



המוסד לביטוח לאומי - מינהל הגמלאות  
אגף סיעוד

## פרטי החוזר:

תאריך: 06.05.2021

חוזר כללי מס': 1541

נושא: תשלום רטרואקטיבי של גמלת סיעוד

## כני החוזר:

1. [מטרת החוזר](#)
1. [פתח דבר](#)
2. [הנחיות כלליות](#)
4. [תהליך עבודה](#)
5. [רשימת תפוצה](#)
- [נספח א' – טופס בקשה לתשלום רטרואקטיבי](#) ..... [שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.](#)

## מטרת החוזר

בשנים האחרונות אנו נתקלים במקרים בהם מתברר כי המבוטח לא קיבל את מלוא גמלת הסיעוד לה היה זכאי – אם בשירותים ואם בכסף. בחוזר זה יפורט נוהל עבודה לעניין תשלומים רטרואקטיביים ויש לפעול על פיו.

## פתח דבר

גמלת סיעוד הינה גמלת שירותים בעיקרה. עד לחודש נובמבר 2018 גמלת סיעוד ניתנה בעין למעט במקרים מעטים בלבד, בהם הגמלה שולמה גם בכסף. מעשית, גם אם היה צורך בכך – לא היתה אפשרות להעניק למבוטח את השירותים לתקופה רטרואקטיבית. עם זאת, כאשר הוכח כי נגרם למבוטח נזק כספי, המענה היה פיצוי כספי למבוטח במקרים המתאימים (עד 5,000 ₪ בלבד). הפיצוי ניתן בהתייעצות עם הלשכה המשפטית ובאישור מינהל הכספים.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל הגמלאות  
אגף סיעוד

מאז תיקון החוק בנובמבר 2018 לפיו יש אפשרות למתן גמלת סיעוד המשלבת שירותים וגמלה בכסף, שבה ועולה שאלת התשלום לתקופה רטרואקטיבית ביתר שאת. למותר לציין כי הזכאים לגמלת סיעוד הינם קשישים חולים הנזקקים לעזרת הזולת, חלקם ניצולי שואה, חלקם עריריים, ומחובתנו כמוסד סוציאלי למצות את זכויותיהם ולתת להם את שהם זכאים לו בדין ולא ניתן להם בפועל. יש להדגיש כי אם ישנן תקופות המתנה בטיפול בתביעה או בבקשה לביצוע שינוי בתוכנית הטיפול, אשר במהלכן סופקו למבוטח בפועל שירותי סיעוד בהיקף הנכון – אין לאשר תשלום רטר'ו בכסף, משום שמדובר בכפל ולא בתשלום הפרשים.

## הנחיות כלליות

לעניין תשלום רטרואקטיבי בגמלת סיעוד, יש להבחין בין התקופה לפני הגשת התביעה, לבין התקופה לאחר הגשת התביעה, במהלך "חיי הגמלה":

### 1. לפני הגשת תביעה לסיעוד

**הכלל:** בהתאם להוראות סעיף 229 הקובע כי "על אף הוראות סעיף 296, הזכאות לגמלת סיעוד תתחיל בתום שבעה ימים מהיום שבו הוגשה תביעה לגמלה" – אין זכאות לתקופה טרם הגשת התביעה.

**חריג:** הוגשה תביעה אחרת לאחר גיל פרישה ממנה עולה זכאות פוטנציאלית לגמלת סיעוד ולא נעשה ייזום תביעה לסיעוד. תביעה אחרת לעניין זה תהא אחת מאלה בלבד: תביעה לגמלת שירותים מיוחדים, תביעה לקצבה מיוחדת לנ"ע בשיקום, תביעה לניידות, תביעה לעזרת הזולת באיבה.

במקרים אלה, ניתן לראות בתביעה שהוגשה לגמלה האחרת כתביעה לסיעוד – ולאשר תשלום עד 4 שנים רטר'ו ממועד הפניה למחלקת סיעוד ולא לפני 7 ימים לאחר מועד הגשת התביעה האחרת (בהתאם לסעיף 229 לחוק), בכפוף להוכחת צריכת שירותי סיעוד.

