



המוסד לביטוח לאומי – מינהל הגמלאות
 לשכה רפואית
 אגף ועדות
 אגף גמלאות נכות

פרטי החוזר:

תאריך: 15.3.20

תאריכי עדכון: 18.3.20, 19.3.20, 24.3.20, 26.3.20, **2.4.20**

חוזר מס': חוזר נכות - 2005, חוזר ועדות - 2/20, חוזר לשכה רפואית - נכות 413/3/2020

נושא: נכות כללית, שירותים מיוחדים, ילד נכה וניידות

תת נושא: נוהל חירום – התפשטות הנגיף קורונה

שם החוזר: מתן מענה לציבור המבוטחים במצב חירום

תאריך תחולה: 15.3.20

תכני החוזר:

- 2..... מטרת החוזר
- 2..... פתח דבר
- 3..... הוראות לביצוע
- 6..... רשימת תפוצה

ב ב ר כ ה,

כרמל סטינגר

כרמל סטינגר
 מנהלת אגף שיקום

ירונה שלום

ירונה שלום
 מנהלת אגף א' ועדות רפואיות

לימור לוריא

לימור לוריא
 סגנית סמנכ"ל גמלאות
 ומנהלת אגף א' גמלאות נכות

ד"ר מרק טרגין

ד"ר מרק טרגין
 מ"מ המנהל הרפואי



לאור התפשטות הנגיף קורונה, אנו מביאים לידיעתכם הנחיות שיאפשרו לתת מענה יעיל ככל שניתן לציבור המבוטחים מחד, ולשמור על בריאות ומוגנות העובדים, מאידך.
חשוב לציין, אנו נעדכן את הנוהל האמור על פי ההתפתחויות.

פתח דבר

נוהל החירום מתייחס לטיפול בתביעות של מבוטחים כלהלן:

- 1. תום זמניות** – הארכת זכאות ל- 4 חודשים בטיפול מ"ר.
- 2. תביעות ראשונות וחוזרות** – אנו מבקשים לתת עדיפות לטיפול בתביעות אלו ולקבל החלטות ללא נוכחות במידת האפשר.
במסגרת ההערכות ל"יום שאחרי", כלומר ליום שבו יתאפשר לקיים ועדות רפואיות בנוכחות, נבנה תהליך טיפול בתביעות בהן הרופא סבור שלא ניתן לקבוע זכאות, אף לא לתקופה זמנית.
מקרים אלו יסומנו במערכת ה**לגאסי** בחלוקה ל- 2 קבוצות שתאפשר לתעדף את עבודת הוועדות כאשר תינתן האפשרות להזמין את המבוטחים לוועדות בנוכחות.
- 3.** מקרים בהם נשלחו מכתבי **דרישת פרטים ועצירות דיון** בוועדות – להעביר לרופאים ולבקש לקבל החלטות ללא נוכחות.
- 4. עררים והחמרות** – יושהו עד לביצוע ועדות בנוכחות, במקרים של חולים קשים – יש להחזיר לדרג ראשון ע"מ לתת זכאות זמנית.
- 5. ועדות בנוכחות מבוטלות.**
בוועדות ללא נוכחות בהן יושבים רופא ומזכיר – יש לשמור על מרחק של 2 מטר ולהקפיד על כללי היגיינה.
- 6.** מרכזי **"יד מכוונת"** יעשו מאמץ לספק ייעוץ בטלפון ובאמצעות שיחות וידאו.
- 7. חו"ד שיקום** יבוצעו באמצעות שיחות טלפוניות למבוטחים, **אם המבוטח מסכים לקיום השיחה.**
- 8.** אנו מבקשים להשתדל שלא לשלוח מכתבי דרישת פרטים למבוטחים – יש ליצור קשר טלפוני ולהסתמך על הצהרות ככל הניתן.
לא יישלחו תזכורות אוטומטיות של דרישת מידע.
- 9. אין לבצע הפסקת טיפול למי שלא המציא מסמכים שנדרשו.**
- 10. הפצת מידע על הכנסות** – במערכת הלגאסי הופסקה, בתבל – משימות יבוצעו ידנית ע"י פקידי תביעות.
- 11. ניידות:**
 - הוועדות במכון גודל רכב בוטלו – לאור זאת בהחלפת רכב, יש לקבל החלטות לעניין גלגול דגמים באופן עצמאי.
 - מאושפזים – 6 יציאות בתקופה זו לא יהוו תנאי להמשך תשלום הקצבה.
 - דרישת מסמכים – יש לצמצם דרישות ככל הניתן ולהסתמך על הצהרות.
 - אין להפסיק קצבאות כל עוד הרכב נמצא באבזור.
 - יש לקבל חשבוניות במייל
 - אין להפסיק קצבאות בשל שלילת רישיון נהיגה ו/או אי ביצוע טסט לרכב
 - אין ליצור מועד קובע
- 11. ילד נכה**
יש לאשר זכאות לקצבת ילד נכה לילדים שנדחו עקב שהייה במוסד ובעקבות המצב חזרו הביתה, וזאת על סמך הצהרת הורה למשך חודש לפחות.
- 12. מכון תל השומר** – נפתח החל מ- 22.3.20 וניתן לשלוח אליו תיקים.
- 13. הודעות למבוטחים** שממתניים לוועדה בנוכחות (מקרים שלפי הערכת רופא/פקיד תביעה לא תהיה בהם זכאות).
- 14. שוהים בחו"ל** – למבוטחים ששוהים בחו"ל למעלה מ- 3 חודשים לא יופסק תשלום הקצבה
- 15. תביעות "מחלקה ראשונה"** – ימולאו ע"י העו"סים על סמך שיחה טלפונית

