

ראיון עם ד"ר נאוה ניב-סרודיו, מנהלת מערך בריאות במבטח-סימון

ההצלחה טמונה ביכולת להבין את מצוקתו של המבוטח

ד"ר נאוה ניב-סרודיו מעריכה כי עולם ביטוחי הבריאות יתפתח למוצרים ושירותים מותאמים אישית לכל מבוטח וצרכי הייחודיים ■ עוד מגלה ד"ר ניב-סרודיו כי מבטח-סימון תשיק בקרוב אפליקצייה סולרית מתקדמת שתתן מענה למבוטחי פוליסות הבריאות ותנחה אותם בקרות אירוע ביטוחי, בזמן אמת

מראיין: עופר נוראל

ויוכל לתמוך ולסייע להם. בבחינת מורה נבוכים – מה לעשות, לאן לפנות, עם מי להתייעץ, איך לקצר זמנים. הלקוחות שלנו מחפשים לא רק פתרון כספי או טכני, מבהירה ד"ר ניב-סרודיו ומדגישה "טיפול טוב וראוי בלקוח הוא זה המצמצם את העול הביורוקרטי המתחייב ומאפשר לו לתעל את כל האנרגיות שלו להחלמה".

העתיד מצוי בהתאמה האישית של הביטוח

באשר למוצרים עתידיים מאמינה ד"ר ניב-סרודיו שבשנים הקרובות נראה יותר התאמה אישית של מוצרי ביטוח הבריאות לצרכים הפרטיים של כל לקוח, כאשר כל אחד יקבל מענה מדויק לצרכיו. "אישה בת חמישים הרי לא זקוקה לפוליסה עם כסוי לבדיקות הריון ואדם מבוגר מאוד ייתכן שיכול לוותר על כיסוי להשתלת איברים – כי לא יהיה בית חולים מי שיסכים לבצע לו השתלה", היא אומרת. כדי שסוכן הביטוח יוכל להרכיב לכל אדם את החליפה הביטוחית האישית שלו ברמה של TAILOR MADE בתחום הבריאות, צריך לדעתה לפרק את החבילה הביטוחית לכלל הגורמים שלה, באופן שקיים במידה מסוימת בפוליסות קולקטיביות. "כאשר זה קולקטיב מאד צעיר, הדגש

נאוה ניב-סרודיו".

נענים לדרישות המגיעות מהמבוטחים

ד"ר נאוה ניב-סרודיו מסבירה שמגמת הפיתוח במערך השרות נובעת מדרישה המגיעה מהלקוחות עצמם שדורשים שירותים גלויים לפוליסת הבריאות שלהם. "עוד לפני שאני מאפשרת לעובד כלשהו במערך הבריאות של מבטח סימון לנהל תיק של לקוח אחד, אני חייבת להיות משוכנעת שהוא מבין את המצב המיוחד שהלקוחות שלנו נתונים בו שלא בטובתם. כל אחד מעשרות העובדים במערך הבריאות שלנו חייב לזכור, בכל יום מחדש, שאחד הדברים היותר חשובים לאנשים שנדרשים לשירות או לטיפול רפואי הוא ההכרח לתאם בין כל פירטי המידע שניתנים עליהם, הכוללים מושגים שהם מעולם לא שמעו עליהם קודם לכן.

מצבם הרגשי של לקוחותינו באותם רגעים מחייב את העובדים שלי בתבונה רגשית גבוהה, ובאופן זה אני בוחרת אותם. העובדים זוכרים כי החולה במחלה הקשה או משפחתו מחפשים מישהו שיבין את המצוקה שלהם, יבין את הקושי שלהם בהתמודדות עם עולם המושגים הרפואי הזר להם

