



אל: מנהלי סניפים / סניפי משנה
מנהלי תחום גמלאות וסגניהם
מנהלי מחלקות נפגעי עבודה
פקידי תביעות נפגעי עבודה

הנדון: יידוע מבוטח באתר מידע אישי על סטטוס הטיפול בתביעות לנכות מעבודה

כללי

במסגרת שיפור השירות לקהל המבוטחים ובמטרה לצמצם את הגעתם אל מרכזי השירות והקטנת הפניות למוקד, פותח מנגנון "ציר זמן" באתר מידע אישי אשר יציג למבוטח בכל שלב את סטטוס הטיפול בתביעות הבאות בנכות מעבודה:

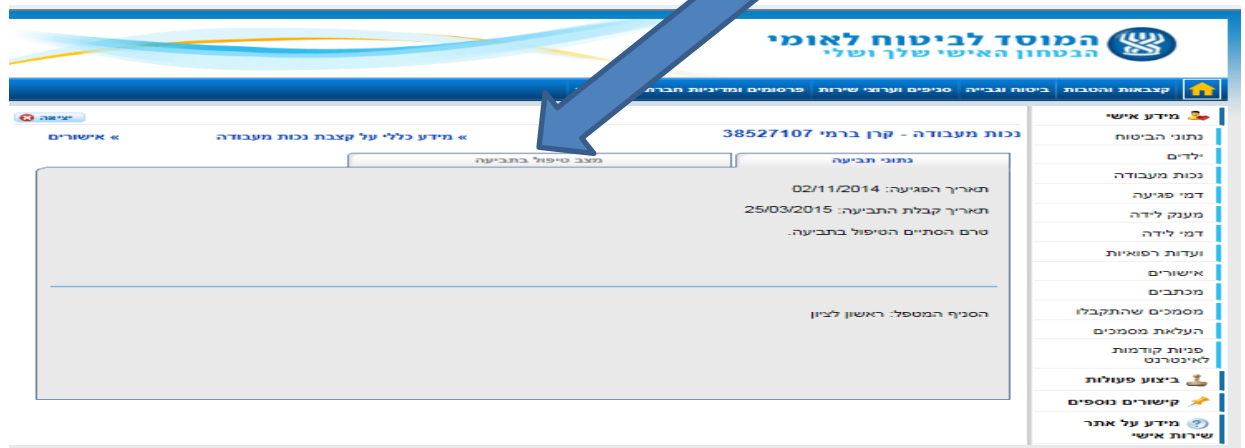
- תביעה ראשונה לנכות מעבודה.
- ועדת המשך – תום זמניות של ועדה מדרג ראשון או ועדה לעררים.
- החמרת מצב

על ציר הזמן יוצגו הנתונים הבאים: תאריך הגשת התביעה, תאריך סיום משוער לטיפול בתביעה, תחנת טיפול בא נמצאת התביעה כעת, וקו כתום המדגיש את התאריך של **"היום"**.

התחנה המוצגת בגאנט משתנה בהתאם לעדכון מיקום התיק במערכת "נתע" באופן אוטומטי או ידני לפי עדכון פקיד תביעות ומזכירות הוועדות הרפואיות. ציר הזמן משקף למבוטחים את הטיפול המהיר בתביעתם ומנגד את החריגות ממשך זמן הטיפול שהוגדר.

הציר יוצג באתר מידע אישי כל זמן שטרם התקבלה החלטה בתביעה, ובתביעות שהוחלטו, עד 14 יום לאחר קבלת ההחלטה עם ציון מועד סיום הטיפול.

באתר מידע אישי, ציר הזמן מוצג בכפתור **"מצב טיפול בתביעה"** לצד ציר הזמן, נמצא כפתור **"נתוני תביעה"**, בו מוצגים כל שלבי הטיפול בתיק בפירוט רב.





