוח פרטי וביטוח לאומי.
- 2.9 **"שב"ן"**: שירותי בריאות נוספים ("מכבי שלי", "מכבי כסף", "מכבי זהב", "כללית מושלם", "כללית פלטינום", "לאומית כסף", "לאומית זהב", "מאוחדת עדיף" ו-"מאוחדת שיא").
- 2.10 **"זכויות רפואיות"**: הזכויות להם זכאי הלקוח בארגונים השונים.
- 2.11 **"כיסוי ביטוחי"**: שם כולל למקבץ זכויות רפואיות בארגונים השונים.
- 2.12 **"תיק ביטוחי בסיסי"**: פירוט כיסויי הביטוח, כולל עלויותיהם.
- 2.13 **"שעות פעילות החברה"**: ימים א' עד ה' בין 08:00 ל- 18:00 וימי ו' בין 08:00 ל- 12:00.
- 2.14 **"נותן שירות שבהסדר"**: מכונים, רופאים וספקי שירות עמם התקשרה החברה בנוגע למתן שירות למנוייה.
- 2.15 **"נותן שירות אחר"**: מכונים, רופאים וספקי שירות מהם בחר הלקוח לקבל את השירות והחברה לא התקשרה

4.6 ככל שהלקוח יבקש לבטל את המינוי לאחר שצרך שירות, המינוי יבוטל והחברה תגבה מהלקוח תשלום בסך של 360 ₪ המהווים את התמורה היחסית בעד השירות שניתן בהתאם לחוק.

4.7 ביטול עסקה לאחר 30 ימים, כרוך בתשלום דמי ביטול בגובה של 5% או 100 ₪ מסכום העסקה, הנמוך מביניהם.

4.8 בעסקת מכר מרחוק שנערכה עם צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית העסקה, מיום קבלת הנכס או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים בסעיף, לפי העניין, לפי המאוחר, ובלבד שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין העוסק לצרכן, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית.

4.9 הודעת ביטול תשלח ללקוח לכתובת המייל המעודכנת במערכת החברה.

4.10 החברה רשאית להפסיק לספק שירות ללקוח על פי כתב מינוי זה, בכל עת ומכל סיבה שהיא ובלבד שהודיעה על כך ללקוח בכתב 30 ימים טרם הפסקת השירות. במקרה זה, יופסק החיוב החודשי של הלקוח.

### 5. רישום למערכת

5.1 לצורך הרישום למערכת יהיה על הלקוח למסור לחברה/ לסוכן הביטוח מספר פרטים מזהים ובהם: שם פרטי, שם משפחה, מספר תעודת הזהות, מספר טלפון נייד, כתובת מייל וכתובת מגורים. רישום למערכת עם שיקוף "הר הביטוח" יעשה באמצעות מערכת ההזדהות הממשלתית, בהסכמתו המלאה של הלקוח.

5.2 מסירת פרטים אישיים כוזבים מהווה עבירה פלילית ועלולה להוביל לנקיטת הליכים משפטיים נגד מוסר הפרטים הכוזבים ולחסימת השימוש במערכת.

5.3 החברה שומרת לעצמה הזכות לבטל שירות שנתגלה או שנחשד ככוזב, ולנקוט בכל האמצעים העומדים לרשותה כנגד מבצעי הפעולה הנ"ל.

5.4 עם רישומו למערכת, יידרש הלקוח להזין קוד אימות שישלח לנייד שעודכן במערכת בעת הרישום. במקרה של מינוי זוגי/ משפחתי, קוד האימות יישלח למנוי המוביל בלבד.

5.5 במקרה של אובדן נייד, על הלקוח ליידע את החברה על-מנת שתוכל לחסום את הכניסה למערכת עד לקבלת עדכון

עמם בהסכם.

2.16 "השתתפות בהוצאות": סכום בו מחויב הלקוח לשאת בעצמו כתנאי לקבלת השירותים על-פי תוכנית מינוי זו.

2.17 "שנת מינוי": שנה המתחילה ביום תשלום דמי המינוי ומסתיימת לאחר 12 חודשים מיום זה.

### 3. התמורה

3.1 הלקוח ישלם לחברה את התמורה כמפורט במחירון החברה המפורסם בכתב המינוי, בהתאם לגילו במועד רכישת המינוי.

3.2 גובה התשלום יתעדכן מעת לעת בהתאם לגילו של המנוי על פי מחירון החברה המפורסם בכתב המינוי.

3.3 הלקוח ישלם את התמורה החודשית באמצעות חיוב חוזר קבוע בכרטיס אשראי או בהוראת קבע לחשבון הבנק.

3.4 החברה רשאית לשנות את המחירון, לפי שיקול דעתה הבלעדי, אחת לשנה, בשיעור שלא יעלה על 5%, כאשר העלייה נתונה לצבירה בין השנים.

3.5 תשלום עבור בקשות ייגבה עבור כל בקשה בנפרד, למעט בקשות אשר כלולות במסגרת המינוי.

3.6 התמורה עבור הגשת בקשות תשלום בעסקה רגילה בתשלום אחד או במספר תשלומים, כפי שתקבע החברה מעת לעת.

3.7 עם ביצוע התשלום תישלח ללקוח חשבונית מס/קבלה אל כתובת המייל שעודכנה במערכת בעת ההצטרפות לשירות.

3.8 המחירים כוללים מע"מ, במידה ויחול שינוי בשיעור המע"מ יעודכנו התשלומים לרבות התמורה בהתאם.

3.9 בסעיף זה "מדד הבסיס" הוא המדד אשר מפורסם כמדד המחירים לצרכן עבור החודש בו הוקם המנוי, ואשר מפורסם ב 15 לכל חודש על ידי הלשכה המרכזית לסטטיקה. דמי המנוי החודשיים יהיו צמודים לעלויות במדד המחירים לצרכן כולל פרות וירקות. מוסכם כי בכל מקרה המדד החדש לצורך חישוב דמי המנוי לא יפחת ממדד הבסיס.

### 4. תקופת השירות וביטול מינוי

4.1 השירות יהיה בתוקף כל עוד הלקוח שילם את התמורה, כמפורט במחירון החברה המפורסם במערכת.

4.2 הלקוח יקבל הודעה מהמערכת במקרה של העדר תשלום. השירות יבוטל לאחר 24 שעות מרגע שליחת ההודעה מהחברה, אלא אם התשלום הוסדר קודם לכן.

4.3 במקרה של כרטיס אשראי שפג תוקפו או בוטל, על הלקוח לעדכן את החברה בפרטי כרטיס האשראי החדש.