### 2. לאחר הגשת תביעה לסיעוד – במהלך חיי הגמלה

הוראות סעיף 229 אינן חלות על תקופה זו, מאחר ולא מדובר על תקופת זכאות טרם הגשת התביעה אלא לאחריה.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל הגמלאות  
אגף סיעוד

במקרה זה, נבקש להחיל את נוהל תשלום רטרואקטיבי בגמלאות על פיו פועלים מאז 2014. עד כה הנהל לא הופעל לעניין סיעוד מאחר שבזמן גיבושו, גמלת סיעוד הייתה בשירותים בלבד, כמפורט לעיל. משתוקן החוק ומתאפשר תשלום הגמלה בכסף, יש מקום להחיל את נוהל תשלום רטרואקטיבי גם על גמלת סיעוד.  
כזכור, תשלום רטרואקטיבי בגמלאות מבחין בין 3 סוגי מקרים:

### 2.1 אחריות מוסד- טעות מוסד

במקרים רבים עולה כי המבוטח עשה את כל המוטל עליו ועקב טעות של המוסד – המבוטח לא קיבל את מלוא זכויותיו שלא באשמתו.  
טעות המוסד יכולה להיות אחת מאלה: טעות מובהקת של פקיד או טעות מערכת. לדוגמה: הזנה שגויה של ניקוד בהערכת התלות, הזנה שגויה של הכנסות גבוהות מדיי בשל טעות קולמוס, אי טיפול במסמכים שהוגשו.

**תקופת תשלום רטרו':** עד 7 שנים ממועד גילוי הטעות (ההחלטה בדבר 7 שנים נשענת על חוק ההתיישנות).

#### סמכות מאשרת:

**עד 4 שנים** – האגף במשרד הראשי

**מעל 4 שנים** –אגף תכנון תיאום ובקרה במינהל הגמלאות

### 2.2 אחריות משותפת: מוסד ומבוטח

נבקש להבחין בין 2 מקרים של אחריות משותפת:

2.2.1 מקרים בהם אנחנו בדרך כלל מקבלים החלטה על סמך המידע הקיים ברשותנו

באופן אוטומטי, אולם עקב תקלה טכנית – הדבר לא נעשה.

לדוגמה: שינוי סטטוס משפחתי (התאלמנות), שינוי בהכנסות עליהם הודיע

המבוטח בגמלה אחרת או למחלקת הגביה.

במקרים אלו אמנם המבוטח היה צריך לעדכן אותנו על השינוי – אך אנו רואים

בכך כאחריות משותפת.

**תקופת תשלום רטרו':** עד 4 שנים אחורה ממועד גילוי התקלה.

**סמכות מאשרת:** האגף במשרד הראשי

2.2.2 ליקוי במיצוי בתוכנית הטיפול שהופיע בדו"חות אי הלימה, הדורש טיפול של

מחלקת הסיעוד, והמחלקה התעכבה בטיפול.

גמלת סיעוד היא גמלת שירותים ומעצם טיבעה לא יהיה מיצוי מלא שלה לאורך

כל תקופת הזכאות, וזאת מסיבות שונות כגון: המטפל חולה/בחופשה, המבוטח



המוסד לביטוח לאומי - מינהל הגמלאות  
אגף סיעוד

נעדר ממרכז יום (למשל בגין מחלה, מזג אוויר). אי מיצוי מסוג זה איננו מהווה עילה לקבלת גמלה בכסף. אם הזכאי לא מקבל את מלוא השירותים, עליו לפנות לנותן השירותים בנדון ואף לעובד הסוציאלי במחלקת הסיעוד על מנת לשנות את תוכנית הטיפול שלו או להחליף את נותן השירותים. במקרים בהם השירות שלא ניתן הוא בהיקף משמעותי, הופיע בדו"ח אי הלימה לטיפול המחלקה והמחלקה התעכבה בטיפול, יש לאשר גמלה בכסף עבור השירות שלא סופק.

**תקופת תשלום רטרו':** עד 4 חודשים.  
**סמכות מאשרת:** האגף במשרד הראשי.

### 2.3 אחריות המבוטח

במקרים בהם המבוטח לא עשה את המוטל עליו, ולביטוח הלאומי אין אפשרות לדעת על הנסיבות הרלוונטיות לזכאות (לא מדובר בטעות המוסד או באחריות משותפת), לדוגמה: שינוי בהכנסות שהמבוטח לא הודיע לנו עליהם, החמרה במצבו של המבוטח, אשפוז בבית חולים, וכיו"ב – אין מקום לתשלום רטרואקטיבי כלל.

