

## המוסד לביטוח לאומי

מינהל משאבי אנוש – שירות לקוחות

מינהל גמלאות

כ"ט אייר, תשס"ה  
7 יוני, 2005

חוזר כללי 107/2005  
חוזר גמלאות 340  
חוזר משאבי אנוש 1552

אל: מנהלי סניפים  
מנהלי סניפי משנה  
מנהלי אגפים  
מנהלי תחומים  
מנהלי מחלקות גמלאות משפחה  
מנהלי מחלקות נפגעי עבודה  
מנהלי וועדות רפואיות  
מזכירי וועדות רפואיות  
מנהלי דלפק קדמי  
מנהלת מרכזי מידע טלפוניים

### הנדון: שירותים חדשים אוטומטיים באמצעות ה-call center

ברצוננו לבשר לכם על הפעלתם של מספר שירותים חדשים במענה הטלפוני האוטומטי. שירותים אלו יתרמו לשיפור השירות ללקוח, שיפור תדמית המוסד ויביאו ליעול תהליכי עבודה. השירותים החדשים הם: ברכה לילדת, שמירת הריון, וועדות רפואיות בנפגעי עבודה. להלן תיאור השירותים החדשים:

#### א. ברכה לילדת

שירות זה מבוסס על פניה יזומה ממערכת ה-call center לאוכלוסיית הנשים היולדות תוך מספר ימים מהלידה ולפני תשלום מענק הלידה. פרטי היולדות ומספרי הטלפון נלקחים ממערכת "לדה". הפניה היזומה תתבצע פעמיים בשבוע – בימים שלישי וחמישי בשעות אחר הצהריים. בנוסף לברכה על הלידה יועבר מידע על גובה מענק הלידה ועל גובה קצבת הילדים.

ככדי להימנע ממצבים לא נעימים, לא תתבצע התקשרות במקרים הבאים: וולד מת, פגים או ילדים שהועברו לאחריות השירות למען הילד.

#### שירות זה החל לפעול מתאריך 7.6.2005.

#### ב. שמירת הריון

שירות זה נועד לאפשר לנשים הזכאיות לגימלה לשמירת הריון להודיע למוסד לביטוח לאומי על המשך שמירת הריון או להודיע על סיום השמירה.

השירות מבוסס על התקשרות של המבוטחת למוקד מעקב של הגמלה לשמירת הריון בטלפון מס' 08-6509934. במהלך השיחה תתבקש המבוטחת להקיש אישור על המשך או להודיע על סיום שמירת הריון. הנתונים שדווחו על ידה יועברו אוטומטית למערכת הייעודית. המערכת תאפשר דיווח מעקב עד 2 חודשי זכאות בלבד. לקוחה שתצטרך לדווח על יותר מ-2 חודשי זכאות רטרואקטיבית, תיאלץ לפנות לסניף המטפל.

המידע על מספר הטלפון ושעות פעילות המענה האוטומטי יופיעו על גבי הפוליסות וכן באמצעות כרזות ודפי מידע שיופצו בסניפים ובתחנות האם והילד.

#### שירות זה יפעל מתאריך 15.6.2005

## ג. וועדות רפואיות בנפגעי עבודה

השירות בוועדות רפואיות כולל 2 יישומים:

- תזכורת למוזמן לוועדה רפואית

התזכורת מבוססת על יזום שיחה אוטומטי למוזמן לוועדה יומיים לפני מועד הוועדה. התזכורת כוללת מידע על התאריך, שעה ומיקום הוועדה. ייזום השיחות יתבצע בימים א'-ה' בשעות אחר הצהריים. עובדת המוקד הטלפוני תבדוק את תקינות הקובץ לפני הפעלת השירות. לא יבוצעו שיחות תזכורת למי שהוועדה מתקיימת ללא נוכחותו.

### שירות זה יפעל מתאריך 30.6.2005

- אישור או דחייה של מועד הוועדה שנקבע למוזמן.

שירות זה נועד להפחית את מספר אי ההופעות לוועדות רפואיות ולנצל טוב יותר של הוועדות המתקיימות בסניף. השירות מבוסס על התקשרות המוזמן למוקד וועדות רפואיות שמספרו: 08-6509933 על מנת לאשר או לבקש דחייה של הוועדה שנקבעה לו, עד יום לפני מועד הוועדה. המידע על הטלפון ושעות הפעילות יופיע במכתב ההזמנה. המידע על בקשות הדחייה יועברו למערכת וועדות רפואיות במסך ההתראות, (מסך 991). על בסיס מידע זה תוכל מזכירות הוועדות הרפואיות בסניף לשבץ מוזמנים אחרים במקומות הפנויים.

### שירות זה יפעל מתאריך 15.6.2005

ברצוננו להודות לכל השותפים לחידושים הללו:  
אגף שירות לקוחות - מיכל מי-טל ונחמה שפירא  
מחלקת שירותי קצה - מוטי מסיכה ויהודה גבאי  
אגף גמלאות משפחה - ולי מועלם וציון מזרחי  
אגף נפגעי עבודה - אולגה ברוך ולאה מנצורי  
צוות יישומי אמהות - אורנה תמרי ורחל אלוש  
צוות יישומי נפגעי עבודה - אדוארד מרקוביץ  
אגף מרכזי מידע - יהודית הורנשטיין ומירב פרץ  
תודה מיוחדת למר שאול אהרוני מאגף לוגיסטיקה שהגה את הרעיון של ברכה מוקלטת ליוולדת.

הערות והתייחסויות ניתן להעביר לגב' מיכל מי-טל מאגף שירות לקוחות או לגב' אתי שיריזלי ממינהל הגימלאות.

אילנה שרייבמן  
סמנכ"ל גמלאות

בכבוד רב,  
אמרים שני  
סגן המנהל הכללי  
משאבי אנוש - שירות לקוחות

העתקים: המנהל הכללי - ד"ר יגאל בן שלום  
חברי מינהלה  
דובר המוסד - מר חיים פיטוסי.