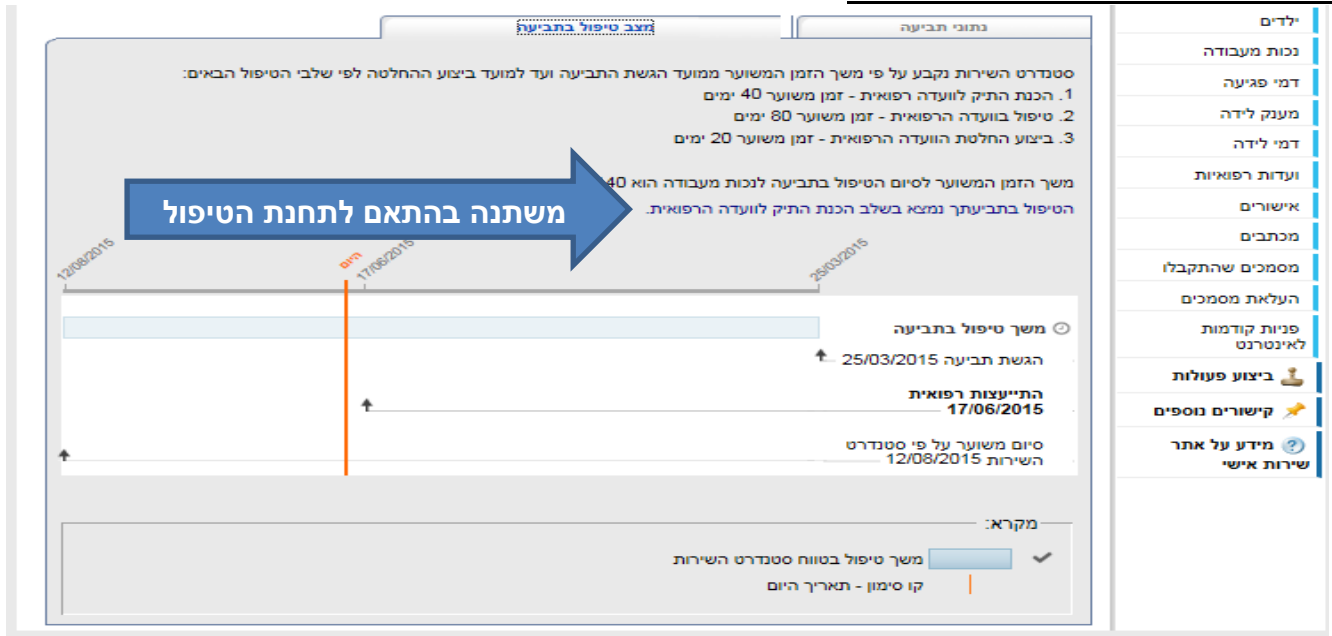
להלן טבלה המסכמת את ההגדרות להצגה בציר הזמן בתביעות השונות:

סוג התביעה / טיפול	סטנדרט שירות	מועד תחילת הגנט	תהליך 1: הכנת התיק לוועדה רפואית	תהליך 2: טיפול בוועדה רפואית	תהליך 3: ביצוע החלטת הוועדה הרפואית
תביעה ראשונה	140	מועד הגשת התביעה	מהגשת התביעה עד העברתה לוועדות. <u>סטנדרט 40 יום</u> תחנות משנה: התייעצות רפואית ודרישת פרטים	מהעברת התיק לוועדה ועד החלטה. <u>סטנדרט: 80 יום</u> תחנת משנה: טיפול בתקנה 15	מהעברת התיק לביצוע החלטה ועד לעדכונה ע"י פ. תביעות <u>סטנדרט: 20 יום</u> תחנת משנה: דרישת פרטים
ועדת המשך	100	14 יום לפני מועד "תום הזמניות"	אין – הטיפול מתחיל במזכירות הוועדות	מ-14 יום לפני תום הזמניות ועד העברת לביצוע החלטת פקיד תביעות. <u>סטנדרט: 80 יום</u> תחנת משנה: טיפול בתקנה 15	מהעברת התיק לביצוע החלטה ועד לעדכונה ע"י פ. תביעות <u>סטנדרט: 20 יום</u> תחנת משנה: דרישת פרטים
החמרת מצב	140	מועד הגשת התביעה להחמרה ממוסך 455	מועד הגשת התביעה עד העברתה לוועדות. <u>סטנדרט: 40 יום</u>	ממועד העברת התיק לוועדה ועד החזרתו לביצוע החלטה. <u>סטנדרט: 80 יום</u> תחנת משנה: טיפול בתקנה 15	מהעברת התיק לביצוע החלטה ועד לעדכונה ע"י פ. תביעות <u>סטנדרט: 20 יום</u> תחנת משנה: דרישת פרטים

- לא יוצג גאנט בתביעה ראשונה כאשר אין אישור בדמי פגיעה או שהזכאות היא אחת מאלה: דחיית תביעה, הקפאת טיפול, תיק שנפתח בטעות או ביטול תביעה.
- לא יוצגו שני גאנטים במקביל למבוטח. במקרים המועטים של חפיפה בין הגאנטים, יוצג הגאנט של התביעה האחרונה.

