

אחות מלאה ניתוח - כתב שירות בקישור טלפון, דרך האינטרנט ובפייסבוק

כתב שירות זה, המצורף לנספח לכיסוי ניתוחים בישראל או לנספח לכיסוי ניתוחים בישראל לבני שב"ן, כהגדרתו להלן, מהוות חלק בלתי נפרד ממנו.

אם צוין בדף פרטי הביטוח כי כתב שירות זה וכן הנספח לכיסוי ניתוחים בישראל או הנספח לכיסוי ניתוחים בישראל לבני שב"ן, הימם בתוקף, יהיה זכאי המnio לשירותים המפורטים בכתב שירות זה בכפוף לתנאים ולהוראות המפורטים להלן.

1. הגדרות

- בכתב שירות זה למשמעות הבאים תאה המשמעות המובאת בצדדים:
- 1.1 **אחות** - אחות מוסמכת אשר מונתה והוסמכה על ידי המנהל הרפואי של הספקית למtan השירות כהגדרתו בכתב השירות.
 - 1.2 **ספקית** - חברת המתמחה במtan שירות רפואי רפואי למtan השירות כמפורט להלן, עימה התקשרה החברה לצורך אספקת מערך לוגיסטי של מוקד וצוות רפואי מרוחק על בסיס טכנולוגיות חדשות (טלרפואי) ומנהלת השירותים כמפורט בכתב שירות זה.
 - 1.3 **אחות לביקור בית** - אחות המועסקת על ידי הספקית, והוכשרה למtan השירות במפגש פנים אל פנים בבית מקבל השירות.
 - 1.4 **ARIOU** - ניתוח או ניתוח מורכב שuber המnio, המכוסה לפי תנאי הפולישה וחיריגיה, ומזכה את המnio בהזמנה השירות על פי כתב שירות זה.
 - 1.5 **אתר הפיסבוק** - אתר בראש החברתית FACEBOOK תחת הכותרת "מנורה מבטחים בריאות – אחות מלאה ניתוח" הכלול מידע מפורט אודות השירות וכן מידע רפואי עדכני הקשור לניתוחים – תזונה, אימון גופני, הרדמה, הכנה נפשית לניתוח ועוד. באמצעות האתר הפיסבוק, מקבל השירות יוזמו להפנות שאלות לצוות מוקד השירות.
 - 1.6 **אתר השירות** - משק אינטרנטני ייעודי הנגיש בכתבographies www.snmnora.co.il ומהוות פלטפורמה לתקשרות אינטראקטיבית, בזמן אמיתי, בין מקבל השירות וצוות המוקד. כמו כן, מאפשר נגישות למידע עדכני אודות השירות וכתבות בנושאים שונים הרלוונטיים לניתוח. לאחר הרשמה ובדיקת זכאות, באמצעות האתר השירות, מתאפשר לקבל השירות, במסגרת תקופת הזכאות לשירות, הזמנה יעוץ וידאו צ'ט.
 - 1.7 **קשה לקבלת השירות** - בקשה של מnio, שעתיד לעבור או עבר ניתוח או ניתוח מורכב המוגדר כאירוע, להופיע למקבל שירות.
 - 1.8 **דיאטנית** - דיאטנית קלינית שהוסמך/u/i השולטונות המוסמכים בישראל, עם/ה התקשרה הספקית בקשר למtan שירותים המפורטים בכתב השירות.
 - 1.9 **דמי שירות** - השתתפות עצמית המשולמת על ידי מקבל השירות בתנאי לקבלת שירותים נוספים על פי כתב השירות זה. דמי ההשתתפות העצמית כוללים מע"מ וצמודים למדד. במידה ויחול שינוי בשיעור המע"מ או המدد יעודכן הסכם בהתאם.
 - 1.10 **חג** - מועד ישראל שהנים ימי שבתון.
 - 1.11 **יעוץ וידאו צ'ט** - אימון, הכוונה או יעוץ רפואי הניתן u/i צוות המוקד למקבל השירות באמצעות האתר השירות. הייעוץ יינתן באופן מתקיים קשר אודיו ויזואלי בין מקבל השירות והאחות צוות המוקד. לימיוש אופציה זו, ידקק המnio להירשם לאתר השירות, ומיניות למחשב, חיבור אינטרנט ומצלמת WEB פשוטה. כל קשר אודיו ויזואלי הינו בכפוף להסכמה המnio בלבד. במידה ואין ברשות המnio האמצעים הנחוצים לקבלת השירות באמצעות יעוץ וידאו צ'ט, במסגרתו תקופת הזכאות לשירות, תתאפשר השכרת