4.4 בקשה לביטול המינוי תסופל תוך 3 ימי עסקים מיום קבלת בקשת הביטול בחברה. את הבקשה ניתן להגיש באחת הדרכים הבאות: באמצעות הפקס למספר

072-3846460 / באמצעות הדואר האלקטרוני לתיבה

bitol@mediwho.co.il / באמצעות הדואר לכתובת שד' ההסתדרות 251 חיפה / באמצעות הטלפון למספר \*6465.

4.5 באפשרות הלקוח לבטל את המינוי תוך 30 ימים מיום ביצוע העסקה.



MediWho Gold



חוזר מהלקוח כי הנייד ברשותו.  
5.6 במקרה של החלפת מספר טלפון, על הלקוח לעדכן את החברה במספר הטלפון החדש.

## 6. שימוש בשירותי המערכת

- 6.1 כל כניסה למערכת דורשת כניסה עם קוד אימות.
- 6.2 המערכת תשלח ללקוח עדכון בכל פעולה שהתבצעה בתיק הביטוחי שלו באמצעות מסרון לנייד המוביל. העדכונים יהיו זמינים במקביל במערכת בכל עת.
- 6.3 הלקוח מאשר לקבל את כל המסמכים והמידע הרלוונטי באמצעות כתובת המייל שהוזנה למערכת בעת הרישום, והדבר יהווה תחליף לשליחת המסמכים לכתובתו.
- 6.4 הלקוח נותן הסכמתו לחברה לשליחת חומר פרסומי לכתובת המייל ולנייד שהוזנה למערכת. באפשרות הלקוח לבקש להסיר עצמו מרשימת התפוצה באמצעות ההנחיות המופיעות בסעיף 39.1 לתנאי שימוש אלה.

## פרק א'

## 7. איתור זכויות רפואיות ותפעולן מול הארגונים השונים במקרים של שגרה/חירום/מניעה

- 7.1 המערכת תאפשר ללקוח או לסוכן הביטוח, להצליב בין צורך רפואי לבין זכויות רפואיות, ככל שקיימות, להשוות ביניהן, לקבל החלטה מושכלת היכן לממש את הזכות מבין הארגונים השונים; ולקבל עזרה במימוש הזכות מהצוות המקצועי של החברה.

## 8. חוות דעת שנייה בחו"ל:

- 8.1 באפשרות הלקוח להגיש בקשה לקבלת חוות דעת מומחה רפואי בחו"ל בנושאים הבאים:
  - 8.1.1 פתולוגיה בתשלום סך של 7,605 ₪
  - 8.1.2 רדיולוגיה בתשלום סך של 5,265 ₪
  - 8.1.3 מומחה בכיר בתשלום סך של 5,260 ₪
  - 8.1.4 איתור מחקר קליני בתשלום סך של 11,700 ₪.
- 8.2 התשלום ישולם ישירות לספק השירות של החברה בתחום זה.
- 8.3 חוות הדעת תתקבל תוך 7 עד 21 ימי עסקים מיום השלמת כל המסמכים הנדרשים, תלוי בסוגה.

## 9. הקדמת תורים להדמיות, כולל MRI ו-CT

- 9.1 השירות יסופק במכונים בהסדר ברחבי הארץ.
- 9.2 החברה מתחייבת לתאם ללקוח תור להדמיות רפואיות בטווחי זמן קצרים.
- 9.3 הדמיות כגון CT ו-MRI ייקבעו תוך 7 ימי עבודה, כפוף לקיומו של כיסוי מתאים בביטוח הפרטי.
- 9.4 הדמיות MRI מיוחדות, דוגמת הדמית MRP (לערמונית), MRI שד, MRI אורתו-כתף, MRI לב, MRI ראש – ייקבע תור תוך 30 ימים.
- 9.5 הדמיות MRI לבעלי קוצב-לב והדמיות MRI בהרדמה – אין התחייבות למועד ביצוען.
- 9.6 פיענוח ההדמיות יימסר תוך 7 ימי עבודה, לכל היותר. למעט

תוצאות ביופסיה, אשר יועברו בסמוך לקבלת התוצאות מהמעבדה, והדמיות MRI מיוחדות (ראה סעיף 9.4), אשר יועברו תוך 14 ימי עבודה.

9.7 התשלום עבור ההדמיה ישולם ישירות לספק השירות במועד ביצוע ההדמיה, ובהתאם למחירון הספק המופיע במערכת עם הגשת הבקשה.

9.8 השירות לא יינתן במקרה שהלקוח מחזיק בטופס 17 מטעם קופת החולים.

9.9 הלקוח מתחייב לשלם לספק השירות את מלוא עלות הבדיקה לפי המחירון המפורסם, גם במידה ויצג טופס 17 במועד ביצוע ההדמיה.

## 10. בקשות להחזרים כספיים / פיצוי / שיפוי מהארגונים השונים:

10.1 לצורך הגשת בקשה באמצעות המערכת לארגונים השונים, על הלקוח יהיה להעביר לחברה את המסמכים הבאים:

10.1.1 עותק מההחלטות שונות הקיימות בפוליסת הביטוח, ככל שקיימות.

10.1.2 קבלה (מקור) על ביצוע תשלום עבור הטיפול/הייעוץ הרפואי עבורו נדרש ההחזר הכספי, במקרה של שיפוי בלבד.

10.1.3 סיכום רפואי שנמסר ללקוח בעת מתן הטיפול/הייעוץ הרפואי.

10.1.4 אישור ניהול חשבון בנק או צילום שיק מבוטל.

10.1.5 כל מסמך אחר אשר יידרש על-ידי הארגונים השונים.

10.2 החברה תעביר את המסמכים הדרושים לארגון הרלוונטי תוך יום עסקים אחד מרגע עדכון כל המסמכים הנ"ל במערכת, **זאת במידה ויהיה ניתן להעביר את הבקשה לארגון באמצעים דיגיטליים. במידה ויידרש להעביר את המסמכים באמצעות הדואר, הבקשה תועבר לארגון תוך 3 ימי עסקים באמצעות שליח.**

10.3 קבלת ההחזר הכספי תלויה אך ורק בארגון ממנו נדרש ההחזר הכספי ולחברה לא תהיה כל אחריות בעניין זה.

10.4 החברה מתחייבת לשלוח לארגון הרלוונטי תזכורות לאחר 14 ימי עסקים לצורך טיפול בבקשה, ולהמשיך ולעקוב אחרי קבלת ההחזר ככל שיידרש. **(ימי שישי, שבת, ערבי חג וחגים לא ייספרו במניין הימים).**

10.5 החברה אינה מתחייבת לתוצאות הבקשה שהוגשה לארגון הרלוונטי וללקוח לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד החברה בעניין זה ככל שלא התקבל החזר כספי מטעם הארגון אליו הוגשה הבקשה.

