

# יועץ בריאות למשפחה

למרות שמערכת הבריאות בישראל טובה, ריבוי השחקנים יוצר בלבול בקרב אזרחים המבקשים למצות את זכויותיהם ■ הפרט מתקשה לבחור בין ביטוחי הבריאות השונים המוצעים על ידי קופ"ח וחברות הביטוח ■ רב שיח על מקומו של סוכן הביטוח כיועץ הבריאות של המשפחה בישראל

משתתפים:

עו"ד אמנון פיראן, מנהל תחום הפרט באגף הבריאות בהפניקס נאוו ויקלמן, יו"ר ועדת ביטוחי הבריאות בלשכת סוכני הביטוח דניאל כהן, סמנכ"ל שירות כלל ביטוח ד"ר אודי פירשמן, מומחה לביטוח רפואי אהוד ליפשיץ, יועץ לביטוחי בריאות

מאת: עופר נוראל ומירב ארד

מצבה של מערכת הבריאות בישראל הוא מורכב מאוד. מצד אחד קיימת מערכת בריאות טובה המושתתת על מספר רבדים: קופת החולים, ביטוח משלים באמצעות קופת חולים, חברת ביטוח פרטית, ביטוח פרטי נוסף במסגרת קולקטיבית, ביטוח לאומי ואף רשויות המס המהוות שחקן בשוק זה. מן העבר השני קיים כאוס בכל הקשור למיצוי הזכויות הרפואיות. כך, מוצא עצמו אזרח הסובל מבעיה רפואית כלשהי ומבקש למצות את הזכויות הרפואיות המגיעות לו, מבולבל וחסר אונים.

לאור הכאוס הקיים, עולה שאלת הצורך ביועץ בריאות, שסייע למשפחה להתמצא בסבך המוסדות האמונים על הענקת שירותים וזכאות.

## האם משפחה בישראל צריכה יועץ בריאות?

נאוו ויקלמן, יו"ר ועדת ביטוחי הבריאות בלשכת סוכני הביטוח: "משפחה זקוקה ליועץ בריאות בשני מעמדים. האחד, כמו בכל תכנון כלכלי ואולי אף יותר, כי עם בריאות לא משחקים ולא לוקחים סיכונים. אם חלילה קורה אירוע חמור בתחום הבריאות לאחד מבני המשפחה אנשים מוכנים למכור את כל הונם ורכושם ובלבד שבן המשפחה יחלים. מאחר שהפתרונות רבים הרי שטוב יעשה האדם אם יוועץ במומחה בתחום ביטוח הבריאות, יקבל את המלצותיו וירכוש את הכיסויים הביטוחיים הנכונים, הנותנים את מעטפת הביטוח הכלכלי הטוב ביותר. גם בקרות האירוע, יועץ מלווה מיומן, המתמחה בביטוחי בריאות נחוץ למשפחה. הוא מעניק ביטחון ומכיר היטב את מכלול הפתרונות האפשריים, וזאת בנוסף לנגישות הרבה שלו



**עו"ד אמנון פיראן: "כיום, הלקוחות פונים קודם לסוכן הביטוח, אולם הסוכן לא צריך להיכנס לתחום של ניהול אירוע רפואי. במקרה שכזה הוא עלול להיות חשוף לתביעות"**



**ד"ר אודי פירשמן: "סוכני הביטוח עומדים חשופים בצריח מול ציבור הלקוחות שמשוועים לעזרה. הסוכן הוא הכתובת לנושא, ולכן צריך וחשוב לתת לו את הכלים הנכונים להתמודד"**

גורם חיצוני נוסף שנמצא בקשר מתמיד עם המשפחה ומכיר אותה כמו סוכן הביטוח. בודאי כאשר מדובר בסוכן שממלא את תפקידו בצורה טובה. בהמשך צריך להתמודד אך למקצע אותו וכיצד לתת לו את הכלים".

**ד"ר אודי פרישמן:** "אין להתעלם מהשינויים שענף הבריאות עובר. התחרות הולכת וגדלה ולכן, אחת המטרות המרכזיות של סוכן הביטוח היא חיזוק הקשר עם הלקוח שלו. סוכן הביטוח שיתמקצע וידע לשמש יועץ בריאות של המשפחה, הדבר ייתרום תרומה גדולה לקיבוע הקשר שלו עם הלקוחות. באשר לשאלת הרווח, הסוכן צריך להרוויח גם ממתן הייעוץ, אולם הרווח העיקרי שלו יהיה משימור הקשר עם הלקוח".

