



**מינהל הגימלאות
אגף סיעוד**

שד' ויצמן 13
ירושלים 91909
טל. 02-6709722
פקס. 02-6463084

כ"ח אייר, תשע"ב
20 מאי, 2012

אגרת 251

לכבוד
נותני שירותים

הנדון: בירור תשלומים וחשבוניות

באגרת מספר 216 מיום 18.7.2010 פרטנו את אופן הטיפול בשגיאות בחשבוניות ואת דרך ההתקשרות של נותני השירותים עם המוסד לצורך טיפול בשגיאות.

לאחר פרק זמן של שנה וחצי של עבודה, ולאחר חשיבה מחודשת בנושא, מצאנו כי יש מקום להבהרות והסברים נוספים שיקלו על עבודת נותני השירותים.

כמו-כן, כדי להקל על הקשר עם המוסד, קבענו דרכי התקשרות למתן תמיכה בנושא החשבוניות השגויות הן עם מחלקות הסיעוד והן עם מחלקות הכספים כפי שמצוין בהמשך.

ברצוני להדגיש את החשיבות של עבודה בהתאם לנוהל הזמנת השירותים (אגרת 244 מ-27.11.11), עבודה בהתאם לנוהל אמורה לצמצם מאד את כמות החשבוניות השגויות.

בדיקות בסיסיות שיש לערוך טרם פניה לבירור:

(א) יש להיכנס לכל המחיצות ב-B2B על מנת לאתר ולהוריד כל חומר שנשלח מהמוסד לביטוח לאומי.

(ב) יש לבדוק את כל הדוחות והדיווחים שנשלחים מהמוסד: הודעות גיבוי, דוחות שגויים, דוחות מטפלים, הודעות על הפסקות שירותים וכדומה, דוח קליטת חשבוניות, והוראות תשלום.

(ג) בדיקה כי הפעלת תכנית הטיפול ומכסת השעות, תואמת במדויק את הזמנת השירות מהמוסד.

הפניה של נותן השירותים תיעשה באופן הבא

מול מי מבררים	סוג הבירור
מוקד התמיכה של ה-B2B בטלפון: 02-6463265	בירור בנוגע לחשבונית שלא נקלטה כלל
כאשר נותן השירותים אינו יודע את אופן הדיווח בשדה מסוים (קרבת משפחה, עובד זר, קיום תכנון עבודה שבועי, וכו'), יש לפנות לבית התוכנה שמספק את שירותי התוכנה.	בעיות במידע הרשום בדיווח בחשבונית
בירורים בעניין תשלומים, היקף התשלומים, שגיאות וכו' ייעשו עפ"י המפורט בנוהל זה רק לאחר שנותן השירותים ערך את הבדיקות הבסיסיות טרם פניה לבירור.	תשלומים

אופן הדיווח על תשלומים

- (א) לכל חשבונית יש לצרף קובץ מטפלים וקובץ עובדים מקצועיים בהתאם.
- (ב) אין לשלוח חשבוניות של טיפול אישי בבית לפני ה-5 בחודש. חשבוניות כאלה- **יפלטו כשגויות**.
- (ג) אם למרות האמור לעיל שוגרו חשבוניות לפני ה-5 בחודש:
- חשבוניות שיפלטו בגין שגיאה זו וישודרו שוב לאחר ה-5 לחודש, ישולמו.
 - ניתן לשדר את אותה החשבונית עם מספר זהה.
- (ד) אין מגבלה לשלוח חשבוניות **מחודשים קודמים** בין ה-1 ל-5 בחודש.

יש לוודא התאמה בין פרטי המטפל הרשום בשורת החשבונית לבין הרישום של המטפל בקובץ מטפלים. יש לעדכן קובץ זה מדי חודש (להוסיף מטפלים חדשים ולגרוע מטפלים שאינם פעילים). המחשב משווה את מספרי תעודת הזהות של המטפלים המדווחים בחשבוניות, למספר תעודת הזהות של המטפלים בקובץ. אם אין תאמה - התשלום לא יבוצע.

אופן הדיווח על שעות טיפול שבועיות במהלך חודש:

המחשב קובע את גובה התשלום בשורת חשבונית בין היתר: בהתייחס לשעות הטיפול השבועיות שנקבעו לזקן בהחלטת הוועדה, בהתייחס לשעות השבועיות שנוצלו בפועל ועל פי סרגל הקצאה שבועי של שירותים המתבסס על לוח יומי וחודשי השנה.