[לחזרה לתוכן העניינים](#)



המוסד לביטוח לאומי – מינהל הגמלאות
לשכה רפואית
אגף ועדות
אגף גמלאות נכות

הוראות לביצוע

1. תום זמניות – נכות כללית, שירותים מיוחדים וילדים נכים

מבוטחים שהזכאות שלהם צפויה להסתיים עד 31.5.20 יקבלו הארכה לתקופה של **4 חודשים** באופן הבא (לתשומת ליבכם, נפלה טעות במועדי תום הזמניות בגרסה קודמת של הנוהל):

- תום זמניות בחודשים 02-03/20 (וטרם הסתיים הטיפול בתום הזמניות) – עד 31.7.20;
- תום זמניות בחודש 04/20 – עד 31.8.20;
- תום זמניות בחודש 05/20 – עד 30.9.20.

אנו בוחנים את האפשרות לבצע עדכון של הארכת תום הזמניות באופן אוטומטי (כולל מקרים המנוהלים בתבל) – עם תום הבדיקה נודיעכם על אופן הביצוע. כמו כן, נבחנת האפשרות לשליחת הודעות למבוטחים על הארכת הזכאות.

בלגאסי:

1. האגף האריך באופן ידני את כל הזכאויות הזמניות של פברואר ומרץ עד ל-31/07/20 (כולל מקרים שהיו בהפסקת טיפול). עובדי האגף התקשרו לכל הזכאים והודיעו על הארכת הזכאות.
2. בנכות וילד"נ – בוצעה הארכה אוטומטית של תום זמניות של אפריל ומאי לכ- 7,000 מבוטחים ונשלחו הודעות SMS.

בשר"מ – בוצעה הארכה לכ- 1,100 מבוטחים ויישלחו הודעות SMS במהלך היום.

בתבל:

1. עובדי הסניפים בוצעו משימות חזרה מוועדה והחלטות בכושר בתום זמניות לצורך הארכת הזכאות ל- 4 חודשים:
 - בהחלטות הרופאים יופיע כי מדובר **בנוהל קורונה**;
 - לצורך נוהל חירום בוצע שינוי בתבל שמאפשר החלטה ללא חו"ד שיקום (במקרים שהרופא המליץ על חלקי), לכן **לא** תיפתח משימת זימון לשיקום ומשימת חו"ד כושר שיקום;
 - הסניפים מתבקשים להתקשר למבוטחים ע"מ להודיע שהזכאות הוארכה.
2. רופאי הלשכה הרפואית ועובדי האגף מאריכים תום זמניות של החודשים אפריל ומאי.

אופן הטיפול בתום זמניות של חודש 06/20 ייבחן בהתאם להתפתחות המצב במדינה והנחיות שתינתנה.