**תקופת תשלום רטרו':** אין  
**סמכות מאשרת:** המחלקה בסניף

### 2.4 מקרים חריגים/הומניטריים

מעבר לאמור בנוהל – אנו מציעים כי במקרים חריגים יאושר תשלום רטרו' בהתאם לשיקול דעת. דוגמאות למקרים חריגים:  
המבוטח לא היה מסוגל לטפל בענייניו ולא מונה לו אפוטרופוס, איש קשר שנפטר, החמרה/אישפוז שלא איפשרו טיפול בענייני המבוטח באופן מיידי וכיו"ב.

**תקופת תשלום רטרו':** עומק התקופה ייקבע בהתאם לנסיבות של כל מקרה.  
**סמכות מאשרת:** ועדת חריגים – סמנכ"ל גמלאות, היועץ המשפטי, חשב/ת או נציג מטעמם.

[לחזרה לתוכן העניינים](#)

## תהליך עבודה

יש לפנות לרפרנט לגבי כל מקרה במערכת קש"ב ולפרט:



המוסד לביטוח לאומי - מינהל הגמלאות  
אגף סיעוד

- א. מי הגורם שפנה בדרישה לתשלום ותאריך הפניה הראשונה. אם הדבר נעשה ביוזמת הפקיד – יש לציין זאת.
- ב. פירוט התקופות המבוקשות לתשלום ואת גובה התשלום המוערך. מה המבטח קיבל בפועל ואיזה סוג שירות לא ניתן לו או ניתן חלקית.
- ג. הסבר מדוע נוצר הצורך בתשלום רטרואקטיבי
- ד. האם מדובר באחריות מבטח/ אחריות משותפת/ אחריות מוסד/ אי הלימה + נימוק
- ה. הסבר כיצד ניתן למנוע הישנות המקרה

לנוחותכם ניתן ורצוי לצרף את **נספח א'** לפנייה.

לאחר שהאגף יבחן את המקרה, ההחלטה תועבר לפקיד המטפל עם הנחיות להמשך טיפול, הזנה במערכת ויצירת קשר עם המבטח או מי מטעמו.

פניה לאגף תכנון, תיאום ובקרה במינהל הגמלאות לאישור זכאות לתקופה מעל 4 שנים תועבר באמצעות מערכת קש"ב לאגף תכנון, תיאום ובקרה.

לתשומת ליבכם:

1. נוהל זה אינו חל על נפטרים
2. בקשות שהעברתם לטיפול באמצעות "נוהל יועץ" והוחלט לתקן את הזכאות רטרואקטיבית יטופלו כמקרים שחזרו מוועדה מייעצת וניתן לאשר הפרשים בהתאם להחלטה, ללא העברה לאגף.

[לחזרה לתוכן העניינים](#)

בברכה,

ארנה זמיר

מנהלת אגף סיעוד.

**רשימת תפוצה**

גב' אורנה וורקוביצקי – סמנכ"ל גמלאות, המוסד לביטוח לאומי



המוסד לביטוח לאומי - מינהל הגמלאות  
אגף סיעוד

מנהלי סניפים

מנהלי אגפים

מנהלי תחום גמלאות

מנהלי סניפי משנה



המוסד לביטוח לאומי - מינהל הגמלאות  
אגף סיעוד

אגף סיעוד

**נספח א' – טופס בקשה לתשלום רטרואקטיבי**

**טופס בקשה לתשלום רטרואקטיבי**

- א. ת.ז. המבוטח \_\_\_\_\_ שם המבוטח \_\_\_\_\_ סניף מטפל \_\_\_\_\_
- ב. הגורם שפנה בדרישה לתשלום ותאריך הפניה הראשונה: \_\_\_\_\_
- ג. הסבר הפקיד מדוע נוצר הצורך בתשלום רטרואקטיבי: \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

קופות לתשלום	תוכנית הטיפול שניתנה בתקופה נדרש	עבור איזה שירות הפרש נדרש	סכום משוער שנדרש	הערות

ד. נא לסמן מ'בין האפשרויות הבאות:

אחריות מבוטח/ אחריות משותפת/ אחריות מוסד/ אי הלימה  
נימוק \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

א. כיצד ניתן למנוע הישנות המקרה

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

חתימה פקיד: שם \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_