10.6 ההחזר הכספי יועבר ללקוח על-פי נהלי הארגון אליו הוגשה הבקשה.

10.7 עם קבלת ההחזר הכספי יחוייב הלקוח בתשלום השתתפות בסך 5% (כולל מע"מ) מסך התשלום שהוחזר בפועל על-ידי הארגון.

10.8 עם הגשת הבקשה לקבלת החזר כספי, הלקוח מתחייב להעביר לחברה מסמך רשמי מטעם הארגון המעיד על גובה

ההחזר.

## 11. בקשה להכוונה ובירור בתביעה קיימת או עתידית מול המוסד לביטוח לאומי:

11.1 באפשרות הלקוח לפנות בבקשה לנציגי החברה לצורך הכוונה ובירור בנושא תביעה קיימת או עתידית מול המוסד לביטוח הלאומי.

11.3 לצורך הטיפול בבקשה על הלקוח להעביר לחברה מסמכים רלוונטיים

11.4 החברה מתחייבת לפנות אל המוסד לביטוח לאומי ולעשות כל מאמץ כדי לקדם את התביעה. כן מתחייבת החברה לכוון את הלקוח ולהסביר לו על דרכי הטיפול האפשריות למיצוי כל זכויותיו בתביעה הרלוונטית מול המוסד לביטוח לאומי לרבות הפנייה לרופאים מומחים בתחום הרלוונטי ועוד.

11.5 במקרה והמוסד לביטוח לאומי אישר ללקוח את התביעה לקצבה חודשית, ישלם הלקוח לחברה דמי טיפול בגובה קצבה חודשית אחת כפי שאושרה על ידי המוסד לביטוח הלאומי.

11.6 הלקוח מתחייב לעדכן את החברה בכל תשובה שיקבל מהמוסד לביטוח לאומי ולהעביר את תשלום דמי הטיפול לחברה תוך 30 ימים מיום קבלת הקצבה הראשונה.

11.7 השירות אינו מהווה ייעוץ/ ייצוג משפטי.

## 12. בקשות לקבלת התחייבות / טופס 17 מהארגונים השונים:

12.1 לצורך הגשת בקשה לקבלת התחייבות/ טופס 17 מהארגונים השונים על הלקוח להעביר לחברה סיכום רפואי עם פירוט הצורך הרפואי הנדרש.

12.2 עם קבלת הסיכום הרפואי תועבר הבקשה לארגון הרלוונטי תוך שעה אחת, במידה והבקשה הוגשה במסגרת שעות הפעילות של החברה. החברה תמשיך להיות במעקב מול הארגון עד לקבלת תשובה.

12.3 החברה אינה מתחייבת לתוצאות הבקשה שהוגשה לארגון הרלוונטי וללקוח לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד החברה בעניין זה ככל שלא התקבל החזר כספי מטעם הארגון אליו הוגשה הבקשה.

## 13. בירור והכוונה בעת הגשת תביעה כנגד הארגונים השונים:

13.1 באפשרות הלקוח לקבל הכוונה טלפונית באמצעות נציגי החברה.

13.2 לצורך קבלת השירות יהיה על הלקוח להעביר מסמכים רלוונטיים על-פי דרישה.

13.3 על-בסיס החומר שיועבר, יקבל הלקוח עדכון והכוונה בדבר דרכי הפעולה המומלצים להמשך התהליך.

13.4 השירות אינו מהווה תחליף לייעוץ משפטי.

## 14. טיפול בהחזרי מס בשל גילוי מחלה קשה / אזרח וותיק במצב סיעודי:

14.1 הלקוח יופנה למשרד מתמחה בתחום החזרי מס.

14.2 הלקוח יהיה זכאי להטבה של שכר-טרחה מופחת (15% + מע"מ) מסכום החזר המס וחיסכון המס העתידי, אשר ישולם ישירות למשרד המתמחה.

14.3 נציגי החברה יבצעו מעקב שוטף אחר תהליכי העבודה מטעם המשרד המתמחה, ידאגו לעדכון הלקוח והשלמת מסמכים, ככל שיידרש.

## 15. החזר אגרת אמבולנס ששולמה למד"א:

15.1 החברה תפעל לצורך קבלת החזר כספי עבור אגרת האמבולנס ששולמה על-ידי הלקוח למד"א. ככל שלא יתקבל החזר כספי תוך 30 מיום העברה הפנייה לארגון הרלוונטי, החברה מתחייבת לשלם ללקוח את האגרה ששולמה על-ידו בפועל תוך 40 ימים מיום שליחת הבקשה לארגון הרלוונטי.

15.2 הלקוח זכאי ל- 3 החזרים עבור אגרת אמבולנס ששולמה על ידו בכל שנת מינוי.

15.3 לא ינתן החזר עבור שימוש באמבולנס שאינו שייך למד"א.

15.4 על מנת לקבל את ההחזר על המנוי להציג תעודת סיכום אשפוז מבית החולים.

## 16. הדמיה בבית הלקוח בעלות מופחתת:

16.1 באפשרות הלקוח לקבל שירותי רנטגן ואולטרסאונד בביתו בעלות מופחתת.

16.2 צילומי רנטגן יבוצעו באמצעות מכשור נייד במקום שייקבע על-ידי הלקוח, בהנחיה ובתיאום עם חברת MedixAtHome.

16.3 אולטרסאונד יבוצעו בכל מקום לפי נוחות הלקוח, ללא צורך בכללי בטיחות מיוחדים.

16.4 השירות יינתן תוך 6 שעות מרגע הקריאה, ובמידת האפשר אף קודם לכן, בתלות מצב הנבדק. הפיענוח יתבצע בהקדם האפשרי, תוך יצירת קשר עם הרופא המטפל עד 4 שעות לאחר ביצוע ההדמיה. במקרים דחופים יתבצע פיענוח בזמן אמת.

16.5 השירות פעיל 7 ימים בשבוע, מהשעה 07:00 ועד 22:00.

16.6 השירות כולל:

16.6.1 ביצוע הדמיות על-ידי רופא/טכנאי.

16.6.2 פיענוח על-ידי רופא רדיולוג בכיר מטעם



20.3 עבור הדמיה מסוג רנטגן אשר בוצעה אצל נותן שירות אחר יקבל המנוי החזר בגובה של 80% מעלות ההדמיה עד 600 ₪ לכל הדמיה.

20.4 עבור הדמיה מסוג MRI, CT, PET-CT, MRA אשר בוצעו אצל נותן שירות אחר, יקבל המנוי החזר בגובה של 80% מעלות ההדמיה עד 4,000 ₪ לכל הדמיה.