- ערכת תקשורת וידאו למשך 14 ימים. מובהר בזאת כי לא ניתן לצוות המוקד האפשרות לראות את מקבל השירות ללא הסכמה מודעת מטעמו ומראש.
- 1.12 החברה - מנורה מבטחים ביטוח בע"מ.**
- 1.13 מدد - מدد המחרירים לצרכן (כולל פירות וירקות) המפורסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה לרבות כל מدد רשמי אחר שיבוא במקומו, אף אם יתרנסס על ידי כל מוסד ממשלתי אחר, בין שהוא בניו על אותו נתוניהם שעלייהם בניו המدد הקיים ובין אם לאו.**
- 1.14 מدد בסיסי - המدد שפורסם ביום 15.6.2012 (העומד על 12111 נקודות).**
- 1.15 מוקד השירות או המוקד – ה奇特, מערכת רפואי וצוות השירות במשרדי הספקית, הדרושים לצורך מתן השירות למabitלי השירות, בהתאם לכתחב שירות זה.**
- 1.16 המנהל הרפואי של הספקית - רופא בעל רישיון לעסוק ברפואה במדינת ישראל, אשר מעסוק על ידי הספקית כמנהל רפואי לצרכים האמורים בכתב השירות.**
- 1.17 מנוי - מבוטח על פי הפולישה, אשר כתב שירות זה הינו בתוקף לגביו במועד הפניה לקבלת השירות על פיו.**
- 1.18 המערכת הרפואית – מערך ממוחשב לניהול תיקים רפואיים המנווה על ידי הספקית באמצעות טכנולוגיה אבטחת מידע אשר באמצעות מעניק צוות מוקד את השירות למabitלי שירות.**
- 1.19 מקבל השירות – מנוי בתקופת הזכאות לשירות, אשר פנה לספקית לצורך קבלת השירות ונפתח עבورو תיק רפואי ממוחשב במערכת הרפואית של הספקית.**
- 1.20 מקרה המחייב ביקור בית של רופא - מקרה, אשר לפי בקשה מקבל השירות או שיקול דעתו של צוות מוקד השירות, מזכיר ביקור של רופא בבית מקבל השירות.**
- 1.21 ניתוח – כהגדתו בפוליסת הביטוח.**
- 1.22 ניתוח מורכב – ניתוח בהרדמה כללית או אזורית הכרוך באשפוז של מעלה מ-5 ימים בבית חולים.**
- 1.23 נספח לכיסוי ניתוחים בישראל – נספח או פרק הכלול בפוליסה, שהמנוי הינו מבוטח על פיו, המכסה הוצאות ניתוחים המבוצעים בישראל, והינו בתוקף לגבי המנווי בעת קבלת השירות.**
- 1.24 נספח לכיסוי משלים לניתוחים בישראל לבני שב"ן - נספח או פרק הכלול בפוליסה, שהמנוי הינו מבוטח על פיו, המכסה הוצאות ניתוחים המבוצעים בישראל, תוך תלות בכיסויו השב"ן, והינו בתוקף לגבי המנווי בעת קבלת השירות.**
- 1.25 עובד/ת סוציאלי/ת - עובד/ת סוציאלי/ת שהוסמך/ה ע"י השלטונות המוסמכים בישראל, עם/ה התקשרה הספקית בקשר למתן שירותים המפורטים בכתב שירות זה.**
- 1.26 ערכת תקשורת וידאו – ציוד הכלול מחשב, מצלמת רשת ומודם אינטרנט סלולרי.**
- 1.27 פוליסת הביטוח או הפולישה - פוליסת לביטוח בריאות של המבוטח, שכחוב שירות זה הינו חלק בלתי נפרד ממנו.**
- 1.28 צוות המוקד - אחיזות מוסמכות בפיקוח רופא אשר עברו הסמכה ייעודית במתן השירות נשוא כתב שירות זה.**
- 1.29 רופא לביקורי בית - רופא בעל רישיון לעסוק ברפואה במדינת ישראל, אשר מעסוק ע"י חברת העוסקת בהפניית רפואיים לביקורי בית.**
- 1.30 שירות אחות מלאה ניתוח או השירות – שירות המזוכה את המנווי, לפניו ואחריו ניתוח, בקבלת ייעוץ, מידע, הכוונה וליווי רפואי ע"י צוות אחיזות מוסמכה.**
- שירותות כולל מתן מענה רפואי והדריכה אישית בתקופת ההערכות לניתוח, לרבות מידע אודוט ההליך, הכוונה בנושא הרדמה, תזונה, נטילת תרופות ועוד. בנוסף, לפחות 30 יום מיום השחרור מבית החולים, השירות כולל ליווי רפואי אישי בתקופת החלמת מקבל השירות בבית.
- שירותות יינתן על ידי צוות אחיזות מוסמכות /או רופא באמצעות קשר טלפון /או אינטרנט באמצעות אתר האינטרנט או אתר הפיסבוק, באופן בו מאפשר קיום ייעוץ וידאו צט' בין מקבל השירות לצוות המוקד.
- במקרים של ניתוח מורכב, בעת ההחלמה בבית, זכאי היה לקבל השירות להזמין אחות לביקור בית בכפוף למפורט בכתב שירות זה.
- 1.31 שעות פעילות המוקד – ימים א' עד ה' - בין השעות 09:00 עד 17:00, שאינםימי חג או ערב חג.**