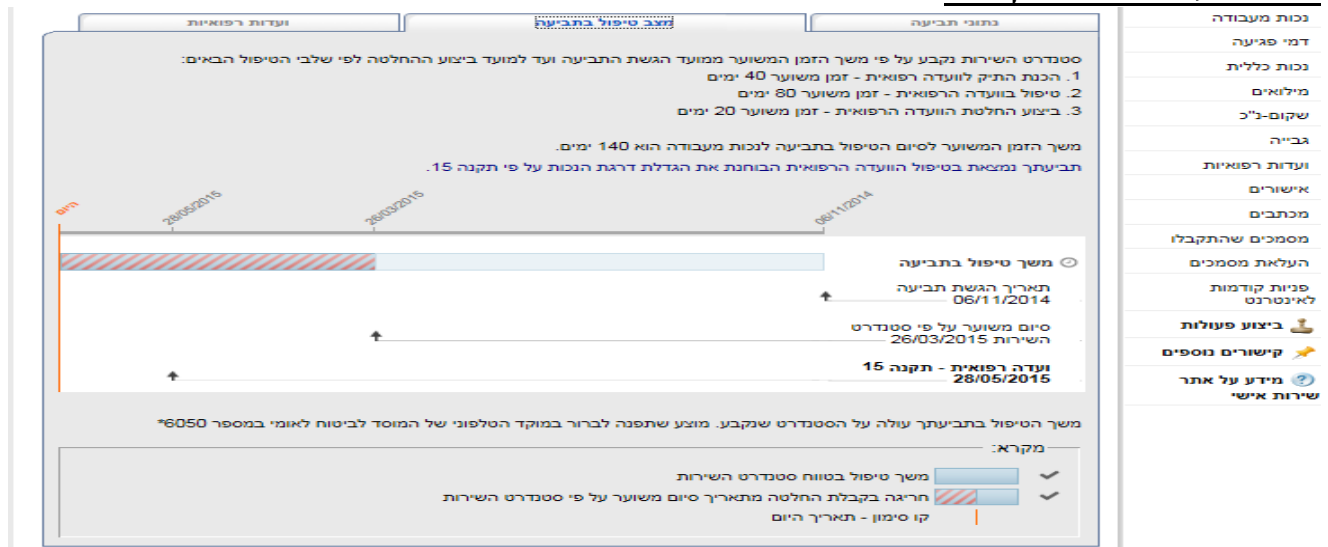


גאנט תביעה ראשונה – התייעצות רפואית



- המלל בראש העמוד המסביר את שלבי הטיפול בתביעה **קבוע**, פרט למשפט בצבע כחול המיידע את המבוטח בתחנת הטיפול הנוכחית של תביעתו – בדוגמה: **הכנת התיק לוועדה הרפואית**.
- **"מועד הגשת התביעה"**, **"סיום משוער על פי סטנדרט" ו"היום"** (מועד צפייה באתר) קבועים.
- מצד ימין בגאנט (מודגש) מוצגת התחנה האחרונה בה נמצא התיק. בדוגמה זו: **התייעצות רפואית מה-15.6.15**