20.5 סכום ההשתתפות בהוצאות בסעיף זה, לא יעלה על סך של 12,000 ₪ לשנת מינוי.

20.6 השירות אינו כולל בדיקות, בדיקות לנשים בהיריון ובדיקות גנטיות הקשורות בהיריון; בדיקות סקר תקופתיות; בדיקות העונות להגדרת "ביתוח" (כגון, אך לא רק: ביופסיה, קולונוסקופיה, גסטרוסקופיה, היסטרוסקופיה); בדיקות לאבחון הפרעות קשב וריכוז ו/או לקויות למידה, בדיקות מעבדה כגון בדיקות דם ובדיקת הפרשות.

20.7 השירות לא יינתן במידה ועלות ההדמיה, אצל נותן שירות אחר, נמוכה מ- 250 ₪.

20.8 סוג ההדמיות להן יהיה זכאי המנוי: אולטרסאונד, שמיעה, לחץ תוך עיני, שדה ראייה OCT, אקו לב במאמץ, EMG.

20.9 הזכאות להשתתפות בהוצאות או לשירות של נותן שירות שבהסדר תחל לאחר תקופה של 3 חודשים מיום תשלום דמי-המינוי.

## 21. אבחון לרפואה מונעת

21.1 החברה תפעל, ככל הניתן, לתאם ללקוח אבחון לרפואה מונעת באמצעות קופת החולים או חברת הביטוח, בהן מבוסס הלקוח, ובהיעדר זכויות הלקוח לאבחונים כאמור, תפעל החברה לעשות כן, ככל הניתן, באמצעות נותן שירות שבהסדר.

21.2 ככל שלא הסתייע בידי החברה לספק השירותים בס' 21.1 לעיל, יוכל הלקוח לקבל את השירות מנותן שירות אחר ויהיה זכאי להשתתפות בהוצאות בגובה של 80% מעלות האבחון, ולא יותר מ- 1,500 ₪ לכל אבחון כמפורט בסעיף 21.3.

21.2.1 לעניין אבחון CT קרדיאלי, יהיה זכאי להשתתפות בהוצאות של 80% מעלות האבחון, ולא יותר מ- 2,000 ₪ אחת ל- 5 שנים.

21.2.2 מבלי לגרוע מתנאי השירות ותנאי סעיף 21.2, זכאות הלקוח לאבחון CT קרדיאלי תתאפשר במידה והלקוח עומד בתנאים המצטברים הבאים: לחץ דם מעל 150/95; טריגליצרידים מעל 300; LDL מעל 180; BMI מעל 33.

21.3 השירות יינתן לסוגי האבחונים הבאים: ממגרפיה; משטח צוואר הרחם; צפיפות עצם; דם סמוי בצואה; אנטיגן סגולי של הערמונית (PSA); לחץ תוך-עיני; CT קרדיאלי לצורכי מניעה.

21.4 השירות יינתן ללקוח שגילו מעל 45 שנים וכפוף להפניית רופא.

21.5 השירות יינתן עד תקרת השתתפות בהוצאות מקסימאלית של 2,000 ₪ עבור אבחון CT קרדיאלי ועד ל- 1,500 ₪ לשאר האבחונים בשנת מינוי.

MedixAtHome.

16.6.3 בירור להמשך טיפול וזמינות לכל שאלה.

16.7 השירות יסופק על-ידי חברת MedixAtHome.

## 17. ביקור רופא (כללי/משפחה) עד הבית:

17.1 שירות תיאום תורים לביקור רופא עד הבית במסגרת הזכאות הקיימת ללקוח באירגונים השונים.

17.2 כרוך בהשתתפות בשירות של 90 ₪.

17.3 מוגבל לרופא כללי/משפחה בלבד.

17.4 השירות יינתן בשעות פעילות המוקד, בימים ראשון עד חמישי מהשעה 08:00 ועד 18:00.

## 18. דירוג רופאים:

18.1 דירוג הרופאים מבוסס על דירוג משרד הבריאות, כפי שמופיע באתר משרד הבריאות ומדרג את הרופאים על-פי דרג מקצועי ודרג ניהולי ועל-פי תפקידם באותו הדרג. לדוגמא: מומחה / בכיר בקהילה / מנהל מחלקה / מנהל בית חולים ועוד.

## פרק ב'

## 19. שירות אצל רופא מומחה

19.1 החברה תפעל ככל הניתן לתאם למנוי תור עם רופאים מומחים באמצעות קופת החולים או חברת הביטוח, בהן מבוסס המנוי. ובהיעדר זכויות המנוי לתורים כאמור, תפעל החברה לעשות כן, ככל הניתן, באמצעות נותן שירות שבהסדר.

19.2 ככל שלא הסתייע בידי החברה לספק השירותים בס' 19.1 לעיל, יוכל המנוי לקבל את השירות מנותן שירות אחר. המנוי יהיה זכאי להשתתפות בהוצאות בגובה של 80% מעלות השירות, ולא יותר מ- 800 ₪ לכל שירות, עד השירות הרביעי (כולל). מהשירות החמישי ואילך, השתתפות החברה בהוצאות תוגבל לסכום של 400 ₪.

19.3 השירות לא יינתן עבור רופא משפחה / רופא שיניים / רופא ילדים / רופא נשים בהקשר של היריון או פרייה / התייעצות לצורך מתן חוות דעת רפואית / הערכת נכות.

19.4 השירות, כאמור בסעיף 19.2 לעיל, מוגבל ל- 6 (שש) פעמים בשנת מינוי.

19.5 הזכאות להשתתפות בהוצאות או לשירות של נותן שירות שבהסדר תחל לאחר תקופה של 3 חודשים מיום תשלום דמי המינוי.

## 20. הדמיות

20.1 החברה תפעל, ככל הניתן, לתאם למנוי הדמיות באמצעות קופת החולים או חברת הביטוח, בהן מבוסס המנוי, ובהיעדר זכויות המנוי להדמיות כאמור, תפעל לעשות כן, ככל הניתן באמצעות נותן שירות שבהסדר.

20.2 ככל שלא הסתייע בידי החברה לספק השירותים בס' 20.1 לעיל, יוכל המנוי לקבל את השירות מנותן שירות אחר ויהיה זכאי להשתתפות בהוצאות בגובה של 80% מעלות ההדמיה ולא יותר מ- 1,500 ₪ לכל הדמיה המצויינת בסעיף.

ויהיה זכאי להשתתפות בהוצאות בגובה של 80% מעלות הטיפול ולא יותר מ-150 ₪ לכל טיפול.

24.3 השירות יינתן עבור 10 טיפולים במרפאת כאב בשנת מינוי אחת, בתחומים הבאים: כאבי גב, פריצת דיסק, פיברומיאלגיה, כאבי ראש, כאבי מפרקים, ירך וברך.

