

# אגרת מידע לעניין ברור ויישוב תביעות פוליסה לביטוח רפואי דיוידשילד

מאי 2011

## מבוטח יקר,

הליך הטיפול בתביעות רפואיות המוגשות על ידי המבוטחים הינו, למעשה, המרכיב העיקרי בתכנית הביטוח הרפואי אותה רכשת.

אנו רואים בבירור זכאותך על פי תנאי הפוליסה, עת הגשת תביעה להחזר הוצאות רפואיות, כהליך החייב להתבצע ביעילות, מקצועיות ובהתאם לאמנת השירות המתאגרת של חברתנו, גם בשקיפות והוגנות מלאה כלפיק, המבוטח.

בהתאם לזאת, הליך יישוב ובירור התביעות מתבצע בהתאם למערכת כללים הדנים בכל האספקטים של עיבוד התביעה ומנחים את צוותי שירות הלקוחות ומחלקת התביעות בהתאם.

חברת דיוידשילד משקיעה רבות באיכות השירות הניתן ללקוחותיה, תוך שימת דגש על מקצועיותם של העובדים בשורותיה. בהתאם לזאת, צוותי החברה העוסקים ביישוב ובירור תביעות הוכשרו לפעול במקצועיות, תוך הכרת תנאי תכנית הביטוח והוראות הדין הרלוונטיות, כמו גם נהלי החברה וכללי יישוב התביעות.

אנו מצרפים לעיוןך אגרת זו המציגה את התהליכים הנדרשים ממך כמבוטח בעת הגשת תביעה להחזר הוצאות רפואיות שהוצאו על ידך.

ניתן לעיין במערכת הכללים ליישוב ובירור תביעות ובאגרת זו בכל עת, באמצעות גישה לאתר האינטרנט של חברתנו בכתובת: [www.davidshield.com](http://www.davidshield.com)  
נא קרא בעיון את האמור להלן.

מחלקת שירות הלקוחות עומדת לשירותך 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע בשיחת חינם מכל העולם באמצעות Skype או מספרי חיוג מהמדינות בהן קיים השירות. לרשימת מספרי חינם:  
<http://www.davidshield.com/freenumbers.aspx>

## הגשת תביעה לכיסוי הוצאות רפואיות בפוליסה לביטוח רפואי דיוידשילד

**לתשומת ליבך:** המידע המפורט להלן נועד לסייע לך בעת הגשת תביעה לכיסוי הוצאות רפואיות ואין בו בכדי להקנות התחייבות לכיסוי ההוצאות או התחייבות אחרת שאינה עולה מתכנית הביטוח אותה רכשת.

בכל מקרה, תנאי הפוליסה וסייגיה גוברים על האמור מטה. על מנת לאפשר לנו טיפול יעיל ונכון בתביעתך, עליך לפעול על פי ההנחיות המפורטות להלן:

### מילוי טופס תביעה

חלק מהותי בהגשת תביעה לכיסוי הוצאות על פי תכנית הביטוח הינו טופס התביעה.

טופס זה נשלח אליך בערכת המבוטח וניתן להורדה בכל עת בכתובת: [www.davidshield.com](http://www.davidshield.com)

**שים לב:** טופס התביעה מורכב משני חלקים - החלק הראשון מיועד לעדכון על ידך וחלקו השני לעדכון על ידי הגורם הרפואי המטפל.

במקרה של מבוטח קטין, יעודכן הטופס על ידי הוריו או האפוטרופוסים החוקיים של הקטין.

בטחון לצאת אל העולם

+972-9-8920950

[www.davidshield.com](http://www.davidshield.com) | [csr@davidshield.com](mailto:csr@davidshield.com)

לרשותכם בפיסבוק פורום צוות מומחים בנושאי מעבר לחו"ל

דיוידשילד . DAVIDSHIELD  
ביטוח רפואי לישראלים בחו"ל

תישלח אליך הודעה המעידה על ביצוע התשלום לספק הרפואי ועל פרטי התשלום שבוצע.

### דחיית תביעה

היה ונאלצנו לדחות את תביעתך, תישלח אליך הודעה המפרטת את כל סיבות הדחייה, את אפשרויות הערעור העומדות לרשותך ופרטים נוספים.

### המשך בירור

לעיתים נידרש למידע נוסף על מנת לברר את זכאותך על פי תנאי הפוליסה. במקרה זה תישלח אליך הודעת המשך בירור המפרטת את הנדרש.

### בירור באמצעות מומחה

לעיתים בירור התביעה דורש התערבותו של מומחה מטעם דיוידשילד, חברת הביטוח או מומחה חיצוני. במידה וידרש מומחה, אנו נודיעך על התערבותו של מומחה בבירור התביעה ובמידת הצורך, יהיה עליך אף להיבדק על ידו. במקרים אלו שמורה לך הזכות להיוועץ גם במומחה מטעמך.

**לתשומת ליבך:** יועץ משפטי או חוקר מקרי ביטוח אינם נחשבים למומחים בהקשר זה.

## דע את זכויותיך

- בכל מקרה של הגשת תביעה, הינך זכאי להיעזר בשרותיו של סוכן ביטוח מטעמך או באמצעות עו"ד.
- במידה והינך מוצא את החלטתנו או חלקה בכל עניין ועניין שלא לשביעות רצונך, זו זכותך להשיג על החלטה זו באמצעות הגשת ערעור לגורמים הבאים:
  - א. סמנכ"ל מחלקת התביעות והחיתום הרפואי
  - ב. המנהל הרפואי
  - ג. נציב תלונות הציבור של דיוידשילד
- זו זכותך לברר את תביעתך או להשיג על החלטתנו גם בפני גורמים נוספים ובכלל זה ערכאות שיפוטיות או נציב תלונות הציבור מטעם המפקח על הביטוח במדינת ישראל.

