



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

חוזר מס': כלי 19/2016 סיעוד 1475	כ"ו חשון, תשע"ז 27 נובמבר, 2016	
נושא: נוהל טיפול בתלונות		
שם החוזר: מחשוב תהליך הערר על החלטת פקיד תביעות לעניין מצב תפקודי		
מטרת החוזר להסביר את תהליך המחשוב שפותח כדי ללוות ולתמוך באופן הטיפול בפנייה לוועדה המייעצת.		
פתח דבר		
הגדרות		
גלריית רכיבים		
		פתח דבר



**המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות**

פתח דבר

כאשר מתקבלת בסניף פנייה לוועדה המייעצת, עליה להיות מנוהלת עפ"י נוהל טיפול בתלונות, טרם שליחתה למזכירות הוועדות.

על פי הנוהל יש ליצור קשר עם הפונה ובהתאם לסיכום השיחה להחליט האם להמשיך/ לא להמשיך את הטיפול בפנייה לוועדה המייעצת.

הוקמה ועדה שדנה בנושא טיפול בתלונות/ בעררים, בהשתתפות: רבקה רוזנברג, רוני די-נור, עומר שרפי, ז'קלין מרגי, גילה גיסר, גלית אתדגי, ליאת פיינטוך, ויסאם בדארנה, יולי ויניק ודליה ברוך.

לאור בקשות שקיבלנו מפקידי התביעות ומפקידי התביעות שהשתתפו בוועדה, פותח מסך שמטרתו תיעוד התהליך באופן מחשובי וסיוע לפקיד התביעות בניהול רישום הפנייה ושליחת מכתב לזקן בנוגע לכל החלטה שמתקבלת, באופן אוטומטי.

תהליך זה מייעל, משפר ומקצר את עבודת פקיד התביעות.

החל מ – 28.11.2016

[חזרה](#)



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

תהליך
העבודה

עם קבלת הערר/ התלונה, פקיד התביעות יזין את הפנייה במערכת כלהלן:
אופציה 27 ממסד 'טיפול בזקן': טיפול בפנייה לוועדה המייעצת.

❖ הזנת סודר התביעה וסודר הזכאות עליו מוגשת הפנייה.

(F 9 לסיוע – מסך ליווח זכאויות)

❖ הזנת תאריך הפנייה של המבוטח.

על פי האמור בנוהל טיפול בתלונות ועררים, 1455 מיום 8.12.15, מיון התלונה יבוצע ע"י פקיד התביעות. בנוהל מפורט גם אופן יצירת הקשר עם הפונה.

לאחר שיחת הבירור פקיד התביעות יזין את הנתונים שלהלן:

❖ תאריך הפנייה הטלפונית של היועץ/ פקיד התביעות אל המבוטח.

❖ בחירת קוד החלטה בהתאם להחלטה שהתקבלה בשיחת הבירור.

(קודי הבחירה יוצגו במסך כמשפט ובמכתב שיישלח לפונה.

להצגת נוסח הבחירה המלא יש להקליד (F 14)

❖ הזנת F 10 לאישור הבחירה.

(F 20 להזנת פנייה נוספת חדשה)

❖ F 19 - ביטול בחירה שגויה. אפשרי כל עוד לא אושרה ההזנה.

❖ F 12 - אפשרות להדפסת מכתב 'סיכום השיחה הטלפונית וההחלטה

שהתקבלה' ממסך זה, בפורמט של מערכת מכתבים,

בחירה ב'לאצווה' תשלח את המכתב באופן אוטומטי לזקן.

❖ לאחר אישור ההזנה - F 11 - פתיחת פנייה באופן אוטומטי למסך הזנת

פנייה לוועדה המייעצת. תאריך הגשת הערר יישתל באופן אוטומטי, כפי

שהוזן במסך טיפול בפנייה.

[חזרה](#)



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

**קודי החלטת
שיחת הבירור**

1. על פי בקשתך תהליך הפנייה לוועדה המייעצת לבחינת החלטת פקיד התביעות, נמשך.
2. הערכת התלות תיבדק מחדש. נודיעך טלפונית את תוצאת ההערכה. אם לא תסכים עם התוצאה תשמר לך הזכות להמשיך בהליך הפנייה לוועדה המייעצת. אנו נבקש ממזכיר הוועדה המייעצת לשלוח אליך הזמנה לדיון בוועדה, אלא אם תודיע בשיחת הטלפון לפקיד התביעות שהנך מסיר את פנייתך.
3. הומלץ לשלוח מעריך אחר לבצוע הערכת תלות חדשה. נודיעך טלפונית את תוצאת ההערכה. אם לא תסכים עם התוצאה תשמר לך הזכות להמשיך בהליך הפנייה לוועדה המייעצת. אנו נבקש ממזכיר הוועדה המייעצת לשלוח אליך הזמנה לדיון בוועדה, אלא אם תודיע בשיחת הטלפון לפקיד התביעות שהנך מסיר את פנייתך.
4. על פי בקשתך, פנייתך לוועדה המייעצת הוסרה והמשך הטיפול הועבר ל"ייעוץ לקשיש" אשר יצרו אתך קשר בקרוב.
5. פנייתך לוועדה המייעצת הוסרה בהסכמתך. הומלץ בפניך להגיש תביעה להחמרה/תביעה נוספת בצרוף מסמכים רפואיים המעידים על שינוי במצבך התפקודי.



**המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות**

חשוב!

מקרים בהם הפונה הוא עו"ד או רופא, יועברו לטיפול הוועדה המייעצת ללא הזנה במערכת של התהליך המצוין לעיל.

חתימה

ארנה זמיר

מנהלת אגף סיעוד

רשימת תפוצה

נמענים לביצוע: פקידי תביעות סיעוד
העתק לידיעה גב' אילנה שרייבמן – המשנה למנכ"ל וראש מנהל הגמלאות, המוסד לביטוח לאומי
מנהלי סניפים
מנהלי תחום גמלאות
מנהלי סניפי משנה
פקידי תביעות סיעוד
מרכזי דלפק קדמי
מנהלי מרכז מידע טלפוני
גב' רבקה רוזנברג-בושם – מנהלת תחום בכירה סיעוד