24.4 השירות לא יכלול מתן אישור לקנאביס רפואי, או כל שירות אחר בקשר לקנאביס רפואי.

24.5 הזכאות להשתתפות בהוצאות או לשירות של נותן שירות שבהסדר תחל לאחר תקופה של 6 חודשים מיום תשלום דמי-המינוי.

## 25. טיפולי פיזיותרפיה/הידרותרפיה

25.1 החברה תפעל, ככל הניתן, לתאם ללקוח טיפולי פיזיותרפיה או הידרותרפיה באמצעות קופת החולים או חברת הביטוח, בהן מבוסס הלקוח, ובהיעדר זכויות הלקוח לטיפול כאמור, תפעל החברה לעשות כן באמצעות נותן שירות שבהסדר.

25.2 ככל שלא הסתייע בידי החברה לספק השירותים בס' 28.1 לעיל, יוכל הלקוח לקבל את השירות מנותן שירות אחר, ויהיה זכאי להשתתפות בהוצאות בגובה של 80% מעלות הטיפול, ולא יותר מ-150 ₪ לכל טיפול.

25.3 השירות יינתן עד תקרת השתתפות בהוצאות מקסימאלית של 1,800 ₪ בשנת מינוי.

25.4 השתתפות בהוצאות תבוצע רק עבור טיפולים שבוצעו בפועל ובכפוף לאישור מטעם נותן השירות על כך.

25.5 השירות יינתן עבור 12 טיפולי פיזיותרפיה / הידרותרפיה / ריפוי בעיסוק / טיפול ריאות שיקומי / טיפול שיקומי, עם פיזיותרפיסט מוסמך, בכל שנת מינוי. השירות כפוף להצגת הפנייה מטעם רופא.

25.6 הזכאות להשתתפות בהוצאות או לשירות של נותן שירות שבהסדר תחל לאחר תקופה של 3 חודשים מיום תשלום דמי המינוי.

25.7 לקוח שממש את מכסת הטיפולים בסעיף זה, לא יהיה זכאי לטיפול פיזיותרפיה / הידרותרפיה.

## 26. טיפולים בתאי לחץ

26.1 החברה תפעל, ככל הניתן, לתאם ללקוח טיפולים במרפאות המעניקות טיפול בתא לחץ באמצעות קופת חולים או חברות ביטוח בהן מבוסס הלקוח ובהיעדר זכויות הלקוח לטיפולים כאמור, תפעל החברה לעשות כן, ככל הניתן, באמצעות נותן שירות שבהסדר.

26.2 ככל שלא הסתייע בידי החברה לספק השירותים בס' 25.1 לעיל, יוכל הלקוח לקבל את השירות מנותן שירות אחר, ויהיה זכאי להשתתפות בהוצאות בגובה של 80% ולא יותר מ-190 ₪ לכל טיפול.

26.3 השירות יינתן עבור 5 טיפולים במכונים המעניקים טיפול בתאי לחץ בשנת מינוי אחת.

26.4 השירות לא יינתן לטיפולים בתא לחץ יחידני, אלא רק לטיפולים בתא לחץ בו נוכח הצוות הרפואי וטכנאי תא הלחץ בתוך התא במהלך הטיפול.

21.6 השירות יינתן עבור אבחון אחד מכל סוג בכל תקופה של 24 חודשים. בתום תקופה זו תינתן אפשרות לבצע הדמיה חוזרת.

21.7 הזכאות להשתתפות בהוצאות או לשירות של נותן שירות שבהסדר תחל לאחר תקופה של 3 חודשים מיום תשלום דמי-המינוי.

## 22. התאמת תרופות למחלת הסרטן באמצעות איתור גנטי

22.1 החברה תפעל, ככל הניתן, לתאם ללקוח את השירות באמצעות קופת חולים או חברות ביטוח בהן מבוסס הלקוח ובהיעדר זכויות הלקוח לטיפולים.

22.2 ככל שלא הסתייע בידי החברה לספק שירות בס' 22.1 לעיל, יוכל הלקוח לקבל את השירות מנותן שירות אחר, ויהיה זכאי להשתתפות בהוצאות בגובה של 80% ולא יותר מ-3,000 ₪ לכל שירות.

22.3 השירות יינתן עבור התאמה אחת של תרופות למחלת הסרטן באמצעות איתור גנטי לכל תקופת חיי המינוי.

22.4 הזכאות להשתתפות בהוצאות או לשירות של נותן שירות שבהסדר תחל לאחר תקופה של 12 חודשים מיום תשלום דמי המינוי.

22.5 השירות בסעיף זה כפוף לאישור ע"י רופא מומחה אונקולוגי ו/או פתולוגי.

## 23. סקר מנהלים

23.1 החברה תפעל, ככל הניתן, לתאם ללקוח סקר מנהלים באמצעות קופת החולים או חברת הביטוח, בהן מבוסס הלקוח, ובהיעדר זכויות הלקוח לסקר כאמור, תפעל לעשות כן, ככל הניתן באמצעות נותן שירות שבהסדר.

23.2 ככל שלא הסתייע בידי החברה לתאם ללקוח סקר מנהלים כאמור בסעיף 22.1 לעיל, יוכל הלקוח לפנות לקבל את השירות מנותן שירות אחר, ויהיה זכאי להשתתפות בהוצאות בגובה של 300 ₪ לאבחון סקר מנהלים.

23.3 באבחון גנטי לסרטן: יהיה הלקוח זכאי להשתתפות בהוצאות בגובה של 80% מעלות הסקר, ולא יותר מ-400 ₪ לסקר סרטן.

23.4 השירות יינתן עבור סקר מנהלים אחד בכל תקופה של 24 חודשים ועבור אבחון גנטי לסרטן אחד ל-4 שנים.

23.5 הזכאות להשתתפות בהוצאות או לשירות של נותן שירות שבהסדר תחל לאחר תקופה של 12 חודשים מיום תשלום דמי-המינוי.

## 24. טיפולים במרפאת כאב

24.1 החברה תפעל, ככל הניתן, לתאם ללקוח טיפולים במרפאת כאב באמצעות קופת החולים או חברת הביטוח, בהן מבוסס הלקוח, ובהיעדר זכויות הלקוח לטיפולים כאמור, תפעל להחברה לעשות כן, ככל הניתן, באמצעות נותן שירות שבהסדר.