יודגש: במקרה בו חודש השירות מתפרס על פני שבועות לא מלאים - כאשר חודש מסתיים באמצע שבוע והאחר מתחיל באמצע שבוע, המחשב יודע לקבוע על פי החשבונית והשעות השבועיות בהחלטת הוועדה, איזה חלק מהשעות השבועיות נוצלו בשבוע האחרון של חודש מסוים, ואיזה חלק יחסי נותר לדיווח בשבוע הראשון של החודש הבא אחריו, ובהתאם לכך לקבוע את התשלום.

אם חודש מסוים מסתיים באמצע שבוע ונותן השירותים מגיש החשבוניות ברצף של חודשים מסודר, ניתן לדווח בשני אופנים:

גם אם נותן השירותים ידווח יותר שעות מהמכסה החודשית שנקבעה – יקבל אותן ע"ח מכסת השעות של החודש הבא. (על אותן שעות בשבוע החפיפה).

אם נותן השירותים לא יגיש כלל את אותן שעות של **שבוע החפיפה** – יוכל לקבלם בחשבונית של החודש הבא.

אם ברשות נותן השירותים שורות חשבוניות שעבורם הוא סבור שמגיע הפרש תשלום, יש להגיש את סכום הפרש לתשלום, באופן הבא:

1. הפרש יוגש בחשבונית חדשה בהליך הרגיל.
2. אין לדווח באותה החשבונית על זקנים מחודשים שונים ומוועדות שונות.
3. יש לדווח רק על הפרש ולא על הסכום הכולל.
4. הדיווח ישוגר כרגיל באמצעות ה- B2B.

שגיאות שלהלן הן לטיפול נותן השירותים בלבד

שגיאות: 19,23,45,46, ו- 49 הן שגיאות שכיחות, מוצע לבדוק היטב את הנתונים לפני שיגור החשבונית על מנת שלא תפלט.

הנחיות בדבר אופן הטיפול שלהלן – יש בכוחן לתת מענה שלם לכל המצבים.

על נותן השירותים לערוך בדיקה מדוקדקת על פי ההנחיות שלהלן, ולשגר החשבונית בשנית לאחר תיקון השגיאה.

רק במקרים בהם שיגור החשבונית בשנית לא עלה יפה, יפנה בכתב לפקיד התביעות בצרוף מסמכים רלבנטיים.

המוסד לביטוח לאומי ינהל מעקב אחר פניות אלה.

קוד שגיאה	אופי השגיאה	אופן טיפול
1	הקף כפול תעריף אינו שווה לסכום הנדרש.	לבדוק את הרישום של הנתונים ו/או את החישוב
2	הזקן אינו קיים במערכת.	לבדוק את נכונות רישום מס' הזהות
12	הזקן בהפסקת תשלום עקב פטירה.	לבדוק את נכונות רישום הזהות ו/או את המידע על מצב הזקן
13	הזקן בהפסקת תשלום עקב שינוי מקום מגורים.	לבדוק מול מרכזת הועדה את המידע על מצב הזקן
14	זמנית נשללה הזכאות לזקן.	לבדוק מידע על אשפוז או מידע אחר המצביע כי הזקן לא זכאי זמנית לשירותים (כמו יציאה לחו"ל)
19	קיימת שורה בעלת פרטים זהים לשורה שהוזנה.	לבדוק מידע כפול בחשבוניות שנשלחו על ידך (בד"כ מדובר ב- 2 מטפלים ונותן השירות דיווח פעמיים את אותם פרטי מטפל)
20	התעריף שהזנת שגוי.	לבדוק נכונות התעריף שהוקלד בחשבונית
22	נא לבדוק האם יש להזין תעריף שבת/חג.	לבדוק נכונות התעריף שהוקלד בחשבונית
23	הזקן לא שייך לסניף קולט.	לבדוק רישום נכון של סניף ביטוח לאומי בחשבונית, או שהזקן עבר לסניף ביטוח לאומי אחר
24	חסר מידע על פרטי ביקור.	לא נרשם או לא נעשה ביקור כמתחייב מההסכם (אחת ל- 60 יום)
26	נותן שירות אינו רשאי לספק שירות זה.	לבדוק נכונות רישום סוג שירות בחשבונית
27	ישנה חריגה גדולה בסכום הנדרש מול יתרת הזכאות.	נדרשו שעות טיפול מעל למה שהוזמן מהועדה – יש לבדוק הזמנת הועדה
28	קיים תשלום חריג לנותן השירותים בחודש זה.	שולם תשלום חריג באמצעות ביטוח לאומי – אין לדרוש שוב באמצעות חשבונית
29	פרטי מטפל אינם מזוהים.	לבדוק את נכונות פרטי המטפל ו/או הקלדת הפרטים בחשבונית
39	טעות בהזנת סיבה ליום פיקוח	לציין את הקוד המתאים
41	לא הוזן תאריך תחילת עבודת המטפל אצל הזקן	לציין את תאריך התחילה
42	לא הוזנה קרבת משפחה של המטפל לזקן	לציין קוד מתאים
43	לא הוזן תכנון עבודה שבועי של לפחות יום אחד	להזין תכנון עבודה שבועי
45	סכום נדרש חורג מיתרת הזכאות של הזקן בחודש זה	שעות הטיפול שנדרשו בחשבונית עולה מעל למה שהוזמן על ידי פקיד התביעות – יש לבדוק הזמנת השירות בקפידה.

