

נובמבר 2018

תקנון שירות "הקו האדום" של מרכז שפיס-היימן בע"מ

שירות ה"קו האדום" מעניק לסוכני ביטוח תמיכה מקצועית ומענה זמין לשאלות, סוגיות ודילמות בתחום ביטוחי הבריאות, תאונות, סיעוד ותביעות. אופי השאלות והתשובות בקו האדום מוגדר כשאלות אינפורמטיביות*** (ראו הסבר מפורט בהמשך).

התחומים הנכללים בשירותי הקו האדום:

שאלות מקצועיות לגבי סוגי הפוליסות הקיימות היום בתחום:

1. ביטוחי בריאות

סוגי התוכניות: פרטי, קבוצתי, שב"ן
סוגי הכיסויים: השתלות, טיפולים וניתוחים מיוחדים בחו"ל, ניתוחים ומחליפי ניתוח בארץ ובחו"ל, תרופות מחוץ לסל, נספחים מיוחדים.

2. פיצוי למחלות קשות / תאונות אישיות

כל סוגי התוכניות הקיימות בחברות הביטוח.

3. ביטוחי סיעוד

ביטוח סיעוד פרטי, ביטוחי סיעוד קבוצתיים.

שאלות בתחום זכויות מטופל מול רשויות במדינה

1. מימוש ומיצוי זכויות רפואיות בשיתוף חברת טייק – קר ישראל בע"מ

שאלות בנושא זכויות בביטוח לאומי (קצבאות, נכויות, אחר)
שאלות בנושא זכויות במערכת הבריאות (סל הבריאות, קופות חולים, התייעצות לגבי ועדות חריגים, תרופות בסל, זכויות החולה, אחר)

שאלות וסיוע בתחום התביעות:

ייעוץ לגבי אופן הגשת תביעה ופרוצדורות, חו"ד ראשונית לגבי אפשרויות והתכנות ערעור על תביעה שנדחתה על ידי חברת ביטוח

כללי

- ✓ אופי השאלות והתשובות בקו האדום מוגדר כאינפורמטיביות, שאלות עקרוניות וכלליות בתחום ביטוחי הבריאות הסיעוד.
- ✓ פניות יתקבלו אך ורק באמצעות הטופס הייעודי באתר האינטרנט של מרכז שפיס היימן.
- ✓ תגובה לפניה תינתן באמצעות המייל או הטלפון בטווח של 2 ימי עסקים.
- ✓ שימו לב, לאור חיסיון המידע הנדרש, במידה ותצרפו לפנייתכם מסמכים אישיים של מבוטח, חובה להעביר בנוסף, טופס ויתור סודיות חתום ע"י המבוטח.
- ✓ המנוי לשירות מאפשר לשאול עד 7 שאלות בחודש.



- ✓ עלות השירות היא 49 ש"ח (כולל מע"מ) לחודש.
- ✓ המנוי ללא התחייבות וניתן להפסיקו בכל עת- "מנוי חודשי מתחדש"
- ✓ אחריות מלאה לחודש הראשון – התנסיתם ולא התחברתם? תוכלו לבטל המנוי עד תום החודש הראשון ולקבל את מלוא כספכם חזרה.
- ✓ במידה והמנוי בוטל במהלך החודש, לא יינתן זיכוי כספי יחסי לימי השימוש באותו החודש.

***** לא נכלל בשירותי "הקו האדום" ?**

- חוות דעת פרטנית לניתוח מלא של תיק לקוח, ייעוץ רוחבי, ניתוח תיק ביטוח.
- ליווי רפואי מלא – CASE MANAGEMNT
- ייעוץ משפטי וליווי מלא של תביעה מול חברות הביטוח

**סוכן המעוניין לקבל ייעוץ רוחבי מלא, לקבל חוות דעת או ייעוץ פרטני לתיק ביטוחי, ניהול תיק חולה או ליווי משפטי, מוזמן לתאם פגישת ייעוץ אישית עם צוות המשרד. למנויי "הקו האדום" השרות יינתן בעלות מופחתת.

***המידע המסופק במסגרת שירותי "הקו האדום" על ידי מרכז שפיס-היימן בע"מ אינו מהווה ייעוץ, המלצה או חוות דעת באשר לשימוש בשירות או מוצר כלשהו ולכדאיות בחירת חלופה מכל סוג שהיא ואינה מהווה חוות דעת מקצועית/משפטית/רפואית. המידע המסופק במסגרת שירותי "הקו האדום" אינו מהווה תחליף לייעוץ אישי המתחשב בנתוניו ובצרכיו האישיים של המשתמש בשירותי הקו האדום ו/או של צד שלישי כלשהו. הסתמכות על המידע הניתן במסגרת שירותי "הקו האדום" הינה באחריותו הבלעדית והמלאה של המשתמש.

מרכז שפיס היימן בע"מ שומר לעצמו את הזכות לערוך שינויים בתנאי השירות ובמפרט השירות ותינתן על כך הודעה למנויים בטווח של 7 ימי עסקים