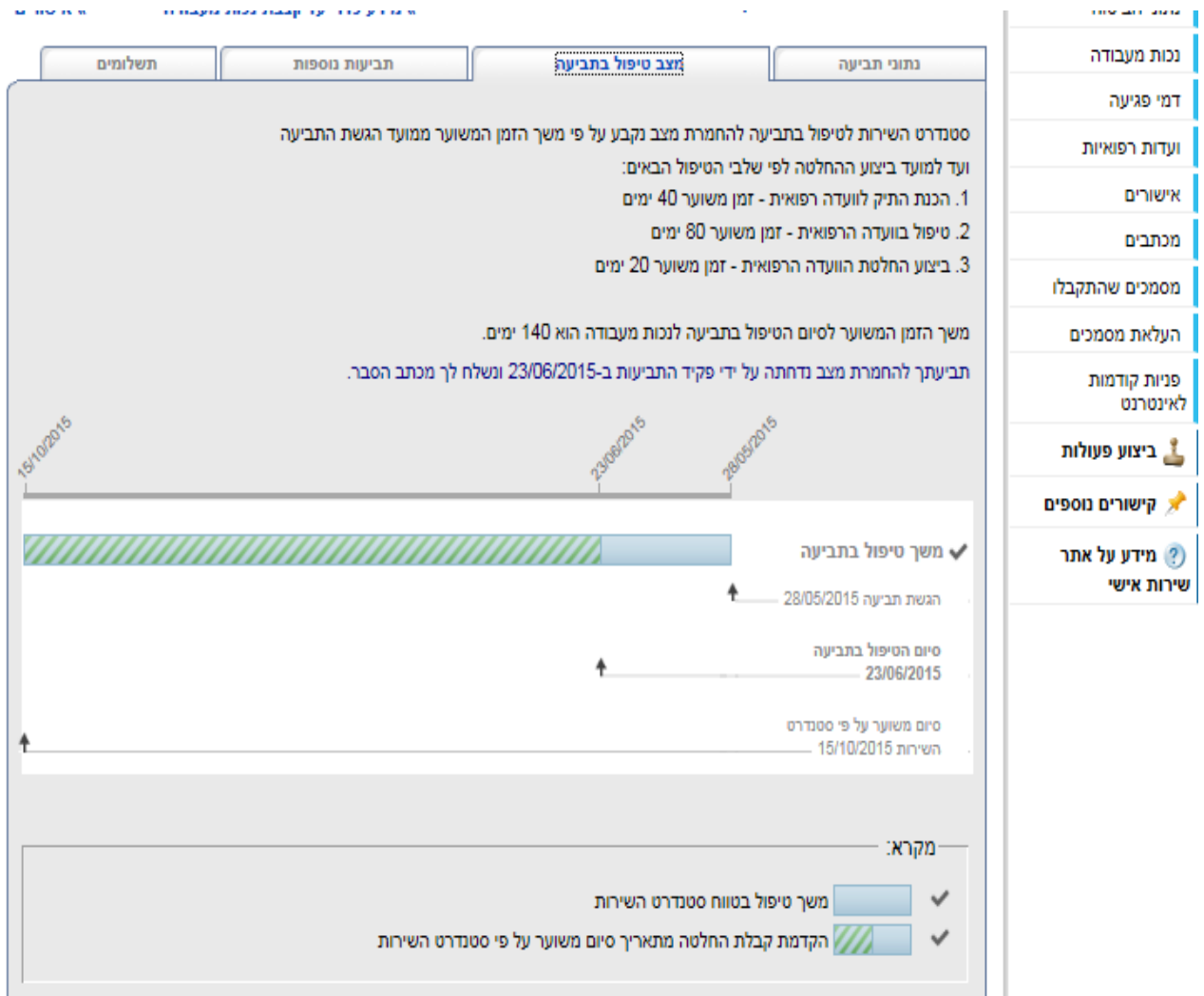
גאנט תביעה ראשונה – תקנה 15



- תקנה 15 - מיידעים את המבוטח כי תביעתו בתחנה זו מ-28.5.15 בדוגמה הן בציר הזמן והן במלל למעלה בצבע כחול כאשר מיקום תיק = ועדת רשות וב"הערה" רשום תקנה 15.
- כאשר הטיפול בתביעה חורג מסטנדרט הטיפול יש הערה על כך עם הפניה למוקד.