1.32 תיק רפואי – רשומה אלקטרוני ממוחשבת, הנפתחת במערכת הרופאית של הספקית, ובה פרטיים אישיים אודות המנווי ופרטיו האירוע אשר בגין הפק המנווי למקבל השירות, לרבות אך לא רק, תלות המחלה וההיסטוריה הרופאית של מקבל השירות, סיכום אשפוז ופרטיו תשאל רופאי (אנמזה), הכל כפי שיימסר על ידי מקבל השירות.

1.33 תקופת הזכאות לשירות – תקופה שתחילתה ביום אישור זכאות המנווי לקבלת השירות ע"י הספקית, וסיומה 30 יום מיום השחרור מבית החולים לאחר האירוע.

2. מונחים הנגזרים מן ההגדרות דלעיל יפורשו בהתאם להם.
 הפניה לסעיפים או נספחים הינה לסעיפים ונספחים בכתב שירות זה אלא אם כן נאמר אחרת. מילים או ביטויים בלשון היחיד כוללים גם לשון רבים והיפך. התיחסות לאנשים כלל גם התיחסות לגופים, תאגידיים או גופים לא מאוגדים. מילוט זכר או נקבה יתייחסו לכל המינים או לפחות סתמי, לפי העניין. שימוש בכותרות והדגשות בכתב השירות הינם לצורך הנוחיות בלבד ולא ישפיעו על מבנה כתוב השירות.

2. אחות מלאה ניתוח – השירות

2.1 מנווי, לפני או אחרי ניתוח או ניתוח מרכיב המוגדר כאירוע, יהיה זכאי לפנות למועד השירות ולהגיש בקשה לקבלת השירות, בהתאם לנוהל קבלת השירות בסעיף 3 להלן.

2.2 במסגרת תקופת הזכאות לשירות, יהיה מקבל השירות זכאי לקבל מידע, ייעוץ והכוונה רפואי, בכל הקשור לאירוע, מצוות מועד השירות, כמפורט בכתב שירות זה.

2.3 פניות למועד תאפשרה באמצעות הטלפון, או משלוח דואר אלקטרוני באמצעות אתר השירות, וכן הפניה שאלת צוות ממועד השירות באתר הפיסבוק. כמו כן, יהיה זכאי לקבל השירות להזמין ייעוץ וידאו צט.

2.4 במסגרת תקופת הזכאות לשירות, לא יהיה מקבל השירות מוגבל במספר הפניות לממועד השירות.

2.5 כל פניה לממועד השירות תתועד בתיק הרפואי של מקבל השירות במערכת הרופאית של הספקית.

2.6 השירות יינתן לפני האירוע וכן לאחריו בתחום ההחלמה בבית.

2.7 השירות ינתן במסגרת שעوت פעילות המועד.

3. שירות לפני האירוע כולל:

3.1 מידע כללי אודות הניתוח

3.2 הסבר אישי אודות הליך ההרדמה

3.3 הנחיה בדבר נטילת תרופות לפני הניתוח

3.4 פעילות גופנית מומלצת לפני ניתוח

3.5 איתור רפואי מנהך על בסיס הסדרי החבורה

3.6 סיוע בבחינות הצורך – לרבות הכוונה לדעה שנייה

3.7 להלן **שירות לפני ניתוח**

השירות ינתן ללא דמי שירות.

4. שירות אחרי האירוע, בעת ההחלמה בבית כולל:

4.1 הסבר לגבי מכתב השחרור, סיכום אשפוז והמלצות לטיפול

4.2 ליווי והדרכה בנטילת תרופות

4.3 הדרכה אישית בכל הקשור לחבישה וחיטוי

4.4 תמייכה בהתמודדות עם הכאב

4.5 המלצות לפעילויות גופנית שלאחר הניתוח

4.6 תמייכה نفسית

4.7 ליווי מיוחד לילדים

4.8 להלן **"שירות אחרי ניתוח"**

השירות ינתן ללא דמי שירות.

