

תאריך: 03 באוגוסט, 2025
אסמכתא: 58907714
מבלי לפגוע בזכויות
ובטענת ההתיישנות
מסמך זה מכיל מידע רגיש



לכבוד
ישי הדר
אסישקין 103
רמת השרון 4720435

א.ג.ב.,

תביעת סיעוד מספר 13627344 מסוג "מתחדשת"

המבוטח: רחל ישי
תעודת זהות: 51824696
פוליסה/ות:
ענף בריאות פוליסה 301465439 ביטוח סיעוד - קבוצתי (סיעוד כללית מושלם)
מקרה מיום: 15/08/2023

בהמשך לתביעה שבנדון נידעך כי ביום 29/07/2025 התקבלו המסמכים הנדרשים לבירור פנייתך בגין תביעת סיעוד, ביחס לאירוע/מקרה מיום 15/08/2023, והרינו להודיעך על דחייתה של התביעה לפי הפירוט כדלקמן:

על פי תנאי הפוליסה מצב רפואי מזכה הינו: בהתאם להוראות הפוליסה "סיעודי מושלם" (סעיף 3) מצב מזכה מתקיים בקרות אחד מהמצבים הבאים:

מצב א :

מצב בריאות ותפקוד ירודים של מבוטח מכל סיבה שהיא לרבות כתוצאה ממחלה, תאונה, פיגוע טרור או ליקוי בריאותי אשר בגינו הוא אינו מסוגל לבצע בכוחות עצמו חלק מהותי [לפחות 50% מהפעולה] של לפחות 3 מתוך 6 הפעולות הבאות:
לקום ולשכב, לאכול ולשתות, להתרחץ, לשלוט על הסוגרים, להתלבש ולהתפשט, ניידות.

או מצב ב :

מצב בריאות ותפקוד ירודים של מבוטח עקב "תשישות נפש" שנקבעה על ידי רופא מומחה בתחום. לעניין זה, "תשישות נפש" - פגיעה בפעילותו הקוגניטיבית של המבוטח וירידה ביכולתו האינטלקטואלית, הכוללת ליקוי בתובנה ובשיפוט, ירידה בזיכרון לטווח ארוך ו/או קצר וחוסר התמצאות במקום ובזמן הדרושים השגחה במרבית שעות היממה על פי קביעת רופא מומחה בתחום, שסיבתה במצב בריאותי כגון: אלצהיימר, או בצורות דמנטיות שונות.
נציין כי בהערכה תפקודית מטעמנו, נמצא כי גב' ישי רחל אינה עונה על ההגדרה למצב זה.

בהתאם להערכה תפקודית מטעמנו מיום 13.7.25 מצאנו שגב' ישי רחל הינה מוגבלת בביצוע פעולות הלבשה רחצה ומעברים כמוגדר בתנאי הפוליסה.

כמו כן בחקירה שבוצעה בתל אביב ביום 6.7.25 נצפה המבוטח גב' ישי רחל מתניידת עם מקל ונראה כי מצבה התפקודי טוב מזה שהודגם במהלך ביצוע הבדיקה .

בהתאם להחלטת ספק מכריע מיום 21.7.25. המצורפת למכתבנו נמצא כי אכן תפקודה טוב מזה שהודגם בבדיקה מטעמנו וכי בהתאם לממצאי החקירה, נמצא כי לאור ההתנהלות שנצפתה בחקירה, קיימת יכולת

ביצוע של הפעולות הבאות: הלבשה, רחצה ומעברים. והינה עצמאית כל התפקודים.

לסיכום:

1. לאור האמור לעיל, נמצא כי אין הגדרה למצב מזכה על פי תנאי הפוליסה ואנו נאלצים לדחות את התביעה ולעצור תשלומים לאלתר. מצ"ב חוות דעת ספק מכריע ותמונה לזיהוי מהחקירה. נציין כי התביעה אושרה עד לתאריך 30.8.25 והמשך הזכאות בתביעה נדחה עקב ממצאי החקירה. החל מתאריך 1.8.25 לא יבוצעו תשלומים נוספים.
2. באם בעתיד יחול שינוי במצב התפקודי/קוגניטיבי, נבקשך לידע את משרדנו בצירוף מסמכים רפואיים המעידים למצב תפקודי.