2. **טיפול בתביעות ראשונות וחוזרות** – אנו מבקשים לתת עדיפות לטיפול בתביעות אלו.
 - הרופאים המנתבים מתבקשים להשתדל לקבל החלטות ללא נוכחות ע"ס מסמכים ככל הניתן, גם במקרים שלא מפורטים בחוזר מנכ"ל ללא נוכחות;



המוסד לביטוח לאומי – מינהל הגמלאות
לשכה רפואית
אגף ועדות
אגף גמלאות נכות

- במקרים בהם הרופא סבור שתהיה זכאות לקצבה אך מתקשה לקבל החלטה על שיעור הזכאות או תקופת הזכאות, יש לקבוע זכאות ל- **6 חודשים** לפחות (בתום הזמניות מקרים אלו ייבדקו מחדש בהתאם למצבם הרפואי);

אם הרופא לא ממליץ על אובדן כושר מלא – ניתן לקבוע דרגת אי-כושר מלאה, וזאת ע"פ סעיף 209(ג) לחוק הביטוח הלאומי וחוזר 1755. אם פקיד תביעות לא יכול לקבוע דרגה מלאה, הוא יכול לבקש חו"ד שיקום, זו תבוצע על סמך שיחה טלפונית, ויקבל החלטה בהתאם לחוות הדעת.

בתבל, בכל מקרה בו הרופא לא ממליץ על אובדן כושר מלא, התיק עובר לשיקום ונפתחת משימת זימון לשיקום.

המזמן לשיקום ייזמן פגישה לאותו היום וישייך את המשימה לעובד שיקום הרלוונטי.

פקיד תביעות יבצע משימת חזרה מוועדה, יבדוק את התיק ויחליט האם הוא מסוגל לקבל החלטה על דרגה מלאה ללא חו"ד פקיד שיקום.

כידוע, בתבל תהליך טיפול בתביעה לא מאפשר "לדלג" על חו"ד שיקום, ולכן פקיד התביעות מתבקש לפתוח התכתבות עם פקיד השיקום ולפעול באופן הבא:

✓ אם פקיד מעוניין לקבל החלטה על דרגה מלאה **ללא חו"ד שיקום** – הוא ירשום "נוהל קורונה – אין צורך בשיחה טלפונית".

פקיד השיקום יבצע משימת שיקום באי כושר ללא שיחת טלפונית, ימליץ על דרגה מלאה ויזין בכל שדות החובה "נוהל קורונה – לא בוצעה שיחה טלפונית".

✓ אם נדרשת חו"ד שיקום – פקיד תביעות יציין בהתכתבות "נוהל קורונה – יש צורך בחו"ד, יש לקיים שיחה טלפונית".

השיקום יבצע שיחה טלפונית עם המבוטח וייתן חו"ד ע"ס השיחה, בנימוק יציין "נוהל קורונה – התקיימה שיחה טלפונית".

אם במהלך 5 ימים לא התקבלה התכתבות מפקיד התביעות, פקיד השיקום יעשה שיחה טלפונית (מומלץ לבדוק עם מנהל מחלקת נכות לפני קיום השיחה).

לאור מצב החירום, אנו מבקשים מכל השותפים לבחון את הזכאות ולקבל החלטות ברוח בית הלל ולציין כי מדובר ב"נוהל קורונה".

- **עקרות בית** – במקרים בהם פקיד תביעות לא יכול לאשר אובדן כושר תפקוד מלא לתקופה של 6 חודשים לפחות, מעריכות מתבקשות ליצור קשר טלפוני עם התובעות ולבצע ראיון טלפוני במטרה לתת חו"ד כושר תפקוד במשק בית.

בתבל – חו"ד אלו מבוצעות ע"י פקידי השיקום בסניף. נוכח הקושי לבצע הערכת כושר תפקוד במשק הבית ע"ס שיחה טלפונית, אם לאחר הריאיון הטלפוני עם האישה, לא עולים תכנים המכוונים להמלצה שונה מזו של הרופא, מומלץ להצטרף לחוות דעת רופא.



המוסד לביטוח לאומי – מינהל הגמלאות
לשכה רפואית
אגף ועדות
אגף גמלאות נכות

- **מקדמות –** במקרים בהם לא ניתן לקבל החלטה על זכאות, יש לשקול מתן מקדמות לפי שיקול דעת (רופא/פקיד תביעות). במקרים שבהם שולמו מקדמות בחודשים 02-03/20 יארך תשלום המקדמות למשך שלושה חודשיים נוספים.
- **ביקורי בית בשר"מ –** מאחר ומדובר באוכלוסייה שחשוב לשמור על מוגנותה ולא לחשוף לנגיף, אנו מבקשים להימנע מביקורי בית ולקבוע זכאות ללא נוכחות.

דחיות

בשלב זה אין לדחות תביעות ללא נוכחות הלקוח, גם אם הלקוח חתם על הסכמתו לכך בטופס התביעה.

