



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

חוזר מס': כללי 14/2011 סיעוד 1379	תאריך: י"א סיון, תשע"א 13 יוני, 2011
נושא: הגשת תביעה תת נושא: היעדר פרטים ומסמכים, תביעה לא חתומה ומצבים בהם "נבצר מהמוסד" להשלים את הדיון בתביעה. שם החוזר: טיפול בתביעה לא חתומה או בהיעדר מסמכים נדרשים להחלטה או במצב של "נבצר מהמוסד..."	
מטרת החוזר שיפור הטיפול וקיצור זמן המתנה לקבלת החלטה בתביעות והאחדת הטיפול בתביעות במצבים השונים.	
פתח דבר	
הגדרות	
עדכון אחרון	
תהליך עבודה	
גלריית רכיבים	
הוראות לביצוע	
חשוב לדעת	השפעות נלוות
מידע לנציגי שירות	



המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

קישורים רלוונטיים (חוק/תקנה/חו"ד משפטית/פס"ד/חוזר)

[רשימת תפוצה](#)

פתח דבר

- הטיפול בתביעה לגמלת סיעוד מאופיין במצבים מורכבים ומגוונים. תקנות הביטוח הלאומי המתייחסות למצבים אלו, הן:
תקנות הביטוח הלאומי (הגשת תביעה ואופן תשלומה):
- תקנה 7 מתייחסת לטיפול בתביעה שאינה חתומה.
- תקנה 8 עוסקת בטיפול בתביעות שבהן חסרים מסמכים או פרטים שבהיעדרם לא ניתן להמשיך בטיפול בתביעה.
- תקנה 14 עוסקת במצב שבו "נבצר מהמוסד או מהועדה המקומית להשלים את הדיון בתביעה".
- תקנה 17 מתייחסת לדרישת פרטים ממי שמשלמת לו גמלה. כולל גם זכאי לגמלת סיעוד שמקבל שירותי סיעוד.
אופן הטיפול בתביעות במצבים השונים מפורט להלן:
בתוקף: ממועד פרסום החוזר.

[חזרה](#)

הגדרות

- תקנות להגשת תביעה – תקנות להגשת תביעה לגמלה ואופן תשלומה – התשנ"ח 1998
- "תקופה קובעת" 3 חודשים רצופים מתוך 4 שקדמו לתאריך הגשת התביעה.
- מועד אחרון להמצאת פרטים ו/או מסמכים – היום האחרון במסגרת 36 ימים (לא בהכרח רצופים) לאחר דרישה בכתב להמציא פרטים או מסמכים (21 ימים + 15 ימים ממועד התזכורת).

[חזרה](#)



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

הוראות לביצוע

1. תביעה לא חתומה (תקנה 7 לתקנות להגשת תביעה)

נתקבלה תביעה לא חתומה, תוחזר התביעה לתובע עם הודעה כי לא ניתן לטפל בתביעה שאינה חתומה ואם התובע מעוניין בטיפול בתביעה עליו להחזירה אלינו כשהיא חתומה על ידו ובהיעדר יכולת של התובע, יחתום אפוסטרופוס, או איש מקצוע, אחות, עו"ס או ידיד, מכר של התובע. הפעולה תבצע במערכת מרום. בסניפים שבהם מערכת מרום טרם הופעלה התביעה תצולם ותישמר בסריקה כדי לאפשר ידיעה על מועד קבלת התביעה לראשונה, כאמור בתקנה 7 לתקנות להגשת תביעה.

2. השלמת פרטי תביעה – (תקנה 8 לתקנות הגשת תביעה).

תקנה 8 קובעת כי פקיד התביעות יודיע לתובע ויבקשו להשלים פרטים ומסמכים שבהיעדרם לא ניתן להשלים את הטיפול בתביעה. אם התובע לא המציא את הפרטים ו/או המסמכים הנדרשים בתום 36 ימים (15+21), תידחה תביעתו.