קוד שגיאה	אופי השגיאה	אופן טיפול
46	לעובד זר יש להזין דרכון, לעובד לא זר - ת"ז	טעות בהזנת המספר המזהה של המטפל - יש לבדוק הקלדה וסימון מעמד העובד (זר או תושב)
47	מעמד העובד אינו חוקי	לבדוק בחשבונית את הרישום של מעמד העובד
48	המטפל בן משפחה	לבדוק קרבת משפחה אסורה בין מטפל - מטופל
49	המטפל שצויין אינו קיים בקובץ המטפלים	לשגר את פרטי המטפל בקובץ המטפלים לפני משלוח החשבונית לאחר שנבדק תאריך לידתו עפ"י צילום תעודת הזהות.
50	תאריך ביקור תומך אינו בטווח פרטי מטפל אינם מזהים	לבדוק את ההקלדה של תאריך הביקור
51	התומך שצויין אינו קיים בקובץ התומכים	בדיקה של נכונות ההקלדה של זהות המטפל
52	נותן שרות לא שייך לוועדה	השגיאה מתייחסת לספקי משדר מצוקה - לבדוק את נכונות פרטי התומך
54	נותן שרות לא מספק טיפול אישי בבית	בדיקת קוד הוועדה שהזקן שייך אליה
55	לזקן דווח עובד זר החודש, לא זכאי לתוספת	לבדוק נכונות ההקלדה של סוג השירות
56	אחוז הזכאות אינו מזכה בתוספת מיוחדת	לבדוק נכונות ההקלדה של סוג העובד המטפל או את נכונות ההקלדה של אחוז העובד
57	מעמד עובד/אי הלימה לא תואמים חשבונית רגילה	בדיקה של אחוז הזכאות לה הזקן זכאי
59	אין הסכם או שיש מידע על הפסקת הסכם	לבדוק את הסימון בשדה "מעמד העובד" האם קבוע או מחליף
60	הזקן אינו יכול להעסיק מטפל מעל גיל 70	לבדוק קיום הסכם עבודה עם המוסד לביטוח לאומי בוועדה - כולל תאריך פקיעה
61	התעריף שהזנת שגוי למטפל מעל גיל 70	לבדוק את אפשרות העסקת המטפל בהתאם לאיגרת 232
62	חסר אישור בני משפחה להעסיק מטפל מעל גיל 70	לבדוק הזנת התעריף המתאים
66	יש לברר עם הוועדה המקומית	מטפל מעל גיל 70 הממשיך טפול בזקן שהוחמר מצבו- ציון בחשבונית כי קיים אישור המשפחה להמשך העסקתו
99	הוועדה החליטה לא לאשר שורה זו	

קודי השגיאה שלהלן הן לטיפול נותן השירותים, במידה ולאחר טיפול על פי המצוין בטבלה, השגיאה עדיין קיימת, ניתן לפנות למחלקת הכספים בסניף.