ואולם, במסגרת ההערכות ל"יום שאחרי", כלומר ליום שבו יתאפשר לקיים ועדות רפואיות בנוכחות, אנו צופים שיהיה ריבוי תביעות שלא טופלו עקב השהיית הטיפול, מקרים שיפתחו בתום הזמניות שהוארך, וזאת בנוסף לזרם התביעות וטיפול בתיקי תום הזמניות "הרגילים". כל זה עלול ליצור עומס וצווארי בקבוק במערכת.

משכך הוחלט לבנות תהליך טיפול בתביעות (נכות, שר"מ וילד"ן) בהן הרופא לא יכול לקבוע זכאות לקצבה כדלהלן:

א. תביעות שיש **סבירות גבוהה לדחייה** – יש לסמן במערכת הלאסי עם קוד חדש שהתווסף במסך 11 "קו" (**קו קורונה**).

בתבל בשלב הניתוב במקרים אלה יש לכתוב בהנחיות לשיבוץ - קורונה.

בבצע דיון יש לבטל את הדיון ולכתוב בהנחיות לשיבוץ קורונה.

בניתוב ובבצע דיון הוספת ההנחיה מתבצעת מכפתור "פעולות נוספות", בחירה ב"יזום תכתובת חדשה", הנחיה לשלב שיבוץ.

ב. תביעות שהרופא לא **מסוגל לקבל החלטה** מבלי לבדוק את המבטח – יש לסמן במערכת הלאסי עם קוד חדש שהתווסף במסך 11 "קב" (**קב קורונה ב. נוכחות**).

בתבל בשלב הניתוב במקרים אלה יש לכתוב בהנחיות לשיבוץ - קורונה בנוכחות ובבצע דיון יש לבטל את הדיון ולכתוב בהנחיות לשיבוץ - קורונה בנוכחות.

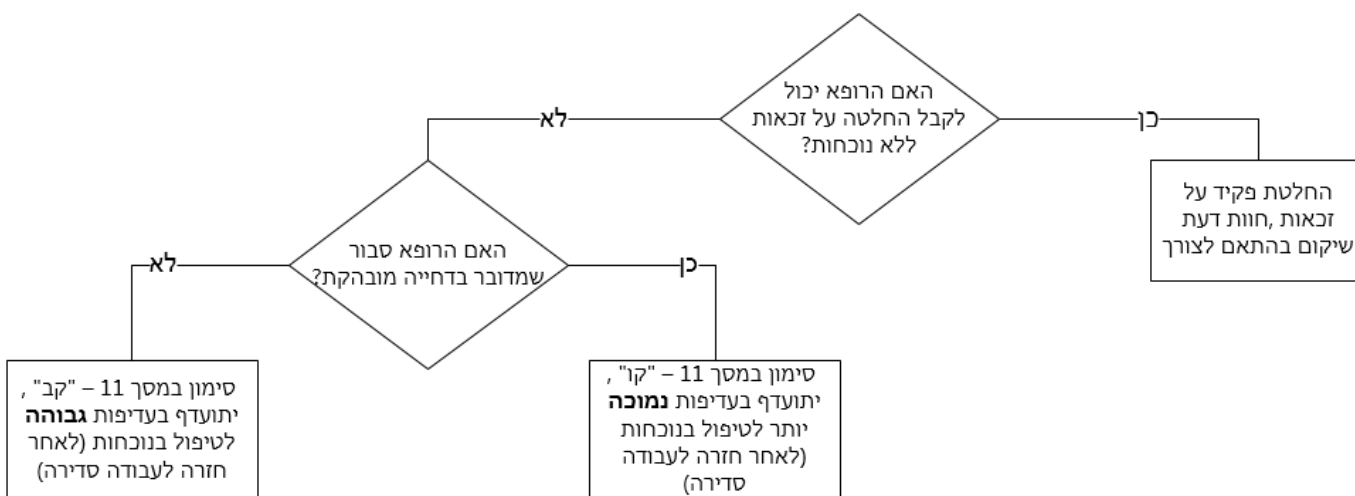
בניתוב ובבצע דיון הוספת ההנחיה מתבצעת מכפתור "פעולות נוספות", בחירה ב"יזום תכתובת חדשה", הנחיה לשלב שיבוץ.



המוסד לביטוח לאומי – מינהל הגמלאות
 לשכה רפואית
 אגף ועדות
 אגף גמלאות נכות

אלו יתועדפו "ביום שאחרי" בסדר עדיפות גבוה לזימון לוועדות בנוכחות.