24.2 ככל שלא הסתייע בידי החברה לספק השירותים בס' 24.1 לעיל, יוכל הלקוח לקבל את השירות מנותן שירות אחר

וטיפולים לתיקון קוצר-ראייה, כל ניתוח ו/או טיפול רפואי בתחום העיניים הנובע מצורך רפואי, שנקבע על-ידי רופא מומחה בתחום, ושאינו הרופא המבצע את הניתוח.

29.4 לא יכוסו בסעיף זה אבחוני ראייה והתאמת משקפיים לראייה.

29.5 השירות יינתן עבור רופא מומחה לפני ניתוח כשהרופא הינו גם המנתח.

29.6 השירות יינתן עבור אבחון אחד בכל שנת מינוי.

29.7 הזכאות להשתתפות בהוצאות או לשירות של נותן שירות שבהסדר תחל לאחר 6 חודשים מיום תשלום דמי המינוי

### 30. ליווי והכוונה לצורך הגשת תביעת סיעוד

30.1 סיוע מקצועי בכל הקשור למילוי טופס התביעה.

30.2 איסוף הניירת הרפואית הנדרשת להבניית תיק התביעה.

30.3 הדרכה לקראת בדיקת הערכה תפקודית (ADL) אשר נערכת למבוטח על ידי חברת הביטוח וקופות החולים.

30.4 מעקב שוטף אחר התקדמות אישור התביעה אל מול חברת הביטוח וקופות החולים, לרבות בירור החלטה בנוגע לתביעה.

30.5 הגשת ערר לחברת הביטוח וקופות החולים – אם ישנו צורך בכך.

30.6 התמודדות מול חברת הביטוח וקופות החולים לאחר דחייה.

**חשוב לדעת: תקופת ההמתנה לאישור תביעת סיעוד בחברות הביטוח הינה 60 ימי עסקים, עד לאישור / אישור התביעה.**

### 31. ייעוץ בנושא סיעוד בתחום פוליסת הביטוח הסיעודי והביטוחים בקופות החולים

זכאות לקבלת ייעוץ (לא משפטי) מקיף, בפוליסות ביטוח הסיעוד בקופות החולים ובחברות הביטוח הפרטיות שברשות המנוי לרבות אופן מיצוי הזכאות ומיצוי שיעוריה.

### 32. יעוץ (לא משפטי) וליווי בנושא חוק הביטוח הלאומי ותקנותיו

ייעוץ (לא משפטי), סיוע וליווי לשם מיצוי זכויות המנוי מהמוסד לביטוח לאומי למקרה סיעוד. השירות כולל סיוע במילוי והגשת הטפסים למוסדות בכלל ובפרט לביטוח הלאומי.

### 33. שיחה טלפונית עם רופא וביקור רופא בבית בעת הצורך

33.1 הזמנת שיחה טלפונית עם רופא בטווח של עד 30 דקות מרגע הפניה. וביקור רופא בבית בטווח של עד 3 שעות, לפי הצורך ועל פי שיקול דעת הרופא.

33.2 השירות מאפשר קביעת אבחנה רפואית ראשונית, מתן הפניה לחדר מיון בעת הצורך ומתן המלצה להפניית המנוי להמשך טיפול לפי שיקול דעתו המקצועי של הרופא והמלצותיו.

33.3 השירות כפוף להשתתפות המנוי בהוצאות של ₪25 עבור שיחת טלפון עם רופא ו-₪35 עבור ביקור רופא בית.

33.4 השירות יינתן באמצעות מוקד טלפוני אשר יפעל בכל ימות השנה 24 שעות ביממה, למעט מערב יום הכיפורים בשעה 14:00 ועד שעתיים לאחר תום הצום.

33.5 השירות יינתן בכל מקום בישראל, למעט יהודה ושומרון, הערבה, הבקעה. באזור רמת הגולן – על המנוי יהיה להגיע

26.5 הזכאות להשתתפות בהוצאות או לשירות של נותן שירות שבהסדר תחל לאחר תקופה של 6 חודשים מיום תשלום דמי המינוי.

26.6 הטיפול בסעיף זה כפוף להפניית רופא מומחה לצורך בטיפול, לסוג הטיפול ולמשך הטיפול.

### 27. ניהול אירוע רפואי

27.1 על פי בקשת הלקוח ימונה ללקוח מנהל אירוע רפואי אישי שילווה אותו בשלושה צירים מרכזיים:

27.1.1 ציר כלכלי: מיפוי מכלול המשאבים הכספיים, לרבות ביטוחים, במערכת הציבורית, המשלימה והפרטית.

27.1.2 ציר רפואי: הכוונה וליווי המנוי מול גורמים רפואיים והנגשת המידע הרפואי למנוי.

27.1.3 ציר סוציאלי: הכוונה וליווי מול הגורמים הסוציאליים להם נזקק המנוי.

27.1.4 השירות יינתן בעת אירוע רפואי באמצעות מיסוי ביטוחי מקיף כפוף להשתתפות בהוצאות בסך 180 ₪ או ניהול אירוע רפואי אישי אשר כולל מיפוי ביטוחי מקיף (כפוף להשתתפות בהוצאות בסך 500 ₪).

27.1.5 השירות כפוף לכתב מינוי tomorrow.

### 28. שירותי רנטגן ואולטרסאונד בבית הלקוח

28.1 החברה תפעל, ככל הניתן, לתאם ללקוח שירותי רנטגן ואולטרסאונד בביתו באמצעות קופת החולים או חברת הביטוח, בהן מבוסס הלקוח, ובהיעדר זכויות הלקוח לשירותים כאמור, תפעל החברה לעשות כן באמצעות נותן שירות שבהסדר.

28.2 ככל שלא הסתייע בידי החברה לספק השירותים בס' 31 לעיל, יוכל הלקוח לקבל את השירות מנותן שירות אחר, ויהיה זכאי להשתתפות בהוצאות בגובה של 80% ולא יותר מ-1,500 ₪ לשירות.

28.4 הזכאות היא עבור שירות אחד בכל שנת מינוי.

28.5 הזכאות להשתתפות בהוצאות או לשירות של נותן שירות שבהסדר תחל לאחר תקופה של 6 חודשים מיום תשלום דמי המינוי.

28.6 השירות בסעיף זה כולל: רנטגן, אולטרסאונד, דופלר, מפרצת בטנית, מניעת אירוע מוחי, רופא אורטופדי.

### 29. אבחון בנושא עיניים

29.1 החברה תפעל, ככל הניתן, לתאם ללקוח אבחון בתחום העיניים באמצעות קופת החולים או חברת הביטוח, בהן מבוסס הלקוח, ובהיעדר זכויות הלקוח לשירותים כאמור, תפעל החברה לעשות כן באמצעות נותן שירות שבהסדר.