האירוע	קוד שגיאה	הסבר לשגיאה	אופן טיפול
שורות חשבוניות עם טיפול אישי שניתן בבית , בהן הוזן קוד 4 בשדה אי הלימה	63	דיווח על אשפוז הינו שגוי	יש לשדר שורות אלה מחדש ב-B2B, ללא ציון ערך בשדה אי הלימה. יש לשדר שוב שורה זו עם ציון 4 בקוד אי - הלימה
שורת דיווח עם קוד מוסד לא מתאים לטבלת המוסדות, או שדה מוסד ריק	64	דיווח על אשפוז עם קוד בית החולים שגוי	לתקן את קוד המוסד המאשפז ולשלוח מחדש את השורה ב-B2B
שורת חשבונית שבה דווח על אשפוז בפער של פחות מארבעה ימים עם דיווח על אשפוז קודם (הפער צריך להיות מ-5 ימים ומעלה).	65	נמצא רצף אשפוז עם רווח של פחות מ-4 ימים	שורה זו תשולם באמצעות מחלקת הכספים בסניף המוסד לביטוח לאומי רק עם הצגה של תעודת השחרור מבית החולים.
שורת חשבונית שבה דווח על ימים בודדים בהם ניתן טיפול בפועל על ידי מטפלת, ובין יום טיפול אחד לשני נמצא פער של פחות מ-4 ימים	65	נמצא רצף אשפוז עם רווח של פחות מ-4 ימים	יש לדווח על כל תקופת האשפוז ולא על ימי הטיפול בפועל. לתקן את השורה עם כל תקופת האשפוז ולשגר שוב.
אחד משדות תאריכי האשפוז ריק "מתאריך אשפוז" גדול מ"עד תאריך אשפוז" תקופת האשפוז הינה עבור 2 חודשים	67	תאריכי האשפוז הינם שגויים	יש לשדר שוב עם שדה תאריך מלא יש לתקן תאריכי האשפוז יש לדווח על כל חודש בנפרד
תקופת האשפוז שדווחה ארוכה מ-14 יום תקופת האשפוז שדווחה בבדיקת רציפות עם חודשים סמוכים, ארוכה מ-14 יום	68	תקופת האשפוז שדווחה ארוכה מ-14 יום	לתקן את תאריכי האשפוז ולשלוח מחדש את השורה ב-B2B למרות שהדיווח על האשפוז הופרד בין החודשים כנדרש – עדיין <u>סה"כ</u> הימים חורג מ-14 יום
נותן שירותים דיווח בתקופת <u>האשפוז</u> , שעות מעבר לשעות המוקצות לו בשבוע	69	חריגה בהיקף הנדרש לאשפוז מול הזכאות השבועית	יש לשדר שוב חשבונית עם התאמה בין מכסת השעות המוקצות לשבוע ובין תאריכי האשפוז

דיווח בחשבונית על טיפול שניתן על ידי יותר ממטפל אחד במהלך תקופת אשפוז, ייעשה בשורות נפרדות באחת מהאופנים הבאים:

1. כל תקופת האשפוז תדווח בכל השורות
2. בשורה אחת ידווח על כל תקופת האשפוז ובאחרות – על חלק מימי האשפוז כפי שעבד בפועל באשפוז. ובתנאי שתאריכי האשפוז מוכלים בכל תקופת האשפוז הכוללת.

61 – הזקן אינו יכול להעסיק מטפל מעל גיל 70 –

המטפלת החלה לעבוד מעל גיל 70 וניקוד התלות של הזקן אינו מאפשר העסקת המטפל. במידה ולטענת נותני השירותים תאריך תחילה שגוי – ראה תשובה בהערה הר"מ.

62 – התעריף שהזנת שגוי למטפל מעל גיל 70 –

באם המטפל מעל גיל 70 – ישנו תעריף שונה מאשר למטפל מתחת לגיל 70.

66- חסר אישור בני משפחה להעסיק מטפל מעל גיל 70 –

במידה והמטפל החל עבודתו לפני גיל 70 וחלה החמרה במצב הזקן – יוכל להמשיך ולטפל בו גם לאחר גיל 70 ובתנאי שיוקלד 4 או 5 במעמד עובד – אישור בני המשפחה להעסקת מטפל מעל גיל 70.

שגיאות: 3-9,11,15-17,25,30,44 מטופלות על ידי פקיד התביעות.