להלן פירוט של פרטים ומסמכים שבהיעדרם לא ניתן להשלים את הטיפול בתביעה:

- (א) תדפיס מידע רפואי ממוחשב או סיכום אישפוז
 - (ב) הצהרת התובע על הכנסותיו והכנסות בן/בת זוגו
 - (ג) אישורי הכנסות ב"תקופה הקובעת" של התובע ו/או בן /בת זוגו
 - (ד) אישור מגורים במוסד (למי שגר במוסד).
 - (ה) כתובת מגורים מלאה
 - (ו) ניתוק קשר / נמצא מחוץ לבית / יצא לחול.
- יודגש כי מצבים של: כתובת לא ידועה, ניתוק קשר, נמצא מחוץ לבית ויציאה לחו"ל, נוספו עתה לרשימת הפרטים והמסמכים שבהיעדרם לא ניתן להשלים את הדיון בתביעה.

המכתב לדרישת הפרטים יישלח לכתובת הרשומה בטופס התביעה גם אם במקרים המפורטים בסעיפים קטנים (ה) ו-(ו). התובע יתבקש להודיענו כתובת מלאה של מקום הימצאו ובמקרה של יציאה לחו"ל, מתי הוא חוזר ארצה. לפיכך מי שלא ימציא את הפרטים הנדרשים, נמתין 36 ימים (15 + 21) ואם לא תתקבל תשובה תידחה התביעה .



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

- (ז) בכל המצבים הנ"ל, אם התקבלו הפרטים ו/או המסמכים לפני שהתביעה נדחתה, יחשבו הימים שבין משלוח ההודעה הראשונה לבין מועד המצאת החסר כימים שבהם נבצר מהמוסד על פי תקנה 14(ב) ולא יספרו במסגרת 60 הימים שעל פי סעיף 225(ג) לחוק, כלומר, יש להוסיפם ל-60 הימים ולהזינם במחשב במסך "נבצר מהמוסד".
3. מסמכים ו/או פרטים שהומצאו למוסד -
- (א) לאחר שחלף המועד האחרון להמצאת פרטים ו/או מסמכים ובטרם חלפו 30 ימים מיום דחיית התביעה – יש להקליד תביעה חדשה למערכת על בסיס הנתונים בתביעה הקודמת, מועד קבלת הפרטים / מסמכים יחשב כיום הגשת התביעה.
- (ב) לאחר שחלפו 30 ימים מיום דחיית התביעה הקודמת, יתבקש התובע להגיש תביעה חדשה על גבי טופס תביעה כמקובל.
4. "נבצר מהמוסד... וכו' (תקנה 14 לתקנות הגשת תביעה).
- תקנה זו קובעת כי בהתקיים מצבים שבהם נבצר מהמוסד להשלים את הדין בתביעה, המוסד רשאי לדחות את התביעה רק לאחר שחלפו 90 ימים מיום הגשת התביעה.
- (א) להלן מצבים שבהם מתקיים האמור בתקנה 14:
- (I) אשפוז, למי שטרם נקבעה זכאותו.
- (II) אי שיתוף פעולה של התובע עם המעריך (לא במקרה של אי שיתוף פעולה כתוצאה של דמנציה של התובע).
- (III) הפרעה של בני משפחה לביצוע תקין של הערכה תפקודית לתובע.
- (ב) לפיכך במצבים כאלו יש לפעול כלהלן:
- בעת שנוצר מצב של "נבצר מהמוסד" כמפורט להלן, יש להודיע לתובע על היעדר האפשרות להמשיך בטיפול בתביעה עד לסיום המצבים המפורטים לעיל (סעיף קטן א').
- יש להמתין 90 ימים ממועד הגשת התביעה.
- במקרה של אי שיתוף פעולה עם המעריך ואם התובע יבקש לחזור בו מסירובו לשתף פעולה עם המעריך, יש לדרוש הצהרה בכתב על נכונותו של התובע לשתף פעולה או במקרה שההפרעה לביצוע הערכת התלות היתה של בני משפחה או אחרים על נכונותו למנוע הפרעה כזו בביקור חוזר.
- במקרה של אשפוז יש לפנות לתובע או לאיש הקשר פעם נוספת ולבדוק אם עדיין מאושפז. אם לא השתנה המצב עד תום 90 ימים ממועד הגשת התביעה תידחה התביעה.



