

אי מסירת מידע למבוטח על זכותו לקבל תרופה במסגרת הסל

מדי שנה מתווספות לסל הבריאות תרופות וטכנולוגיות חדשות, וכן התוויות חדשות לשירותים אשר כלולים כבר בסל. אולם, ציבור המבוטחים אינו מודע להיקף המפורט של השירותים המתווספים אל הסל. על קופות החולים מוטלת חובה ליידע את המבוטחים העומדים בתנאי הסל, אודות זכאותם למימון ציבורי: זאת, באמצעות מתן מידע והכוונה ע"י נציגי הקופה וביניהם: רוקחים, רופאים מטפלים, עובדי מינהלה. במקרים בהם הפרה קופת החולים את חובתה למתן המידע וההכוונה, יש מקום לבחון את זכאות המבוטח להחזר כספי עבור ההוצאות המיותרות שנגרמו לו.

קבילה שהוגשה נגד קופת חולים מאוחדת, מדגימה נושא זה היטב. ואלה פרטי הקבילה:

קבילה שהוגשה במאי 2009 נמסר כי הפונה, חולה במחלת ריאות COPD, רוכש באופן קבוע את התרופה SPIRIVA, לפי מרשם רופא ריאות של מאוחדת, ומקבל הנחה של 25% בבתי מרקחת של קופת חולים מאוחדת (הנחה זו ניתנת ע"י הקופה למבוטחים שאינם זכאים לרכישת התרופה במסגרת הסל). התרופה נכללה בסל בחודש ינואר 2009, ונמסר כי מאז פנה המבוטח מדי חודש בחודשו אל בית המרקחת בבקשה לקבל את התרופה במסגרת הסל, אך נענה בהסברים בלתי מספקים.

במענה לפנייה לנציבות הקבילות, נשלח לפונה פירוט ההתוויות לפיהן הוכללה התרופה בסל, והוסבר כי עליו לגשת לרופא המטפל אשר יבחן אם המצב הרפואי שלו תואם את ההתוויות, ויתן לו אישור בהתאם.

בחודש יולי 2009 פנה המבוטח שנית אל הנציבות. לאחר שפעל בהתאם להכוונתנו והציג לרופא הריאות את התוויות הסל, קבע הרופא כי לפי מצבו הרפואי הוא זכאי ל-SPIRIVA במסגרת הסל, ואכן, מאוחדת אישרה לו רכישה במחיר הסל, החל מחודש יוני 2009. כעת התלונן הפונה על סירוב קופת החולים לאשר החזר עבור רכישת התרופה משך חמישה חודשים ללא הנחת סל.

פניה זו הועברה לבירור מול קופת החולים, אשר עמדה בסירובה לאשר החזר, בטענה כי לפני חודש מאי 2009 לא הוגשה בקשה למוקד אישורי התרופות. בבירור חוזר מול קופת החולים הובהר כי חוסר ההנחיה והמידע המטעה, בהם נתקל המבוטח מספר פעמים בפנותו לבתי מרקחת ולרופא מומחה של הקופה, מעוררים חשש כי מדובר בהתנהלות מערכתית ולא בתקלה חד פעמית. בעקבות עריכת הבירור, חזרה בה קופת החולים ואישרה לפונה החזר כספי בגובה 2,804 ₪.