שוק ביטוחי הבריאות הנו שוק שאינו דומה כלל ועיקר לשום ענף ביטוח אחר. זהו תחום מורכב, שכדי להצדיק את קיומו הוא חייב להמציא את עצמו כל פעם מחדש. לאחר אינסוף חידושים במוצרי הביטוח הבריאותי ביקשתי לברר עם נאוה ניב, מנהלת תחום הבריאות במבטח-סימון, הסוכנות הגדולה ביותר בתחום, לאילו כיוונים צפוי השוק להתפתח? "עולם הביטוח הרפואי ממשיך ומתפתח ככל שעולם הרפואה מתקדם. בכל תחום מתחומי הרפואה כמעט יש חידושים הן באמצעי האבחון והן בטכנולוגיות הטיפול. מערכת הבריאות הציבורית אינה ערוכה לממן אותם במגבלות התקציב הממלכתי הקיים ומכאן שנוצר צורך אמיתי שאין לו מענה. אנחנו – חברות הביטוח, היועצים והסוכנויות המתמחות, נדרשים לספק לציבור את המענה, הן ברמת המוצרים והן בהיבט השירותי. כך, הורחבו לאחרונה פוליסות הבריאות, והן כוללות פרק טכנולוגיות חדשות והגדרות חדשות לכיסוי תרופות שלא בסל. במקביל להרחבת המוצר, הענף משכלל כל העת גם את רמת השירות שאנחנו מעניקים ללקוחות, כדוגמת רופא מלווה או אבחון מהיר – שירותים שמגבירים את הערך המוסף של הפוליסות ללקוח", אומרת ד"ר

כדי שהסוכן יוכל להרכיב לכל אדם חליפה
ביטוחית אישית שלו ברמה של TAILOR MADE
בתחום הבריאות, צריך לפרק את החבילה
הביטוחית לכלל הגורמים שלה



יהיה על כיוונים לבדיקות הריון ואילו לקולקטיב המאופייין בגיל מבוגר יהיו הדרישות הביטוחיות המאופיינות בבדיקות וצרכי הגיל השלישי, מסבירה ד"ר ניב-סרודיו ואומרת כי לדעתה פיתוח החליפה האישית של ביטוח הבריאות קרובה היום יותר מתמיד. "זה רק עניין של זמן עד שהשוק יהיה שם. ההכרח להעניק ערך ללקוח במחיר תחרותי יגרמו לכך כבר בשנים הקרובות. מישהו ירים את הכפפה של ביטוח רפואי מותאם אישית ואחריו יבואו האחרים", היא מוסיפה.

הביטחון של ד"ר ניב-סרודיו בהתפתחות הביטוחים הפרטיים והפיכתם למותאמים אישית נשען בחלקו על המתרחש בארה"ב, שם מהווה הביטוח הרפואי שיקול מאד משמעותי של עובדים בבחירת מקום העבודה. "זוהי כבר לא רק בחו"ל", היא מדגישה. "יותר ויותר חברות עסקיות גדולות, לקוחות של מבטח-סימון רואות בביטוח הרפואי הקולקטיבי פתרון כפול – הן עבור העובד שעלול להיקלע לקטסטרופה רפואית והן עבור המעסיק שרואה בביטוח הגנה כספית למחויבות ולאחריות שלו כלפי העובד. זוית ראייה נוספת לביטוח הרפואי היא תפיסת הביטוח הרפואי כהטבה שמעניקה למקום העבודה ערך מוסף ומבדל לעומת מתחרייו. בחברות היי-טק אנחנו מזהים את ביטוח הבריאות כהטבה שהופכת להיות סטנדרט לתנאי עבודה".

האם המודעות ללביטוחי בריאות חוצה את גבולות גופי ההיי-טק?

"בחברות שאנחנו משרתים אני בהחלט רואה שזה קיים. ייתכן שזה מאפיין את הלקוחות שלנו, שהם העילית של המעסיקים בישראל אבל יש גם את עניין המודעות ההולכת וגוברת של עובדים לזכויותיהם.

חשוב לציין כי המודעות של העובדים לזכויותיהם אינה מסתיימת בצורך במוצר שאנו משווקים, אלא מאופיינת בדרישות שירות גבוהות, המהוות אתגר גדול, המחייב אותנו בשיפור מתמיד וביצירת חווית לקוח מעולה".

להגיע לטלפון הנייד של כל מבוטח

כדי להעניק שירות מקיף, נגיש וזמין יותר, מגלה ניב-סרודיו, כי מבטח-סימון משלימה בימים אלה



איך את רואה את האמירות באגף שוק ההון, שהיום זה הרבה יותר כלכלי להיות מבוטח באמצעות קולקטיב לעומת ביטוחי פרט?

