



הסכם למנוי VIP

מבוא

העובד יהיה זכאי לקבלת השירותים המפורטים במפרט זה בכפוף לתנאים ולסייגים המפורטים להלן, ובלבד שבין המעסיק לחברה קיים הסכם בתוקף, העובד זכאי על פי ההסכם לקבלת השירותים ולחברה משולמת התמורה כמפורט בהסכם ביניהם.

מפרט השירותים לזכאים לשירותי התפעול מנוסח בלשון זכר יחיד ומשמעו גם בלשון רבים ובלשון נקבה, אלא אם נכתב אחרת מפורשות.

הגדרות

למונחים הרשומים מטה המשמעות האמורה:

1. **ההסכם:** הסכם בין המעסיק לבין החברה למתן שירותי התפעול כאמור במפרט זה.
2. **הזכאי:** כל עובד זכאי בהתאם להסכם.
3. **החברה:** ג'ינג'ר סוכנות לביטוח בע"מ.
4. **התמורה:** התשלום החודשי המשולם על ידי המעסיק בגין הזכאי.
5. **השירות / השירותים:** השירותים המפורטים במפרט להלן, בהתאם לתנאיו וחריגיו.
6. **דמי שירות:** סכומים בהם מחויב הזכאי לשאת בעצמו, כתנאי לקבלת השירות בפועל. דמי השירות ישולמו ישירות לספקים, על פי הוראות החברה.
7. **רופא כללי:** רופא שהוסמך על ידי השלטונות המוסמכים בישראל לעסוק ברפואה ושמו מופיע כבעל רישיון פעיל באתר האינטרנט של משרד הבריאות בהתאם לתקנות המקובלות בישראל.
8. **רופא מומחה:** רופא מתמחה אשר סיים את שלב א' בבחינות ההתמחות ו/או רופא שהוסמך על ידי השלטונות המוסמכים בישראל לעסוק ברפואה בתחום התמחות מסוים ושמו מופיע כבעל רישיון מומחה פעיל באתר האינטרנט של משרד הבריאות בהתאם לתקנות המקובלות בישראל.
9. **פסיכולוג:** אדם הרשום בפנקס הפסיכולוגים של משרד הבריאות בהתאם לחוק הפסיכולוגים תשל"ז – 1977 ו/או פסיכותרפיסט בעל תעודת הסמכה מוכרת בישראל.
10. **תקופת הזכאות:** התקופה בה זכאי לקבלת השירותים, שתחילתה במועד המוסכם בין החברה למעסיק וסיומה בהתאם לתנאי ההסכם.
11. **האפליקציה:** אפליקצית GINGER אשר מופעלת ע"י החברה ומשמשת בין היתר לקבלת שירותים על פי מפרט זה.
12. **המוקד –** קו טלפון שתפעיל החברה באמצעותו רשאים הזכאים לפנות לקבלת שירות מהספקים.
13. **יום חול –** ימים א-ה שאינם חג או ערב חג ואינם יום שבתון.

פירוט השירותים:

