

דף הסבר למבוטח המעוניין להגיש תביעה "מכבי סיעודי"

המידע המפורט בדף זה נועד לסייע לך במקרה של הגשת תביעה לקבלת תגמולי ביטוח בגין מצב סיעודי מזכה.

על מנת לאפשר טיפול מהיר בתביעתך, נבקשך לפעול בהתאם להנחיות המפורטות מטה:

עליך למלא טופס תביעה. ישנן שתי אפשרויות למילוי הטופס לבחירתך:

- מילוי טופס מקוון באתר הפניקס בכתובת www.maccabisiudi.fnx.co.il
- הדפסה ומילוי ידני של הטופס. את הטופס ניתן למצוא באתר האינטרנט של מכבי שירותי בריאות www.maccabi4u.co.il או באתר הפניקס בכתובת www.maccabisiudi.fnx.co.il.

ניתן לקבל את טופס התביעה באמצעות יצירת קשר עם מוקד "מכבי סיעודי" של הפניקס בטלפון: 1-801-22-7788 או בחיגוק מקוצר *3507.

לאחר מילוי הטופס והגשתו לחברת הפניקס ימונה לך מלווה אישי אשר יטפל בתביעתך וילווח אותך בכל שלביה, בזמינות ישירה במייל ובטלפון. 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:

1. יש למלא את כל הפרטים הנדרשים, כולל טופס ויתור סודיות רפואית בהתאם להנחיות הרשומות על גבי הטופס.
 2. במידה ונדרש להחתים אפטרופוס, עליך לצרף צו למינוי האפטרופוס (ניתן להגיש העתק נאמן למקור).
 3. בנוסף, עליך לצרף:
 - צילום המחאה (שיק) מבוטלת על שמך ו/או אסמכתא בנקאית לפרטי חשבון בנק המנוהל על שמך.
 - צילום תעודת זהות.
 - טופס ויתור סודיות רפואית חתום כנדרש (ללא טופס ויתור סודיות חתום כנדרש לא נוכל לקדם את הטיפול בתביעתך).
- על מנת לייעל ולהקל על הטיפול בתביעתך, אנו ממליצים לצרף גם את המסמכים הבאים (ככל וישנם בידיך):
1. כל מסמך רפואי רלוונטי אשר מצביע על הבעיה הרפואית והמצב הסיעודי (למשל: מסמכי אשפוז מבית חולים, מסמכי רופא מומחה, פירוט אבחנות רפואיות וכדומה).
 2. במידה ותביעתך הינה לשיפוי בגין הוצאות אשפוז במוסד סיעודי, תדרש להעביר קבלות עבור השהות במוסד הסיעודי.

אופן שליחת המסמכים

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

1. באתר הפניקס בקישור לאיזור "הנתיב האישי".
2. באמצעות תיבת דוא"ל: Tm@fnx.co.il.
3. באמצעות פקס: 03-7238812.
4. באמצעות דואר ישראל לכתובת: הפניקס חברה לביטוח בע"מ, דרך השלום 53, גבעתיים 543433.

הליך הטיפול בתביעה ובדיקת זכאות:

1. עם פנייתך לראשונה, ימונה לך "מלווה אישי". המלווה האישי יטפל בתביעתך וילווה אותך בכל שלביה.
2. תוך 3 ימי עבודה מיום קבלת טופס התביעה, "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 לך הסבר על תהליך הטיפול בתביעה ומשך הזמן הנדרש לבדיקת זכאותך. המלווה האישי יאשר את קבלת מסמכי התביעה ששלחת ובמידה ונמצא כי נדרשים מסמכים נוספים יפרט בפניך מהם המסמכים הנדרשים. בנוסף לשיחת הטלפון, המלווה האישי ישלח לך מייל או מכתב (בהתאם לבקשתך בטופס התביעה).
3. לאחר קבלת מסמכי התביעה, הפניקס תחל באיסוף מסמכים בהתאם לטופס ויתור הסודיות עליו חתמת ובמטרה לברר את תביעתך במלואה ואת מועד תחילת המצב הסיעודי, ככל ואירע. אנו נקפיד לעדכנך באמצעות המלווה האישי שלך על כל עיכוב או זמן נוסף הדרוש לבירור התביעה.
4. הערכה תפקודית תתואם לך, במידת הצורך, תוך 12 ימי עבודה מהמועד בו התקבלו המסמכים הרלוונטים לשם ביצוע ההערכה.
5. תוך 15 ימי עבודה ממועד ביצוע הערכה התפקודית, הפניקס תקבל החלטה בדבר זכאותך.
6. החלטת הפניקס תימסר לך טלפונית בשיחה על ידי עובד/ת סוציאלי/ת מטעמנו ולאחריה תישלח אליך ההחלטה בכתב המפרטת את עמדתנו:
 - 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" המפרט את הסיבות לדחיית התביעה.

נשמח לעמוד לשירותך בכל עת,

"מכבי סיעודי",

הפניקס חברה לביטוח בע"מ