לנוחותכם, להלן תרשים זרימה שמרכז תהליך טיפול בתביעה:



כדי לאפשר לסניפים מעקב אחר טיפול בתביעות בהן הוחלט להשהות הטיפול, אחת לשבוע יבוצע **עדכון אוטומטי של הפסקת טיפול** (במסך 10). מקרים אלו ייפתחו אוטומטית לטיפול הסניפים בתום משבר הקורונה באופן שיאפשר לתעדף את סדר הזימונים לוועדות.
חשוב מאוד – לא להפסיק ידנית טיפול במקרים אלו! אחרת לא נוכל לפתוח אותם מחדש באופן אוטומטי.

ג. דחיות על כושר

אם הוועדה הרפואית התקיימה בנוכחות המבוטח, הרופא המליץ על כך שהתובע לא איבד את כושרו ופקיד השיקום ביצע ראיון טלפוני עם המבוטח והמליץ כי אין אובדן כושר – ניתן לדחות התביעה על כושר. כמובן שיש לנמק את ההחלטה היטב.

לתשומת לבכם - לפקידי השיקום יועברו רק תיקים שהרופא המליץ על חוות דעת כושר חלקית ופקיד התביעות לא יכול היה לקבוע דרגה מלאה ללא פקיד השיקום.



המוסד לביטוח לאומי – מינהל הגמלאות
לשכה רפואית
אגף ועדות
אגף גמלאות נכות

ד. הודעות למבוטחים

- לכל המבוטחים שיש להם תביעות פתוחות, שרופא לא יכול הי לקבוע זכאותם, ישלחו הודעות SMS עם הודעה על
השהיית הטיפול בתביעה בנוסח הבא:

"תביעתך לקצבת נכות כללית נבדקה על ידנו, אך לצערנו לא ניתן לקבל החלטה לפי המסמכים. כשיתאפשר לפי
הנחיות משרד הבריאות נזמן אותך אלינו."

למבוטחים שיש להם פוטנציאל להיות זכאים לגמלת הבטחת הכנסה ישלחו הודעות SMS עם הסבר על אפשרות
לפנות להבטחת הכנסה עם לינק למילוי התביעה באינטרנט:

"תביעתך לקצבת נכות כללית נמצאת בטיפול. בהתאם למסמכים שהגשת, אנחנו מציעים לך להגיש תביעה גם
לקצבת הבטחת הכנסה."

בכל מקרה של התלבטות, ניתן ליצור קשר טלפוני עם המבוטחים או מייצגיהם, במקרה שהמבוטח מיוצג, לשמוע את
תלונותיהם ולאפשר שליחת מסמכים בפקס או במייל, במידת האפשר מצדם.

**3. מקרים בהם נשלחו מכתבי דרישת פרטים או נעצר דיון בוועדות – יש לנהוג כפי שפורט בסעיף קודם ולהשתדל לקבל
החלטות ללא נוכחות, אף לתקופה זמנית.**

4. עררים והחמרות:

- הוחלט על ביטול ועדות ערר עד להודעה חדשה (בהמשך, נאריך מועד הגשת הערר מעבר ל 90 ימים).
עובדי מחלקת ועדות מתבקשים להתקשר למייצגים או למבוטחים (באם אין מייצג) ולעדכן אותם על ביטול הוועדות
שנקבעו בשל המצב. יש להזין את הערר למערכת (פתיחת תחנה במסך 10) ואת התיקים יש להשאיר בסניף המטפל,
למעט התיקים של סניפי הצפון שיש להעבירם לשער.
 - החמרות – יבוצעו רק ללא נוכחות ע"ס מסמכים.
אם לא ניתן לקבל החלטה ללא נוכחות – הטיפול יושהה עד לביצוע ועדות בנוכחות.
- אם מתברר שחלה החמרה משמעותית במצבו הבריאותי של המבוטח (במקרים של חולים קשים) תוך כדי המתנה לערר –
יש להחזיר לרופא בדרג ראשון ע"מ לתת זכאות זמנית ללא נוכחות כפי שפורט בסעיף 2.



המוסד לביטוח לאומי – מינהל הגמלאות
לשכה רפואית
אגף ועדות
אגף גמלאות נכות

5. ועדות בנוכחות מבוטלות.