1. **התייעצות טלפונית עם רופא כללי**
 - 1.1. השירות יינתן 24 שעות ביממה, בכל ימות השנה למעט יום כיפור מהשעה 14:00 ועד שעתיים לאחר צאת הצום.
 - 1.1.1. בגין שירות זה לא ייגבו דמי שירות.
 - 1.1.2. השירות יסופק בשיחת טלפון שתבוצע עד שעתיים ממועד פנייתו של הזכאי למוקד אלא אם יבקש הזכאי לתאם את שיחת הייעוץ למועד מאוחר יותר.
 - 1.1.3. במסגרת השירות ייבחר רופא על ידי נציגי החברה ממאגר הרופאים התורנים של החברה, והזכאי יוכל להתייעץ עם הרופא בנושאים שונים ומגוונים. בסיום הייעוץ יוכל לקבל באמצעות המייל / הפקס מרשם להמשך טיפול תרופתי או הפניה לחדר מיון.
 - 1.1.4. יובהר כי המרשם, ככל שינתן, הינו מרשם פרטי אשר נשלח כעותק חתום דיגיטלי. קבלתו בבתי המרקחת הינה בהתאם לנהלי משרד הבריאות והתשלום בגין התרופות יבוצע על ידי הזכאי בלבד.
2. **התייעצות טלפונית עם רופא מומחה**
 - 2.1. השירות יינתן בימי חול בין השעות 8:00 בבוקר ל 20:00 בערב.
 - 2.2. דמי השירות בגין כל שיחת ייעוץ הם 250 ₪.
 - 2.2.3. השירות יסופק בשיחת טלפון תוך יום עסקים ממועד פנייתו של הזכאי למוקד אלא אם יבקש הזכאי לתאם את שיחת הייעוץ למועד מאוחר יותר.
 - 2.2.4. במסגרת השירות ייבחר רופא מומחה בהתמחות ראשית (כגון אורתופדיה, כירורגיה וכו') על ידי נציגי החברה ממאגר הרופאים המומחים של החברה. ככל שינתן, ייבחר רופא אשר מחזיק גם בתת התמחות (כגון אורתופדיה כף יד, כירורגית חזה וכו') הרלוונטית למקרה הרפואי של הזכאי. בשיחה יוכל הזכאי להתייעץ עם הרופא בנושאים שונים ומגוונים ובסיום הייעוץ יוכל לקבל באמצעות המייל / הפקס מרשם להמשך טיפול תרופתי או המלצה לבדיקות ו/או טיפולים נוספים.
 - 2.2.5. יובהר כי המרשם, ככל שינתן, הינו מרשם פרטי אשר נשלח כעותק חתום דיגיטלי. קבלתו בבתי המרקחת הינה בהתאם לנהלי משרד הבריאות והתשלום בגין התרופות יבוצע על ידי הזכאי בלבד.
3. **התייעצות טלפונית עם פסיכולוג**
 - 3.1. השירות יינתן בימי חול בין השעות 8:00 בבוקר ל 20:00 בערב
 - 3.2. דמי השירות בגין כל שיחת ייעוץ הם 200 ₪ למעט עבור השיחה הראשונה בגינה דמי השירות הינם 250 ₪.
 - 3.2.3. השירות יסופק בשיחת טלפון תוך יום עסקים ממועד פנייתו של הזכאי למוקד. שיחת הטלפון הראשונה עם הפסיכולוג תשמש בין היתר כשיחה מקדימה בה ימליץ הפסיכולוג לזכאי על תוכנית טיפולית עתידית.
 - 3.2.4. במסגרת השירות יהיה רשאי הזכאי להתייעץ עם פסיכולוג עד שש פעמים בשנה בשיחות טלפוניות בנות עד 45 דקות כל אחת אשר יתואמו במועדים הנוחים לו ולפסיכולוג.
 - 3.2.5. בהתאם לבקשתו יוכל הזכאי להתייעץ עם הפסיכולוג מעבר למכסת השירות, בתשלום מלא כפי שייקבע על ידי החברה מעת לעת.
4. **ביקור בית**
 - 4.1. השירות יינתן 24 שעות ביממה, בכל ימות השנה למעט יום כיפור מהשעה 14:00 ועד שעתיים לאחר צאת הצום.
 - 4.2. השירות יסופק עד שלוש שעות ממועד פנייתו של הזכאי למוקד, אלא אם יבקש הזכאי לתאם את הביקור למועד אחר.
 - 4.2.3. דמי השירות בגין כל ביקור הם 200 ₪.
 - 4.2.4. במסגרת השירות ייבדק הזכאי על ידי רופא כללי בכתובת בה יבקש הזכאי להיבדק ובתנאי שניתן לקיים את הבדיקה במסגרת פרטית כמקובל. הזכאי יוכל לקבל מרשם להמשך טיפול תרופתי או הפניה לחדר מיון.
 - 4.2.5. יובהר כי המרשם, ככל שינתן, הינו מרשם פרטי והתשלום בגין התרופות יבוצע על ידי הזכאי בלבד.

4.6. שירות ביקור בית יינתן בשטחי מדינת ישראל בלבד או בשטחים המוחזקים אשר נמצאים בשליטת ישראל.

4.7. במקרים חריגים בהם נבצר מהספק לספק לזכאי את השירות בתוך זמן סביר, יודיע על כך לזכאי שיהא זכאי לקבל את אחד השירותים המפורטים להלן לפי בחירתו:

4.7.1. קבלת השירות הרפואי אצל כל גורם אחר, לרבות אצל ספק אחר, מוקד רפואי או חדר מיון, וזאת לאחר קבלת אישור המוקד טרם הפנייה לספק אחר.

