

הצהרת נגישות

ופירוט הסדרי נגישות

אתר בטר טופ איכילוב

הצהרת נגישות – בטר טופ איכילוב

אנחנו בבטר טופ איכילוב רואים חשיבות רבה במתן שירות איכותי ומהימן, אך גם שירות מכבד, שוויוני ועצמאי לכלל הפונים בשירותינו. לאור מטרה זו, אנו פועלים באופן מתמיד להתאמה מיטבית של השירות לכלל האוכלוסייה, לשיפור ולגיוון אפשרויות מתן השירות בהתאמה לכלל לקוחותינו.

בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות, התשנ"ח – 1998 ולתקנות שהותקנו מכוחו, אנו משקיעים מאמצים ומשאבים רבים בביצוע התאמות הנגישות הנדרשות והרחבתן מעת לעת. אנו רואים חשיבות ביכולת כל אדם באשר הוא ובאשר למגבלה אותה הוא נושא, לקבל את השירותים הניתנים ככלל לקהל לקוחותינו.

המרכז הרפואי בטר טופ איכילוב, הוקם לפני כעשור במטרה לשפר את איכות החיים של אותם מאות אלפי חולים ללא שימוש בתרופות. בהתאם לחזון המרכז הרפואי, אנו מומחים בטיפול במחלות מטבוליות בגישה אינטגרטיבית, עם דגש עך ביצוע בדיקות נטורוגנטיקה ומיקרוביום. הטיפול משלב את כל הטוב מכל עולמות הרפואה. המטרה שלנו היא להבטיח לכל מטופלינו איזון מוחלט וחיים ללא צורך בטיפול תרופתי. אלפי מטופלים כבר שינו את חייהם מקצה לקצה בזכות היענות להמלצות הצוות המטפל במרכז הרפואי.

בכל חודש מאות מטופלים המתמודדים עם מחלות שונות פונים אלינו לעזרה כדי להפחית ואף להיפטר לחלוטין מהשימוש והתלות בתרופות. מניסיונו הרב, נוכחנו לדעת שהדרך להצלחה מגיעה דרך שותפות אמיתית. חלק שלנו בשותפות הוא לתת מענה מקצועי לכל השאלות שלך, להיות לך לעזר, לתמוך בך ולהחזיק לך את היד לאורך כל התהליך. החלק שלך בשותפות הוא לשמור על ההנחיות שקיבלת מהצוות שלנו ולגלות סבלנות וסובלנות לתהליך. ככלל, הצוות שלנו כאן בשבילך!

בנוסף לאמור בנוסח זה, המפרט את מסגרת הסדרי הנגישות בשירותינו, מחלקת תמיכה מקצועית כללית זמינה בטלפון: 077-9974625 ובשעות הפעילות: בימים א' – ה' בשעות 09:00 ועד 17:00. כמו כן ניתן לפנות לתמיכה גם בהודעת ווטסאפ למספר: 052-3141720 (מספר זה מיועד להודעות בלבד).

שיפור ושימור – חוויית ההתאמה ללקוח

בטר טופ איכילוב רואה חשיבות רבה בשימור חוויית הלקוח הנגישה לכל אדם, אך גם שמה לה למטרה, את חשיבות שיפור השירות הנגיש. בכל בקשה להתאמת השירות ו/או סיוע נדרש, חשוב לשתף את הצוות ואנשי הקשר המנויים בנוסח זה. בטר טופ איכילוב מחויבת לתשומת לב והתייחסות מיטבית עבור לקוחותיה, על מנת לספק שירות איכותי ונגיש.

כמו כן, אנחנו פועלים באופן מתמיד להנגשת המרכזים הרפואיים שלנו ומרכזי השירות אשר מעניקים מענה לאנשים עם מוגבלות, וזאת תוך השקעת מאמצים ומשאבים רבים לשיפור חוויית השירות ולצמצום פערים במתן השירות. כלל הפעולות הננקטות על-ידי בטר טופ איכילוב לצורך הנגשת מרכזיה הרפואיים והשירות הניתן בהם לאנשים עם מוגבלות נעשות תוך התאמה להוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, והתקנות שהותקנו על פיו.

נגישות במרכזי בטר טופ איכילוב

כלל המרכזים הרפואיים של בטר טופ איכילוב מונגשים כחוק על מנת להתאים לאנשים עם מוגבלות. בנוסף, במרכזים הרפואיים שלנו, בבטר טופ איכילוב נעשה שימוש במגוון התאמות ועזרי נגישות על מנת לספק שירות מיטבי ונגיש לכלל הבאים בשערנו.

