



| | |
|---|---------------------------|
| <p>ח' תמוז תשע"ב 28 ביוני 2012 עדכון אחרון 20/05/2015 עדכון אחרון 24/3/2016</p> | <p>חוזר נכות מס' 1912</p> |
| <p>נושא: נכות כללית, שירותים מיוחדים וילד נכה תת נושא: מערכת ממוחשבת שם החוזר: שליחת הודעת למבוטחים</p> | |
| <p>מטרת החוזר לידע את פקידי תביעות בנכות כללית ונכויות מיוחדות על שליחת הודעת SMS למבוטחים.</p> | |
| <p>פתח דבר</p> | |
| <p>תהליך עבודה</p> <div style="text-align: center;">  <p>תהליך מקוון</p> </div> | |
| <p>נספח</p> | |
| <p>רשימת תפוצה מנהלי הסניפים מנהלי סניפי משנה מנהלי תחום גמלאות סגני מנהלי תחום גמלאות ממונים, מרכזים פקידי תביעות נכות</p> | |
| <p>תודה מיוחדת לרוזי כהן, מאירה שוורץ וקארין אורבך מאגף גמלאות נכות ולריקי ברזיל מתמ"מ על יישום הפרויקט</p> | |

ב ב ר כ ה,

לימור לוריא

לימור לוריא
מנהלת אגף א' גמלאות נכות



פתח דבר

על מנת לשפר את השירות לציבור המבוטחים, פותח מנגנון משלוח הודעות SMS במערכת נכות.

ההודעות תשלחנה למגישי תביעות לנכות כללית, שירותים מיוחדים וילד נכה ויעדכנו אותם על שלבי הטיפול בתביעתם (ע"פ תחנות טיפול שנקבעו).

ההודעות תשלחנה למספר הטלפון הנייד המצוי במערכת נכות או במערכת מבוטח, ובתנאי שהמבוטח אישר שמעוניין לקבל ההודעות.

בעקבות פניית הסניפים, נעשה מיפוי של כל הודעות SMS שנשלחות למבוטחים והוחלט לבצע מספר שינויים כלהלן:

1. לאחר קליטת אבחון רפואי בתביעה ראשונה ובתום זמניות תשלח הודעה רק אם אין דחייה רפואית.

2. לאחר קליטת החלטה בשר"מ תשלח הודעה רק אם אין דחייה בהחלטה.

3. לאחר קליטת החלטה בילד נכה תשלח הודעה רק אם אין דחייה בהחלטה.

החל מתאריך 25.6.2014 תשלח הודעת SMS לאחר שינוי פרטי חשבון בנק.

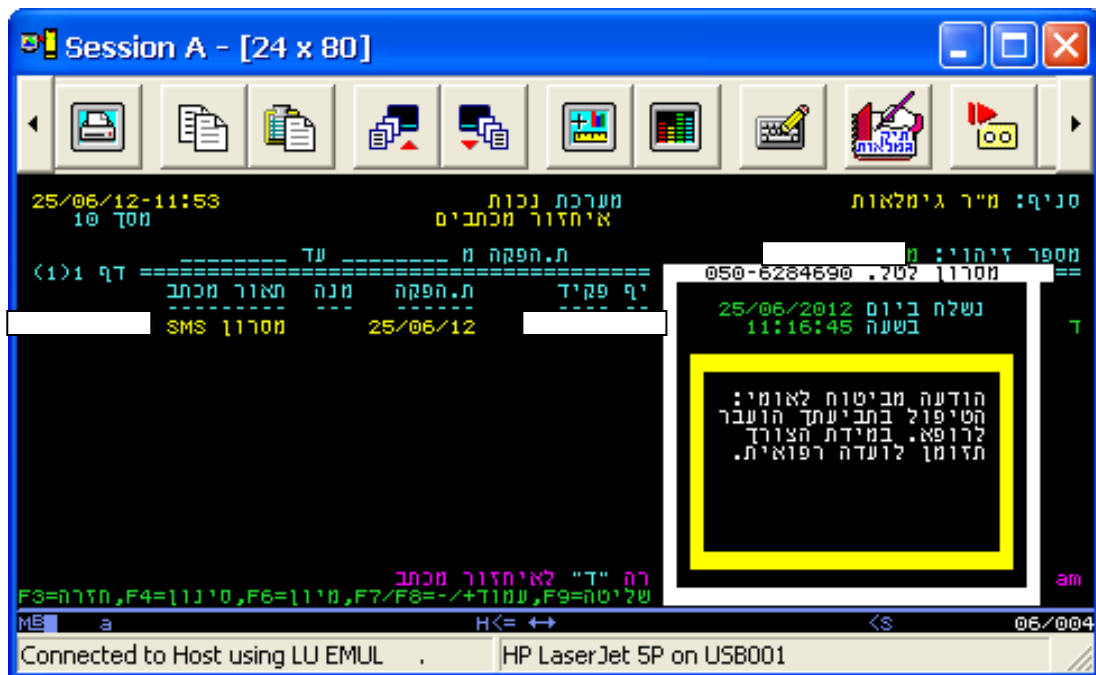
החל מתאריך 17.3.2016 נוספו טיפים להודעות SMS