- עליך למלא את כל הפרטים הנדרשים בטופס ולחתום במקומות המתאימים.
- עליך לוודא שהגורם הרפואי שטיפל בך ממלא את חלקו בטופס התביעה.

לקבלת הסבר מפורט על אופן מילוי טפסי התביעה, נא גלוש ל: [www.davidshield.com](http://www.davidshield.com)

### צירוף מסמכים

- לטופס התביעה יש לצרף לכל הפחות את המסמכים הבאים:
- קבלה/ות המעידות על התשלום עבור השירותים הרפואיים שניתנו לך.
  - כל מידע רפואי או סיכום טיפול המצוי ברשותך.

במידה ויידרשו מסמכים נוספים או מקוריים, אנו נודיעך בהתאם לאמור במערכת הכללים ליישוב תביעות.

את כל המידע האמור ניתן להעביר אלינו באמצעות כתובת הדוא"ל: [csr@davidshield.com](mailto:csr@davidshield.com)  
 בפקס: +972-9-8920900  
 באמצעות דואר רגיל: ת.ד. 8767 נתניה 42504

### הליך הטיפול בתביעה ובדיקת זכאותך על פי תנאי הפוליסה

מיד עם קבלת כל המידע המוזכר לעיל, תבוצע בדיקה ראשונית לבירור זכאותך. במקביל, ישלח אליך אישור המעיד על קבלת המידע שנשלח ומה כלל המידע שנשלח על ידך. בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ-14 יום מיום שליחת המסמכים, אנו נודיעך אם נדרשים לנו מידע או מסמכים נוספים. מרגע קבלת כל המידע והמסמכים הנדרשים, ותוך 30 יום לכל היותר, אנו נודיעך על החלטתנו.

### אישור התביעה

היה ואושרה התביעה, ישלח אליך מכתב המפרט את פרטי התביעה ופרטים על זכאותך על פי תנאי התכנית, כמו גם החזר כספי שיבוצע בהתאם. במקרה של תשלום ישירות לספק השירות הרפואי,

בטחון לצאת אל העולם

+972-9-8920950

[www.davidshield.com](http://www.davidshield.com) | [csr@davidshield.com](mailto:csr@davidshield.com)

לרשותכם בפיסבוק פורום צוות מומחים בנושאי מעבר לחו"ל

דיוידשילד . DAVIDSHIELD  
 ביטוח רפואי לישראלים בחו"ל

## תקופת התיישנות להגשת תביעה

הנדרש לבירור התביעה במסגרת תקופת התיישנות עלול לגרום לדחיית התביעה עקב התיישנותה.

למען הסר ספק יצוין כי לחברה המבטחת או מי מטעמה כללים ומועדים קבועים המצויינים ב"טבלת ההשוואה" המצורפת לבקשה של מסמכים נוספים או מידע נוסף על פי המפורט בטבלה וזאת בכדי להימנע ממצב בו תביעה מתיישנת עכב השתהות של החברה המבטחת או מי מטעמה. יודגש ויצוין כי הגשה של תביעה משפטית כתוצאה ממקרה הביטוח עוצרת את מרוץ התיישנות ובמקרה זה יחולו כללי התיישנות הנהוגים בדין הישראלי.

על פי חוק חוזה הביטוח-תשמ"א 1981 ועל פי תנאי הפוליסה בהתאם, מועד התיישנות להגשת תביעה הינו 36 חודשים מיום התרחשות מקרה הביטוח ובמקרה של קטינים מתחת לגיל 18, 36 חודשים מיום הגיעם לגיל 18.

### לתשומת ליבך:

הגשת תביעה רפואית אינה עוצרת את תקופת התיישנות. אם נדרש מידע נוסף או מסמכים נוספים לבירור התביעה או עיבוד התביעה, עליהם להיות מוגשים מוקדם ככל שניתן ולפני חלוף 36 חודשים מיום קרות מקרה הביטוח. אי הגשת מידע נוסף

## טבלת ההשוואה

טבלת השוואה בין המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" לבין המועדים הנהוגים בחברה.

מועד או התקופה הנהוגים בחברה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר של המפקח על הביטוח	הפעולה	סעיף בחוזר של המפקח על הביטוח
בהקדם האפשרי	בהקדם האפשרי	אישור כללי על קבלת תביעה	
14 ימים מיום קבלת התביעה	14 ימים מיום קבלת התביעה	דרישת מידע ומסמכים נוספים	8(א)(7)
תוך 30 ימים מיום קבלת המידע הדורש בירור נוסף	תוך 30 ימים מיום קבלת המידע הדורש בירור נוסף	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	8(ב)
כל 90 ימים	כל 90 ימים	מסירת הודעת המשך בירור תביעה	8(1)(3)
		מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	8(ט)(6)
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	העברת העתק מפסק דין או הסכם	8(יב)(2)
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	8(יג)(1)
7 ימי עסקים	7 ימי עסקים	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	8(יג)(2)
30 ימים	30 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור	8(יד)
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	מסירת העתק פוליסה	8(טו)(1)
21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך עליו חתם התובע (המבוטח)	8(טו)(3)

\* העלון רשום בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד ופונה לנשים וגברים כאחד

בטחון לצאת אל העולם

+972-9-8920950

f | www.davidshield.com | csr@davidshield.com

לרשותכם בפיסבוק פורום צוות מומחים בנושאי מעבר לחו"ל

DAVIDSHIELD . דיוידשילד  
ביטוח רפואי לישראלים בחו"ל