



דצמבר 2012  
טבת תשע"ג

## פעילות האגודה לזכויות החולה בשנת 2012

### 1. טיפול בפניות לאגודה

- 1.1. פניות לאגודה מתקבלות באמצעות מספר גורמים: טלפון, פקס, מייל, מאתר האינטרנט של האגודה ופורומים ([starmed](#); [ynet](#); [אתר האגודה](#); [אתר "כמוני"](#)). כמו כן מתקבלות פניות, במסגרת הפעילות המשותפת של האגודה עם המכללה למנהל -סטודנטים למשפטים המאיישים עמדות לפניות הציבור בבתי"ח שיבא ווולפסון מספר ימים בשבוע.
- 1.2. על מנת לשפר את תהליך תיעוד וניתוח פניות אנו מפתחים מערכת ממוחשבת לטיפול בפניות שתעלה לאוויר בשנה הקרובה. הפיתוח נעשה באמצעות תקציב שחברת [פיזר וציונות 2000](#) מעמידים לרשותנו.

מניתוח הפניות לאגודה עולה שמרבית הציבור **אינו מודע לזכויותיו** ולהן הממצאים העיקריים:

- 51% היו בקשות מידע בנוגע לזכויות החולים במערכת הבריאות.
- 13% מהתלונות עסקו ביחס לא הולם של צוות רפואי.
- 14% עסקו בנושאים כגון ייפוי כוח וויתור על סודיות רפואית.
- 5% מהן עסקו בקשיים של החולים בקבלת מידע מהתיק הרפואי שלהם.

#### **עוד עולה כי קופות החולים עדיין אינן פועלות באופן מספק לטובת מבוטחיהם**

- 36% מהפניות עסקו בהתנהלות החולים מול קופות החולים.
- 34% עסקו בנושא בחירת מקום הטיפול וכן סירוב לבקשה לטיפול או אשפוז בבתי חולים ומרפאות שונות.
- 29% היו בנושא תרופות בקופות החולים והתרכזו בשאלות הנוגעות למידע אודות התרופות, התוויות לטיפול והחלפת תרופות מקור בתרופות גנריות.
- 12% מהתלונות עסקו בכל הנוגע לטיפולים אחרים בסל שאינם תרופות – הארכת אשפוז, טיפולי בית וכו'.
- 10% בנושא פינוי באמבולנס, כדוגמת מתי צריך לשלם עבור פינוי וכו'.

### 2. פרסום הסדרי בחירה בבתי חולים

- 2.1. חוק ביטוח בריאות ממלכתי מחייב את הקופות לפרסם באתרי האינטרנט שלהם מידע על הסדרי בחירה, כולל ההסדרים עם בתי החולים. כמו כן, על פי חוזר משרד הבריאות, יש לתת למבוטח מידע על הסדרי הבחירה לפני הנפקת טופס התחייבות לבי"ח (ט' 17) ולפרט בפניו את כל המוסדות הכלולים בהסדר.
- 2.2. מידע זה הינו חשוב ביותר לציבור המבוטחים, שיוכל לבחור את המוסד בו יוכל לקבל טיפול רפואי.
- 2.3. כיום לצערנו, הקופות לא פועלות כנדרש וחלקן אינו מפרסם מידע חשוב זה מהציבור.
- 2.4. האגודה פעלה בנדון במספר מישורים:
- פניה למנכ"ל משרד הבריאות, שהוציא מכתב חריף לקופות. [לחץ לקישור סיכום הפגישה עם משרד הבריאות](#)
  - פניה לתקשורת שהניבה כתבה גדולה ב"דה מרקר". [\(לחצו לקישור\)](#)
  - העלאת הנושא לדיון בוועדה לזכויות החולה במועצת הבריאות.
  - סיוע לפונה להגשת תביעה משפטית נגד קופ"ח ההכללית להשבת הוצאות ששילם מכיסו בגין אשפוז ברעות (הכללית סירבה לאשר שיקום ב"רעות" למרות שכלול בהסדרי הבחירה של הקופה בתל אביב).
- 2.5. בעקבות מעורבות משרד הבריאות, הקופות התחייבו לפרסם את הסדרי הבחירה שלהן עד 31/12/12. האגודה תמשיך לעקוב אחר הנושא.