תהליך
מקוון

הודעות ה-SMS תשלחה למגישי תביעות לנכות כללית, שר"מ וילד נכה. ההודעות תשלחה למספר הטלפון הנייד המצוי במערכת נכות או במערכת מבוטח, ובתנאי שהמבוטח אישר שמעוניין לקבל ההודעות.

אחזור: ניתן לצפות בהודעה שנשלחה במסך 901 במערכת נכות – איחזור מכתבים.



להלן שלבי טיפול בתביעה לגביהם תשלחנה ההודעות:

א. נכות כללית:

1. בתביעה ראשונה:

לאחר קליטת תביעה;

לאחר העברת תיק לוועדה רפואית (ע"פ מסך 11); - בוטל

לאחר קליטת אבחון רפואי – רק אם אין דחייה בהחלטה;

לאחר קליטת החלטה שלב ב'.

2. בתום זמניות:

לאחר קליטת אבחון רפואי – רק אם אין דחייה;

לאחר קליטת דרגת אי כושר – בדרגה חיובית בלבד.

ב. שירותים מיוחדים:



לאחר קליטת תביעה ראשונה לשירותים מיוחדים;
לאחר העברת תיק לוועדה רפואית (ע"פ מסך 11) - בוטל;
לאחר קליטת החלטה בשירותים מיוחדים – רק אם אין דחייה בהחלטה.

לתשומת ♥ :

במקרים בהם באותה מנה נקלטות תביעה לנכות כללית ותביעה לשירותים מיוחדים תשלח הודעה אחת.

ג. ילד נכה:

לאחר קליטת תביעה ראשונה לילד נכה;
לאחר העברת התיק לוועדה רפואית במסך 11 - בוטל;
לאחר קליטת החלטה לילד נכה - רק אם אין דחייה.

החל מתאריך 25.6.2014 תשלח הודעת SMS לאחר שינוי פרטי חשבון בנק

לידיעתכם:

1. לא תשלח הודעה בעקבות קליטת תביעה אוטומטית בנכות כללית ובשירותים מיוחדים במעבר מילד נכה לנכות;
2. לא תשלח הודעה לאחר קליטת תביעה לנכות כללית עם דחייה (מדובר במקרים ישנים עם תביעות שלא הוסבו למערכת);
3. בתביעות לנכות כללית ולשר"מ תשלח ההודעה רק במקרים שלא מונה לנכה מקבל גמלה (אדם פרטי או גוף);
4. בתביעות לגמלת ילד נכה תשלח ההודעה רק כאשר מקבל הגמלה אינו גוף, כגון קרן לטיפול בחסויים וכד';
5. אם נקלטות כמה תחנות טיפול במנה – ההודעה תשלח לפי התחנה האחרונה;
6. לא תשלח ההודעה אם הנכה נפטר.
7. לא תשלח הודעה לאחר קליטת אבחון רפואי כאשר מדובר בעצירת דיון.



נספח

להלן ניסוחי ההודעות:

1. תביעה ראשונה לנכות

לאחר קליטת תביעה לנכות:

"תביעתך התקבלה בתאריך _____ ותטופל בהתאם. קבל טיפ קטן מאתנו:

<http://www.btl.gov.il/About/Documents/tn1.pdf>

לאחר קליטת תביעה שהוגשה באינטרנט:

" תביעתך שהוגשה באינטרנט התקבלה ב - _____ ותטופל בהתאם.

קבל טיפ קטן מאתנו:

<http://www.btl.gov.il/About/Documents/tn1.pdf>

לאחר קליטת תביעה שהוגשה בבתי חולים:

תביעתך שהוגשה מביה"ח _____ התקבלה ה - _____ ותטופל בהתאם.

קבל טיפ קטן מאתנו:

<http://www.btl.gov.il/About/Documents/tn1.pdf>

העברת תיק לוועדה רפואית:

"הטיפול בתביעתך הועבר לרופא. במידת הצורך תזומן לוועדה רפואית" - בוטל.

לאחר קליטת אבחון רפואי:

" אנו ממשיכים טיפול בתביעתך הודעה תשלח בהקדם".