5. במהלך תקופת הזכאות לשירות יהי זכאי לקבל השירות להזמין את אחד מהייעוץים הבאים, **לא דמי שירות** (יעוז נוסף יהיה בכפוף לתשלום דמי שירות):
- 5.1. **יעוז ע"י דיאטנית**, הכלל הכוונה תזונתית לפני הניתוח וכן לאחריה, לשיפור ההחלמה וחיזוק הגוף.
 - 5.2. **יעוז והכוונה ע"י עובדת סוציאלית** - יעוז תומך להתמודדות עם האירוע.
 - 5.3. **בקשה מיוחדת לטישׁוּם בבחינת זכאות** מקבל השירות אל מול הקופה אליה משתיר ו/או מול הגוף המושלתיים הרלוונטיים, בדבר מימוש זכאותיו השונות בהקשר לאירוע.
 - 5.4. **היעוז יינתן באמצעות הטלפון ו/או בזידאו צ'ט ו/או בפגישות פנים אל פנים במשרדי הספקית (בתיאום מראש).**
 - 5.5. **מקבלי שירות אשר עברו ניתוח מורכב יהיו זכאים, בנוסף לשירותים המפורטים בסעיפים 2.8-2.10 לעיל, להזמין אחות לביקור בית, לשם קבלת הדרכה אישית בכל הקשור להליך ההחלמה, לרבות – חבישה, נטילת תרופות, הסבר אודוט סיקום האשפוא וההמלצות לטיפול.** **יינתן ביקור אחד לאירוע ללא דמי שירות (כל ביקור נוסף יהיה בכפוף לתשלום דמי שירות).**
 - 5.6. **השירות יינתן בשפה העברית. דוברי רוסית, ערבית או אנגלית המתקשימים בשפה העברית יהיו זכאים לשירותי תרגום, ע"פ בקשה מראש בעת הגשת הבקשה לשירות ופתיחה התקין הרפואי.**
 - 5.7. **במידה ואין ברשות מקבל השירות את התשתיות הנחוצה לקיום יעוז בזידאו צ'ט, יהיה זכאי לשאול ערכת תקשורת וידאו מהספקית, כאמור בסעיף 3.16 להלן, למשך 14 ימים.** באחריות הספקית לשנע את ערכת תקשורת הוידאו לבית מקבל השירות וממנו כל עוד מיקום מגוריו הינו במסגרת גבולות מדינת ישראל. שאלת יוחזרו למקבלי השירות בעת השבת החיזוק לשפקית כשהוא תקין.
 - 5.8. **מובחר ומודגש כי השירות אינו שירות חירום וכי מוקד השירות אינו מוקד מסווג של מוקד לקרים חירום או להזעת אזרח מכל סוג שהוא, והספקית אינה נוטלת על עצמה כל הת_hiיבות וככל אחריות בהקשר זה. עם זאת, במקרה שצוות מוקד השירות יגיע במהלך תקופת קיומו של קשר עם מקבל השירות, עפ"י שיקול דעתו הרפואי, למסקנה כי מצבו של מקבל השירות מציריך הפניות לחדר מيون ו/או הפניות למабולנס אל מקבל השירות, הוא יביא זאת לדייתת מקבל השירות ועל פי בקשת מקבל השירות המוקד יפעל כדי להעניק טיפול רפואי לטיב המגורמים הנ"ל, מוביל להתחייב בדרך כלשהו כי ניטזון האזעקה יצילה וambilי ליטול אחריות כלשהו לטיב הטיפול ו/או הצלחתו. למען הסר ספק מובחר כי קל וחומר אם סירב מקבל השירות לקבל את הצעת מוקד השירות כי המוקד יפנה לחדר מيون ו/או יפנה אליו למабולנס או רופא, לא תהא לו כל טענה, תביעה או דרישת כלפי הספקית או כל מי מטעמה.**
 - 5.9. **אם יבקש זאת מקבל השירות, או במקרה שצוות המוקד השירות יגיע למסקנה, עפ"י שיקול דעתו, כי מצבו של מקבל השירות, או נושא השיחה, מצריכים ביקור רפואי בבית מקבל השירות, עפ"י בקשו של מקבל השירות ובכפוף להסכמהו מראש תשלום את דמי השירות (כאמור בסעיף 4 להלן), יתאם מוקד השירות ביקור רפואי בבית מקבל השירות.**
 - mobchar בזאת כי הספקית אינה מספקת עצמה את שירות ביקור הרפואי בבית מקבל השירות, והאחריות בהקשר לשירות זה חלה על הרופא שנשלח ו/או על החברה המפעילה אותו.

