

HUG

מנורה מבטחים גאים להציג:

Help U Get well

בעת גילוי מחלה קשה או אירוע רפואי מורכב, נרצה לצידנו את אנשי המקצוע הטובים ביותר, שיתנו לנו מענה מהיר ואיכותי.

מתוך הבנה זו, אנו במנורה מבטחים הקמנו את "מנורה HUG" מרכז סיוע והכוונה טלפוני שידאג ללוות אתכם - כל הדרך להחלמה.

צוות המומחים שלנו, בעל ניסיון רב בתחום, יעטוף אתכם בכל המידע הדרוש לכם כגון:

- הכוונה לרופא מומחה מתאים
- תיאום תור מהיר לרופא
- תיאום בדיקות אבחנתיות מהירות
- פענוח מהיר של בדיקות אבחנתיות/פתולוגיות
- סיוע במיצוי זכויות מול גורמים מבטחים (ביטוחי בריאות ו/או שב"ן של קופ"ח)



השירות ניתן למבטחים שהצטרפו החל מ- 01.02.2022
לביטוח מחלות קשות- קרן אור TOP במנורה מבטחים *



שעות פעילות: 8:00-16:00

לפנייה למרכז הסיוע: 03-7108811

או שלחו למייל: HUG@MENORAMIVT.CO.IL

מנורה HUG

מרכז סיוע והכוונה בעת אירוע רפואי

מרכז הסיוע של מנורה HUG מספק ליווי וסיוע בעת אירוע רפואי (גילוי מחלה קשה או אירוע רפואי מורכב):

1. הכוונה לרופאים מומחים
2. ייעוץ רפואי מהיר עם רופאים מומחים
3. תור מהיר לבדיקות אבחנתיות
4. סיוע במיציא זכויות מול חברות ביטוח ו/או שב"ן

בקרות אירוע רפואי (גילוי מחלה קשה או אירוע רפואי מורכב), זכאות לקבלת ליווי, ייעוץ והכוונה בשלבי ההתמודדות השונים עם האירוע הרפואי, הליווי יחל בשלב הגילוי והאבחנה וימשך לאורך תקופת הטיפול במחלה/ באירוע הרפואי והתמודדות עמה, בהתאם למפורט להלן:

1. הכוונה לרופאים מומחים

1.1. הכוונה לצורך ייעוץ עם רופא מומחה בתחום הרפואי הנדרש - לקוח המבקש לקיים **התייעצות עם רופא מומחה**, יהיה זכאי לקבלת הכוונה לרופאים מומחים מומלצים בתחום בו נדרש הייעוץ הרפואי, בהתאם לצורכי הלקוח.

1.2. הכוונה בתהליך אבחון של מחלה קשה - לקוח אשר נמצא בתהליך אבחון של מחלה קשה יהיה זכאי לייעוץ והכוונה לצורך השלמת הליך הבירור ו/או הטיפול הנדרש, לרבות, במידת הצורך, הכוונה להמשך בירור אצל רופאים מומחים נוספים. שירותי הכוונה יינתנו על ידי מוקד השירות באמצעות שיחה טלפונית שתערך עם הלקוח בתוך 2 ימי עסקים ממועד פניית הלקוח.

2. ייעוץ רפואי מהיר לרופאים מומחים

2.1.1. הלקוח יהיה זכאי לסיוע בקביעת תורים מהירים עם רופאים מומחים.

2.1.2. מוקד השירות יתאם ללקוח תור לייעוץ רפואי ככל הניתן, תוך **3 ימי עסקים** ממועד פניית הלקוח וזאת בכפוף לזמינות הלקוח למועד התור המוצע. ככל והלקוח יבקש מועד חלופי, יינתנו ללקוח מספר מועדים חלופיים לבחירה.

2.1.3. השירות הניתן הינו עבור קביעת התור המהיר ואינו כולל את עלות הייעוץ הרפואי.



3. תור מהיר לבדיקות אבחנתיות

3.1.1. לקוח שניתנה לו הפנייה בכתב מרופא מומחה לבדיקה אבחנתית הכלולה ברשימה המפורטת להלן, יפנה למוקד השירות לצורך תיאום תור לבדיקה האבחנתית הנדרשת.