29.2 ככל שלא הסתייע בידי החברה לספק את השירותים בס' 29.1 לעיל, יוכל הלקוח לקבל את השירות מנותן שירות אחר, ויהיה זכאי להשתתפות בהוצאות בגובה של 80% מעלות האבחון ולא יותר מ-700 ₪ לכל אבחון.

29.3 השירות יינתן בהקשר לניתוחים הבאים: ניתוחי קטרקט, ניתוחים בדרכי הדמעה, ניתוחים בארובת העין, ניתוח תיקון פזילה, הסרת נגע עורי בגלגל העין (תיקון צניחת עפעפיים - רק כשהצורך הוא רפואי ולא קוסמטי), ניתוחי עיניים

באופן עצמאי למרפאת הרופא, לכתובת שתמסר לו במועד קבלת הפניה.

33.6 לצורך קבלת השירות על המנוי להתקשר למוקד השירות בטלפון \*6465.

33.7 השירות אינו מהווה שירותי חירום והצלה. במקרים דחופים יש לפנות למוקדי קופות החולים או לחדר מיון.

### 34. עובד/ת זר/ה

34.1 ייעוץ (לא משפטי) הכוונה וליווי אישי וסיוע בכל הליך הגשת הבקשה ואישורה לקבלת מטפל/ת, עובד/ת זר/ה. מתאים למצב טרום סיעודי / מצב סיעודי בבית המנוי.

### 35. ייעוץ והכוונה בנושא אשפוז בית/הוספיס בית

35.1 השרות כולל פנייה לקופות החולים הרלוונטיות ומימוש זכויות החולה לצורך קבלת שירותי אשפוז ביתי במסגרת סל הבריאות.

### 36. טיפולי רפואה משלימה (אלטרנטיבית)

36.1 החברה תדאג לתאם למנוי טיפולים באמצעות קופת החולים או חברת הביטוח, בהן מבוסס המנוי, או באמצעות ספק אחר, בהתאם להעדפותיו של המנוי.

36.2 בחבר המנוי לקבל את השירות מנותן שירות אחר או מנותן שירות שבהסדר, יקבל המנוי החזר בגובה של 80% מהטיפול ולא יותר מ-150 ₪ לטיפול.

36.3 השירותים שיסופקו: אקופונקטורה, שיטת טווינה, לומי לומי, רפלקסולוגיה, שיאצו, פלדנקרייז, אוסטיאופתיה, ביו-פידבק, ייעוץ דיאטטי, הומיאופתיה, כירופרקטיקה, נטורופתיה, טיפולים בגלי הלם.

36.4 השירות יינתן עבור 10 טיפולים בסך הכל בכל שנת מינוי.

36.5 הזכאות תינתן לאחר 60 ימים מיום רכישת המנוי.

### 37. החזר עבור פסיכולוג/ית

37.1 המנוי יהיה זכאי להחזר כספי בגין 10 טיפולים שבוצעו בפועל בשנת המינוי.

37.2 ההחזר יהיה בגובה 80% מההוצאה בפועל ולא יותר מ-200 ₪ לטיפול.

37.3 השירות כפוף להמצאת תעודת רישיון של המטפל והפנייה בתוקף.

37.4 השירות יינתן על ידי נותן שירות אחר.

37.5 הזכאות תינתן לאחר 60 ימים מיום רכישת המינוי.

### 38. ייעוץ דיאטטי (דיאטן/בית קליני/ת)

38.1 המנוי הזכאי ל-3 ייעוציים דיאטטיים שיינתנו על ידי דיאטנית קלינית. ההחזר יהיה בגובה 80% מההוצאה בפועל ולא יותר מ-150 ₪ לכל ייעוץ תזונה.

38.2 השירות יינתן ע"י נותן שירות אחר.

38.3 הזכאות תינתן לאחר 60 ימים מיום רכישת המנוי.

### 39. טיפול כיסא אלקטרומגנטי לרצפת האגן

39.1 החברה תפעל, ככל הניתן, לתאם ללקוח טיפולים במרפאות המעניקות טיפול בכיסא אלקטרומגנטי לרצפת האגן באמצעות קופת חולים או חברות ביטוח בהן מבוסס הלקוח

ובהיעדר זכויות הלקוח לטיפולים.

39.2 ככל שלא הסתייע בידי החברה לספק שירות בס' 39.1 לעיל, יוכל הלקוח לקבל את השירות מנותן שירות אחר, ויהיה זכאי להשתתפות בהוצאות בגובה של 80% ולא יותר מ-350 ₪ לכל טיפול.

39.3 הטיפול בסעיף זה כפוף להפניית רופא מומחה לצורך הטיפול וסוג הטיפול.

39.4 השירות יינתן עבור 6 טיפולים במכונים המעניקים טיפול בכיסא אלקטרומגנטי לרצפת האגן בשנת מינוי אחת.

39.5 הזכאות להשתתפות בהוצאות או לשירות של נותן שירות שבהסדר תחל לאחר תקופה של 6 חודשים מיום תשלום דמי המינוי.

### 40. תנאים למתן השירות שבפרק ב -

40.1 לצורך קבלת השירותים בפרק ב' להלן, וכתנאי לקבלת השתתפות החברה בהוצאות במקרה של פניה לנותן שירותים יחולו מלוא הוראות הבאות במצטבר:

40.1 על הלקוח לעדכן את מוקד השירות של החברה טרם פנייתו למימוש השירות הרפואי הרלוונטי כמפורט בפרק ב'.

40.2 הלקוח יחתום כתנאי לקבלת תשלום כלשהו מהחברה על המחאת זכויותיו להחזרים מכל גוף שהוא בקשר לשירותים על פי פרק ב' להלן.

40.3 החברה רשאית לנסות ולמצות את זכויותיו של הלקוח ככל שקיימות בארגונים השונים בפרק זמן של עד 14 ימים ממועד פנייתו של הלקוח ועל בסיס מכתב הפניה מרופא שימציא הלקוח או כל מסמך רפואי אחר שיידרש לצורך מיצוי הזכויות כאמור.

40.4 בכל מקרה, הלקוח זכאי לקבל השתתפות בהוצאות מהחברה עד לגובה ההוצאה בפועל ולא יותר מ-13,000 ₪ בכל שנת התקשרות (12 חודשים רצופים) של הלקוח עם החברה.

40.5 השירותים עפ"י פרק ב' יינתנו לגבי עיניים רפואיים רצוניים ושלא עקב ובסמיכות לתאונה ותוך 14 ימי עסקים מיום קבלת המסמכים הבאים בחברה:

40.5.1 הפנייה מרופא בתוקף לאחר הצטרפות המינוי

40.5.2 סיכום רפואי

40.5.3 חשבונית מס או קבלה- מקור או צילום איכותי, בעת הצורך קבלות מקור.