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

5. טיפול בבקשות התובע לבדיקה מחדש של הזכאות עקב טענת החמרה:

- (א) יש להתייחס למסמכים שהמציא התובע בצירוף לבקשתו. אין צורך לעסוק באיסוף מסמכים נוספים. אם יוחלט לבצע הערכה תפקודית חדשה ניתן לבקש מהתובע להציג מסמכים נוספים למעריך בעת ביצוע הערכה תפקודית.
- (ב) במצב של אי שיתוף פעולה (למי שאין לו בעיות של דמנציה) יש להודיע לתובע שלא ניתן לבדוק את זכאותו מחדש ללא שיתוף פעולה שלו ו/או של בני משפחתו ואם לא יודיע למוסד על נכונותו לשתף פעולה, ניאלץ להפסיק את תהליך הבדיקה מחדש.
- (ג) יש לדחות את הבקשה לבדיקה מחדש בלבד – אין לדחות את התביעה.
היעדר שיתוף פעולה במצב של בדיקה מחדש ביזמת המוסד:
- מצב של היעדר שיתוף פעולה הנובע ממחלה דמנטית, לא יחשב כאי שיתוף פעולה. על המעריך לקבוע את הערכתו על סמך מידע שהתקבל מהנוכחים בזמן הביקור המכירים את מצבו התפקודי היומיומי של התובע.
- (ד) בכל מקרה אחר של אי שיתוף פעולה, יש להודיע לתובע על כוונה להשהות את מתן הגמלה על פי תקנה 17 לתקנות להגשת תביעה, תוך שבועיים מיום ההודעה, אם לא תתקבל הצהרה בכתב על נכונותו של התובע לשתף פעולה או במקרה שההפרעה לביצוע הערכת התלות היתה של בני משפחה או אחרים, על נכונותו למנוע הפרעה כזו בביקור חוזר. (הצעה לנוסח הודעה על כוונה להשהות מתן הגמלה ראה נספח 2)
- אם תתקבל הצהרה על נכונות לשיתוף פעולה יש לבצע הערכה חדשה. אם לא תתקבל הצהרה או אם בניסיון נוסף שוב לא יושג שיתוף פעולה, יופסק מתן הגמלה ממועד של שלושה ימים לאחר מועד ההודעה על ההשהיה. (הצעה לנוסח הודעה על השהית הגמלה ראה נספח 3).
- אנו מתכננים להוסיף את המכתבים המתאימים למערכת הממוחשבת. בשלב זה ניתן להשתמש בדוגמאות שבנספחים 2 ו- 3.

[חזרה](#)



המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

השפעות נלוות

1. מידע ניהולי – תיקים בתחנה 6 עם קודים של ניתוק קשר, לא המציא מסמכים, כתובת לא ידועה, נמצא מחוץ לבית, יספרו כתיקים בטיפול פקיד התביעות, כמו תיקים בדרישת פרטים ומסמכים.
2. לא יספרו בטיפול פקיד תביעות המצבים הבאים: אשפוז, אי שיתוף פעולה ויציאה לחו"ל.

[חזרה](#)

חשוב לדעת

יודגש כי על פקיד תביעות בסיעוד להחזיר לתובע ולא להעביר למעריך את הנספחים א' ב' ו-ג' מטופס התביעה שמולאו על ידי רופא אך אינם רלוונטיים (הצעת מכתב בנספח 1 לחוזר) :

- *נספח א' לטופס התביעה - "מגבלה בעלת אופי זמני" – אין בו אבחנות של מחלות ולכן לא יכול להחליף תדפיס מידע רפואי – ויועבר למעריך רק אם המקרה מתאים ל'מסלול קצר מועד' ויש תדפיס או סיכום אישפוז.
- *נספח ב' לטופס התביעה – "מידע מאחות/עו"ס", רופא שמעוניין להוסיף מידע על מצב תפקודו של הנבדק יכול להוסיף זאת בתדפיס אותו הוא מוציא ממחשבו.
- *נספח ג' לטופס התביעה – "הערכה תפקודית לבני 90 ע"י מומחה בגריאטריה", אם מולא למי שטרם הגיע לגיל 90, כי אין בו אבחנות של מחלות ולכן לא יכול להחליף תדפיס מידע רפואי ולא יכול להחליף חוות דעת של מומחה בגריאטריה.