עובדי מחלקת ועדות מתבקשים להתקשר לכל המבוטחים ו/או למייצגיהם ולעדכן אותם כי הוועדות בנוכחות בוטלו בשל מצב החירום, ואנו נפעל במידת האפשר לקביעת זכאות על פי מסמכים.
בוועדות ללא נוכחות בהן יושבים רופא ומזכיר – יש לשמור על מרחק של 2 מטר ולהקפיד על כללי היגיינה.
מומלץ להתחיל בשיבוץ וועדות בנוכחות החל מ- 15.5.20, אך לא לפני.
שיבוץ וועדות עד למועד זה יש לעשות ללא נוכחות על מנת למנוע שליחת מכתבי זימון למבוטחים.
בתבל יש להסיר את ה- V מ"שלח זימונים".

6. מרכזי "יד מכוונת" יעשו מאמץ לספק ייעוץ בטלפון ובאמצעות שיחות וידאו.

7. **מקרים שהועברו לחו"ד כושר של פקיד שיקום** – חו"ד פקיד שיקום תבוצע בהתבסס על שיחת טלפון.

בעת תחילת השיחה עם המבוטח, יש לבקש את אישורו לקיום הריאיון הטלפוני, במידה והוא מסרב – יש להודיעו כי הטיפול יושהה עד שניתן יהיה להזמין לפגישה. התיק ימתין אצל פקיד השיקום במקרים מסוג זה. יש לעדכן את פקיד התביעות על השהיית הטיפול בתיק.

המלצה לאובדן חלקי תינתן לתקופה זמנית בלבד (מתואם עם הלשכה המשפטית לתקופת החירום).

המלצה לאובדן מלא – תינתן לתקופה יציבה או זמנית בהתאם לשיקול דעת פקיד שיקום ופקיד תביעות.

להלן נוהל משותף של אגף נכות עם אגף שיקום:

1. כידוע בימים כתיקונם פקיד שיקום יכול להמליץ על דרגה חלקית ללא נוכחות רק לתקופת רטרו. בתקופת החירום ומשום שלא ניתן לקיים פגישות, ניתן להמליץ על דרגה חלקית ללא נוכחות גם לשוטף.

המשמעות בתבל: פקיד שיקום יזין פגישה בנוכחות למרות שהפגישה בוצעה טלפונית ויוסיף במלל חופשי:

התקיימה שיחה טלפונית בהתאם לנוהל חירום- קורונה

2. מאחר והפגישות מתבצעות טלפונית ובהתאם לחוות דעת של הלשכה המשפטית, אין להמליץ על דרגה חלקית

לצמיתות אלא רק לתקופה זמנית – זאת גם כאשר הרופא נתן נכות רפואית צמיתה + חו"ד כושר צמיתה.

המשמעות בתבל במצב בו רופא קבע נכות רפואית יציבה וחוות דעת כושר צמיתה: המשימה מחייבת קביעה

לכל התקופה בה קיימת נכות רפואית מזכה. על כן פקיד השיקום נדרש להזין המלצה לצמיתות, ובמלל חופשי –

לכתוב כי ההמלצה הינה לתקופה זמנית בהתבסס על שיחה טלפונית.

לפני סיום המשימה, פקיד השיקום מתבקש ליצור התכתבות מסוג "הנחייה" לפקיד תביעות עבור משימת קביעת אי

כושר ולהדגיש כי ההמלצה היא לתקופה זמנית אך המערכת אינה מאפשרת להתקדם בתהליך כל עוד אין המלצת

שיקום לכל התקופה. לאחר מכן – לסיים את משימת המלצת שיקום באי כושר.



המוסד לביטוח לאומי – מינהל הגמלאות
לשכה רפואית
אגף ועדות
אגף גמלאות נכות

3. כאשר רופא המליץ בחו"ד כושר על דחייה ופקיד שיקום ממליץ שלא קיים אובדן כושר (דחייה) – אין לבצע זאת על סמך השיחה הטלפונית, למעט מקרים בהם הוועדה הרפואית התקיימה **בנוכחות המבוטח**. במקרים אלו יש לבצע שיחה טלפונית עם המבוטח ולתת המלצה על סמך ראיון טלפוני, ופקיד תביעות יקבל החלטה בהתאם. **בלגאסי**: תיקים בהם לא ניתן לקבל החלטת דחייה על סמך שיחה טלפונית ימתינו אצל פקיד השיקום. במקביל אנו פועלים לסימון מקרים אלו במערכת ע"מ שנוכל להתאים הודעות עבורם לפיהן הטיפול בעניינם מושהה. **המשמעות בתבל**: יש להשהות את המשימה לתקופה מוסכמת עם מחלקת נכות. במידה והתקיימה שיחה טלפונית יש להזין את נתוני ההמלצה, לא לבצע שמירה ולצאת מהמשימה עם שמירה זמנית (שמירה של הנתונים על ידי לחיצה על ה-x בלשונית המשימה).