עמוד מס' 2

### 3. מידע שגוי/חסר על זכויות בסל הבריאות

3.1. מבדיקת האגודה עולה כי לעיתים המידע באתרי הקופות לגבי זכויות המטופלים אינו תמיד מדויק ולפעמים שגוי /פרטים לוקה בחסר וכן חסרה שם הגדרה ברורה של תהליך מימוש הזכאות.

3.2. בעקבות פניית האגודה למשרד הבריאות, הוציא המשרד הנחייה לקופות לגבי זכויות בתחומים הבאים:

- אורתופטיקה – [לחץ לקישור לחוזר](#)
- השתתפות עצמית בבלוני חמצן - [לחץ לקישור לחוזר](#)
- חיוב קופות לתקרה במזון תרופתי – [לחץ לקישור לחוזר](#)

### 4. מכשירי שמיעה

4.1. בעקבות הכנסת מכשירי שמיעה לסל הבריאות, קופות החולים מפעילות מערכת בירוקרטית מסורבלת וארוכה לאישור מכשירי שמיעה, המחייבת את הפונה בחמישה מפגשים עם הקופה עד קבלת המכשיר, כאשר בחלק מהשלבים יש תורי המתנה ארוכים ביותר. מעבר לכך, הקופות צמצמו את מספר המכונים שאיתם הגיעו להסדר וכן גם צמצמו סוגי המכשירים.

- 4.2. האגודה פעלה בנדון בשיתוף פעולה הדוק עם עמותת "בקול" במספר מישורים:
- בוצעה פניה לקופות ולמנכ"ל משהב"ר, תוך הצגת הקשיים לצד הפתרונות המומלצים בהתאמה. [לחץ לקישור סיכום הפגישה עם משרד הבריאות](#)
  - בוצעה פניה לוועדה לפניות הציבור בכנסת.
  - בוצעה פנייה לתקשורת לצורך העלאת המודעות לנושא.

### 5. שיקום

5.1. בחודש מאי פרסם מבקר המדינה דו"ח, בנושא שיקום קשישים, שכלל ממצאים חמורים על אי הפנייה לשיקום, כמו גם קיצור משך השיקום ומחסור במיטות שיקום.

- בעקבות הדו"ח זומן מפגש של ארגוני חולים, המייצגים חולים הזקוקים לשיקום ונציגי משהב"ר לדיון בהכנת תכנית לקידום ממצאי המבקר. כמו כן, העלינו את הנושא לדיון בוועדה לפניות הציבור ביום 16/7/2012 (וקיימנו מפגש של ארגוני החולים עם מנכ"ל משהב"ר במטרה לקדם את הטיפול בשיקום). בוצעה פניה לקופות ולמנכ"ל משהב"ר תוך הצגת הקשיים לצד הפתרונות המומלצים בהתאמה. [לחץ לקישור סיכום הפגישה עם משרד הבריאות](#)

5.2. לאחר מפגש זה התקיים דיון, של שדולת הגמלאים בראשות חה"כ הרצוג ומנכ"ל משהב"ר רוני גמזו, בו הועלו שוב הדרישות לחזק את מערך השיקום בישראל ולדאוג כי כל חולה יופנה לשיקום ראוי.

### 6. הזכות לפרטיות המידע הרפואי

6.1. בעקבות פניית הוועד למלחמה באיידס, הוחלט לפעול במשותף כדי לאסור על מעבידים להחתיים כל מועמד לעבודה על כתב וויתור על סודיות רפואית (וס"ר).

- 6.2. הנושא הועלה לדיון עם מנכ"ל משהב"ר. [לחץ לקישור סיכום הפגישה עם משרד הבריאות](#)
- 6.3. בעקבות פעילות האגודה בנושא: יצאה דרישה של מנכ"ל משהב"ר להפנות את הסוגיה לטיפול למשרד התמ"ת, כולל קידום הצעת חוק שכבר קיימת בעניין זה.