[חזרה](#)



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

חתימה

בברכה

ארנה זמיר

מנהלת אגף סיעוד

רשימת תפוצה

נמענים לביצוע: פקידי תביעות סיעוד
העתק לידיעה: גב' אילנה שרייבמן – סמנכ"ל גמלאות, המוסד לביטוח לאומי
מנהלי סניפים
מנהלי תחום גמלאות
מנהלי סניפי משנה
פקידי תביעות סיעוד
מרכזי דלפק קדמי
מנהלי מרכז מידע טלפוני
גב' רבקה רוזנברג-בושם – מנהלת תחום סיעוד

חזרה



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

נספח 1 – החזרת נספחים מטופס התביעה לגימלת סיעוד

תאריך _____

לכבוד

הנדון: החזרת נספחים מטופס התביעה לגמלת סיעוד

מוחזר לך בזה הנספחים מטופס התביעה שהגשת שלא יוכלו לשמש כבסיס מידע בתביעתך.

אם לא צרפת מידע רפואי ממוחשב מהרופא ו/או סיכום אשפוז שהתקיים ב- 3 חודשים האחרונים

הינך מתבקש להעביר זאת בהקדם למחלקת הסיעוד על-מנת שנוכל להמשיך ולטפל בתביעתך

לגמלת סיעוד באמצעות הדואר או בתיבת השירות שליד סניף הביטוח הלאומי או בפקס
שמספרו..... :

בכבוד רב,

פקיד התביעות

העתק: תיק סיעוד



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

נספח 2 – הודעה על כוונה להשהיית גימלה

תאריך _____

לכבוד _____

שלום רב,

הנדון: זכאותך לגמלת סיעוד שם _____ ת.ז. _____

בתאריך _____ הודעתי לך על כוונת המוסד לביטוח לאומי לערוך בדיקה חוזרת של זכאותך לגמלת סיעוד על פי סמכותי בהתאם לסעיף 230 לחוק הביטוח הלאומי.

בתאריך _____ ובתאריך _____ נערכו ביקורי בית על ידי מעריכים כדי לערוך לך בדיקה תפקודית על מנת שנוכל לבדוק את זכאותך. המעריך/ המעריכים נתקלו בסירוב לשיתוף פעולה מצדך/מצד בני המשפחה (*יש לציין את שמות האנשים*) שנכח/ו בעת הביקור ובכך לא אפשרת/ם לנו לקבל החלטה בדבר המשך הזכאות.

לאור האמור לעיל הריני להודיעך כי על פי סמכותי בהתאם לתקנה 17 לתקנות הביטוח הלאומי (הגשת תביעה לגימלה ואופן תשלומה), התשנ"ח 1998, בכוונתי להשהות מתן גמלת הסיעוד אם לא אקבל הודעה והתחייבות על נכונותך לשתף פעולה עם המעריכה, תוך 10 ימים מהיום וכל עוד לא תתבצע בדיקה תפקודית חוזרת תוך שיתוף פעולה מצדך.

בכבוד רב,

פקיד התביעות

העתק: תיק סיעוד



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

נספח 3 – הודעה על השהייה

תאריך _____

לכבוד _____

שלום רב,

הנדון: זכאותך לגמלת סיעוד שם _____ ת.ז. _____

בהמשך למכתבי מיום _____ הריני להודיעך כי החלטתי להשהות מתן שירותי סיעוד החל מתאריך _____ *(אפוס תאריך 3 ימים לאחר משלוח המכתב)* וזאת על פי סמכותי בהתאם לתקנה 17 לתקנות הביטוח הלאומי (הגשת תביעה לגימלה ואופן תשלומה), התשנ"ח 1998,

לפיכך שירותי הסיעוד יופסקו מהמועד הנ"ל.

זכותך לערער על החלטה זו בפני בית הדין האזורי לעבודה תוך 12 חודשים ממועד הודעה זו. כתובת בית הדין _____

סיוע משפטי - הסיוע המשפטי כולל ייעוץ וייצוג בפני בית הדין לעבודה. בקשה לסיוע משפטי יש להגיש על גבי טופס מיוחד שניתן להשיגו במזכירות בית הדין האזורי לעבודה ובלשכות לסיוע משפטי שליד משרד המשפטים. כתובת הלשכה לסיוע משפטי: ירושלים, רח' הסורג 1 בית מצפה. תל אביב, הנרייטה סאלד 4, חיפה פל ים 15' א' באר שבע, שד' שזר 33 ת.ד. 534. הלשכה לסיוע משפטי תבדוק אם יש לתביעתך סיכוי סביר מבחינת הדין, העובדות או הראיות ותחליט בהתאם בדבר מתן הסיוע.

בכבוד רב,

פקיד התביעות

העתק: תיק סיעוד