6. **נווה קבלת השירות**

- 6.1. **לפני ואחריו אירוע, במסגרת תקופת הזכאות לשירות, יהיה זכאי המנווי להגיש בקשה לקבלת השירות. הבקשה תוגש בכל עת החל מיום בו קיבל המנווי הפניה רפואיות לביצוע ניתוח או ניתוח מרכיב המוגדר כאירוע, אך לא יותר מאשר 15 ימים בו חוזר המנווי מבית החולים לבית לאחר האירוע.**
- 6.2. **ניתן להגיש בקשה לשירות באמצעות פניה טלפונית למוקד השירות, טלפון שמספרו 03-6120540, או באמצעות אתר השירות בכתבota www.smmenora.co.il, או באמצעות אתר הפיסבוק בכתבota "מנורה מבטחים בריאות - אחות מלאה ניתוח".**
- 6.3. **בעת הפניה, יזדהה המנווי בשם, כתובתו, מס' הטלפון של דירת מגוריו, מספר הטלפון הסלולארי שלו, סוג הפוליסה ומספר הפוליסה.**

- 6.4 זמני קבלת פניות במועד מمنוי המבקש להופיע למקבל שירות הינם בין השעות 09:00 ל-17:00 ביום א'-ה' שאים ימי חג או ערבו חג.
- 6.5 מוקד השירות יבדוק הפניה ואכות המנווי לשירות.
- 6.6 הזכות לקבל השירות על פי כתוב שירות זה הינה אישית, ואין המנווי או מקבל השירות רשאי להעבירה לאחר.
- 6.7 לא כלל מי שהציג עצמו כמנוי על פי הpolloisa ברשומות שהעבירה החברה לספקית, תפנה הספקית לחברה בשעות העבודה המקבילות של החברה על מנת שזו תודא כי הפונה הינו אכן בוגדר מנווי על פי הpolloisa.
- 6.8 היה ונמצא הפונה כמנוי זכאי, יפתח תיק רפואי במערכת הרפואית של הספקית ויכלול את מועד הניתוח ובית החולים.
- 6.9 באחריות המנווי, טרם היוותו מקבל שירות וכתנאי לכך, להעביר את כל הפרטים הרלוונטיים לאירוע לשביות רצון המנהל הרפואי של הספקית.
- 6.10 העברת המידע לתיק הרפואי ע"י מקבל השירות, לשביות רצון המנהל הרפואי של הספקית, מהווים תנאי בסיסי למטען השירות ולהפיכת המנווי למקבל השירות. לרוב תיק רפואי כולל היסטוריה רפואי, נתונים רפואיים הקשורים לאירוע וסיכום אשפוז מבית החולים בהם ניתן הטיפול הרפואי הקשור לאירוע. מובהר בזאת כי תיק רפואי מעודכן מהווה בסיס למטען שירות רפואי ומהימן למקבל השירות המוחבר למועד.
- 6.11 בעת פתיחת התיק הרפואי, יעדכן מוקד השירות את מקבל השירות כי הוא זכאי לקבל את השירותים, נשוא כתוב שירות זה, במשך תקופת הזכאות לשירות.
- 6.12 באחריות כל מקבל שירות לידע בכתב את הספקית ואת החברה בדבר כל שינוי בכתובתו/או מספר טלפון שלו.
- 6.13 במהלך תקופת הזכאות לשירות, ללא הגבלה במספר הפניות למועד השירות, יהיה זכאי מקבל השירות להסתייע בשירות על ידי פניה למועד/amatzotut telpon, אתר האינטרנט ואטר הפיסבוק.
7. מנווי שפנה לקבל השירות לפני הניתוח, יהיה זכאי לשירות לפני ניתוח והן לשירות אחריו ניתוח.
 - 7.1 במסגרת תקופת הזכאות, יהיה זכאי מקבל השירות להזמין יעוץ וידאו צ'ט.
 - 7.2 מנווי שפנה לקבל השירות רק לאחר הניתוח, יהיה זכאי לשירות אחריו ניתוח בלבד.
 - 7.3 במידה ואין ברשות מקבל השירות האמצעים הנחוצים לקיום יעוץ וידאו צ'ט, יפנה למועד השירות להזמנת שירות השאלה ערכത תקשורת וידאו מהספקית, לפחות 14 יום. באחריות הספקית לשנע ערכת תקשורת הוידאו לבית מקבל השירות וממנו כל עוד מיקום מגוריו הינו במסגרת גבולות מדינת ישראל. השאלה ערכת התקשרות הינה ללא תשלום דמי שירות אך כרוכה בפיקדון של 750 ש"ח (לפי המدد הבסיסי) אשר יוחזרו למקבל השירות בעת השבת החזוי לספקית כשהוא תקין.
 - 7.4 לכל המאוחר ביום העבודה השני שלאחר היום בו פנה המנווי למועד להשאלת ערכת התקשרות וידאו, יפנה אליו נציג מטעם הספקית לטיואם מועד מסירת ערכת תקשורת וידאו. בעת ההתקנה בבית המנווי המבקש להופיע למקבל שירות, ידריך נציג מטעם המוקד את המנווי בשימוש בערכת תקשורת וידאו, לרבות לגבי אופן יצירת הקשר עם המוקד השירות, והם יבצעו יחדיו את ההתקשרות הראשונה למועד השירות.