3.1.2. מוקד השירות יתאם ללקוח תור לבדיקה האבחנתית הנדרשת, כך שהבדיקה תבצע ככל הניתן תוך **7 ימי עסקים** ממועד פנייתו של הלקוח. מובהר כי בחלק מהבדיקות תיתכן המתנה ארוכה יותר בהתאם לסוג הבדיקה הנדרשת ואילוצים רפואיים.

3.1.3. יובהר כי שירות זה יתאפשר רק כאשר מדובר בבדיקה המתבצעת באופן פרטי במימון הלקוח ולא תתאפשר במידה והבדיקה מבוצעת במימון של קופת החולים ו/או הביטוח המשלים של קופת החולים (באמצעות טופס 17).

3.1.4. רשימת הבדיקות הרפואיות האבחנתיות כוללת את הבדיקות שלהלן, ובדיקות אלו בלבד:

3.1.4.1. הדמיה באמצעות אולטרה-סאונד

3.1.4.2. הדמיה באמצעות C.T

3.1.4.3. הדמיה באמצעות P.E.T C.T

3.1.4.4. הדמיה באמצעות טומוגרפיה ממוחשבת MRI

3.1.4.5. קולונוסקופיה וירטואלית

3.1.4.6. גסטרוסקופיה + קולונוסקופיה

3.1.4.7. ממוגרפיה

3.1.4.8. ביופסיית FNA (שד, בלוטת התריס)

4. סיוע במיציא זכויות מול חברות ביטוח ו/או שב"ן

הלקוח זכאי לייעוץ והכוונה לעניין הזכויות המגיעות לו בעקבות השינוי במצבו הרפואי, מחברות הביטוח, והשב"ן. הייעוץ כולל בחינה של הכיסיים להם הוא זכאי במסגרת הביטוחים הפרטיים/השב"ן שברשותו לטובת קבלת מימון/החזרים על הוצאות רפואיות ועוד.

יצוין כי השירות יינתן בכפוף לקבלת הפוליסה המלאה שברשות הלקוח וכי הזכאות הינה לייעוץ והכוונה בלבד ואינה כוללת התנהלות מול הביטוח הפרטי/השב"ן.

למען הסר ספק, מובהר כי השירותים הניתנים במסגרת מנורה HUG כוללים סיוע, יעוץ, והכוונה ואינם כוללים כיסוי הוצאות מכל סוג שהוצאו על ידי הלקוח וככל שהומלץ ללקוח לבצע בדיקות נוספות ו/או הלקוח הופנה להתייעצות עם מומחה בתחום, התשלום בגין שירותים אלה יחולו על הלקוח וישולמו על ידו ובאחריותו.

יובהר כי ההכוונה ו/או הייעוץ ככל שיינתנו, הינם בגדר המלצה בלבד וכי אין בשירות הניתן במסגרת מנורה HUG משום מתן ייעוץ רפואי והייעוץ ו/או ההכוונה אינם מהווים תחליף להתייעצויות רפואיות ו/או טיפול רפואי.

הבחירה לקבלת השירותים מרופא כלשהו, לרבות בירור טיב השירות הינה באחריות הלקוח ולפי שיקול דעתו הבלעדי. החברה רשאית להפסיק בכל עת, לפי שיקול דעתה את מתן השירות ולא תהיה כל טענה בקשר עם הפסקת השירות המוצע כאמור בכל עת. השירות אינו מהווה תחליף להגשת תביעה בחברה - וככל שמתברר שללקוח יש פוליסה במנורה עליו להגיש תביעה בהתאם לנהלי החברה לצורך קבלת תגמולי ביטוח.

המידע נמשך מרצונך ובהסכמתך וישמש למתן השירותים במסגרת "מנורה HUG", לשיפור השירותים, ניתוחים ומחקרים סטטיסטיים, עדכון פרטיך בחברות קבוצת מנורה מבטחים ולפניות מותאמות אישית, ולצורך מימוש מטרות אלה יכול שהמידע יועבר לצדדים שלישיים בהתאם לדיון. לעדכון פרטים ניתן לפנות בכל עת למוקד שירות הלקוחות (2000*). כדי ללמוד עוד על פרטיותך מומלץ לעיין במדיניות הפרטיות שלנו בכתובת: <https://menora.click/privacypolicy>