

פוליסת סיעוד למבוטחי קופת חולים מכבי - תהליך הטיפול בתביעה לתביעות שהתקבלו לפני ה- 1.9.19:

מה התהליך שקורה לאחר הגשת הטפסים והמסמכים?

עם קבלת המסמכים, אנו מתחילים את הטיפול בבקשתך ואת בדיקת הזכאות. במסגרת זו:

- עם קבלת המסמכים בחברה ימונה לך "מלווה אישי" אשר ילווה אותך במהלך כל הטיפול בבקשה.
 - בתוך 3 ימים מקבלת הבקשה והמסמכים הראשוניים, יישלח אליך מכתב המאשר קבלתם ובמידת הצורך דרישה למסמכים נוספים.
 - המלווה האישי ייצור עמך קשר טלפוני, ימסור לך את פרטי ההתקשרות הישירים עמו ויסביר לך את תהליך הטיפול בבקשתך ומשך הזמן הנדרש לביורור זכאותך. **ביורור זכאותך לתגמולי ביטוח**, יבוצע בתוך 60 ימים מהגשת טופס התביעה.
 - משהושלם הליך ברור התביעה החלטת החברה תימסר לך טלפונית על ידי עובד/ת סוציאלית מטעם החברה.
 - אם תוכר זכאותך לתגמולי ביטוח, יבוצע תשלום ותישלח אליך הודעת תשלום הכוללת את פירוט מרכיבי התשלום.
 - אם בתום ברור החבות יתברר כי אינך זכאי לתשלום תגמולי ביטוח, תשלח אליך הודעה בכתב המפרטת את הסיבות לדחיית הבקשה.
 - היה ותהליך הטיפול התעכב בשל הצורך במידע נוסף, תשלח אליך הודעת המשך ברור המפרטת את סיבת העיכוב.
- הודעת המשך ברור תשלח כל 30 יום ממועד ההודעה הקודמת, עד למשלוח הודעת תשלום, או הודעת פשרה או הודעת דחייה, מלבד במקרים בהם:
- א. הוגשה תביעה לבית המשפט.
 - ב. לא הומצאו המידע או מסמכים שנדרשו, ובלבד שנמסרו שתי הודעות עוקבות הכוללות דרישה כאמור, וצוין בהודעה האחרונה כי לא יימסרו הודעות נוספות.
- במסגרת ביורור החבות וטרם אישור הבקשה, יתכן ותבקש להמציא עבורנו תיעוד רפואי נוסף ו/או יתכן ונדרש להזמין מסמכים נוספים מהמוסדות השונים. איסוף המסמכים אורך לעיתים זמן רב והודעה על כך תשלח אליך.

בדיקת זכאות מחודשת

בסמוך לחלוף תקופת הזכאות המוגדרת במכתב אישור הזכאות, תבוצע בדיקת זכאות חוזרת במסגרתה נודיעך באם ידרשו מסמכים רפואיים ו/או מידע ו/או תיאום מועד לביצוע הערכה תפקודית. במידה ויינתן אישור המשך זכאות - ישלח אליך מכתב בו תוגדר מחדש תקופת הזכאות.

במידה ותופסק או תוקטן הזכאות - ישלח אליך מכתב הודעת שינוי לפחות 30 יום טרם מועד הפסקת או הקטנת הזכאות בו יפורטו הסיבות להפסקת או הקטנת הזכאות.

ביורור תביעה בעזרת מומחה/ ביצוע הערכה תפקודית

החברה רשאית להיעזר במומחה (כגון: רופא מומחה או מבצע הערכה תפקודית ו/או בדיקת תשישות נפש) אשר תפקידו לסייע לה בהליך ביורור התביעה ובדיקת החבות על-פי הפוליסה.

במקרים אלו, המומחה ייפגש איתך ובאפשרותך להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה.

ועדת ערר

במידה ובקשתך נדחתה או אושרה חלקית, עומדת לך הזכות לערער על כך עד 60 ימים מיום שנמסרה לך בכתב החלטת החברה.

תקופת התיישנות

תקופת התיישנות הינה 3 שנים מיום קרות מקרה הביטוח ובנוגע לקטינים 3 שנים מיום הגעתם לגיל 18 שנים וזאת בכפוף להוראות הדין.

מודגש בזאת, כי אין די בהגשת תביעה לפניקס כדי לעצור את מרוץ תקופת התיישנות, וכי רק הגשת התביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ תקופת התיישנות, הכל בהתאם להוראות הדין. תקופת ההתדיינות בוועדת ערר, החל ממועד הגשת הערר לוועדה, לא תיכלל במניין תקופת התיישנות.

פרטי התקשרות

באפשרותך לקבל הודעות ומסמכים מהחברה בדבר מהלך בירור הבקשה ותוצאותיה באחת מהדרכים הבאות: בדואר ישראל או בדואר אלקטרוני. נא הודיענו מהו אמצעי ההתקשרות המועדף עליך. לתשומת לבך, לצורך קבלת הודעות ומסמכים באמצעות דואר אלקטרוני יש להעביר לחברתנו מספר טלפון נייד בצירוף לכתובת הדואר האלקטרוני. בהיעדר קבלת עדכון בחברתנו על אמצעי ההתקשרות המועדף, המסמכים וההודעות יישלחו אליך בדרך המקובלת בחברתנו.