4.7.2. קבלת השירות באמצעות יעוץ טלפוני עם רופא מטעם הספק.

4.7.3. בחר הזכאי לקבל את השירות אצל גורם אחר כאמור לעיל, תשפה החברה את הזכאי בסך שאינו עולה על 100 ₪ וזאת תוך 30 יום ממועד מסירת הקבלה המעידה על התשלום הנ"ל. פנה הזכאי לקבלת החזר מגורם אחר, יינתן החזר בגובה ההפרש אשר לא התקבל מאותו גורם ועד לתקרה האמורה לעיל.

5. לקיחת דמים

5.1. השירות יינתן למבוגרים בלבד (מעל גיל 18) בימי חול בין השעות 6:00 ל 11:00 בבוקר ויסופק תוך יום עסקים ממועד פנייתו של הזכאי למוקד ומשלוח ההפניה ובתנאי שבתוך מועד זה התקבל אישור המעבדה כאמור בסעיף 5.4.

5.2. דמי השירות בגין כל לקיחת דמים של זכאי הם 150 ₪.

5.3. במסגרת השירות יהיה רשאי הזכאי ללקיחת דם ורידי ו/או בדיקת שתן בכתובת בה יבקש לקבל את השירות והעברת המבחנות למעבדה בהתאם לבחירת החברה.

5.4. לצורך קבלת השירות, על הזכאי לשלוח לחברה את ההפניה שקיבל לביצוע בדיקות המעבדה, ורק לאחר שיואשר על ידי המעבדה אשר אליה יועברו הדמים כי ניתן לבצע את הבדיקות במקום המבוקש על ידי הזכאי מבלי לפגוע באיכות הדגימה, יתואם השירות.

5.5. יובהר כי התשלום למעבדה בגין ביצוע הבדיקות בפועל יבוצע על ידי הזכאי.

6. סיוע בקביעת תורים לרופאים מומחים

6.1. במסגרת השירות תסייע החברה בקביעת תור מהיר לרופא מומחה בהתאם לצרכיו של הזכאי.

6.2. התשלום לרופא המומחה בגין הבדיקה יבוצע על ידי הזכאי.

7. סיוע בקביעת תורים לבדיקות הדמיה

7.1. במסגרת השירות תסייע החברה בקביעת תור מהיר לבדיקות הדמיה בהתאם לצרכיו של הזכאי ובכפוף לקבלת הפניה.

7.2. באפשרות הזכאי להעביר לידי החברה טופס 17 מטעם קופת החולים לצורך הסדרת התור המהיר תוך תשלום הבדיקה על ידי קופת החולים או לחילופין לשלם בגין הבדיקה באופן פרטי.

8. מפת דרכים רפואית:

8.1. במסגרת השירות ניתנת לזכאי האפשרות למיפוי ראשוני של אפשרויות הטיפול המומלצות, הכוונה ראשונית לרופאים מומחים ובמידת הצורך גם סיוע והכוונה בהפעלת תוכנית הביטוח הפרטית הרלוונטית.

8.2. השירות יינתן בימי חול בין השעות 8:00 ל 17:00 .

8.3. בגין שירות זה לא ייגבו דמי שירות. לצורך קבלת השירות יעביר הזכאי מסמכים רפואיים עדכניים אודות מצבו הרפואי ו/או מסמכים אחרים אשר יידרשו לטובת מתן השירות .

8.4. השירות אינו ייעוץ מקצועי ע"י רופא ומסופק בהתאם לנתונים סטטיסטיים, מידעים מחברות הביטוח ופרסומים שונים.

8.5. השירות אינו משפטי.

9. שירותי מידע ותזכורות

9.1. במסגרת השירות באפשרות הזכאי לקבלת תזכורת אודות ביצוע בדיקות רפואיות מומלצות ומניעתיות בהתאם לפרמטרים שונים שהועברו לחברה עם תחילת תקופת הזכאות. לרבות גיל, מין ורקע רפואי.

9.2. באפשרות הזכאי להפסיק את שירותי התזכורות בכל שלב באמצעות הודעה בכתב לחברה.