40.5.4 אישור ניהול חשבון בנק או המחאה מבוסס או המחאה מבוססת ע"ש בעל המנוי

40.6 לא יתקבל החזר על בדיקות וטיפולים בחו"ל.

### 41. סודיות, שמירת מידע ואבטחת מידע

41.1 על-מנת לספק ללקוח את השירות הטוב ביותר, תאסוף החברה ותשמור במאגריה את המידע הבא: שם פרטי, שם משפחה, מספר תעודת זהות, כתובת מייל, מספר טלפון, כתובת מגורים לשליחת דואר, פוליסות ביטוח, מסמכים רפואיים וקבלות (שישימשו לצורך הגשת בקשה לקבלת החזרים כספיים מחברות הביטוח או מקופות החולים או לצורך קבלת חוות דעת שנייה), מועד הנפקת תעודת

התאמה במידע, ככל שיימצא, על-ידי הלקוח והנזקים שיגרמו ללקוח עקב הסתמכות על המידע שנמסר לו על-ידי החברה.

43.2 בכל מקרה של פערי מידע שנתגלו ניתן לפנות לחברה בבירור באמצעות פתיחת בקשה במערכת / בטלפון \*6465 / באמצעות הדואר האלקטרוני. [mediwho@mediwho.co.il](mailto:mediwho@mediwho.co.il).

43.3 השירות אינו מהווה ייעוץ משפטי ו/או תחליף לייעוץ מסוג זה.

43.4 השירות אינו מהווה תחליף לייעוץ מטעם סוכן ביטוח בעל רישיון.

43.5 השירות אינו מהווה ייעוץ רפואי ו/או הכוונה רפואית ו/או המלצה רפואית, ואין לראות במי ממגוון השירותים שמספקת החברה ללקוח כייעוץ מסוג זה.

43.6 החברה לא תהיה אחראית לכל המלצה רפואית ו/או תהליך רפואי ו/או אבחנה רפואית שקיבל הלקוח במהלך מתן השירות. אלה יהיו על אחריותו הבלעדית של הלקוח ו/או הרופא המטפל הרלוונטי למתן השירות באותה העת. ללקוח לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד החברה בגין נזק ישיר ו/או עקיף שנגרם לו עקב קבלת טיפול ו/או שירות ו/או ייעוץ רפואי במהלך תקופת השירות בחברה, ומובהר ללקוח כי השירות מיועד לצורך איתור וניתוח של זכויותיו הרפואיות שלו והגשת בקשות לארגונים השונים בלבד.

42.7 השירות אינו כולל תשלום השתתפות בשירות או כל תשלום אחר ככל שיגבה מטעם הארגונים השונים.

42.8 ייתכנו עומסים על המערכת אשר עלולים לגרום לעיכוב בקבלת המידע המבוקש לצורך בניית התיק הביטוחי. בכל מקרה, המערכת תשלח לנייד המוביל הודעה עם סיום איסוף המידע.

42.9 לכל שאלה או הבהרה בנוגע לתנאי השימוש במערכת ניתן לפנות בדרכי ההתקשרות הבאים: בטלפון \*6465 / בדואר אלקטרוני לכתובת [mediwho@mediwho.co.il](mailto:mediwho@mediwho.co.il).

הזהות, אם יצא הלקוח מהארץ בשלוש השנים האחרונות ואם הונפק ללקוח דרכון בשלוש השנים האחרונות.

41.2 הלקוח נותן הסכמתו לשליחת המסמכים שהעביר לחברה לספקי השירות של החברה לצורך קבלת השירותים בתחומים השונים.

41.3 לא חלה על הלקוח חובה חוקית למסור את המידע.

41.4 החברה מתחייבת לשמור בסודיות כל מידע שיתקבל מהלקוח, למעט מידע שהוא נחלת הכלל. התחייבות זו תחול גם על עובדי החברה ו/או מי מטעמה והיא אינה מוגבלת בזמן. התחייבות זו לא תחול במקום בו נדרש אחד הצדדים לגלות המידע על-פי דין.

41.5 החברה שומרת לעצמה הזכות להשתמש במידע שיימסר לה על הלקוח לצרכים סטטיסטיים.

41.6 החברה נוקטת באמצעי זהירות מקובלים על-מנת לשמור ככל האפשר על סודיות המידע המצוי ברשותה לרבות הרשאות גישה, SSL, Firewall. עם זאת, החברה לא תהיה אחראית על כל נזק שיגרם ללקוח במישרין ו/או בעקיפין עקב מידע שיאבד ו/או מידע שיעשה בו שימוש על ידי מי שאינו מורשה לכך ואשר נבע עקב מקרים שאינם בשליטתה של החברה ו/או הנובעים מכוח עליון.

41.7 הלקוח רשאי לפנות לחברה בבקשה להסיר את המידע המצוי על שמו ממאגרי החברה ו/או הסרה מרשימת התפוצה. לצורך כך יהיה עליו לפנות לחברה באמצעות הדואר האלקטרוני לכתובת: [mediwho@mediwho.co.il](mailto:mediwho@mediwho.co.il).

## 42. שמירת זכויות וסימני מסחר

42.1 כל המידע, הפרסומים והיצירות המופיעים במערכת, לרבות לוגו ואייקונים, הינם רכוש הבלעדי של החברה ו/או של אחרים אשר התירו לחברה לעשות בהם שימוש. חל איסור להעתיק ו/או לפרסם ו/או למסור לצד שלישי כל חלק מהם ללא הסכמה מפורשת בכתב של החברה.

## 43. החרגות כלליות

43.1 המערכת מבוססת על איסוף מידע מאתרי אינטרנט שונים ומידע שנמסר על-ידי הלקוח בעת הרישום למערכת, סיווג המידע שהתקבל לבסיס נתונים לפי צרכי שליפה ייחודיים, ובנייה על-בסיסו של תיק ביטוחי. ייתכן וימצא חוסר התאמה בין המידע שהוצג ללקוח במערכת לבין המידע המצוי ברשומות בארגונים השונים. אין החברה אחראית על חוסר





# MediWho Gold



[mediwho.co.il](https://mediwho.co.il)

**\*6465**

@mediwho   
@mediwho   
MediWho 

מתופעל על-ידי צוות מקצועי שנעזר בטכנולוגיה מתקדמת ובלעדית למציאת כיסוי לכל צורך רפואי.  
החברה היחידה שמתחייבת לעמוד מאחוריך בכל פרוצדורה רפואית. **MediWho**

השירות יינתן ע"י חברת מדיהו בע"מ ח.פ. 516019551  
שד' ההסתדרות 251 חיפה, ת.ד. 25102, טלפון \*6465