התאמות נגישות לפי סוגי מוגבלויות

מוגבלות בראיה

הגעה, הכוונה ועזרים ליווי ע"י עובד בתיאום מראש. עדיף לתאם מראש במוקד ו/או דרך רכז הנגישות הממונה שפרטיו מצוינים בעמוד זה. כמו כן, ניתן לפנות בנושא בעת ההגעה למרכז הרפואי למי מצוות האבטחה בכניסה ולבקש סיוע בנושא. עמדת מודיעין והכוונה נגישים, מאוישים וזמינים. מעליות – קיימת הכוונה קולית במעליות.	
הנגשת מידע פורמטים מונגשים: כתב ברייל/ קובץ קולי- אספקה תוך 7 ימי עסקים. יש לפנות לרכז הנגישות בנושא. הקראה ע"י עובד – עד 3 עמודים – במקום. מעל 3 עמודים – ניתן לקבל את השירות בתיאום מראש.	
הנגשה פיזית עמדת מודיעין והכוונה נגישים, מאוישים וזמינים. מעליות – קיימת הכוונה קולית במעליות.	
נהלים והערות נוספות כניסה של כלב נחייה וחייט שירות, מותרת כחוק ברחבי המרכזים הרפואיים. לעניין כלב נחיה – אין צורך בהצגת תעודה מזהה, אלא למעט אזורי קרינה וחדרי פעולות פולשניות. פטור מתור – בהצגת תעודה בה מצוינת הזכאות לפטור מתור. עובד מתלווה לסיוע אישי. בתיאום מראש מול רכז הנגישות.	

מוגבלות בשמיעה / דיבור

הגעה, הכוונה ועזרים קיים תרגום לשפת הסימנים בוידאו (ע"י עמותת נגישות ישראל) בתיאום מראש מול רכז הנגישות. הנגשת מידע הנגשה פיזית במידת הצורך ניתן להשתמש בתקשורת כתובה. עובד מתלווה לסיוע אישי. בתיאום מראש מול רכז הנגישות.	
--	--

מוגבלות קוגניטיבית / שכלית/ נפשית

ליווי ע"י עובד בתיאום מראש. עדיף לתאם מראש במוקד ו/או דרך רכז הנגישות הממונה שפרטיו מצוינים בעמוד זה. כמו כן, ניתן לפנות בנושא בעת ההגעה למרכז הרפואי למי מצוות האבטחה בכניסה ולבקש סיוע בנושא. עמדת מודיעין והכוונה נגישים, מאוישים וזמינים. מעליות – קיימת הכוונה קולית במעליות.	הגעה, הכוונה ועזרים
פורמטים מונגשים: כתב ברייל/ קובץ קולי- אספקה תוך 7 ימי עסקים. יש לפנות לרכז הנגישות בנושא. הקראה ע"י עובד – עד 3 עמודים – במקום. מעל 3 עמודים – ניתן לקבל את השירות בתיאום מראש.	הנגשת מידע
מעליות – קיימת הכוונה קולית במעליות. שירות רב שפתי בתיאום עם רכז הנגישות מראש.	הנגשה פיזית
כניסה של כלב נחייה וחיית שירות, מותרת כחוק ברחבי המרכזים הרפואיים. לעניין כלב נחיה – אין צורך בהצגת תעודה מזהה, אלא למעט אזורי קרינה וחדרי פעולות פולשניות. פטור מתור – בהצגת תעודה בה מצוינת הזכאות לפטור מתור.	נהלים והערות נוספות

מוגבלות בניידות ותנועה

חניות – בכל מרכז רפואי קיים מענה לחניית נכים ולחניית לרכב גבוה. החניה היא ללא עלות לרכבים מסומנים בתו נכה. ליווי ע"י עובד – יש לתאם מראש במוקד זימון תורים, או לפנות למאבטח בכניסה עם הגעתכם למרכז הרפואי ולבקש סיוע בנושא. בכל עמדות הקבלה, קיימת עמדת קבלה נגישה.	הגעה, הכוונה ועזרים
עזרה במילוי טפסים – יש לבקש במעמד הקבלה סיוע מהמזכירות.	הנגשת מידע
בכל עמדות הקבלה, קיימת עמדת קבלה נגישה (מותאמת לכיסא גלגלים). חניות נכים לרכב רגיל ולרכב גבוה.	הנגשה פיזית

כניסה של כלב נחייה וחיית שירות, מותרת כחוק ברחבי המרכזים הרפואיים. לעניין כלב נחיה – אין צורך בהצגת תעודה מזהה, אלא למעט אזורי קרינה וחדרי פעולות פולשניות. פטור מתור – בהצגת תעודה בה מצוינת הזכאות לפטור מתור.	נהלים והערות נוספות
--	-----------------------------------

הסדרי נגישות מבניים

להלן הסדרי הנגישות הקיימים בשלל סניפינו:

- קיימות חניות נכים בחניון הצמוד בקרבת הסניפים, כולל לרכב גבוה (בתשלום).
- קיים רצף גישה מהחניה דרך הכניסה ועד למשרדנו (כולל מעליות).
- קיימים שירותי נכים נגשים.
- קיימים שלטי זיהוי והכוונה.
- מותרת כניסה למשרדנו לחיית שירות המיועדת לסייע לאדם עם מוגבלות.