8. דמי שירות ותשומות נוספים

- 8.1 הזמן השירות ראשוני של אחוזות לביקור בית, במקרה של אירוע מורכב, אינה כרוכה בדמי שירות כלשהם. כל ביקור בית נוסף של אחוזות במסגרת השירות, עבור מ寶ותים שעברו אירוע מורכב, כרוך בתשלום דמי שירות בסך 150 ש"ח (לפי המدد הבסיסי) לביקור.
- 8.2 יעוץ דיאטני או יעוץ והכוונה ע"י עובדת סוציאלית ראשוני אינם כרוכים בדמי שירות כלשהם. הזמן יעוץ נוספת מטעם דיאטנית או עובדת סוציאלית כרוכה בתשלום דמי שירות בסך 70 ש"ח (לפי המدد הבסיסי) (לפי המدد הבסיסי) ליעוץ.
- 8.3 ביקש מקבל השירות שיישלח לביתו רופא, או הציעה זאת האחות ומקבל השירות קיבל את עצמה, אז:
 - 8.3.1 במידה ומקבל השירות האמין ביקר רופא בביתו על פי כתוב השירות של החברה לשירות רפואי בבית המבוטה במסגרת פוליסט הביתוח שבידו, יחויב חשבונו של מקבל השירות בסך דמי השירות בגין הביקור כנקוב בכתב השירות לשירות רפואי בבית המבוטה.

8.3.2 במידה ומתקבל השירות אין זכאי לביקור רופא בביתו, יהויב חשבונו של מקבל השירות בסך 150 ש"ח (לפי המדיון הבסיסי) בתוספת מע"מ.

9. כוח עליון

רירה והספקית לא תוכל לספק את השירות כתוצאה מאירוע של כוח עליון (לרבות אך לא רק: מלחמה, אש, פרעות, כוחות טבע, רעידת אדמה, כוח עליון, שיבושים בתקורת ו/או נפילת מערכות ו/או תשתיות תקשורת מכל סוג ומין ולרובות תקשורת וידאו קונפרנס, שביתות וסכסוכי עבודה), או נסיבות אשר הין מעבר לשילטתה הסבירה לא ייחשב הדבר להפרה של התחייבותה על פי ההסכם וכותב השירות, ולמקבל השירות לא תהא כל הזכות תביעה נגד הספקית בקשר לכך.

10. אחריות

10.1 האחריות בגין מתן השירות או בגין אי נתינותו ו/או בגין רשלנות מקצועית או אחרת של נותן השירות, שתחול על נותן השירות ו/או על הספקית עפ"י כל דין, ובכל מקרה לא תחול על החברה.

10.2 לעניין יחסית השירות וננתן השירות ומובילו לגראן מהאמור בסיפה של סעיף 6.1.1 לעניין החברה, מובהר כי אין לראות באמור בסעיף 6.1.1 משום הסכם לטובות צד ג' (נותן השירות) לפיז משחררת אותו הספקית מאחריות כלשהו ו/או מתחייבת (בין עצמה ובין בשם כל חברה מטעמה) שלא פנוי או לחזרה בתביעות כלפי נותן השירות.

10.3 מובהר כי אחריותה של הספקית כלפי מקבל השירות בהתאם לכותב השירות לא תעלה בשום מקרה על בחותה החוקית על פי כל דין.

10.4 הספקית מקבלת על עצמה את האחריות כלפי מקבל השירות למתן השירות, ולשם כך תהא אחראית לקיום המערכת הארגוני במדינת ישראל הדרוש למתן השירות, לרבות העסקת האחוות, העובדים הסוציאליים, המנהל הרפואי ומוקד השירות, ולקיים יתר התחייבותה כאמור בכתוב השירות.

10.5 מובהר, כי הספקית אינה קשורה בדרך כלשהו עם מד"א ו/או כל מוקד חירום אחר, וכי אינה נוטלת על עצמה כלפי מקבל השירות כל התחייבות להזעיק במקרים כלשהם את מד"א או את כל מוקד חירום אחר, וכי אם וככל שתעשה כן היא לא תהא אחראית בשום אופן לטיב הטיפול ו/או לכל מעשה או מחדל של רופאי ו/או אנשי מד"א או כל מוקד חירום אחר.

