



# חוזר המנהל הכללי

מס'

14/08

תאריך

ז' סיון תשס"ח (10.6.08)

## נושא: שירותים רפואיים בשעות בהן מרפאות קופות החולים אינן פעילות

סימוכין: חוזר הסמנכ"ל לפיקוח על קופות חולים ושב"ן מס' 8/2007 מיום 27.5.07

להלן הנחיות לגבי זכאות תושבי המדינה לשירותים רפואיים בשעות בהן מרפאות קופות החולים אינן פעילות:

1. על קופת חולים להעמיד לרשות מבוטחיה מוקד טלפוני מאויש, שתפקידו להפנות מבוטח הנזקק לשירות מעבר לשעות הפעילות הרגילות של מרפאות הקופה, כפי שהוגדרו בחוזר שבסימוכין, [כלומר: בימי חול – משעה 08:00 ועד השעה 19:00 ובימי ו' ובערבי חג – משעה 08:00 ועד השעה 12:00] לנותן שירות מתאים.

2. המוקד יהיה זמין לפניית לכל הפחות בשעות שמעבר לשעות הפעילות הרגילות, כפי שהוגדרו לעיל. על הקופה לתעד את כל השיחות בין המוקדן לפונים.

3. המוקדן יפנה את המבוטח הנזקק לכך לאחד מהשירותים הבאים:

(א) מוקד רפואי לילי - הפנייה למוקד מרפאתי של הקופה או מטעמה, תיעשה בכל מקרה בו המדובר במענה הטיפולי המתאים למטופל, בהתחשב בסוג המקרה. כל זאת, בתנאי שלעניין מבוטח המתגורר ביישוב עירוני, המוקד הרפואי הלילי הוא במרחק שלא יעלה על 30 דקות נסיעה ממקום מגורי המבוטח, ולעניין מבוטח המתגורר ביישוב שאינו עירוני, המרחק ממקום המגורים למקום היישוב הקרוב ביותר שבו מצוי מוקד רפואי לילי מאפשר זמינות סבירה, בשים לב למצבו הרפואי של המבוטח.

(ב) ביקור בית של רופא: מענה באמצעות ביצוע ביקור בית של רופא יעשה במקרים המחייבים ביקור בית כאמור, עקב מצב המטופל, וכן בכל המקרים בהם אין לקופה חלופת שירות כאמור בסעיף קטן (א). זאת, בתנאי שזמן ההגעה של הרופא לבית המבוטח לא יעלה על 90 דקות.

(ג) (1) מחלקה לרפואה דחופה בבית חולים כללי (מיון): הפנייה למחלקה לרפואה דחופה (מיון) תיעשה במקרים המחייבים פניה למיון, וכן במקרים בהם אין לקופה חלופה של מוקד רפואי לילי או ביקור בית של רופא, כמפורט בסעיפים קטנים (א) או (ב) לעיל.

(2) הפניה כאמור כמוה כ"מכתב רפואי" או "טופס 17" לעניין שירות חדר מיון המפורט בסעיף 1 לחלק השני ("שירותים בהשתתפות כספית עצמית של המבוטח") בתוספת לחוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994, והקופה תשא במלוא עלותו של השירות ללא השתתפות כספית של המבוטח.

(3) במקרה כזה, יונפק לחולה מס' אסמכתא אשר יהווה הוכחה לאישור שניתן על ידי הקופה למבוטח, ומחויבותה לשאת במימון מלא של הפניה למיון.

4. אפשרות הפניה למוקד הטלפוני אינה מחליפה את זכות המבוטח לפנות עצמאית למוקדי הלילה שמטעם הקופה, או לשירותי ביקור בית מטעם הקופה. פניה למוקד הלילה שמטעם הקופה, בין עפ"י הפניית מוקדן ובין באופן עצמאי, והזמנת ביקור בית של רופא, כפופים לתשלום ההשתתפות העצמית הקבועה לסוג שירות זה, לפי חוזר הסמנכ"ל לפיקוח על קופות חולים ושב"ן מס' 9/2007 המתעדכן מעת לעת.

5. כמו כן, אפשרות הפניה למוקד הטלפוני אינה מחליפה את זכות המבוטח לפנות עצמאית למחלקה לרפואה דחופה (מיון). מימון השירות ע"י הקופה, במקרה כזה, ייעשה כפוף לתנאים המפורטים בתוספת השנייה לחוק.

6. על קופת חולים להשלים היערכותה לקיום הוראות חוזר זה, ולהתחיל בהפעלת מוקדים טלפוניים כאמור בהוראותיו, לא יאוחר משלושה חודשים מיום פרסום חוזר זה.

7. נא הביאו את פרטי המוקד הטלפוני (מס' הטלפון ותפקידיו, לפי חוזר זה) לידיעת המבוטחים.

  
בכבוד רב,  
פרופ' אבי ישראל