

מדינת ישראל  
משרד הבריאות

חוזר סמנכ"ל לפיקוח על קופות החולים ושירותי בריאות נוספים

נושא	תאריך פרסום	חוזר מס'
הבאת עמדת משרד הבריאות לעניין זכאות לטיפול הנשלל ע"י קופות חולים לידיעת המבוטחים	4/3/09	5/09

לכבוד  
מנכ"ל קופות חולים

שלום רב,

**הנדון: הבאת עמדת משרד הבריאות לעניין זכאות לטיפול הנשלל ע"י קופת חולים לידיעת המבוטחים**

1. חוזר מנכ"ל משרד הבריאות 11/06 - אכיפת החלטות נציב קבילות הציבור לפי חוק ביטוח בריאות ממלכתי – קובע כדלהלן (סעיף 3 לחוזר):

**"הבאת חילוקי דעות בין משרד הבריאות לקופת החולים לידיעת המבוטחים**

1) קופת חולים אינה רשאית להציג, בפרסומים או בע"פ, לרבות בתשובות הניתנות למבוטחים, עמדה השוללת את זכאותו של מבוטח לקבלת השירות בלא שציינה קיומם של חילוקי דעות, ככל שהם ידועים לה, בין עמדת משרד הבריאות, כפי שבאה לידי ביטוי בהחלטות של נציב קבילות הציבור או בחוות דעת משפטיות שניתנו ע"י משרד הבריאות, לבין עמדתו. חובת קופת החולים, בהקשר זה, נובעת ממעמדה המיוחד כמבטחת עפ"י חוק ביטוח בריאות ממלכתי, ומן הנורמות החלות עליה כגוף דו מהותי הכפוף, בין היתר, לכללי הגילוי וההגינות השאובים מן הדין המנהלי.

2) הצגת העמדה החולקת תמנע מצב דברים בו יסתמך המבוטח על עמדת הקופה, כמשקפת את עמדת החוק, בלא לדעת כי קיימת עמדה שונה, של הגורמים הממונים על אכיפת חוק ביטוח בריאות ממלכתי, וכי בידו להסתמך על עמדה חולקת זאת, לשם תקיפת תשובתה של הקופה - אם בפני נציב קבילות הציבור ואם בערכאות.

3) בדרך זאת, ניתן יהיה להבטיח חשיפה מרבית של מבוטחים, למידע הדרוש להם לשם מיצוי זכויותיהם ומניעת הטעיה של ציבור המבוטחים, הנובעת ממסירת מידע חלקי או בלתי שלם

C:\Documents and Settings\amit.erez\Local Settings\Temporary Internet Files\OLK2F\משרד הבריאות (2).doc

מדינת ישראל  
משרד הבריאות

חוזר סמנכ"ל לפיקוח על קופות החולים ושירותי בריאות נוספים

נושא	תאריך פרסום	חוזר מס'
הבאת עמדת משרד הבריאות לעניין זכאות לטיפול הנשלל ע"י קופות חולים לידיעת המבוטחים	4/3/09	5/09

על ידי הקופה. מצב דברים, בו נמסר למבוטחים, מידע שאינו עולה בקנה אחד עם עמדת משרד הבריאות, בלא לציין בפניהם אי התאמה זאת, אינו תקין ועלול לקפח את זכותם של המבוטחים למימוש זכויותיהם, זכויות שמיושן מותנה בקבלת מידע מקיף ומלא ככל הניתן.

4) על קופת החולים להוציא נהלים, בהם ייקבע מיהם הגורמים המוסמכים להודיע מטעמה למבוטח על אי זכאותו לשירות בריאות הנדרש על ידו. כל גורם מטעמה של הקופה המוסמך להודיע למבוטח על אי זכאותו לשירות בריאות, בהתאם לנהליה, יעודכן בכל מחלוקת עם משרד הבריאות הנוגעת לזכויות המבוטחים, בעניינים שבתחום טיפולו או אחריותו. קופת החולים תעביר לידי גורמים אלה דף מידע המפרט מחלוקת זאת, אותם ימסרו למבוטחים, במעמד מסירת תשובת קופת החולים השוללת את זכאותם לשירות. בדף מידע זה תפורט הדרך בה יוכלו המבוטחים להשיג על עמדת הקופה, לרבות נציב קבילות הציבור לנושא חוק ביטוח בריאות ממלכתי (בציון סמכות הנציב לפי סעיף 46 לחוק וסמכות ביה"ד לעבודה לפי סעיף 54 לחוק)."

2. הובא לידיעתנו כי קופות החולים אינן מקיימות את הוראת החוזר האמור.

3. קופת חולים הינה גוף ציבורי דו מהותי המחויב גם לכללי המשפט המנהלי. כללים אלו מחייבים אותה, כחלק מחובת האמון בינה לבין המבוטחים, להביא לידיעתם כל מידע רלוונטי העשוי לסייע להם במיצוע זכויותיהם. העובדה כי קופת החולים אינה רואה "עין בעין" עם משרד הבריאות קיומה של זכות או היקפה אינה פוטרת אותה מהחובה ליידע מבוטח בדבר קיומה של מחלוקת באופן שיאפשר לו להביא עניינו בפני הגורמים המוסמכים (נציבות קבילות הציבור במשרד הבריאות או ביה"ד לענייני עבודה), כך שאם ייקבע שהדין הוא עם משרד הבריאות, תמומש זכאותו ולא תקופח זכותו של המבוטח מחמת העדר מידע.

מדינת ישראל  
משרד הבריאות

חוזר סמנכ"ל לפיקוח על קופות החולים ושירותי בריאות נוספים

נושא	תאריך פרסום	חוזר מס'
הבאת עמדת משרד הבריאות לעניין זכאות לטיפול הנשלל ע"י קופות חולים לידיעת המבוטחים	4/3/09	5/09

על כל אחת מקופות החולים לגבש נהלים למימוש חובה זו, כאמור בסעיף 3(4) לחוזר המנכ"ל לא יאחר מיום 1/6/09 ולהביאם לידיעת האגף לפיקוח על קופות חולים וש"ן במשרד הבריאות.

בברכה  
יואל ליפשיץ

סמנכ"ל לפיקוח על קופות ח  
ושירותי בריאות נוספים

העתק:

ח"כ יעקב בן יזרי, שר הבריאות  
פרופ' אבי ישראל, מנכ"ל משרד הבריאות  
ד"ר בועז לב, המשנה למנכ"ל, כאן  
עו"ד נתן סמוך, הלשכה המשפטית, כאן  
גבי רויטל טופר חבר טוב, האגף לפיקוח על קופות ח וש"ן  
גבי מירה ולדמן- אשרוב, האגף לפיקוח על קופות ח וש"ן  
גבי אתי סממה, נציבת קבילות הציבור, כאן  
מר אלי כהן, סמנכ"ל וראש חטיבת הכספים, שירותי בריאות כללית  
גבי נועה פרסטר, ראש אגף תקציבים, שירותי בריאות כללית  
מר גיל חיימוביץ, מנהל אגף הכספים ותכנון, מכבי שירותי בריאות  
מר גיל ויינשטיין, סמנכ"ל למינהל ומשאבי אנוש ומ"מ סמנכ"ל כספים, קופות ח לאומית  
חברי הנהלת משרד הבריאות

C:\Documents and Settings\amit.erez\Local Settings\Temporary Internet Files\OLK2F\משרד הבריאות (2).doc