



המוסד לביטוח לאומי - מינהל הגמלאות
אגף סיעוד

תאריך: כ"ב אלול תשע"ט, 22 ספטמבר 2019,

אגרת: 404

לכבוד

נותני השירותים לטיפול אישי בבית

הנדון: מערכת דיווח נוכחות-הנחיות לטיפול בקודי שגיאות

1 כללי

מסמך זה נועד להציג מספר קודי שגיאה נפוצים במדווחים על ידי מערכות המחשוב של ביטוח לאומי בעקבות הגשת חשבוניות למוסד והדרכים למנוע את השנותם.

ככלל, כמעט כל המידע המשמש את מערכת המוסד לביטוח לאומי כאשר היא בודקת את החשבוניות עומד גם לרשות נותן השירות ומאפשר לו לטפל במצבים אלה עוד לפני שהם הופכים לשגיאה כך שהחשבוניות המוגשות מטופלות ומשולמות ללא עיכובים של בדיקת שגיאות.

2 קוד שגיאה 70*

2.1 מהות השגיאה

השגיאה מצביעה על כך שבחשבונית מתבקש תשלום עבור שעות טיפול של מטפל במטופל כאשר במערכת הנוכחות לא מופיע כלל טיפול שנעשה על ידי מטפל זה למטופל בו מדובר.

2.2 צעדים לבדיקת השגיאה.

א. בדוק במערכת המידע של החברה אם יש דיווחי טיפול של מטפל זה במטופל בו מדובר בחודש אליו מתיחסת החשבונית (יכוננו בהמשך המסמך "טיפולים מתאימים"). אם אין דיווחים מסוג זה צריך לבדוק מדוע הפיקה המערכת דרישת תשלום עבור טיפול שאינו מופיע בה. אם יש דיווחים מסוג זה – המשך בבדיקה.

ב. בדוק בממשק 563 פרטני לאותו החודש אם יש דיווחי טיפולים מתאימים. אם מצאת שיש בממשק דיווחי טיפול כאלה, דווח לאגף הסיעוד במוסד לביטוח לאומי על בעיה במערכת המידע שלו. לפניך לאגף הסיעוד צרף את נתוני המטפל, המטופל וסך השעות המופיעות בממשק 563 הפרטני. אם אין דיווחים כאלה בממשק 563, המשך בבדיקה.

ג. בדוק בממשק 517 האחרון בחודש בו מדובר, אם יש דיווח של טיפולים מתאימים. שים לב, ממשק 517 האחרון לחודש יכול להיות ממשק רטרו שנשלח בחודשים העוקבים לחודש זה (יכונה בהמשך המסמך "ממשק 517 האחרון").

1) אם יש כאלה (ובשלב הקודם גילית שאין דיווחים כאלה בממשק 563) התקלה היא בהגדרת השיוך של המטופל לנותן השירות. תקלה זו נוצרת כאשר במערכת הנוכחות אין דיווח מהביטוח הלאומי שהזכאי בו מדובר שייך לנותן השירות המגיש את החשבונית. יש לבדוק שנתוני הפוליסה נכונים ואכן מדובר במטופל המשויך לנותן השירות. לאחר מכן יש לבדוק עם פקידי הסיעוד בסניף המוסד לביטוח לאומי או באגף הסיעוד, אם אמנם שייכו את הזכאי לנותן השירות ומהם מועדי השיוך ולטפל במצב בהתאם לממצאים.

2) אם אין בממשק 517 האחרון דיווחים על טיפולים מתאימים, יש לבדוק עם אנשי מערכות המידע של נותן השירות מדוע הופקה החשבונית כאשר אין דיווח טיפול מתאים. בנוסף, אם בוצעו טיפולים לזכאי, יש לבדוק מדוע לא נרשמו הטיפולים על שמו ועל שם מי נרשמו בפועל ולפעול לפי הממצאים מבדיקה זו.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל הגמלאות
אגף סיעוד

2.3 דגשים

את הבדיקה אם יש טיפולים שמופיעים בממשק 517 אך אינם מופיעים בממשק 563 ניתן לעשות לפני משלוח החשבוניות כחלק מהליך רגיל של סגירת חודש. ניתן לעשות זאת על ידי בדיקה פשוטה על קבצי הממשק עצמם או כפונקציה מובנית לתוך מערכת המידע של נותן השירות.

את הבדיקה אם לכל הזכאים שצריכים היו לקבל טיפול אכן נרשם טיפול ניתן וצריך לעשות באופן שוטף על ידי השוואה בין תכניות הטיפול או נתוני הפוליסה לבין דיווחי הנוכחות. רצוי שבאופן שוטף, לדוגמה בכל יום, תתבצע בדיקה שתציג לצוות נותן השירות את כל המקרים בהם יש תכנית טיפול ואין כל דיווח של טיפול בפועל. בצורה זו יהיה הטיפול במקרה חריג זה בסמוך למועד הטיפול המתוכנן.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל הגמלאות
אגף סיעוד

3 קוד שגיאה *71

3.1 מהות השגיאה

דרישת תשלום בגין שעות שהמוסד שילם עליהן בעבר

הודעת שגיאה זו מופיעה כאשר מתקיימים התנאים הבאים:

- היה במערכת הנוכחות דיווח על שעות טיפול מתאימות. להזכיר, שעות מתאימות הן שעות טיפול של המטפל בו מדובר במטופל בו מדובר שבוצעו בחודש בו אנו עוסקים.
- הוגש בעבר חשבון עבור שעות טיפול אלה ובוצע תשלום עבורן.
- בחשבון הנוכחי, מופיע דרישת תשלום עבור שעות מתאימות נוספות על אלה שדווחו ושולמו בעבר.

