

MediWho

SOUL CARE

תוכנית מינוי מקיפה לבריאות הנפש

חוויית משבר וטראומה | ליווי ליצירת קשב וריכוז | אירועי התפתחות הילד | התמודדות עם בעיות אכילה



בלי טובות ובלי פרוטקציות
כל לקוח הוא VIP בבריאות



טיפול בבירוקרטיה
מול קופות החולים,
חברות הביטוח
והביטוח הלאומי



ניהול אירוע רפואי
מורכב



ניהול משברים
אישיים - בניהול של
המנטור האישי אלון גל



שיחה טלפונית עם רופא
וביקור רופא בבית
במידת הצורך



תיאום
והקדמת תורים

חברת **MediWho** תלווה את הלקוח בכל פרוצדורה רפואית
זהו היתרון היחסי שלנו לטובת הלקוחות!

טופס גילוי

סוג השירות	מימושים	השתתפות בשירות	זכאות לפי תוכנית מינוי MediWho Soul Care	חריגים	תקופת המתנה	הערות
ניהול משברים אישיים	8 אימונים בשנת מינוי	120 ש"ח לכל אימון	- השירות יינתן במקרים הבאים: - צורך באימון ולינוי לניהול משבר אישי. - צורך באימון ולינוי ליצירת קשב וריכוז. - התמודדות עם מצבי חרדה. - התמודדות עם בעיות אכילה כתוצאה מסביבת לחץ. - אימון וניהול חווית משבר וטראומה. - חזרה לשגרת חיים אישית ועסקית בסביבת משבר. - אימון בני נוער בסביבת משבר. - תהליכי התמודדות עם אירועי התפתחות הילד.	ללא	ללא	ניתנת האפשרות להרחיב את כמות האימונים האישיים בעלות מופחתת של 351 ש"ח במקום 468 ש"ח לכל אימון.
איתור זכויות רפואיות ותפעולן 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-i MRI	ללא הגבלה	ללא השתתפות	- הקדמת תורים להדמיות מסוגים שונים - השירות לא ינתן במקרה שהלקוח מחזיק בטופס 17	ללא	ללא	
בקשות להחזרים כספיים/פיצוי/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 בתביעה 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 רלוונטים - 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 רלוונטים - 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	ללא	לא ינתן החזר עבור שימוש באמבולנסים שאינם שייכים למד"א	
שיחה טלפונית עם רופא וביקור רופא בבית בעת הצורך		25 ש"ח עבור שיחה טלפונית עם רופא ו-35 ש"ח עבור ביקור רופא עד הבית	- הזמנת שיחה טלפונית עם רופא בטווח של עד 30 דק' מרגע הפנייה - ביקור רופא בבית בטווח של עד 3 שעות מתום השיחה הטלפונית עם הרופא.	ללא	ללא	
ניהול אירוע רפואי	מיפוי ביטוחי מקיף: פעמיים בשנה מנהל אירוע רפואי אישי: פעמיים בשנה	מיפוי ביטוחי מקיף: 180 ש"ח מנהל אירוע רפואי אישי: 500 ש"ח	- הקצאת מנהל אירוע רפואי שילווה את המנוי בשלושה צירים מרכזיים: ציר כלכלי, ציר רפואי וציר סוציאלי. - השירות יינתן בעת אירוע רפואי באמצעות מיפוי ביטוחי מקיף או ניהול אירוע רפואי אישי, אשר כולל מיפוי ביטוחי מקיף.	ללא	ללא	

כללי

1. המחירים כוללים מע"מ, במידה ויחול שינוי בשיעור המע"מ יעודכנו התשלומים לרבות התמורה בהתאם.
2. 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.
3. החברה רשאית לשנות את המחירון, לפי שיקול דעתה הבלעדי, אחת לשנה, בשיעור שלא יעלה על 5%, כאשר העלייה נתונה לצבירה בין השנים.

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 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.
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 77₪ לחודש

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

מתופעל על ידי צוות מקצועי המתמחה בהצלבת צורך רפואי לבין זכויות רפואיות. **MediWho** החברה היחידה שמתחייבת לעמוד מאחוריה בכל פרוצדורה רפואית.

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



תוכנית מינוי Soul Care

MediWho Soul Care היא תוכנית המעניקה למנוייה את האפשרות לקבל מגוון רחב של שירותים בעלויות נמוכות, תוך חסכון רב בזמן ובהתעסקות מול הבירוקרטיה הרפואית וכן שירותי אימון ליציבות אישית בסביבת משבר.