אנו שומרים לעצמנו הזכות לטעון טענות דחייה נוספות במידה ותהיינה כאלו בעתיד.

אנו מאחלים לה רפואה שלמה ובריאות טובה

הנך רשאי/ת להשיג על ההחלטה בדרכים הבאות:

- א. פנייה למיישב התביעה באמצעות כתובת דוא"ל tvsiud@harel-ins.co.il, בנוגע לתביעה והתייחסות לנתונים בהם לדעתך נפלה טעות בהחלטת החברה, לרבות בדרך של הצגת מסמכים רפואיים וכל מידע אחר שעשוי לדעתך להשפיע על החלטת החברה.
- ב. ככל שקיימת בפוליסה וועדה לערר ובכפוף לתנאים שנקבעו בעניין זה בפוליסה, באפשרותך לערער בפני ועדת ערר בדבר החלטת החברה לרבות באמצעות צירוף חוות דעת של מומחה מטעמך. את הערעור יש להגיש למיישב התביעה תוך ציון מפורש כי מדובר בפניה לוועדה לערר.

דרכים נוספות להגשת השגה:

- ג. פנייה לממונה על פניות הציבור, עבד חסדייה, עבור הראל ביטוח ופיננסים "בית הראל" אבא הלל 3, ת"ד 10952, רמת גן 5252202 או במייל: harelcare@harel-ins.co.il
- ד. על ידי פנייה לגורמים נוספים, כגון: ערכאה שיפוטית, או הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.

בהתאם להוראות סעיף 31 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א - 1981, ככל שתחילתה של פוליסת הפרט שברשותך לאחר יום 25.11.2020, תקופת ההתיישנות להגשת תביעה הינה חמש שנים מקרות מקרה הביטוח. ככל שתחילתה של פוליסת הפרט שברשותך לפני יום 25.11.2020, תקופת ההתיישנות להגשת תביעה הינה שלוש שנים מקרות מקרה הביטוח.

בפוליסת "סיעודי מושלם פלוס" לחברי שירותי בריאות כללית - תקופת ההתיישנות להגשת תביעה הינה חמש שנים ממועד קרות מקרה הביטוח. ככל שקרות מקרה הביטוח ארע עד ליום 31.12.2023, תקופת ההתיישנות להגשת תביעה הינה שלוש שנים מקרות מקרה הביטוח. לידיעתך, בתביעות סיעוד מקרה הביטוח מתרחש מידי יום ביומו ולכן תקופת ההתיישנות, מתחילה להימנות מידי יום ביומו ביחס לאותו היום כל עוד מתקיים מקרה הביטוח. ככלל, הגשת תביעה לגוף מוסדי אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות, ורק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות. במידה ומדובר בתביעת קטין, חישוב תקופת ההתיישנות לא יבוא במניין הזמן שבו עדיין לא מלאו לתובע שמונה עשרה שנים.

באפשרותך להעביר אלינו טפסים / מסמכים להמשך טיפול בתביעה באחת מהדרכים הבאות:
באתר האינטרנט שלנו, בכתובת: www.harel-ins.co.il, בסטטוס התביעה שלך
במסרון: 052-3240345
במייל: tvsiud@harel-ins.co.il
בפקס: 03-7348597
כתובת: אבא הלל 3, ת"ד 10952, רמת גן 5252202, לידי הראל חברה לביטוח

נשמח לעמוד לרשותך בכל עת.

בכבוד רב
וייס אלעד

טלפון: 1800- 551122
אגף תביעות חיים, סיעוד ותאונות אישיות