3.2 צעדים לבדיקת השגיאה

אין מדובר כאן בשגיאת מערכת אלא בתהליך לא תקין.

בפועל, שעות הטיפול המתאימות שדווחו שולמו על ידי המוסד לביטוח לאומי והדבר שיש לבדקו הוא מדוע יש דרישה לתשלום שעות נוספות שמערכת הנוכחות לא דיווחה עליהן.

הסיבה לבקשת התשלום הנוספת יכולה להיות דרישת מערכת המידע של נותן השירות לתשלום עבור שעות שלא דווחו במערכת הנוכחות או משלוח חוזר של השעות שכבר שולמו. הצעדים לבדיקה:

- בדיקה אם כמות השעות שנדחו זהה לכמות השעות המתאימות שהתבקש עבורן תשלום בחשבון קודם ושולם עבורן. אם הכמות זהה יש לבדוק אם בקשת התשלום שוגרה פעמיים ולתקן את תהליכי העבודה שתופעה זו לא תקרה בעתיד.
- אם אין מדובר בבקשה חוזרת אלא בשעות טיפול שלא תואמות את הדיווח של מערכת הנוכחות, יש לפעול פי ההנחיות לטיפול בשגיאה מסוג *70.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל הגמלאות
אגף סיעוד

4 קוד שגיאה #2

4.1 מהות השגיאה

קוד שגיאה זה מופיע כאשר כמות השעות עבורן מבוקש התשלום גבוהה מזו שדווחה במערכת הנוכחות. ההבדל בין קוד זה לבין המקרה בו קוד השגיאה הוא 70* הוא בכך שכאן היה דיווח של טיפול מתאים אולם הוא היה נמוך מבקשת התשלום.

כאשר מופיע קוד שגיאה זה, מערכת התשלומים משלמת לנותן השירותים עבור השעות הנדרשות עד לגובה שעות הטיפול שדווחו במערכת הנוכחות.

4.2 צעדים לבדיקת השגיאה

יש להשוות את השורות עליהן מתבקש התשלום לשורות המופיעות בממשק 563 הפרטני לאותו החודש.

אישור התשלום של מערכת הביטוח הלאומי מבוסס על השעות המופיעות גם בממשק 563, איתור דיווחי השעות עבורם מבוקש התשלום ואשר אינם מופיעות בממשק 563 הוא הצעד הראשון בבדיקת מקור השגיאה. הערה – בדיקה זו יכולה להיות מהלך מובנה למערכת המידע של נותן השירות. רק אם אין פונקציה כזאת במערכת המידע המקומית יש מקום לבדוק ישירות בממשקים עצמם.

לאחר איתור דיווחי השעות החסרים, יש לבדוק בממשקי 517 ו 516 המתאימים את הדיווחים על שעות אלה ולהשתמש בסימוני השגיאות עליהם כדי לבדוק את הסיבה לאי קליטתם במערכת הביטוח הלאומי.

בסוף התהליך יש לבדוק את מערכת המידע של נותן השירות ואת תהליכי העבודה שלו כדי לאתר את הכשלים בהם שהביאו לכך שכאשר הגיעו החיוויים שדיווחי שעות לא נקלטו במערכת הביטוח הלאומי לא טופל הדבר מייד עם התרחשותו, במהלך חודש העבודה.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל הגמלאות
אגף סיעוד

5 קוד שגיאה #3

5.1 מהות השגיאה

קוד שגיאה זה מופיע כאשר כמות השעות עבורן נדרש תשלום גבוהה מיתרת כמות השעות המאושרת לאותו מטופל. כאשר מופיע קוד שגיאה זה, מערכת התשלומים משלמת עבור שעות הטיפול עד לתקרת שעות הטיפול המוקצות עבור אותו מטופל.

5.2 צעדים לבדיקת השגיאה

מצב זה אינו בהכרח שגיאה! בהחלט ייתכן וניתנו לזכאי טיפולים בהיקף העולה על זה המוקצה לו.

לא נדרשים צעדים מיוחדים לבדיקת השגיאה, אלא עם כן סבור נותן השירות שהיקף הטיפולים לזכאי בו משתמשת המערכת שונה מזה שהוקצה לו בפועל. במקרה זה יש לפנות ישירות לאנשי הסיעוד במוסד ולבדוק אתם את היקף השעות המוקצות לזכאי.

ב ב ר כ ה,

ארנה זמיר
מנהלת אגף סיעוד

העתקים:

גב' אורנה ורקובצקי – סמנכ"ל גמלאות, המוסד לביטוח לאומי
גב' נחמה שפירא – מנהלת אגף שירות לקוחות, המוסד לביטוח לאומי
גב' רבקה רוזנברג בושם – סגנית מנהלת אגף סיעוד, המוסד לביטוח לאומי
גב' דפנה לוי-מנהלת חטיבה בכירה, תמ"מ, המוסד לביטוח לאומי
גב' אנה בורנשטיין-מל"מ שכר