#### האם יש מקום לשחקנים אחרים?

**ד"ר אודי פרישמן:** "במידה שסוכני הביטוח לא ירימו את הכפפה יוצר ואקום ויכנסו שחקנים אחרים. אני מקווה שהסוכנים ירימו את הכפפה".

#### האם היועץ יכול לגרום נזק למבוטח?

**נאוה ויקלמן:** סוכן שלא יתמקצע כראוי ולא ירכוש ידע מקיף, בהחלט יכול לגרום למצב מסוכן. יחד עם זאת, מבין כל השחקנים במערכת, סוכן הביטוח הוא מתאים ביותר, ובתנאי שהוא מתמקצע כל העת".

**עו"ד אמנון פיראן:** "חייבים להגדיר מיהו יועץ בריאות ומה כולל הייעוץ. סוכן הביטוח עוסק בניהול סיכונים ומתן ליווי מתמשך, אולם כאשר מתרחש מקרה רפואי יש מקום למנות מנהל אירוע רפואי. כיום, הלקוחות פונים דבר ראשון לסוכן הביטוח, אולם הסוכן לא צריך להיכנס לתחום של ניהול אירוע רפואי. במקרה שכזה הוא עלול להיות חשוף לתביעות".

**דניאל כהן:** "מתפקידן של חברות הביטוח לספק לסוכנים סטטיסטיקות על הרופאים וסטטיסטיקות נוספות כדי לתת בידיהם כלים".



**אהוד ליפשיץ:** "סוכן הביטוח הוא זה שנמצא בקשר מתמיד עם המשפחה ומודע לצרכים שלה. אין היום גורם חיצוני נוסף שנמצא בקשר מתמיד עם המשפחה ומכיר אותה כמו סוכן הביטוח"

המקצועי, שיעזור למבוטח לבחור את הפוליסה המתאימה לצרכיו וביום פקודה לעמוד לצידו ולעזור לו לממש את הפוליסה".

**עו"ד אמנון פיראן,** מנהל תחום הפרט באגף הבריאות בהפניקס, טוען כי ייעוץ בריאות, במובן הרחב של המילה, הינו מטלה כבדה לסוכן הביטוח אם עיקר עיסוקו אינו בביטוח בריאות. "גם כך הסוכן עסוק במטלות רבות שמונחות על כתפיו. סוכן הביטוח עוסק בייעוץ לניהול סיכונים הבריאות של הלקוח ומשפחתו ומייעץ ללקוח כיצד להשתמש בפוליסה בבוא העת. אולם, לא בטוח שמתפקידו לייעץ ללקוח כיצד לממש את זכויותיו מול יתר השחקנים הפועלים במערכת הבריאות, כגון: ביטוח לאומי, ספקי שירותי רפואה (רופאים מומחים, בתי חולים), משרד הבריאות וכו' ואולי יש מקום לשחקנים נוספים ליד הסוכן, אשר ישלימו את הייעוץ בתחומים שאינם קשורים לביטוח ישירות".

#### האם סוכן הביטוח הוא הכתובת הנכונה שיש לפנות אליה?

**נאוה ויקלמן:** "במבחן המציאות, כאשר קורה אירוע ביטוחי, מתייעצים קודם כל עם סוכן הביטוח. חברת הביטוח לא תמיד ששה לסייע". **ד"ר אודי פרישמן:** "סוכן הביטוח הוא הכתובת אליה פונים הלקוחות. סוכני הביטוח עומדים חשופים בצריח מול ציבור הלקוחות שמשוועים לעזרה. הסוכן הוא הכתובת לנושא, ולכן צריך וחשוב לתת לו את הכלים הנכונים להתמודד". **עו"ד אמנון פיראן:** "הצורך קיים, אך לא בטוח שסוכן הביטוח הוא שצריך להמליץ על רופא ללקוח. יש לשקול את כל ההיבטים הקשורים בכך".

**אהוד ליפשיץ,** יועץ לביטוחי בריאות: "סוכן הביטוח צריך לשמש יועץ הבריאות של המשפחה. הוא זה שנמצא בקשר מתמיד עם המשפחה ומודע לצרכים שלה. אין היום



**דניאל כהן:** "מתפקידן של חברות הביטוח לספק לסוכנים סטטיסטיקות על הרופאים וסטטיסטיקות נוספות כדי לתת בידיהם כלים"

למערכות הביטוח והרפואה".