9.3. השירות יינתן בימי חול בין השעות 8:00 ל 20:00.

GingerWell// - כתב זכאי ללא השתתפות עובד גירסה 280421



10. התייעצות טלפונית עם פיזיותרפיסט

- 10.1. השירות יינתן בימי חול באמצעות ספק שירות חיצוני כפי שיקבע על ידי החברה מעת לעת, אליו יופנה הזכאי.
- 10.2. במסגרת השירות יוכל הזכאי להתייעץ עם פיזיותרפיסט לטובת הכוונה ראשונית להמשך הטיפול המומלץ.
- 10.3. יובהר כי ככל שימליץ הפיזיותרפיסט על טיפולי פיזיותרפיה או אפוסתרפיה, יוכל הזכאי לקבלם באמצעות ספק השירות החיצוני בדמי שירות אשר ייקבעו על ידי ספק השירות החיצוני ויימסרו לזכאי מראש.

1. תזונה

- 1.1. השירות יינתן בימי חול באמצעות ספק שירות חיצוני כפי שיקבע על ידי החברה מעת לעת, אליו יופנה הזכאי.
- 1.2. דמי השירות בגין קבלת שירות ייקבעו בהתאם למסלול שייבחר על ידי הזכאי:
 - 1.2.1. מסלול קבוצתי: 320 ₪ לחודש לתקופה של שישה חודשים.
 - 1.2.2. מסלול אישי: 390 ₪ לחודש לתקופה של שישה חודשים.
 - 1.2.3. על הזכאי לבחור מראש את המסלול המבוקש על ידו ולא ניתן לשנות את המסלול במהלך התקופה.
- 1.3. במסגרת השירות יוכל הזכאי להנות מחבילת שירותים בתנאים משופרים בהתאם למסלול שייבחר על ידו:
 - 1.3.1. מסלול קבוצתי:
 - 1.3.1.1. בדיקה מקדימה, שימוש באפליקציה ייעודית להתאמת תזונה
 - 1.3.1.2. עשרה מפגשים קבוצתיים עם דיאטן/נית קלינית
 - 1.3.1.3. ליווי קבוצתי בוואטסאפ סגור
 - 1.3.1.4. ליווי מתכונים ותכנים כלליים
 - 1.3.2. מסלול אישי:
 - 1.3.2.1. בדיקה מקדימה, שימוש באפליקציה ייעודית להתאמת תזונה
 - 1.3.2.2. ארבעה מפגשים אישיים עם דיאטן/נית קלינית
 - 1.3.2.3. ליווי אישי בוואטסאפ
 - 1.3.2.4. ליווי מתכונים ותכנים כלליים

2. ניהול מחלה

- 2.1. השירות יינתן בימי חול באמצעות ספק שירות חיצוני כפי שיקבע על ידי החברה מעת לעת, אליו יופנה הזכאי ובהתאם לשעות העבודה של הספק.
- 2.2. הזכאי יהנה מהנחה בגובה של 1000 ₪ ממחיר העלות של ספק השירות אליו הופנה.
- 2.3. במסגרת השירות יעניק הספק לזכאי מידע רפואי מותאם אישית וליווי אישי טלפוני במקרים של מחלות קשות באמצעות מלווה רפואי אישי אשר יכלול בין היתר פגישות עם המלווה הרפואי האישי, בניית תוכנית טיפולים מעשית ויישומה בנושאים קליניים, כלכליים, סוציאליים ובירוקרטיים.
- 2.4. הליך השירות ימשך עד לתקופה של חודשיים מיום תחילתו ובהיקף מקסימלי של 15 שעות ליווי לכל חודש.
- 2.5. באפשרות החברה /או הספק שלא לספק את השירות במקרים חריגים בהם המחלה ממנה סובל הזכאי אינה מאפשרת סיוע מיטבי באופן זה.