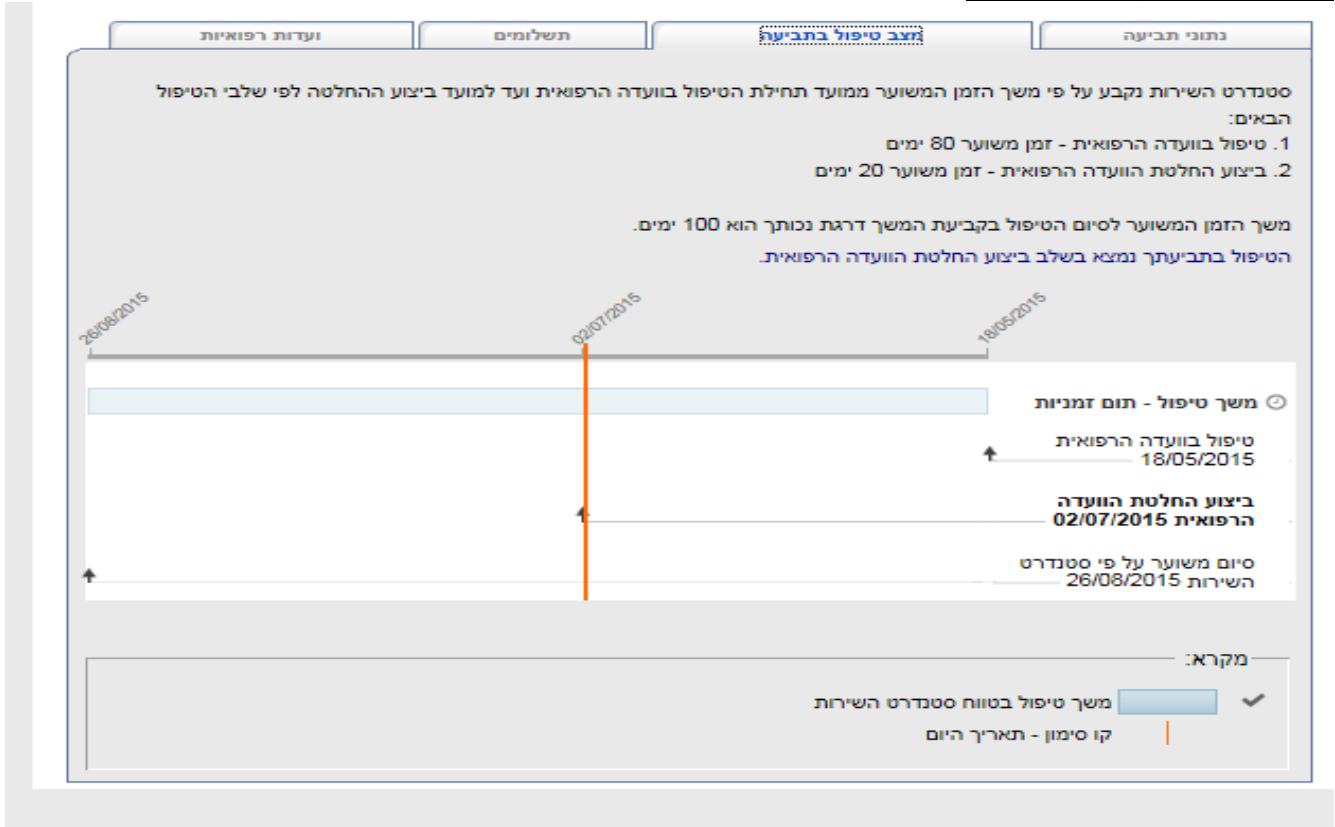
גאנט החמרת מצב – דחיית פקיד תביעות



- המלל בראש העמוד משתנה בהתאם לסוג התביעה .
- דוגמה זו היא לתביעה להחמרת מצב שנדחתה על ידי פקיד תביעות – במלל **בצבע כחול** מיידעים את המבוטח כי תביעתו נדחתה ע"י פקיד תביעות ב-23.6.15 ונשלח לו מכתב הסבר (מכתב דחייה).
- בדוגמה, התקבלה החלטה לפני הסיום המשוער על פי סטנדרט השירות, דבר שבא לידי ביטוי בצבע שונה (ירוק עם פסים) של ציר הזמן עם הסבר **במקרא**.



גאנט ועדת המשך – תום זמניות



- המלל בראש העמוד משתנה בהתאם לכך שמדובר בוועדת המשך – תום זמניות .
- תשומת לב כי אין מדובר בתביעה וסטנדרט השירות הוא 100 ימים כאשר הטיפול מתחיל בוועדות הרפואיות ולא אצל פקיד התביעות.
- דוגמה זו היא לתביעה לתום זמניות מה-1.6.2015 ולכן הגאנט מתחיל 14 יום קודם ב-18.5.15.
- – במלל **בצבע כחול** מיידעים את המבוטח כי הטיפול בתביעה נמצא בביצוע החלטת הוועדה (מיקום תיק פקיד תביעות לאחר החלטת הוועדה) ובציר הזמן מצוין כי התיק בתחנה זו מה-2.7.2015.

תודה לגב' זהר סתת מתממ על הפיתוח באתר שירות אישי. לצוות תממ נכות מעבודה ובמיוחד למר אהרון ולר. לבני איפרגן על הפיתוח מצד אגף נפגעי עבודה וכתובת החוזר ולצחי חכמון שהוביל את הפרויקט מטעם מנהל הגמלאות

ב ב ר כ ה,

נחמה שפירא
מנהלת אגף שירות לקוחות

צביקה כהן
מנהל אגף א' ביטוח נפגעי עבודה
ומנהל אגף זקנה ושאיירים