8. **דרישות מידע** – אנו מבקשים להימנע ממשלוח דרישות למבוטחים. יש לפנות טלפונית בכל מקרה של מידע חסר ולהסתמך על הצהרות של מבוטחים, כגון: הפסקת עבודה, הכנסות מעבודה – אם אין שינוי, הכנסות שלא מעבודה של נכה וכן/ת זוג וכד'.
בתיקים שמטופלים **בתבל**, יש לפעול כלהלן:
✓ לסכם את תוכן השיחה על דף מזכר;
✓ לסרוק את המסמך;
✓ למפתח כמידע שהתקבל ממבוטח בהתאם לסוג המידע;
✓ חשוב לוודא שהמסמך ממופתח נכון וסוגר את המידע הנדרש.

תזכורות לאחר 21 יום:

- במערכת הלאגסי – ביטלנו את התזכורות והודעות SMS;
- בתבל – אין לשלוח תזכורות אלא לבצע שיחות טלפוניות לפי שפורט לעיל.

אין לבצע הפסקת טיפול למי שלא המציא מסמכים שנדרשו.

9. הפצת מידע על הכנסות

- במערכת הלאגסי עצרנו את ההפצה;
- בתבל – במשימות טיפול בגמלה השוטפת בעקבות שינוי בהכנסות, אם נוצר חוב – אין לבצע אישור החלטה ויש להשהות את המשימה ל- 30 יום, אם מדובר בהפרשים לתשלום – יש לבצע משימה כרגיל.

חובות חדשים וחובות שטרם החל בהם קיזוז שלא כתוצאה מהכנסות יושהו ל- 90 ימים במקום 45 – בוצע בלאגסי ובתבל.



המוסד לביטוח לאומי – מינהל הגמלאות
לשכה רפואית
אגף ועדות
אגף גמלאות נכות

10. ניידות

- ביטול ועדות במכון גודל רכב

בעקבות ביטול הוועדות, הפקידים מתבקשים לקבל החלטות לעניין גלגול דגמים עד כמה שניתן באופן עצמאי. ניתן לאשר גם אם מדובר ברכב מיצרן שונה, אך הוא עומד בשאר קריטריונים. **אנו סומכים על החלטות הפקידים** כל עוד הן סבירות ומנומקות, ונגבה אותן בכל מצב.

כמו כן, הועברה בקשה למכון לקיים כמה שיותר ועדות ללא נוכחות: למוסעים, לילדים, להחלפת רכב וכד'. אם מוגבל בניידות שלא נכח בוועדה לא יסכים עם החלטת הוועדה וידרוש להיבדק בנוכחות, נאשר לו בדיקה חוזרת בדרג ראשון בנוכחות (לא בוועדת השגה).

- מאושפזים

6 יציאות בתקופה זו לא יהוו תנאי להמשך תשלום הקצבה. הודעה על כך נשלחה לידיעת מפעילי הפרויקט "נעים בקהילה" בעמותת אקי"ם.

- דרישת מסמכים

יש לצמצם דרישות וכמה שיותר להסתמך על הצהרות (כולל הצהרות טלפוניות עם תיעוד השיחה). במצבים בהם חייבים מסמך כלשהו, יש להתקשר למבוטח ולתעד את השיחה בתיק. לא יישלחו מכתבי תזכורת ומכתבי דחייה אוטומטיים לעניין הגשת מסמכים.

- רכב בתהליך אבזור

אין להפסיק קצבאות כל עוד הרכב נמצא באבזור. כשמדובר בתשלום בגין הרכב הקודם, ניתן להמשיך את התשלום ללא הגבלת זמן.

- הגשת חשבוניות מקוריות

ניתן לבצע תשלומים על סמך חשבוניות מקוונות בהתאם לנוהל שהופץ ב-17.03.20

- עד להודעה חדשה אין להפסיק קצבה במקרים בהם אין מידע על רישיונות רכב/נהיגה שפג תוקפם בשל מצב

החירום

- אין ליצור מועד קובע – יש לפתוח מעקב ידני לעוד 3 חודשים.

- דרישת מסמכים – הוחלט שלא לשלוח מכתבי תזכורת ודחייה לעניין הגשת מסמכים. עצירת המכתבים בוצעה על ידי צוות תמ"מ ב-15.03.20. אין צורך בסגירת המעקבים היות והמערכת הוגדרה שלא לשלוח מכתבי תזכורת ודחייה.