### 7. אפטרופסות לגוף – תשלום לקופה עבור אסמכתא/אישור רפואי

7.1. לעיתים אדם נמצא במצב המחייב למנות לו אפטרופוס לגוף. בתהליך קבלת האפטרופסות יש לצרף, בין היתר, חו"ד רפואית על מצבו של האדם. חו"ד כזו ניתנת חינם למי שמאושפז אך חייבת בתשלום לרופא פרטי, למי שנמצא בקהילה.

7.2. האגודה, ביחד עם ארגונים נוספים, פנתה למנכ"ל משרד הבריאות בדרישה לחייב את הקופות לספק את השירות, במסגרת סל השירותים, ללא חיוב כספי. על פי חו"ד הלשכה המשפטית במשרד הבריאות זו לכאורה חובת הקופות. [לחץ לקישור למכתב הפנייה למשהב"ר בנושא אפטרופסות לגוף](#)



## 8. זכויות לפי מחלה - סוכרת

- 8.1. המידע על זכויות החולים מפורט ומפוזר ברשומות רבות וקשה לחולה לדעת מהן כל הזכויות להן זכאי בכל התחומים: זכויות מקופות החולים, ממערכת הבריאות, מביטוח הלאומי וכו'.
- 8.2. האגודה בשיתוף עמותות חולים לסוכרת וחברת התרופות סאנופי, הכינה חוברת המפרטת את כל הזכויות לסוכרתי באופן ממוקד ומרוכז. [לצפייה בחוברת לחץ כאן](#)

## 9. שת"פ עם שי"ל - שירות ייעוץ לאזרח

- 9.1. שי"ל הוא שירות במסגרת משרד הרווחה המופעל בשיתוף הרשויות המקומיות. במסגרתו פועלים סניפים מקומיים המסייעים במתן ייעוץ והכוונה לפונים בנושאי זכויות, חובות ושירותים העומדים לרשות האזרח.
- 9.2. האגודה פועלת במשותף עם שי"ל בנושא מיצוי הזכויות בתחום הבריאות וזאת באמצעות העברת מידע בתחום הבריאות למתנדבי שי"ל וכמו כן, סיוע בפניות פרטניות המטופלות בשי"ל.

## 10. שאלות חשובות לרופא

- 10.1. מטופלים רבים אינם תמיד יודעים מה חשוב וכדאי לברר במהלך הביקור אצל הרופא. לעיתים הם נוכחים לדעת רק לאחר סיום הביקור שחסר להם מידע על מנת להגיע להחלטות משמעותיות הקשורות בבריאותם.
- 10.2. על מנת לסייע בנסיבות אלה הוכן דף שאלות לרופא המרכז 10 שאלות שחשוב לשאול את הרופא המומחה ועוד 10 שאלות לצורך קבלת חוות דעת שנייה מרופא מומחה נוסף – [לחץ לקישור](#).
- בכוונתנו להכין דפים דומים לפי מחלות ובשפות שונות לצורך הנגשה לשונית.

## 11. תרופות ביולוגיות גנריות / ביוסימילאר

- 11.1. הסוגיה של תרופות תחליפיות לתרופה המקורית שמקבל המטופל מעלה מדי פעם בעיות. דוגמא חריפה לכך ניתן למצוא בכל ההתנהלות עם תרופת האלטרקסין. עקב העובדה שתרופות ביולוגיות שונות בתהליך הפיתוח שלהן, החלפת התרופה המקורית בתחליפית מחייבת פיקוח ובקרה זהירים ביותר.
- 11.2. האגודה פנתה למשרד הבריאות בבקשה לקבוע כללים ברורים להחלפת תרופה ביולוגית מקורית בתחליפית (ביוסימילר) וזאת בהתקיים שני תנאים:
- ההחלפה תבוצע ע"י הרופא שסיפק את המרשם המקורי לחולה (ולא ע"י כל רופא מטפל, כנהוג בתרופות "רגילות").
  - המטופל יעודכן בכל מקרה של החלפת התרופה. להורדת מכתב הפניה של האגודה לזכויות החולה למשרד הבריאות. [בבקשה לקביעת כללים להחלפת תרופה מקורית בתחליפית לחץ כאן](#)