10.6 מובהר בזאת כי הספקית אינה מספקת בעצם אותה השירות של ביקור רופא בבית מקבל השירות, ועל כן במקרה של הפניות רופא לביקורי בית תצא הספקית ידי חובתה עם מסירת הפניה לחברת שעסקה בהפניות רופאים לביקורי בית. בכל מקרה, הספקית לא תהא אחראית בשום אופן לטיב הטיפול ו/או לכל מעשה או מחדל של רופא ביקורי הבית, לרבות, אך לא רק, לגבי זמן הגעתו לבתו של מקבל השירות, והאחריות בהקשר לשירות זה חלה על הרופא שנשלח ו/או על החברה המפעיקה אותו.

10.7 הספקית לא תהיה אחראית לטיב השירות הניתן על ידי צדדים שלישיים מכל סוג ומין (לרבות ו/או רופא הנשלח לעורר ביקור בית אצל מקבל השירות, ו/או שירותים אמבולנס וצוותו) (להלן - "הצדדים השלישיים"), וזאת בין אם הצדדים השלישיים נשלחו לבית מקבל השירות ובין אם נשלחו לשם בהמלצת המוקד.

10.8 המנווי מצהיר כי ידוע לו כי התהום של התיעוזות סייעודית ו/או פרה-רפואית ו/או רפואי, באמצעות טרפואה (רפואה מרוחק ע"ב טכנולוגית תקשורת), הינו תהום חדש הנמצא בתהליכי התפתחות טכנולוגית וחוקית, וככזה כפוף לשינויים במסגרת החוקית המסדרה אותו, וגייש לתקלות ושיבושים, ולפיכך מקבל השירות מותר על כל תביעה, דרישת או טענה נגד הספקית, עובדייה, שלוחיה וכל מי מטעמה, הן מכוח כל עילה שבזקיין והן על פי כתוב שירות זה, בגין כך שלא הצליח ליצור קשר באמצעות הערכה הביתהית עם המוקד ו/או בגין זאת שקריאתו לא נקלטה ו/או נקלטה באופן חלק או משובש ו/או בגין כל שינוי בהיקף השירות ולרבות הפסיקו עקב אילוצים שבדין.

נספח מס' 556

11. ביטול כתוב השירות

- 11.1 תוקף כתוב שירות זה יפוג בנסיבות אחת המקרים דלהלן, הקודם מביניהם:
 11.1.1 כאשר הפולישה תבוטל בהתאם לאמור בתנאייה.
 11.1.2 אם הנספח לכיסוי ניתוחים בישראל או הנספח לכיסוי ניתוחים בישראל לבני שב"ן, לפי העניין, יבוטל בהתאם לאמור בתנאיו.
 11.1.3 כאשר החברה סיימה את התקשרותה עם הספקית. במקרה דנן תמסור החברה הודעה על כך לכל המבוטחים בכתב 90 יום מראש.

אחות מלאוה ניתוח - גילוי נאות

חלק א' - ריכוז פרטים עיקריים על כתב השירות ותנאיו

נתוא	סעיף	כללי
	1. שם כתב השירות	אחות מלאוה ניתוח
	2. השירותים	- שירות לפניו ניתוח - שירות אחרי ניתוח - ייעוץ ע"י דיאטנית - ייעוץ והכוונה ע"י עובדת סוציאלית - אחות לביקור בית (לאחר ניתוח מורכב)
	3. משך תקופת הביטוח	לכל החיים (בכפוף לביטוח היסודי), או אם הנספח לכיסוי ניתוחים בישראל או הנוסף לכיסוי משלים לנתחים בישראל לבני ש"ן יבוטל או אם החברה סיימה את התקשרותה עם הספקית – המוקדם מביניהם. במקרה האחרון תמסור החברה הודעה על כך לכל המבוטחים בכתב 90 יום מראש
	4. תנאים לחידוש אוטומטי	אין
	5. תקופת אכשרה	אין
	6. תקופת המתנה	אין
	7. השתתפות עצמית (דמי שירות)	יש. אחות לביקור בית (לאחר ניתוח מורכב): ביקור שני ואילר – 150 ש"ח יעוץ ע"י דיאטנית או ייעוץ והכוונה ע"י עובדת סוציאלית: ייעוץ שני ואילר – 70 ש"ח ליעוץ רופא לביקורי בית – לפי תנאי כתב השירות לשירות רפואי בבית המבוטח, ואם אין כיסוי למボוטח בכתב שירות אחר – 150 ש"ח בתוספת מע"מ
תנאיו	8. שינוי תנאי כתב השירות במהלך תקופת הביטוח	לפי תנאי הביטוח היסודי
דמי ביטוח	9. גובה דמי הביטוח	דמי הביטוח מפורטים בדף פרטי הביטוח. דמי הביטוח החדשניים הינם בסך של 2.50 ש"ח למボוטח. הסכום הינו צמוד ממד ונכון למדד הידוע ביום 15.6.2012, העומד על 12111 נקודות.
	10. מבנה דמי הביטוח	דמי ביטוח קבועים
	11. שינוי דמי הביטוח במהלך תקופת הביטוח	לפי תנאי הביטוח היסודי
ביטול	12. תנאי ביטול כתב השירות	בכל עת בהודעה בכתב לחברת. אין החזר דמי ביטוח בתקופה שבה היה כתב שירות זה בתוקף.
	13. תנאי ביטול כתב השירות	א. אם המבוטח ו/או בעל הפוליסה לא שילמו את דמי הביטוח

