

דף הסבר למבוטח המעוניין להגיש תביעה בפוליסת סיעוד למבוטחי קופת חולים מכבי בתביעות שהתקבלו החל מ- 1.9.2019

המידע המפורט בדף זה נועד לסייע לך במקרה של הגשת תביעה לקבלת תגמולי ביטוח.

1. מילוי טפסים:

עליך למלא טופס תביעה. ישנן שתי אפשרויות למילוי הטופס; באתר הפניקס בכתובת www.fnx.co.il לבחירתך:

• טופס מקוון

• טופס למילוי ידני

כמו כן, ניתן לקבל את טופס התביעה באמצעות יצירת קשר עם מוקד שירות לקוחות של הפניקס בטלפון: 1-801-22-7788 או בחיוג מקוצר *3507.

לאחר מילוי הטופס והגשתו לחברת הפניקס ימונה לך מלווה אישי אשר יטפל בתביעתך וילווה אותך בכל שלביה, בזמינות ישירה במייל ו/או בטלפון.

בנוסף, המלווה האישי ישלח לך קישור ל"אזור האישי" שלך לטיפול בתביעה באתר חברת הפניקס, בו תוכל לעדכן ולהתעדכן בפרטי הטיפול בתביעתך.

לידיעתך, הינך זכאי למנות איש קשר מטעמך, אשר יסייע לך בהגשת התביעה ובמהלך הליך בדיקת התביעה מול הפניקס

לתשומת ליבך, דגשים למילוי הטופס:

- עליך למלא את כל הפרטים הנדרשים בטופס התביעה.
 - עליך לצרף לטופס התביעה טופס "ויתור סודיות רפואית" חתום, בהתאם להנחיות הרשומות על גבי הטופס. במידה ונדרש להחתיים אפוסטרופוס, עליך לצרף צו למינוי האפוסטרופוס (ניתן להגיש העתק נאמן למקור). ללא הטופס כאמור, לא נוכל לקדם את הטיפול בתביעתך. בנוסף, עליך לצרף:
 - צילום ברור וקריא של המחאה (שיק) מבוטלת על שמך ו/או אסמכתא בנקאית לפרטי חשבון בנק המנוהל על שמך.
 - צילום ברור וקריא של תעודת הזהות.
- על מנת לייעל ולהקל על הטיפול בתביעתך, אנו ממליצים לצרף גם את המסמכים הבאים (ככל וישנם בידיך):**
- כל מסמך רפואי רלוונטי אשר מצביע על הבעיה הרפואית והמצב הסיעודי (לדוגמא: מסמכי אשפוז מבית חולים, מסמכי רופא מומחה וכדו').
 - במידה ותביעתך הינה לשיפוי בגין מוסד סיעודי, להעביר קבלות בגין השהות במוסד הסיעודי.

2. אופן שליחת המסמכים:

את טופס התביעה ואת יתר המסמכים המבוקשים ניתן להעביר באחת מהדרכים הבאות:

- באתר הפניקס בקישור לאזור "הנתיב האישי".
 - באמצעות תיבת דוא"ל: Tm@fnx.co.il.
 - באמצעות פקס: 03-7238812.
 - באמצעות דואר ישראל לכתובת: הפניקס חברה לביטוח בע"מ, דרך השלום 53, גבעתיים 543433.
- לאחר שיתקבלו המסמכים בחברה, באחד מהערוצים הדיגיטליים, תקבל אישור דיגיטלי **תוך יום מיום קבלתם**, המאשר את קבלתם. לאחר שיתקבלו המסמכים בחברה באמצעות דואר ישראל, תקבל אישור דיגיטלי **מיד עם סריקתם במערכות הפניקס**. באפשרותך לראות את המסמכים שנקלטו בחברה, באזור האישי שלך, באתר החברה בכתובת: <https://www.fnx.co.il>.

3. הליך הטיפול בתביעה ובדיקת זכאות בתביעות שהתקבלו לאחר 1.9.2019:

- בעת קבלת פניה לתגמולי ביטוח בכל אמצעי, ישלח אליך תוך **יום עסקים אחד** (או תוך **5 ימי עסקים** בעת פניה בדואר או בפקס), טופס תביעה וטופס ויתור סודיות רפואית (להלן "הטפסים") בצרוף מכתב הדרכה למילוי הטפסים.
- **עם קבלת הטפסים**, ימונה לך "מלווה אישי". המלווה האישי יטפל בתביעתך וילווה אותך בכל שלביה.
 - **תוך 2 ימי עסקים** מיום קבלת הטפסים, או **3 ימי עסקים** במקרה של פניה בדואר או בפקס "המלווה האישי" שמונה לטפל בתביעתך יצור עמך קשר טלפוני. במסגרת השיחה ימסור לך המלווה האישי את פרטיו לרבות אמצעי ההתקשרות הישירים עמו (מס טלפון וכתובת דוא"ל). כמו כן יעניק הסבר על תהליך הטיפול בתביעה ומשך הזמן הנדרש לבדיקת זכאותך. המלווה האישי יאשר את קבלת מסמכי התביעה ששלחת. במידה ומצא כי נדרשים לו מסמכים נוספים יצור עמך קשר ויפרט בפניך מהם המסמכים הנדרשים. בנוסף לשיחת הטלפון, ישלח לך מייל או מכתב (בהתאם לבקשתך בטופס התביעה).

- **תוך 20 ימי עסקים** ממועד הודעת קבלת המסמכים תחליט הפניקס על סמך המידע והמסמכים הרפואיים שהתקבלו, האם המידע שברשותה מספק לקביעת יכולתך התפקודית.
- ככל שהמידע שברשות החברה אינו מספק ונדרש לבצע הערכה תפקודית לקביעת יכולתך התפקודית (להלן: "הערכה תפקודית קובעת"), יישלח אליך מכתב המודיע על כך והמנמק מדוע המידע שברשות החברה אינו מספק.
- הערכת התפקוד הקובעת תבוצע **תוך 3 ימי עסקים** מהמועד בו נשלח אליך הודעה כאמור בסעיף הקודם, אלא אם תבקש אחרת.
- מסקנות הערכת התפקוד תשלח אליך ולהפניקס **תוך 3 ימי עסקים** ממועד ביצועה.
- ככל שהפניקס תדחה את תוצאות הערכת התפקוד הקובעת, ישלח אליך מכתב מנומק **תוך 15 ימי עסקים** ממועד קבלת הערכת התפקוד בהפניקס.
- הפניקס תפנה לספק מכריע **תוך 3 ימי עסקים** ממועד משלוח מכתב זה.
- הספק המכריע יעביר העתק מחוות דעתו להפניקס **תוך 5 ימי עסקים** והפניקס תעביר את העתק חוות הדעת אליך מיד עם קבלתה. החלטת הספק המכריע תהיה סופית ותחייב את הפניקס.

הכרה בזכאות

- במידה ותוכר זכאותך לתגמולי ביטוח, יישלח אליך מכתב "אישור זכאות". בסמוך לביצוע התשלום תשלח אליך "הודעת תשלום".
- אם בתום הבירור יתברר, כי אינך זכאי לתשלום תגמולי ביטוח, ישלח אליך "מכתב דחייה" מנומק ומפורט, המפרט את הסיבות לדחיית התביעה.

לתשומת ליבך: בנוסף לזמני הטיפול המוצגים ניתן למצוא זמני טיפול נוספים בטבלת השוואת מועדים בהתאם לחוזר ישוב תביעות והמפורסמת באתר החברה.

נשמח לעמוד לרשותך בכל עת,
"מכבי סיעודי",
הפניקס חברה לביטוח בע"מ.