1. תנאים כלליים

- 1.1 לצורך קבלת שירות ניתן לפנות למוקד השירות בטלפון 6465 / * במצעות המייל mediwho@mediwho.co.il / במצעות פתיחת בקשה באתר שכתובתו 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 ותפעולן 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 בכל מקום בתנאי השימוש בו משתמשים בלשון זכר, הכוונה גם לנקבה
- 1.7 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

3. התמורה

- 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 "ילד": מי שטרם מלאו לו 18 שנים. ילד זכאי להצטרף למינוי משפחתי עד הגיעו לגיל 18. לאחר מכן יהיה עליו להקים מינוי נפרד. הודעה תישלח למנוי בעת שמלאו לילד 18 שנים.
 - 2.9 "ארגונים": משרד הבריאות - סל בריאות ממלכתי, קופות החולים ושירותי הבריאות הנוספים, חברות ביטוח - ביטוח פרטי וביטוח לאומי.
 - 2.10 "שב"ן": שירותי בריאות נוספים ("מכבי שלי", "מכבי כסף", "מכבי זהב", "כללית מושלם", "כללית פלטינום", "לאומית כסף", "לאומית זהב", "מאוחדת עדיף" ו-"מאוחדת שיא").
 - 2.11 "זכויות רפואיות": הזכויות להם זכאי הלקוח בארגונים השונים.
 - 2.12 "כיסוי ביטוחי": שם כולל למקבץ זכויות רפואיות בארגונים השונים.
 - 2.13 "תיק ביטוחי בסיסי": פירוט כיסויי הביטוח, כולל עלויותיהם.
 - 2.14 "שעות פעילות החברה": ימים א' עד ה' בין 08:00 ל-18:00 וימי ו' בין 08:00 ל-12:00.
 - 2.15 "נותן שירות שבהסדר": מכונים, רופאים וספקי שירות עמם התקשרה החברה בנוגע למתן שירות למנוייה.
 - 2.16 "נותן שירות אחר": מכונים, רופאים וספקי שירות מהם בחר הלקוח לקבל את השירות והחברה לא התקשרה עמם בהסכם.
 - 2.17 "השתתפות בהוצאות": סכום בו מחויב הלקוח לשאת בעצמו כתנאי לקבלת השירותים על-פי תוכנית מינוי זו.
 - 2.18 "שנת מינוי": שנה המתחילה ביום תשלום דמי המינוי ומסתיימת לאחר 12 חודשים מיום זה.
- 3.1 הלקוח ישלם לחברה את התמורה כמפורט במחירון החברה המפורסם בכתב המינוי.
 - 3.2 הלקוח ישלם את התמורה החודשית באמצעות חיוב חוזר

- 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

- קבוע בכרטיס אשראי או בהוראת קבע לחשבון הבנק.
- 3.3 החברה רשאית לשנות את המחירון, לפי שיקול דעתה הבלעדי, אחת לשנה, בשיעור שלא יעלה על 5%, כאשר העלייה נתונה לצבירה בין השנים.
- 3.4 עם ביצוע התשלום תישלח ללקוח חשבונית מס/קבלה אל כתובת המייל שעודכנה במערכת בעת ההצטרפות לשירות.
- 3.5 המחירים כוללים מע"מ, במידה ויחול שינוי בשיעור המע"מ יעודכנו התשלומים לרבות התמורה בהתאם.
- 3.6 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.
- 4.6 ככל שהלקוח יבקש לבטל את המינוי לאחר שצרך שירות, המינוי יבוטל והחברה תגבה מהלקוח תשלום בסך של 360ש"ח המהווים את התמורה היחסית בעד השירות שניתן בהתאם לחוק.
- 4.7 ביטול עסקה לאחר 30 ימים, כרוך בתשלום דמי ביטול בגובה של 5% או 100ש"ח 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.



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 ישלח למינוי המוביל בלבד.

5.5 במקרה של אובדן נייד, על הלקוח ליידע את החברה על-מנת שתוכל לחסום את הכניסה למערכת עד לקבלת עדכון 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 21.7 לתנאי שימוש אלה.

7. ניהול משברים אישיים

7.1 הלקוח יהיה זכאי ל-8 אימונים אישיים בשנת מינוי בהשתתפות של 120 ש"ל לכל אימון.

7.2 האימונים האישיים יסופקו על ידי חברת תות תקשורת ותוצאות בע"מ המנוהלת על ידי המנטור והמאמן האישי אלון גל.

7.3 השירות יינתן בפריסה ארצית על פי רשימת הקליניקות המפורסמת באתר שכתובתו <https://online.fliphtml5.com/cqrrc/qpyb>. השירות באזור אילת וערבה יינתן באמצעות הזום.