3. איתור מחקר קליני

- 3.1. השירות יינתן בימי חול באמצעות ספק שירות חיצוני, Trial Jectory, אליו יופנה הזכאי(להלן בסעיף זה: "הספק")
- 3.2. השירות יינתן ללא דמי שירות.
- 3.3. השירות יינתן לחולים אונקולוגיים בלבד אשר מעוניינים באיתור מחקר קליני באחד מתחומי הסרטן הבאים:
 - 3.3.1. שלפוחית השתן
 - 3.3.2. שד

- 3.3.3 מוח
- 3.3.4 מעי
- 3.3.5 רחם
- 3.3.6 ריאות
- 3.3.7 רקטום
- 3.3.8 שלפוחית השתן
- 3.3.9 מלנומה
- 3.3.10 MDS
- 3.3.11 MPN (Myelofibrosis - MF)
- 3.3.12 MPN - (Essential Thrombocythemia - ET)
- 3.3.13 MPN - (Polycythemia Vera - PV)
- 3.3.14 Multiple Myeloma

3.4. במסגרת השירות, תינתן לזכאי באמצעות הספק, הכוונה וסיוע לאיתור מחקר קליני המתאים לחולים אונקולוגיים ויכול שיחה מקדימה עם רופא מטעם הספק. לאחר השיחה יוכל הזכאי לקבל נתונים נוספים מהספק לרבות בירור טיפולים אופציונליים, התאמת טיפולים חדשניים והצגת נתונים של חולים דומים.

4. סיוע בהגשת תביעה רפואית

- 4.1. החברה תעמיד לרשות הזכאי תמיכה והכוונה בהגשת תביעה רפואית ומילוי הטפסים במסגרת פוליסת הבריאות בה הוא מבטח במסגרת המעסיק במספר ערוצים.
- 4.2. סיוע בהגשת תביעות אמבולטוריות פשוטות באמצעות האפליקציה לרבות הכוונה, הדרכה סיוע וטיפול בהגשת התביעה.
- 4.3. סיוע בהגשת תביעות רפואיות מורכבות (כגון אך לא רק; ניתוחים, טיפולים מחליפי ניתוח, תרופות מחוץ לסל וכו') באמצעות כתובת מייל ייעודית לאחר שנאספו כלל המסמכים הדרושים לצורך טיפול יעיל בתביעה.
- 4.4. הסיוע איננו משפטי.

5. מפת דרכים ביטוחית

- 5.1. השירות יינתן בימי חול בין השעות 8:00 עד 17:00.
- 5.2. במסגרת השירות יקבל הזכאי יעוץ על ידי החברה, אשר כולל בדיקת תיק הביטוח הקיים, הסבר אודות הכיסויים שברשות הזכאי, המלצות והתאמות לשינויים בתיק הביטוחי ועוד.
- 5.3. קבלת השירות ממותנת בהסכמת הזכאי כי החברה תקבל מידע מ"הר הביטוח" ומ"המסלקה הפנסיונית" אודות התיק הקיים, בכפוף לאישורו של הזכאי בהתאם לדין.

6. הסבר על זכויות לשירותים רפואיים בקופת החולים

- 6.1. בכפוף לקבלת מידע אודות מסלול החברות בקופת חולים, החברה תסייע לזכאי בקבלת הסבר כללי על זכויותיו לקבלת שירותים רפואיים באמצעות הקופה או לקבלת החזרים בגין קבלת שירותים רפואיים פרטיים.
- 6.2. מובהר כי אין מדובר ביעוץ משפטי והמידע שיימסר לזכאי מבוסס על תקנוני קופת החולים המפורסמים מעת לעת.



תנאים מהותיים לקבלת שירותי התפעול:

1. הזכות לקבלת השירות על פי מפרט שירותים זה הינה אישית, ואין הזכאי רשאי להעבירה לאחר.
2. כל התשלומים הנקובים כוללים מע"מ כחוק.
3. בכל עניין הקשור בקבלת שירותים שפורטו לעיל על הזכאי לפנות למוקד ולפעול בהתאם להוראותיו ולהוראות המפורטות להלן.
4. **השירותים יינתנו על ידי החברה ו/או מי מטעמה והזכאי לא יהיה זכאי לקבלת החזר כספי בגין שירותים שניתנו על ידי נותני שירותים אחרים או בעלויות עודפות שנגרמו כתוצאה מכך שהזכאי פנה לנותן שירות שבהסדר עם החברה מבלי לפנות למוקד קודם לכן.**
5. מובהר במפורש, כי במקום בו מצוין כי השירותים האמורים הינם טלפונים, הם יינתנו בכפוף לשיקול דעתו המקצועית של נותן השירות כי ניתן ליתן את השירות טלפוני.
6. מובהר, כי השירותים אינם בגדר שירותי חירום, וכי אין הם באים להחליף התייעצות פרונטלית ו/או אחרת לרבות פניה למוקד חירום או חדר מיון בכל מקום שהיא דרושה.
7. המוקד יפעל לקבלת פניות במשך 24 שעות ביממה, כל ימות השנה למעט בערב יום כיפור החל מהשעה 14:00 בערב יום כיפור, ועד שעתיים לאחר תום הצום.
8. **השירותים אינם כוללים חוות דעת לצורך הליך משפטי עתידי או תלוי ועומד.**