שירות לקוחות נגיש – מוקד מידע וזימון תורים

לקבלת מידע או לזימון תור ומתן שירות, ניתן לפנות למוקד המידע ו/או מוקד המכירה באחת מן הדרכים הבאות:

טלפונית – לאחד ממוקדי השירות המפורסמים באתר.

באמצעות צ'אט האתר, בכתובת: <https://www.medbalance.co.il>

צ'אט ווטסאפ בלשונית "צור קשר", בכתובת: <https://www.medbalance.co.il>

מייל, באמצעות כתובת הדואר האלקטרוני: medsupport@medbalance.co.il

לאחר הפנייה הראשונית, מתן השירות לאורכו, יתבצע בהתאם לאופן הפנייה הראשונית. על כן, ולמען מתן השירות המיטבי ללקוחותינו על שלל גווניהם, נתב השיחות הונגש. ההקלטה הנה בשפה פשוטה, בקצב דיבור איטי וברור וללא מוזיקת רקע. עם זאת, יצוין כי לצורך מתן שירות מיטבי, כדאי לעדכן את נציג השירות בכל עזר ו/או התאמת נגישות נדרשת לעת קבלת השירות במרכז הרפואי.

נגישות אתר האינטרנט – הצהרת נגישות

אתר האינטרנט שלנו בבטר טופ איכילוב, כמו גם דפי הנחיתה השונים עוברים באופן מתמיד תהליכי השתפרות על מנת לספק שירות אינטרנטי נגיש בהתאם למדיניות של חברת בטר טופ איכילוב. אנו שואפים באופן קונסיסטנטי להביא לידי לקוחותינו אתר המאפשר לאנשים עם מוגבלות ולאנשים מבוגרים לגלוש ביעילות ובהנאה ככל הגולשים. לפי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, ונתוני רוחב אחרים (למשל: מחקר מייקרוסופט משנת 2003), במדינת ישראל, בין 20 ל-25 אחוזים מהאוכלוסייה נתקלים בקשיי שימוש באינטרנט. בטר טופ איכילוב, על שלל מרכזיה הרפואיים, מאמינה ופועלת למען הגשמת שוויון ההזדמנויות, ובכלל זאת גם במרחב האינטרנטי, בעבור בעלי לקויות מגוונות ואנשים הנעזרים בטכנולוגיה מסייעת לשימוש במחשב.

מידע על נגישות האתר

אתר זה מתעדכן ומשתפר לאור דרישות החוק ואלו המופיעות בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג 2013. פרשנות ויישום התאמות הנגישות מבוצעים עפ"י המלצות התקן הישראלי (ת"י 5568) לנגישות תכנים באינטרנט ברמת AA ומסמך ה-0 הבינלאומי. הבדיקות נבחנות לתאימות הגבוהה ביותר עבור דפדפן כרום. ובהתאמה גבוהה גם בדפדפני פיירפוקס, אקספולרר 9 ואילך. האתר משמר מבנה סמנטי עבור טכנולוגיות מסייעות ותמיכה בדפוס השימוש המקובל להפעלה עם מקלדת בעזרת מקשי החיצים, Enter ו-Esc ליציאה מתפריטים וחלונות. האתר מותאם לתצוגה בדפדפנים הנפוצים ולשימוש בטלפון הסלולרי. לשם קבלת חווית גלישה מיטבית עם תוכנת הקראת מסך, אנו ממליצים לשימוש בתוכנת NVDA העדכנית ביותר. במידה שנתקלתם במסמך זה או אחר, ו/או בסרטון ופרט תוכן אחר באתרנו, שאיננו נגיש, תוכלו לפנות לרכזת הנגישות של בטר טופ איכילוב ואנחנו נדאג להנגיש לכם את המידע.

דרכי פנייה לבקשות והצעות לשיפור בנושא נגישות

יש לציין כי אנו ממשיכים במאמצים לשפר את נגישות החברה כחלק ממחויבותנו לאפשר לכלל האוכלוסייה כולל אנשים עם מוגבלויות לקבל את השרות הנגיש ביותר. במידה ונתקלת בבעיה או בתקלה

כלשהי בנושא הנגישות, נשמח שתעדכן אותנו בכך ואנו נעשה כל מאמץ למצוא עבורך פתרון מתאים ולטפל בתקלה בהקדם ככל שניתן.

פנייה לרכז הנגישות של בטר טופ איכילוב

בכל שאלה ניתן לפנות למר יבגניי קוצ'רין, רכז הנגישות של בטר טופ איכילוב, אשר פרטיו:

טלפון: 077-9974625

מייל: support@getbetter.biol

דואר: ויצמן 14, תל אביב (בטר, טופ איכילוב), מיקוד: 6423914.

פרסום הצהרת הנגישות

הצהרת הנגישות עודכנה ביום: 01.11.2024