



אז יש לך ביטוח סיעודי. אז מה?

גם חברת הביטוח מודה ששמואל ברגר בן-88 לא יכול להתלבש או להתרחץ בכוחות עצמו. אבל להפעיל את הביטוח הסיעודי שלו? עד כאן

נורית וורגפט 08.06.2015 20:00

כבר שנה ששמואל ברגר מתדיין עם חברת הביטוח "כלל", ולא מצליח לממש את הביטוח הסיעודי שהוא משלם עליו במשך שנים באמצעות קופת החולים שלו. ברגר בן 88. בביטוח הלאומי הכירו בצורך שלו בעזרה כבר לפני ארבע שנים, אבל הוא לא מיהר: "אז עוד הסתדרתי לבד". לפני כשנה הבין שזה כבר לא כל כך מסתדר. אשתו חולת אלצהיימר, והוא עצמו זקוק לעזרה כדי להתרחץ ולהתלבש, וגם בשירותים.

מ"כלל" שלחו אדם לבדיקת תפקוד. ביום שנקבע, מספר ברגר, "ישבתי בכורסה, מקל ההליכה לידי. המטפלת של אשתי פתחה את הדלת והוא מיד צועק, 'מה, הכנת לך מקל?' לא ענית. ככה הוא נכנס, עם עוינות. אחר כך הוא ביקש שאני אביא לו מסמך מהביטוח הלאומי, אבל חסם את המטפלת, שלא תוכל לעזור לי לקום. ראיתי שאין לי עזרה אז עשיתי מאמץ, קמתי מהכורסה והבאתי את מה שביקש. אחר כך דחו את התביעה".

ברגר חיכה כמה חודשים ושוב הגיש תביעה. הפעם נשלחה אשה מנומסת ועניינית, שבדקה ואמרה – אוף דה רקורד כמובן – שלדעתה אין סיבה שבקשתו לא תאושר. באמצע אפריל התקבל מכתב מכלל, שבו מודה החברה כי על פי ממצאי בדיקות, "קיים רק חוסר יכולת להתלבש ולהתפשט, חוסר יכולת להתרחץ, חוסר יכולת ניידות", ובכל זאת, נכתב גם כי ממידע שקיבלו "עולה כי אינך עונה על הגדרת מקרה הביטוח". ברגר התלבט כמה ימים עד שנתקל בפרסום של הקליניקה לסיוע משפטי לזכויות זקנים וניצולי שואה של הפקולטה למשפטים באוניברסיטת בר אילן. כעת יש לו עורך דין, מנהל הקליניקה, אביעד איגרא, שבשלב ראשון ביקש תשובות.

מחברת כלל נמסר בתגובה, כי "במכלול הבדיקות שעשינו במקרה זה נמצא באופן חד-משמעי, כי לפי הגדרות הפוליסה המבוטח אינו סיעודי". עוד נאמר, כי "הבודקים הבלתי תלויים הם המקצועיים ביותר בתחומם, והחברה מבצעת בדיקות שוטפות לבחינת שביעות רצון המבוטחים מתהליך הבדיקה".

ברגר לא לבד. עו"ד ד"ר מיטל סגל-רייך מהקליניקה של בר אילן, אומרת שהם מטפלים בפניות רבות כאלה, שמהן עולה תמונה מטרידה של קושי לממש ביטוח סיעודי (בכל החברות), וכי "יש תלונות לגבי הסגנון והיחס בביצוע הבדיקות". לדבריה, "נדמה שבהגיע הרגע לממש את הביטוח, אדם נדרש למלחמה נוספת, מיותרת". ואכן, לעתים חברות הביטוח מנהלות חקירות ועוקבות אחר המבקשים, כדי להוכיח שהם עצמאים.

חלק מהבעיה הוא בהגדרות. לפני שבועיים פורסם סיפורו של אדם שמת בהמתנה לפסק דין, שבו ננזפה חברת כלל ("מבחינת כלל ביטוח, קשיש בן 94 יכול להסתפק ברחיצת פלג הגוף העליון", TheMarker, 27.5).

יש עוד בעיות: אדם שאמו חולת אלצהיימר ומאושפזת בבית אבות סיעודי, גילה שהביטוח שלה מכסה רק חמש שנים, וכי מהשנה השלישית הוא מכסה רק 60% מהסכום. למה? כי כאשר היא רכשה את

הפוליטיקה הזו היתה ההערכה של תוחלת החיים של אדם סיעודי. כעת הוא תוהה איך חברת הביטוח וקופת החולים נתנו לדבר כזה לקרות, מבלי להביאו לתשומת לב המשפחה. "מה הם רוצים, שנוציא את אמא מהמוסד?" שאל.

עו"ד חיים קליר, שמייצג אנשים במצב סיעודי, אומר ש"כשהחברות דוחות את התביעות, הדרך היחידה היא לפנות לבית משפט. תיק מתנהל בבית המשפט שנתיים בממוצע, ולפעמים ללקוח אין את הזמן הזה". הן נוהגות כך לדבריו, מפני שאין תחרות ואין הרתעה. לעתים, הוא אומר, החברות מסכימות לשלם רק בבית המשפט, "ואז השופט אומר, 'אז אולי תוותרו על הוצאות?' אין קנסות מרתיעים, והפיקוח לא מספיק מתערב".

ושמואל ברגר? בזמן שחלף מאז דחתה כלל את תביעתו עבר התקף לב קשה, "אבל אני לא מרים ידיים", הוא אומר. חשוב לו להזכיר שהוא ניצול שואה שהגיע ארצה לבד, התגייס ולחם כאן ב-48'. ברגר חולם להדליק משואה ביום העצמאות לזכר משפחתו וחבריו, וכבר פנה לנשיא המדינה בעניין. ומה לגבי הביטוח? "אולי הם רוצים לסחוב זמן, בינתיים אני יכול ללכת לעולם האמת. אבל אני לא מרים ידיים".

nurit.wurgaft@haaretz.co.il