**ד"ר אודי פרישמן,** מומחה לביטוח רפואי, סבור בהקשר זה, כי המגוון הרחב של השחקנים בשוק מחייב את נוכחותו של גורם מסייע, בדמותו של סוכן הביטוח, המהווה את שוטר התנועה האולטימטיבי, כהגדרתו.

#### האם סוכן הביטוח יכול לשמש גם כיועץ בריאות?

**ד"ר אודי פרישמן,** מומחה לביטוח רפואי: "סוכן הביטוח צריך להיות הגורם שסייע ללקוח ללכת במסלול הבטוח והנכון למיצוי הזכויות שלו. סוכן הביטוח, כיועץ בריאות, אמור להכיר לעומק את מערכת הבריאות ואת צרכי המשפחה. אותו גורם לא צריך לפתור בהכרח את הבעיות, אלא יכול להעיר ולהפנות למומחים".

**דניאל כהן,** סמנכ"ל שירות כלל ביטוח: "אכן יש צורך ביועץ בריאות, וזאת לאור ריבוי השחקנים הפועלים במערכת הבריאות בישראל. היועץ הביטוחי צריך ללוות את המשפחה לאורך זמן ולבדוק מדי תקופה את הצרכים המשתנים שלה והתאמתם לתוכניות הנכונות והרלוונטיות. יחד עם זאת, שחקן משמעותי נוסף במערכת הן חברות הביטוח עצמן. סוכן הביטוח, המשמש גם כיועץ בריאות, אינו יכול לספק תשתית רחבה שכזאת ללא תמיכה של חברות הביטוח. סוכן הביטוח שיתמחה לבד, ללא סיוע מצד חברות הביטוח, יספק שירות פחות אפקטיבי ללקוח. צריך להבין שלחברות הביטוח יש אינטרס אדיר לסייע לסוכן הביטוח להתמקצע".

#### האם יש מקום לשחקן נוסף במערכת שישמש יועץ בריאות?

**נאוה ויקלמן:** "יועץ הביטוח הוא מי שאמון לתת את התשובה האופטימאלית למתן כיסוי ביטוחי הולם, לאחר ניתוח צרכים. הוא לא יועץ רפואי. סוכן הביטוח אמור להיות היועץ



**נאוה ויקלמן:** "סוכן הביטוח אמור להיות היועץ המקצועי, שיעזור למבוטח לבחור את הפוליסה המתאימה לצרכיו וביום פקודה לעמוד לצידו ולעזור לו לממש את הפוליסה"

לאורך זמן. נושא של מקצועיות והפגנתה בפני הלקוח מהווה חלק עיקרי משיחת המכירה".

**נאוה ויקלמן:** "סוכן הביטוח שדואג להתמקצע כל העת ידע למצוא ולהתאים ללקוח את המוצר הטוב ביותר. סוכן ביטוח מקצועי חייב להכיר היטב את חוק הבריאות, להכיר את כל סוגי ביטוח הבריאות, להבין את תהליך החיתום ולהבין באופן כללי את המשמעות של מושגים במצבי בריאות חריגים, הפוגעים במצב בריאותו של האדם כמו: יתר לחץ דם, סוכרת ועוד. הידע הזה יאפשר לו לתת פיתרונות ביטוח הולמים ללקוח".

**אהוד ליפשיץ:** "לאור הדימוי הבעייתי שיש לחלק מהאוכלוסייה כנגד ענף הביטוח (חברות ביטוח וסוכנים) – התשובה הטובה ביותר היא התמקצעות. סוכן מקצועי ימכור מוצרים נכונים ללקוח, בהתאם לצרכיו. מכירה כזו תגרום להבנה של הלקוח בצורך של הביטוח ותדע להתאים את ציפיות הלקוח מהפוליסה. תאום ציפיות הוא חיוני, בעיקר כאשר קורה מקרה הביטוח".

### כמה סוכני ביטוח אשר מתמקצים ומבינים בתחום הבריאות פועלים כיום בענף?

**עו"ד אמנון פיראן:** "סוכני הביטוח המקצועיים בתחום הם אלה שעיקר העיסוק שלהם הוא בביטוח בריאות. הם גם דואגים מטבע הדברים להתמקצע ובקיאים בכל החידושים והפוליסות הקיימות בשוק. ניתן להעריך כי סוכני ביטוח מקצועיים, שעיקר עיסוקם הוא בתחום הבריאות, מהווים 20% מכלל סוכני הביטוח".