7.4 האימונים האישיים כוללים:

7.4.1 זיהוי ואבחון האתגר המרכזי איתו מתמודד המתאמן.

7.4.2 בניית מערך עקרונות עוצמה אישית למתאמן.

7.4.3 בניית מערך מטרות אישיות לביסוס חווית שליטה בחיים.

7.4.4 בניית מערך הגדרות עשייה לתנועה חיובית.

7.4.5 זיהוי מערך חסמי הישגיות מעקבי איכות חיים.

7.4.6 בניית מבנה אחריות אישית על פי מודל שמונה הצעדים "מה שבשליטתי".

7.4.7 מהלך משוב עצמי - צמיחה באמצעות הוקרות ועירנות להרגלים חוסמים.

7.5 השירות יינתן במקרים הבאים:

7.5.1 צורך באימון וליווי לניהול משבר אישי.

7.5.2 צורך באימון וליווי ליצירת קשב וריכוז.

7.5.3 התמודדות עם מצבי חרדה.

7.5.4 התמודדות עם בעיות אכילה כתוצאה מסביבת לחץ.

7.5.5 אימון וניהול חווית משבר וטראומה.

7.5.6 חזרה לשגרת חיים אישית ועסקית בסביבת משבר.

7.5.7 אימון בני נוער בסביבת משבר.

7.5.8 תהליכי התמודדות עם אירועי התפתחות הילד.

7.6 ניתנת האפשרות להרחיב את כמות האימונים האישיים בעלות מופחתת של 351 ש"ל במקום 468 ש"ל לכל אימון.

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

8.1 אפשרות להצלבה בין צורך רפואי לבין זכויות רפואיות, ככל שקיימות, השוואה ביניהן, וקבלת החלטה מושכלת היכן לממש את הזכות מבין הארגונים השונים; עזרה במימוש הזכות מהצוות המקצועי של החברה.

9. חוות דעת שנייה בחו"ל

9.1 באפשרות הלקוח להגיש בקשה לקבלת חוות דעת מומחה

*המציג אינו רופא

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

11. בקשות להחזרים כספיים / פיצוי / שיפוי מהארגונים השונים:

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

11.1.1 עותק מהחברות שונות הקיימות בפוליסת הביטוח, ככל שקיימות.

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

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

11.1.4 אישור ניהול חשבון בנק או צילום שיק מבוטל.

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

11.2 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.**

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

11.4 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).**

רפואי בחו"ל בנושאים הבאים:

9.1.1 פתולוגיה בתשלום סך של ₪7,605

9.1.2 רדיולוגיה בתשלום סך של ₪5,265

9.1.3 מומחה בכיר בתשלום סך של ₪5,260

9.1.4 איתור מחקר קליני בתשלום סך של ₪11,700.

9.2 התשלום ישולם ישירות לספק השירות של החברה בתחום זה.

9.3 חוות הדעת תתקבל תוך 7 עד 21 ימי עסקים מיום השלמת כל המסמכים הנדרשים, תלוי בסוגה.

10. הקדמת תורים להדמיות, כולל MRI ו-CT

10.1 השירות יסופק במכונים בהסדר ברחבי הארץ.

10.2 החברה מתחייבת לתאם ללקוח תור להדמיות רפואיות בטווחי זמן קצרים.

10.3 הדמיות כגון CT ו-MRI ייקבעו תוך 7 ימי עבודה, כפוף לקיומו של כיסוי מתאים בביטוח הפרטי.

10.4 הדמיות MRI מיוחדות, דוגמת הדמית MRP (לערמונית), MRI שד, MRI אורתו-כתף, MRI לב, MRI ראש – ייקבע תור תוך 30 ימים.

10.5 הדמיות MRI לבעלי קוצב-לב והדמיות MRI בהרדמה – אין התחייבות למועד ביצוען.

10.6 פיענוח ההדמיות יימסר תוך 7 ימי עבודה, לכל היותר למעט תוצאות ביופסיה, אשר יועברו בסמוך לקבלת התוצאות מהמעבדה, והדמיות MRI מיוחדות (ראה סעיף 10.4), אשר יועברו תוך 14 ימי עבודה.

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

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



השונים:

14.1 באפשרות הלקוח לקבל הכוונה טלפונית באמצעות נציגי החברה.

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

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

14.4 השירות אינו מהווה תחליף לייעוץ משפטי.

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

15.1 הלקוח יופנה למשרד מתמחה בתחום החזרי מס.

