



כ"ב ניסן, תשע"ד
22 אפריל, 2014

חוזר אימהות / 1445

חוזר שרות לקוחות / 52

אל: מנהלי סניפים
מנהלי סניפי משנה
מנהלי אגפים גמלאות
מנהלי סניפי משנה
מנהלי תחום גמלאות
מנהלי מחלקת אמהות
מנהלי מרכזי שירות
מנהלות מרכזי מידע טלפוניים

הנדון: שיגור תביעה לדמי לידה באמצעות האינטרנט (בל/355) – פרויקט בשיתוף מימשל זמין

אנו שמחים להודיעכם על ערוץ חדש לשליחת תביעות לדמי לידה – באמצעות אתר האינטרנט הכללי, אשר מתבטא בשיגור וקליטת תביעה לדמי לידה במערכת אימהות כתביעה שהוזנה למערכת, ללא הזדהות בקוד משתמש וסיסמה.

פרויקט זה הוא תוצר של שתוף פעולה בין הביטוח הלאומי לבין ממשל זמין (משרד האוצר).

הרחבת הפרויקט בעתיד לגמלאות נוספות תתאפשר לאחר בחינת הנושא והפקת לקחים מתהליך הטמעת התהליך במערכות הביטוח הלאומי.

א. מילוי התביעה באינטרנט

מבטחת הממלאת תביעה באינטרנט יכולה לבחור בסוף המילוי באתר להעביר את התביעה לביטוח לאומי ב- 2 דרכים:

- למלא ולהדפיס את טופס התביעה – ולהעביר לביטוח לאומי כמקובל בדואר או בפקס.
- למלא ולשגר את התביעה באמצעות האינטרנט ישירות לשולחן העבודה של פקיד התביעות- חוזר זה עוסק בישום ובפיתוח שיגור וקליטת תביעה לדמי לידה במערכת אימהות

ב. שיגור התביעה באינטרנט

פרויקט שיגור תביעות באמצעות ממשל זמין שונה מפרויקט מילוי תביעה באתר האישי (בדומה לתביעת מילואים או תביעת אבטלה המתוכננת בקרוב), בשל בעיית הזיהוי.

בתביעות המוגשות באמצעות האתר האישי – זיהוי המבוטח נעשה באמצעות קוד משתמש וסיסמה ולכן שיגור תביעה באתר האישי כמוה כחתימה על התביעה.

בפרויקט ממשל זמין המבטחת אינה מזדהה באמצעות קוד משתמש וסיסמה, ולכן זיהוי המבוטחת הינו באמצעות:

- תאריך הנפקת תעודת זהות בסיום מילוי הטופס
- בדיקה מול קובץ נשים – לוודא קליטת לידה מבית חולים בארץ.

ג. חתימה על טופס התביעה

התביעה המתקבלת באמצעות ערוץ זה אינה חתומה. על אף זאת, התהליך קיבל את אישור הלשכה המשפטית, ואין לדרוש חתימה על תביעה שהתקבלה בערוץ זה.

התביעות שהתקבלו מערוץ זה מסומנות "התביעה מולאה באמצעות אתר האינטרנט", על מנת שתוכלו לזהות את התביעה המגיעה ללא חתימה.

ד. אוכלוסיית היעד

שירות זה מיועד בשלב זה לתביעות אישיות לדמי לידה, ובתנאי שהלידה התרחשה בבית חולים בארץ.

ה. מילוי התביעה באתר על ידי המבוטחת

- הטופס ימולא וישוגר בידי המבוטחת באינטרנט. התביעה תגיע לכספת מאובטחת.
- התביעה מהכספת תיבדק, ובמידה והכל תקין על פי ההגדרות התביעה תיקלט במערכת נשים, ותועבר לשולחן העבודה של הפקיד.
- אם הבדיקות לא תקינות, המבוטחת תקבל הודעה שהתביעה לא נקלטה מסיבות ופירוט הסיבות.

ו. בדיקות לפני קליטת הטופס במערכת דמי לידה

- בשלב זה לא יתאפשר שיגור תביעה לדמי לידה אם הלידה התרחשה בבית או בחו"ל, או כאשר מדובר בהליך של אימוץ/אומנה/פונדקאות. מבוטחת כנ"ל תוכל למלא את התביעה באתר ובסוף התהליך להדפיס את התביעה ולהעבירה לביטוח הלאומי באמצעות הדואר או הפקס. כמו כן לא יתאפשר מילוי תביעה למי שגילה מעל 60 ומתחת לגיל- 14.
- הודעות אחרי שיגור התביעה
גבר שיגיש תביעה באמצעות האינטרנט – יקבל משוב במייל וסמס מבטוח לאומי על כך שתביעתו לא נקלטה.
מכיוון שזכאותו תלויה בזכאות בת הזוג ובשל מורכבות העניין ללא תתאפשר קליטת תביעה של בני זוג בערוץ זה בשלב זה

ז. פרסום השירות

בתקופה הקרובה השירות החדש יועלה לאתר האינטרנט ללא פרסום מיוחד (פרט להמלצותיכם למבוטחות להשתמש בערוץ זה).

לאחר תקופת בחינה של השירות ובדיקת תקינות תהליך הקליטה נתחיל בפרסום יזום לאוכלוסייה זו.

אנו מייחסים חשיבות גדולה לשירות חדשני זה, ומקיים להרחיב את התביעות גם בנושאים נוספים.

נשמח לקבל מכם הערות והארות לתהליך חדשני זה.

ב ב ר כ ה ,

עליזה ברלזון
מנהלת אגף גמלאות משפחה

נתנה שפירא

נחמה שפירא
מנהלת אגף שירות לקוחות