שגיאות 10 ו- 18 מטופלות על ידי פקיד הכספים.

שגיאות אלו מטופלות ללא צורך בפניה של נותן השירותים.

במקרים של עיכובים חריגים בלבד בטיפול בשגיאות אלו ניתן לפנות לפקיד התביעות או פקיד הכספים בהתאם לסוג השגיאה.

**מספרי טלפונים
מחלקת סיעוד בסניפי המוסד**

שם הסניף	שם מנהל המחלקה	מספר פקס.
אשקלון	נחמה רוזמרין	08-6740353
אשדוד	ציפי ביטון	08-8686723
באר שבע	אילטה קנפו- לוי	08-6295385
חדרה	אסתר ברנשטיין	04-6328084
חיפה	טובה הרשקוביץ	8134959-04
טבריה	רונית מכלוף	04-6721848
יפו	רבקה לוי	03-5127155
חולון	יונה כדורי	03-5022571
ירושלים	ריקי סרי	02-6755592
כפר סבא	שרון קפלן	09-7478216
נהריה	רחל אבוטבול	04-9528123
כרמיאל	גלית אתדגי	04-9907351
נצרת	רחלי פרל	04-6027420
נתניה	דבורה חיון	09-8602759
עפולה	ענבל לב אור	04-6529227
פתח תקוה	נורית כץ	03-9114857
קריות	גליה כהן	04-8467689
ראשון לציון	גאולה רייך	03-9426781
רחובות	רונית פוקס	08-9345955
רמלה	אליס בוקובזה	08-9777471
רמת גן	רות תותחני	03-6751901
בני ברק	סמדר וגנר	03-6751980
תל-אביב	מאירה רעני	03-6250129

מספרי טלפונים
מחלקת כספים בסניפי המוסד

שם הפקיד מטפל	מספר טלפון	מספר פקס	סניף
אורלי צרפתי	04-6738137	04-6738139	טבריה
תכלת כהן	04-6529206	04-6529136	עפולה
ברכה סוויסה	04-6529215		
אשקר אלהאם	04-6027590	04-6027418	נצרת
יהודית קאופמן	04-9528266	04-9528031	נהרייה
שולה קלדרון	04-8467523	04-8467523	קריות
אורית קרני	04-8544564	04-8134950	חיפה
אהוד פילצר	03-5022417	03-5022506	חולון
שרה שטנגל	04-6328181	046328069	חדרה
איתמר	04-6328174		
יפה עזר	09-8602829	09-8602828	נתניה
רצון כורש	09-7479883	09-7416814	כפר סבא
אתי אייזיק	03-9114934	03-9114935	פתח תקווה
זהבה אוזמן	08-9777477	08-9777477	רמלה
ברכה בנאי	08-9345056	08-9345051	רחובות
הלנה אברמזון	08-9345052		
תלמה לוי	03-9426637	03-9426751	ראשון לציון
מיכל קחטן	03-9426640		
רעיה קושניר	08-8686657	08-8686717	אשדוד
מזל מזרחי	03-6152962	03-6152982	בני ברק
מלי	03-6152958		
חנה גור	03-6751272	03-6751271	רמת גן
מירי פיקאלי	02-6755685	02-6755653	ירושלים
	02-6755635		
אביטן שמחה	08-6295455	08-6295700	באר שבע
יהודית יחיאל	08-6741119	08-6741104	אשקלון
שרית עמר	08-6741151		
שרה אמיר	04-9907325	04-9907391	כרמיאל
סמדר פרץ			
מגי מעיין	03-5127143	03-5127140	יפו
בורשטיין טובה	03-6250628	036250030	תל אביב

ב ב ר כ ה,



ארנה זמיר
מנהלת אגף סיעוד

העתק: גב' אילנה שרייבמן – סמנכ"ל גימלאות, המוסד לביטוח לאומי
גב' כלנית קיי – ראש אגף סיעוד בקהילה, שירותי בריאות כללית
גב' מרים בר גיורא – מנהלת השירות לזקן, משרד הרווחה
מר נדב מילר – מנהל אגף בקרה כספית – מינהל הכספים, המוסד לביטוח לאומי
גב' רבקה רוזנברג-בושם – מנהלת תחום סיעוד, המוסד לביטוח לאומי
חברי ועדות מקומיות
מנהלי מחלקות הכספים