“אין כאן שחור ולבן, אפילו כשבוחנים רק את מחיר הביטוח הבריאות הקולקטיבי לעומת מחיר ביטוח פרט לא תמיד מוצאים פערים כל כך משמעותיים. למשל, בכיסוי סיעודי לקולקטיב גימלאים. יותר ויותר חברות ביטוח נותנות באחרונה לקולקטיבים כאלה את האפשרות לעבור ברצף פרמיה לביטוחי פרט ללא הצהרת בריאות, כאשר בפרקטיקה אנחנו רואים שחברי אותו קולקטיב גם מקבלים

הבריאות שרכש במיטב כספו. זה נכון לאדם שרוצה החזר על התייעצות עם מומחה בתחום מסויים ועל אחת כמה וכמה כאשר מדובר במקרים של ניתוחים, מצב סיעודי, מחלה קשה, תרופות או השתלות. אנחנו זוכרים שמדובר באדם במצוקה ושמפתקידנו להקל עליו עד כמה שניתן ובמהירות האפשרית”, אומרת ד”ר ניב-סרודיו וחושפת כי בנוסף למוקד הייעודי שמפעילה מבטח-סימון, זוכה כל מבוטח לטיפול אישי צמוד ממנהל התיק הרלבנטי – כולל האפשרות להתקשר במקרה הצורך לטלפון הסלולרי של אותו מנהל. “אנחנו

“אנחנו מכירים את אורח החיים של לקוחותינו ואנו כל הזמן עם היד על הדופק על מנת לזהות את הצרכים המשתנים שלהם ולשפר ולשדרג את רמת השירות שלנו בהתאמה”



בסופו של דבר הנחות שמצמצמות מאוד את הפער.”

האם אין חשש שהביטוח הקולקטיבי ילך ויקטן והשוק העתידי יהיה למעשה שוק של ביטוחי פרט?

“אין בי חשש כזה. לשני המוצרים יש מקום. יש כאן הרבה השפעות פסיכולוגיות ולא רק מתמטיקה. הביטוח הקולקטיבי נתפס כהטבה המגיעה לעובד מהמעסיק ולרוב הוא עדיין זול יותר מביטוח הפרט – אם כי, כאמור, לא בהכרח בפער גדול ממנו. מאידך, ביטוח הפרט מקנה את הביטחון שזה לכל החיים ולא רק ל-3 השנים מרגע ההצטרפות. לכן בהחלט יש מקום לשני המוצרים גם יחד.”

במקרה שסגן שר הבריאות ליצמן יצליח להעביר את חוק הסיעוד, האם זה ישים קץ לביטוחים הסיעודיים?

“חד משמעית לא. כפי שיש ניתוחים בסל הבריאות ותרופות בסל הבריאות וכל אחר יכול לעבור ניתוח בארץ, עדיין יש מי שמעדיפים להתגבר על חוליי מערכת הבריאות הציבורית ומגבלותיה באמצעות היתרונות שמקנה ביטוח בריאות פרטי, כך יהיה גם בסיעוד. החוק – אם יעבור, הרי לא יעניק 20 אלף שקל לכל מבוטח ולא יקנה זכות בחירה מלאה באיזה מוסד סיעודי להתאשפז. לא ברור גם לכמה שנים יהיה הכיסוי הסיעודי שיקנה החוק. תמיד יהיו מי שירצו סיעוד ברמה גבוהה יותר. תמיד יהיה מקום להשלמות ותוספות”, מסכמת ד”ר נאוה ניב-סרודיו.

זוכרים כי הלקוח שלנו לא בחר את המקום והמועד בו הוא נזקק לנו ואנחנו שם בשבילו בכל עת ולא רק ב”שעות העבודה המקובלות”. זה אתגר עצום ואני יכולה לציין בסיפוק שאנחנו עומדים בו.”

חבילות מיוחדות למבוטחי הפרט

למערך הבריאות של מבטח-סימון עשרות אלפי לקוחות פרטיים המבוטחים במסגרת אישית ולא קבוצתית והם זוכים להתאמה מיטבית עבור כל אחד מהם – מתוך מגוון הפוליסות הקיימות בכל אחת מחברות הביטוח המובילות בתחום הבריאות בישראל. “תמיד ניתן לשפר ולשדרג אבל אני בהחלט חושבת שהשוק שלנו משוכלל והלקוחות זוכים למענה הביטוחי הראוי” אומרת ד”ר ניב-סרודיו ומדגישה כי העיסוק בביטוח רפואי מחייב התמחות והתמקצעות “בין אם מדובר בלקוח של קולקטיב או בפוליסת פרט, חיוני שמי שמקבל פנייה ראשונית או מסמך, ידע מיד באיזו מחלה מדובר ומה המשמעויות הטיפוליות לחולה וכיצד לסייע בידו”, היא שבה ומציינת.