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

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

16. החזר אגרת אמבולנס ששולמה למד"א:

16.1 החברה תפעל לצורך קבלת החזר כספי עבור אגרת האמבולנס ששולמה על-ידי הלקוח למד"א. ככל שלא יתקבל

11.5 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.

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

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

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

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

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

12.2 לצורך הטיפול בבקשה על הלקוח להעביר לחברה מסמכים רלוונטיים

12.3 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.

12.4 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 לאומי.

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

12.6 השירות אינו מהווה ייעוץ/ ייצוג משפטי.

13. בקשות לקבלת התחייבות / טופס 17 מהארגונים השונים:

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

13.2 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.

13.3 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.

14. בירור והכוונה בעת הגשת תביעה כנגד הארגונים

18.6 לצורך קבלת השירות על המנוי להתקשר למוקד השירות בטלפון *6465.

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

19. דירוג רופאים:

19.1 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.

20. ניהול אירוע רפואי מורכב

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

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

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

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

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

20.1.5 השירות כפוף לכתב מינוי tomorrow.

21. סודיות, שמירת מידע ואבטחת מידע

21.1 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 (נשימשו לצורך הגשת בקשה לקבלת החזרים כספיים מחברות הביטוח או מקופות החולים או לצורך קבלת חוות דעת שנייה), מועד הנפקת תעודת הזהות, אם יצא הלקוח מהארץ בשלוש השנים האחרונות ואם הונפק ללקוח דרכון בשלוש השנים האחרונות.

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

21.3 לא חלה על הלקוח חובה חוקית למסור את המידע.

21.4 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.

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

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.

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

16.3 לא ינתן החזר עבור שימוש באמבולנסים שאינם שייכים למד"א.

16.4 המנוי יציג סיכום אשפוז מבית החולים.

17. הדמיה בבית הלקוח בעלות מופחתת:

17.1 באפשרות הלקוח לקבל שירותי רנטגן ואולטרסאונד בביתו בעלות מופחתת.

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

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

17.4 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.

17.5 השירות פעיל 7 ימים בשבוע, מהשעה 07:00 ועד 22:00. 17.6 השירות כולל:

17.6.1 ביצוע הדמיות על-ידי רופא/טכנאי.

17.6.2 פיענוח על-ידי רופא רדיולוג בכיר מטעם MedixAtHome.

17.6.3 בירור להמשך טיפול וזמינות לכל שאלה.

17.7 השירות יסופק על-ידי חברת MedixAtHome.

18. שיחה טלפונית עם רופא וביקור רופא בבית בעת הצורך

18.1 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.

18.2 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.

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

18.4 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.

18.5 השירות יינתן בכל מקום בישראל, למעט יהודה ושומרון, הערבה, הבקעה. באזור רמת הגולן – על המנוי יהיה להגיע באופן עצמאי למרפאת הרופא, לכתובת שתמסר לו במועד קבלת הפניה.

בבירור באמצעות פתיחת בקשה במערכת / בטלפון
*6465 / באמצעות הדואר האלקטרוני mediwho@
mediwho.co.il

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

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

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

23.6 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.

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

23.8 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.

23.9 לכל שאלה או הבהרה בנוגע לתנאי השימוש במערכת ניתן לפנות בדרכי ההתקשרות הבאים: בטלפון *6465 / בדואר אלקטרוני לכתובת mediwho@mediwho.co.il

21.6 החברה נוקטת באמצעי זהירות מקובלים על-מנת לשמור ככל האפשר על סודיות המידע המצוי ברשותה לרבות הרשאות גישה, Firewall, SSL. 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.

21.7 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

22. שמירת זכויות וסימני מסחר

22.1 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.

23. החרגות כלליות

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

23.2 בכל מקרה של פערי מידע שנתגלו ניתן לפנות לחברה





בלי טובות ובלי פרוטקציות
כל לקוח הוא VIP בבריאות



תיאום והקדמת תורים

שיחה טלפונית עם רופא וביקור רופא בבית במידת הצורך

ניהול משברים אישיים - בניהולו של המנטור האישי אלון גל

ניהול אירוע רפואי מורכב - בניהולה של יועצת הבריאות חני שפיס

טיפול בבירוקרטיה מול קופות החולים, חברות הביטוח והביטוח הלאומי

חברת **MediWho** תלווה את הלקוח בכל פרוצדורה רפואית
זהו היתרון היחסי שלנו לטובת הלקוחות!



MediWho

SOUL CARE

תוכנית מינוי מקיפה לבריאות הנפש

mediwho.co.il

***6465**

@mediwho 
@mediwho 
@mediwho 



★ ★ ★ ★ ★
איכות
זמינות
נגישות
★ ★ ★ ★ ★

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