

נוהל יישוב תביעות אובדן כושר עבודה

קבלת הודעה על פתיחת תביעת אכ"ע

• לשלוח למבוטח תוך 2 ימי עסקים

1. מערכת כללים של חברת הביטוח
2. מכתב בקשה למסמכים נדרשים- לציין תקופת התיישנות
3. טופס תביעה .
4. מכתב פירוט עבור פוליסות אכ"ע בחברתנו – הכולל קישור לאתר הר הביטוח+ מסרון .

- לאחר קבלת מסמך הקשור לתביעה- יש ליצור קשר טלפוני עם המבוטח תוך 3 ימי עסקים, ממועד קבלת המסמך- לעדכן מבוטח לגבי חוסרים, השלמות לתקינות המסמכים
- 1. לשלוח מכתב באמצעות מייל ובדואר לציים פרטי התקשרות של המטפל בתביעה .

• בירור התביעה לאחר קבלת מסמכים

1. עד 3 ימי עסקים ממועד הודעת קבלת המסמכים – יש לפנות לגורמים הרלוונטיים לבירור חבות התביעה : רופא תעסוקתי, איסוף חומר רפואי, חקירה.
2. חו"ד רפואית- תכלול את מלוא הדרישות בהתאם לפיקוח (אנו עומדים בכל הדרישות לעניין חו"ד)

• תשובת החברה לתשלום / דחייה

- עד 20 ימי עסקים- ממועד הודעת קבלת המסמכים, יש להודיע מבוטח בכתב האם התביעה נדחתה או אושרה או האם יש לשלוח לבדיקה בפני רופא החברה .**
- יש לצרף להודעת התשלום/ דחייה/ המשך בדיקה את חו"ד רפואית לרבות מלוא מסמכים שעמדו לרשות הרופא.
1. במידה ודוחים את התביעה מטעמים שאינם רפואיים- יש לציין במכתב הדחייה: התייחסות לחו"ד הרפואית, לפרט מדוע דחינו את התביעה למרות החו"ד הרפואית וכן לציין מדוע לא לקבלת את חו"ד בנוסף יש לציין שלא יוכל לערער על חו"ד הרפואית בפני הוועדה הרפואית,
 2. במידה ודוחים את התביעה מטעמים רפואיים- יש לכלול במכתב הדחייה את אפשרויות הערעור העומדות בפניו- ערעור בפני ועדה רפואית ועל המועדים בקבועים, וכן על זכאותו למנות רופא מטעמו בוועדה ברפואית שחברת הביטוח תישא בעלויות העסקתו בסכום שיקבע על ידה ושלא יפחת מתקרת העלות המושלמת לרופא בוועדה הרפואית או עלות העסקת רופא מטעם המבוטח, הנמוך מביניהם.

התייצבות לבדיקה בפני רופא החברה- דגשים

תלוי בסוג הפגיעה/ מחלה – בכל המקרים יש להעביר לרופא תעסוקתי: טרם השליחה לבדיקת רופא תעסוקתי יש להעביר מייל לרופא תעסוקתי עם המסמכים הרלוונטיים ולשאול האם יש צורך להעביר לבדיקה מקצועית אצל רופא אחר בהתאם לתחום הפגיעה

- נציג השירות או מה מטעמה (מזכירה של רופא) יצור קשר עם המבוטח עד 3 ימי עסקים מהמועד שבו הודיעה חברת הביטוח נדרשת התייצבות לבדיקה .
- (לציין למבוטח להגיע לבדיקה עם כל המסמכים הנדרשים וזכאותו למלווה)
- מועד הבדיקה ייקבע עד 10 ימי עסקים ממועד ההודעה – אלא אם ביקש המבוטח לדחות את מועד הבדיקה.
- לעדכון הרופאים- במידה ונדרשים מסמכים נוספים/ בדיקות לאחר בדיקה פיזית של המבוטח
- יש לציין זאת בחו"ד הרפואית .
- הכרעת החברה – **עד 3 ימי עסקים** מיום ההתייצבות לבדיקה או **עד 7 ימי עסקים** ממועד קבלת בהתאם לבקשת הרופא, תודיע החברה למבוטח את ההכרעה בתביעה.

ערעורים

ערעור ועדה רפואית-

- **בדחייה מטעמים רפואיים** - ניתן לערער לוועדה רפואית **בתוך 90 ימי עסקים** ממועד הכרעת החברה בתביעה.
- לוועדה הרפואית- חברת הביטוח צריכה להעביר את מלוא המסמכים וחוו"ד עליה התבססה בדחייתה . (למעט דוח חקירה)
- יש לעדכן מבוטח **בתוך 3 ימי עסקים** ממועד הגשת הערעור על מועד התכנסות הועדה הרפואית ועל זכאותו להתייצב לוועדה בנוכחות רופא מטעמו (חברת ביטוח תשיא בעלויות הרופא)- לעדכן את המבוטח בדרישות הועדה הרפואית לקראת התכנסות הועדה.
- מועד התכנסות הועדה יקבע **בתוך 21 ימי עסקים** ממועד קבלת הערעור או ממועד קבלת כלל המסמכים שדרשה הועדה.
- לאחר התכנסות הועדה –חברת הביטוח תודיע למבוטח **תוך 5 ימי עסקים** ממועד התכנסות הועדה הרפואית או תוך 7 ימי עסקים ממועד קבלת המסמכים הנוספים שביקשה הועדה מהמבוטח.

ערעור לוועדה רפואית לערעורים-

- חלק המבוטח על הכרעת הועדה הרפואית יהיה רשאי לערער **תוך 90 ימי עסקים** ממועד הודעת חברת הביטוח על החלטת הועדה הרפואית.
- חברת הביטוח תהיה רשאית לערער **תוך 5 ימי עסקים** ממועד הודעת חברת הביטוח על החלטת הועדה הרפואית –חברת הביטוח תעביר לוועדה הרפואית לערעורים את מלוא המידע הרפואית למעט דוח חקירה (ניתן להעביר רק מידע רפואי)
- חברת הביטוח תעדכן את המבוטח **תוך 3 ימי עסקים** על התכנסות ועדה לערעורים- ותפרט את דרישותיה.
- מועד הועדה הרפואית לערעורים ייקבע **בתוך 21 ימי עסקים** ממועד קבלת הערעור או המסמכים שדרשה הועדה, אלא עם המבוטח ביקש לדחות את מועד התכנסות הועדה.
- לאחר התכנסות הועדה, חברת הביטוח תודיע למבוטח **בתוך 5 ימי עסקים** ממועד ההתכנסות הועדה הערעורים והכרעת החברה בתביעה או בתוך 7 ימי עסקים ממועד קבלת המסמכים לפי דרישת הועדה.