מספר	סעיף	תנאים
	ע"י החברה	במלואם בהתאם להוראות הפולישה ורחוק. ב. בכל מקרה שבו על פי החוק רשאית החברה לבטל את הפולישה או את כתוב השירות.
חריגים	איון קדום	14. החרגה בגין מצב רפואי
	15. סיגרים לחבות החברה	החריגים המפורטים בסעיפים 6, 5, 2.14

חלק ב' - ריכוך הכספיים בכתוב השירות ומיפויו

פירוט הכספיים בכתוב השירות	תיאור הכספי	שיעור הכספי ניתוח	שיעור הכספי ניתוח לפני	שיעור אחריו ניתוח	שיעור אחריו ניתוח	יעוץ ע"י דיאטנית	יעוץ והכוונה ע"י עובדת סוציאלית
קיוז תגמולים מביתוח אחר		מסמך עם סל הבסיס ו/או השב"ן		צורך באישור הມבטח מראש		שיעור הכספי פיזי או פיזי	
לא		תחליפי או מוסך		לא			

נספח מס' 556

קייז תגמולים מ비טו אחר	ממשק עט סל הבסיס ולאו השב"ן	צורך באישור הນבטה מראש	SHIPPI או פיזי	תיאור הכספי	פירוט הכספי בכתב השירות
שירותות לפני ניתוח ולאחריו יינתנו על ידי צוות אחזית מוסמכות ו/או רופא באמצעות קשר טלפון שמספרו 03-6120540 ו/או אינטרנטית באמצעות אתר האינטראקט שכתובתו www.snmnenora.co.il או אתר הפיסבוק, באופן מתאפשר קיום ייעוץ ויידאו צט' בין המטופל לצוות המוקד.					שירותי ייעוץ ע"י דיאטנית ויעוץ והכוונה ע"י עובדת סוציאלית יינתנו באופנים הנ"ל, או בפגישות פנימ אל פנים במשרדי חברת "סקונד אופניון" בתיאום מראש.
לא	תחליפי או מוסך	לא	קבלת שירות בפועל	הדרכה אישית בכל הקשור להיליך החלה, לרבות: חבישה, נטילת תרופות, הסבר אודוט סיכון האשפוז וההמלצות לטיפול	אותות לביקור בית (לאחר ניתוח מורכב)

הescoנים הינם אמורים מدد ונוכנים למדד המידע ביום 15.6.2012 העומד על 12111 נקודות.

הגדרות – הגדרות אלה תקפות ליום פרסום

- **"ביטוח תחליפי"** – ביטוח פרט依 המהווה תחליף לשירותים הנדרשים בסל הבריאות הציבורי /או השב"ן (שירותי בריאות נוספים בכספי החוליםים). בביטוח זה ישולמו תגמולי הביטוח ללא תלות בזכיות המגיעות ברבדים הבסיסיים ("מהשקל הראשון").
 - **"ביטוח משלים"** – ביטוח פרט依 אשר על-פיו ישולמו תגמולי הביטוח שהם מעיל ומעבר לסל הבסיסי /או השב"ן. ככלומר, ישולמו תגמולים שהם הפרש שבין ההוצאות בפועל להוצאות המגיעות מסל הבסיסי /או שב"ן.
 - **"ביטוח מוסף"** – ביטוח פרט依 הכולל שירותים שאינם כלולים בסל הבסיסי /או השב"ן. בביטוח זה ישולמו תגמולי הביטוח מהשקל הראשון.

כל האמור לעיל כפוף לתנאי כתוב השירות המלאים