לאחר קליטת שלב ב':

"תביעתך לקצבת נכות אושרה. ב - (תאריך) יועבר התשלום לחשבון הבנק".

2. בתום זמניות בנכות

לאחר קליטת אבחון רפואי:

" אנו ממשיכים טיפול בתביעתך הודעה תשלח בהקדם".

לאחר קליטת דרגה חיובית בלבד (רק אם יש תאריך תשלום):

"אושר המשך זכאותך. ב - (תאריך) יועבר התשלום לחשבון הבנק".



3. שירותים מיוחדים

לאחר קליטת תביעה ראשונה לשירותים מיוחדים:

"תביעתך התקבלה ב - _____ ותטופל בהקדם. קבל טיפ קטן מאתנו:

<http://www.btl.gov.il/About/Documents/tn5.pdf>

לאחר העברת תיק לוועדה רפואית:

"הטיפול בתביעתך הועבר לרופא. במידת הצורך תזומן לוועדה רפואית" - בוטל.

לאחר קליטת החלטה לשירותים מיוחדים:

"התקבלה החלטה בתביעתך לשירותים מיוחדים. ב - (תאריך) יועבר התשלום לחשבון הבנק."

4. ילד נכה

לאחר קליטת תביעה ראשונה לילד נכה:

"תביעתך התקבלה ב _____ . קבל טיפ קטן מאתנו:

<http://www.btl.gov.il/About/Documents/tn5.pdf>

לאחר העברת תיק לוועדה רפואית:

"הטיפול בתביעתך הועבר לרופא. במידת הצורך תזומן לוועדה רפואית" - בוטל.

לאחר קליטת החלטה:

"התקבלה החלטה בתביעתך לילד נכה. ב - (תאריך) יועבר התשלום לחשבון הבנק."

5. שינוי פרטי חשבון בנק

לאחר קליטת שינוי פרטי חשבון בנק:

"פרטי חשבון הבנק עודכנו בהמשך לבקשתך"



להלן דוגמאות לטיפים:

בתביעה ראשונה לנכות יישלח הטיפ הבא

**תרשום לעצמך
טיפ קטן מאיתנו...**

1. בפנייתך הראשונה אלינו, כדאי לך לייצג את עצמך באופן עצמאי, מבלי לשלם מכיסך למייצג.

2. אם אין לך הכנסות בתקופה שבה מטופלת תביעתך – כדאי לך לבדוק את זכאותך לקצבת הבטחת הכנסה

הביטוח הלאומי
לצדך, ברגעים החשובים של החיים
* 6050 • www.btl.gov.il

בתביעה ראשונה לשר"מ/ילד"ן יישלח הטיפ הבא

**תרשום לעצמך
טיפ קטן מאיתנו...**

בפנייתך הראשונה אלינו, כדאי לך לייצג את עצמך באופן עצמאי, מבלי לשלם מכיסך תשלום למייצג.

הביטוח הלאומי
לצדך, ברגעים החשובים של החיים
* 6050 • www.btl.gov.il



לפני זימון לוועדת נכות / שר"מ יישלח הטיפ הבא :

תרשום לעצמך טיפ קטן מאיתנו...

- מחכה לוועדה רפואית עבור ילדך?
1. הכן מראש דף עם כל הבעיות הרפואיות שתראה/י שהרופא יבדוק.
 2. במהלך הוועדה כדאי להדגיש את השפעת המחלה על תפקוד הילד/ה ואת הטיפולים הניתנים לו/לה.
 3. אם תפקוד הילד/ה בפעולות היום יום לא נפגע, (הלבשה, רחצה, אכילה, וכו') - ניתן לבקש שלא יבדקו פעולות אלו.

לצדך, ברגעים החשובים של החיים
* 6050 • www.btl.gov.il



הביטוח הלאומי

לפני זימון לוועדה לילד נכה יישלח הטיפ הבא :

תרשום לעצמך טיפ קטן מאיתנו...

- מחכה לוועדה רפואית עבור ילדך?
1. הכן מראש דף עם כל הבעיות הרפואיות שתראה/י שהרופא יבדוק.
 2. במהלך הוועדה כדאי להדגיש את השפעת המחלה על תפקוד הילד/ה ואת הטיפולים הניתנים לו/לה.
 3. אם תפקוד הילד/ה בפעולות היום יום לא נפגע, (הלבשה, רחצה, אכילה, וכו') - ניתן לבקש שלא יבדקו פעולות אלו.

לצדך, ברגעים החשובים של החיים
* 6050 • www.btl.gov.il



הביטוח הלאומי