לאור הדברים שלך האם יש סיכוי לסוכן ביטוח בינוני או קטן להיכנס למערך הקולקטיבי בביטוחי בריאות?

“יש כאלו אבל לא הרבה. כדי להיות שחקן משמעותי בשוק הזה אנו נדרשים למערכות תומכות ולמרכזי שירות ייעודיים ומקצועיים. מערך השירות לביטוחי בריאות הוא ייחודי ודורש הכשרה ממושכת של אנשים ופיתוח מערכות תומכות. זה תחום שונה מכל ביטוח אחר וזו כפי הנראה הסיבה שאין הרבה סוכנים בתחום.”

פיתוח ייחודי של אפליקציה ייעודית לטלפונים סלולריים, שתאפשר ללקוח לקבל מידע שימושי לגבי פוליסת הבריאות שלו ולהיעזר בה בעת הצורך כמורה נבוכים – ממש כמו GPS שינחה אותו בזמן אמת מה לעשות, למי לפנות ואילו נתונים לשלוח בקרות האירוע הביטוחי הרפואי.

הלקוח יכול לשלוח דרך האפליקציה בקשה להתעדכן בסטאטוס הטיפול בתביעה, הוא יכול להתעדכן האם המסמכים שהעביר במייל או בפקס התקבלו וכו’.

האפליקציה תהיה נגישה עבור קשת רחבה של סמארטפונים מסוג אייפון ומכשירי אנדרואיד וזאת על מנת לתת מענה לקהל לקוחות רחב בעלי מכשירים מסוגים שונים.

“אנחנו מכירים את אורח החיים של לקוחותינו ואנו כל הזמן עם היד על הדופק על מנת לזהות את הצרכים המשתנים שלהם ולשפר ולשדרג את רמת השירות שלנו בהתאמה”, מסבירה ניב-סרודיו.

קיימת כיום טענה שהשוק הוא שוק של יועצים. איך את רואה את יחסי הכוחות במשולש יצרן-יועץ-סוכן?

“אקדים ואומר כי זה מרובע ולא משולש. הצלע הרביעית והחשובה ביותר היא הלקוח וצרכיו. היועץ הוא חלק מהותי בתהליך כתיבת הפוליסה, בהגדרתה ובמעקב אחר האיזון האקטוארי. במכלול הזה אנחנו משפיעים בכמה היבטים: ראשית, אנחנו מתווים את הכיוונים לשיפור הפוליסות על פי הצרכים של הלקוחות, צרכים שאנחנו מכירים מהשירות היומי שלנו. שנית, אנחנו שם כדי להפוך את התביעות המצויות בתחום האפור לתביעות ברות מימוש, ולדא שהטיפול בתביעה יהיה יעיל והוגן עבור הלקוח. יש לנו גם את הידע המקצועי להבין מה הבעיה של הלקוח וכמענה לספק ללקוח שניים שלושה שמות של גדולי המומחים בתחום. כמי שמשרתים יותר מ-300 אלף לקוחות פעילים, יש לנו נסיון רב ויתרון לגודל שמגולם לטובת הלקוח.”

המפתח למובילות היא האמפטיה למבוטח הנמצא במצוקה

ניב מציינת כי מבטח-סימון פועלת בנחישות ובהתמדה כדי לשמר את המובילות שלה במונחים של ערך לקוח וזאת ע”י חתירה מתמדת והקשבה לצרכים של הלקוחות. “ממש כפי שהסברתי בתחילת שיחתנו, להצלחה שלנו יש קשר ישיר ליכולת האישית של כל אחד ואחת מעובדי מערך הבריאות במבטח-סימון והיכולת שלהם להעניק את מלוא האמפטיה וההבנה למצוקה בה נתון האדם שפונה אלינו, בקרות לו או למי מבני משפחתו אירוע המחייב אותו בהפעלת ביטוח