תקופת הזכאות

1. תקופת הזכאות הינה בהתאם להסכם ובכפוף לקבלת התמורה החודשית.

שונות:

1. קבלת השירותים בעת שירות צבאי: בעת השירות הצבאי (סדיר, מילואים או קבע) חלות הוראות והנחיות הצבא, המשתנות מעת לעת והעלולות להגביל או למנוע מהזכאי בעת שירותו הצבאי קבלת טיפול רפואי באמצעות גורמים רפואיים שמחוץ למסגרת הצבא. מצב זה עלול להשליך על מימוש הזכויות המגיעות לזכאי בהתאם לתנאי מפרט זה. המידע בדבר הוראות והנחיות הצבא המשתנות מעת לעת כאמור לעיל, מצוי אצל רשויות הצבא. בכל מקרה שבו הזכאי נמצא בשירות צבאי, עליו להתעדכן בדבר קיומן של הוראות והנחיות אלה.
2. האחריות בגין איכות השירותים הניתנים על-פי מפרט זה ו/או בגין רשלנות מקצועית או אחרת תחול על נותן השירות בפועל שנתן את השירותים. החברה לא תהיה אחראית בכל אופן שהוא לגבי רשלנות מקצועית או אחרת ו/או כל נזק לגוף ו/או לרכוש או הפסד, אבדן או תוצאה אחרת מכל מין ו/או סוג שהוא שייגרם לזכאי ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השירותים, אם בשל מעשה או בשל מחדל, אם נזק ישיר או נזק עקיף.
3. סיכול: במקרה שפעילות החברה או חלק משמעותי ממנה תיפגע ע"י מלחמה, גיוס כללי, הפיכה, סכסוכי עבודה, מהומות, איתני טבע, רעידות אדמה, כח עליון, או כל גורם אחר, שאינו בשליטת החברה, יהיו תנאי מפרט זה, או כל חלק מהם שהחברה ו/או נותן השירות בפועל לא יהיו מסוגלים לבצע, מושהים למשך תקופתה של הפרעה כאמור. אם חלק שאינו משמעותי ממתקני נותן השירות יפגע, יושהו רק אותם השירותים שנפגעו למשך תקופת הפרעה. במקרה של אירוע בטחוני מקומי, השירות לא יינתן באזור האירוע באותו מועד.
4. סודיות רפואית: הזכאי מודע לכך כי עליו לוודא כי פנייתו נעשית באמצעות תקשורת מאובטחת ואם לא יעשה כן, המידע שמוחלף עלול להיות חשוף. הזכאי מודע לכך שעליו לדאוג לשמירת המידע הרפואי אותו הוא מוסר וכן לכך שלא ייחשף לעיניהם של אחרים אשר עשויים להיות עמו בחדר ו/או להימצא בקרבתו ו/או אשר באפשרותם להיכנס למערכות המידע וכי מניעת כל חשיפה של מידע כאמור הינה באחריותו המלאה. על הזכאי בתום כל שימוש (באופן מלא או זמני), מוטלת האחריות הבלעדית להסיר מהאמצעי בו השתמש (מחשב ו/או מכשיר טלפון סלולרי) את המידע ו/או נתוני הזיהוי וכן כל נתון אחר אשר עלול לאפשר חשיפה של המידע למי שאינו מורשה לכך.
5. סמכות שיפוט: בכל מחלוקת שתתגלה בין הצדדים בקשר עם מפרט זה, יהא מוסמך לדון אך ורק בית המשפט המוסמך עניינית לדון במחלוקת בישראל והדיון יתנהל על פי דיני מדינת ישראל.