**נאוה ויקלמן:** "חשוב לציין שלשכת סוכני הביטוח פועלת כל העת למקצע את הסוכנים. כך למשל ערכנו בשנה שעברה ימי השתלמות בתחום לסוכנים וקורס מתקדם בן 6 מפגשים עם טובי המרצים המובילים את הענף".

**אהוד ליפשיץ:** "במצאיאות של היום, שבה סוכני ביטוח עוסקים בתחומים שונים: (אלמנטרי/פיננסים/חסכון ארך טווח/בריאות) הם חייבים להתמקצע, כדי לתת את הפתרון הטוב ביותר. הלקוח לא מוכן לקבל שרות או טיפול "בינוני". סוכן ביטוח שהוא יועץ הסיכונים של המשפחה לא יכול להזניח את הנושא המקצועי. ניתן לתת דוגמה מתחום רפואת השיניים – כיום, כל רופא שיניים שמקבל תעודה ראשי לעסוק גם בתחום יישור השיניים. התוצאה שתתקבל תהיה שונה כאשר פונים לאורתודנט המתמחה בתחום. בפועל רופא רגיל שלא עבר הכשרה מיוחדת לא יעסוק בתחום של יישור שיניים. כך גם בקרב סוכני ביטוח – לקוח יהיה נאמן רק לסוכן מקצועי".



## יועץ בריאות למשפחה

### כיצד קורה שקיים פער בין ציפיות הלקוחות לבין מה שקיים בפוליסה?

**ד"ר אודי פרישמן:** "כאשר אדם רוכש פוליסה הוא לא מקדיש זמן לקריאתה והדבר גורם לפער הציפיות. כאן אמור להיכנס לתמונה סוכן הביטוח, אשר אמור להקטין את פער הציפיות. סוכן מקצועי ואכפתי יתרום להבנתו של הלקוח ולהקטנת פער הציפיות ביניהם".

**נאוה ויקלמן:** "ככל שסוכן הביטוח מקצועי יותר הפער קטן יותר. לעומת זאת, כאשר אירוע קורה הלקוח עשוי להתעלם לחלוטין מכל מה שהובהר לו ולעיתים לצפות לתגמול שהוא כלל לא זכאי לקבלו. אלה החיים".

**אהוד ליפשיץ:** "מעבר למקצועיות של סוכן הביטוח, שחשובה ללא ספק, התחרות והניסיון הנרכש בענף גורמים להקטנת הפער על ידי שיפור הפוליסות. השיפור מתבצע בשיפור הכיסויים והורדת החרגות. ניקח לדוגמה את נושא תאונות הדרכים, עד לפני מספר שנים תאונת דרכים הייתה מוחרגת בפוליסה ואילו היום יש כיסוי בפוליסות הבריאות".

### עד כמה קריטית התמקצעות סוכן הביטוח?

**דניאל כהן:** "מקצועיותו של הסוכן רדיקאלית לעבודתו. סוכן שלא ביצע את המכירה בצורה מקצועית, מבלי שהלקוח הבין מה הוא רכש, תגרום לכך שהפוליסה לא תישאר פעילה

«  
ד"ר אודי פרישמן: "הפנייה אל רופא ספציפי אינה תפקידו של סוכן הביטוח או חברת הביטוח. תפקידו של סוכן הביטוח הוא לייעץ כיצד למצות נכון את הזכויות המגיעות ללקוח מהביטוחים שברשותו. כיום, חברות הביטוח מפרסמות שמות של רופאים מבלי לערוך בדיקה מעמיקה של הדברים ומבלי לערוך בקרת איכות. במידה ותקום חברת הביטוח שתכין רשימה מסודרת ותערוך בדיקת איכות של הרשימה, יהיה בידי הסוכנים כלי איכותי ומקצועי, ויכולת טובה להמליץ על רופאים".

### כיצד צריכה להיראות שיחת המכירה של סוכן הביטוח?

**נאוה ויקלמן:** "שיחת המכירה צריכה להיות בראש ובראשונה מקצועית, על-מנת שהלקוח יבין את המוצר שהוא רוכש".

**עו"ד אמנון פיראן:** "לסוכן חייב להיות את הידע המקצועי הרב ביותר, אולם שיחת מכירה היא קודם כל בשביל למכור".

**אהוד ליפשיץ:** "שיחת המכירה היא קודם כל מקצועית. פורמט המכירה, שהוא בעצם הנושא המכירתי/שיווקי, נותן את הכלים הנכונים לצורת ניהול השיחה וסגירתה, אבל לא על חשבון המקצועיות. הלקוח היום יודע להעריך מקצועיות".