11. ילד נכה

יש לאשר זכאות לקצבת ילד נכה לילדים שנדחו עקב שהייה במוסד, ובעקבות המצב במדינה חזרה הביתה. הזכאות תינתן על סמך הצהרת הורה למשך חודש לפחות, בהתאם לזכאות שנקבעה בעבר. במקרים בהם לא נקבעה זכאות בעבר, יש להשתדל לקבוע זכאות ללא נוכחות כפי שתואר בסעיף 2.



המוסד לביטוח לאומי – מינהל הגמלאות
לשכה רפואית
אגף ועדות
אגף גמלאות נכות

ילדים עם חשד למש"ה המקבלים בגין עילת DQ – אין להפנותם לאבחון ברווחה אלא לקבוע זכאות זמנית ל-6 חודשים ללא נוכחות.

ילדים על הרצף האוטיסטי – במידה וקיים חשד ויש צורך באבחון פסיכודיאגנוסטי מטעם המוסד, יש לאשר זכאות זמנית למשך 6 חודשים ללא נוכחות, ולהעביר את התיק ללשכה הרפואית.
ילדים עם מחלות נדירות - יש להעביר להתייעצות ללשכה רפואית.

12. חזרה לפעילות מכון תל השומר – מכון תל השומר חזר לעבודה ניתן לשלוח אליו תיקים.

הוועדות תבוצענה ללא נוכחות בלבד וחוות עו"ס – ע"פ שיחות טלפונית.

13. הודעות SMS

בהתייעצות עם נציגי מנהלי מחלקות חשבנו כי נכון לעדכן את המבוטחים על עיכוב הטיפול בתביעה במקרים בהם עדיין נדרשת המתנה לוועדות בנוכחות (מקרים שלפי הערכת רופא/פקיד תביעה לא תהיה בהם זכאות).
כדי לא להשאיר אנשים תקופה ארוכה ללא מענה, בכל מקרה בו לא הצלחתם לקבוע זכאות ללא נוכחות יש להיכנס למסך 903 ולשלוח SMS בנוסח הבא :
"לאור המצב הטיפול בתביעתך יתעכב, ניתן להגיש תביעה להבטחת הכנסה".
במקביל אנו בודקים כיצד ניתן לייעל את תהליך המיזוי הזכויות במקרים אלו, ונשמח לרעיונות שנוכל לבצע יחד במהירות.

14. שוהים בחו"ל – למבוטחים ששוהים בחו"ל למעלה מ-3 חודשים לא יופסק תשלום הקצבה.

למבוטחים אשר קצבתם הופסקה החל מ-15.3.20 – חודש תשלום הגמלה ע"י האגף.

15. תביעות "מחלקה ראשונה"

לאור מצב החירום, אנו נקבל תביעות ללא חתימת המבוטחים במקרים בהם הם לא יכולים להגיע לטיפולים בבתי החולים או שהעו"סים לא יכולים להגיע פיזית למטופלים.
העו"סים נדרשים להתקשר למבוטחים, למלא את פרטיהם על סמך הצהרה טלפונית ובמקום חתימה – לציין כי התקבל אישור טלפוני להעברת התביעה לביטוח הלאומי ע"פ נוהל קורונה, ולציין את שמם ותאריך השיחה.

[לחזרה לתוכן העניינים](#)



המוסד לביטוח לאומי – מינהל הגמלאות
לשכה רפואית
אגף ועדות
אגף גמלאות נכות

רשימת תפוצה

מר מאיר שפיגלר – המנהל הכללי
גב' אורנה וורקוביצקי – סמנכ"ל גמלאות
גב' לאה דביר – סגנית ראש מנהל ומנהלת אגף בכירה, הנהלת אגף תכנון ארוך טווח
גב' שרה גרינצייג – מנהלת אגף א' יישומי גמלאות
ד"ר ראובן גולדשמידט – אחראי נכות כללית, לשכה רפואית
מנהלי סניפים
מנהלי סניפי משנה
רופאים מחוזיים
מנהלי תחום גמלאות
סגני מנהלי תחום גמלאות
מנהלי תחום ועובדי שיקום
מנהלי מחלקות, ממונים ופקידי תביעות נכות, שירותים מיוחדים, ילד נכה וניידות
מנהלי ועובדי מרכזי השירות
מנהלי המוקד הטלפוני
מנהלי דלפק

[לחזרה לתוכן העניינים](#)