## 12. סל בריאות ותקציב הבריאות - פעילות במסגרת קואליציית ארגוני החולים

- 12.1. **אשפוז סיעודי:** הפעילות להכנסת האשפוז הסיעודי לסל הבריאות מבוצעת באמצעות "קואליציית ארגונים למען הכנסת האשפוז והטיפול סיעודי לסל השירותים". נציג האגודה לזכויות החולה בקואליציה הינו מר דני אבגר.
- 12.2. **תוספת שנתית לתקציב סל התרופות והטכנולוגיות:**
- **סיוע לעמותות בהליך ההגשה לסל** – ישנה חשיבות רבה כי עמותות החולים יגישו תרופות וטכנולוגיות לסל, שכן להן הקשר הראשוני עם החסרים הקיימים והצרכים של החולים. על מנת לסייע לעמותות, קיימו יום עיון בשיתוף נציגי משרד הבריאות שכלל הדרכה והבהרות לתהליך ההגשה.
  - **תוספת תקציב לשנים 2014 ואילך** – ממשיכים בפעילות השוטפת עם ארגוני החולים על מנת לשכנע את מקבלי ההחלטות בצורך לקבוע תוספת תקציב לסל הבריאות לשנים 2014 ואילך, תוך חשש כי הבחירות עלולות להסיט את הנושא מסדר היום הציבורי.
  - **תקציב הקופות:** הקופות מצויות בגרעון של למעלה ממיליארד שקלים, אשר עלול להוביל לפגיעה קשה במבוטחים, להקפאת פתיחת שירותים חדשים ולצמצום שירותים קיימים, הארכת



עמוד מס' 4

תורים להמתנה לרופא, הקטנת תקציבי אישורים חריגים וכדומה. לאור זאת, לקחה על עצמה הקואליציה לפעול מול משרד הבריאות והאוצר על מנת שהצדדים יפתרו את הבעיה ולהעביר את התקציב החסר.

- **פרסומים בתקשורת** – מגוון פרסומים בתקשורת בנוגע לפעילות קואליציית ארגוני הזכות לבריאות. [לצפייה בפרסומים בנוגע לפעילות קואליציית ארגוני הזכות לבריאות לחץ כאן](#)

### **13. ביטוח לאומי**

13.1. חולים רבים נתקלים בבעיות בהליך מימוש זכויותיהם מהביטוח הלאומי (בטל"א). הבעיות נובעות מקשת רחבה של סיבות כגון: בעיות בהליך הבירוקרטי, בעיות בתהליכי העבודה בביטוח הלאומי, אי ידיעת התהליך, תיאום ציפיות וכו'.

13.2. התקיים כנס של ארגוני חולים והנהלת הבטל"א במגמה לשפר את הקשר ולקיים שת"פ לשיפור המצב לרווחת החולים ולמען מימוש זכויותיהם. בעקבות הכנס, התקיימה פגישה עם מנכ"ל הבטל"א וסוכם על קיום מפגש של ארגוני חולים עם נציג הביטוח הלאומי לעניין עבודת הוועדות. [לצפייה במצגות מכנס של האגודה עם הנהלת ביטוח הלאומי](#)

### **14. אתר אינטרנט**

14.1. האתר עבר שדרוג בשנה האחרונה. השדרוג מתבטא בסיווג המידע לפי מחלות כך שכל חולה יוכל לאתר את המידע המלא של [זכויותיו בהתאם למחלה](#) (במקרה שיש זכויות פרטניות למחלה / מצב בריאות).

14.2. בוצעו שינויים בעיצוב האתר לנוחיות המשתמשים.

### **15. וועדות וכנסים**

15.1. [מועצת בריאות](#) - שמוליק בן יעקב נבחר כנציג ארגוני חולים במועצת הבריאות ומחליף את מידד גיסין (יו"ר צ.ב.י) שכיהן בתפקיד זה שנים רבות.

15.2. [כנס ים המלח](#) – פרופ' פיינרו התמנה יו"ר משותף לוועדת כנס ים המלח בנושא "השפעת התפתחות הביטוחים הפרטיים (משלים ומסחרי) על הצרכנים".

15.3. [עימות נציגי מפלגות](#) – על מנת להעלות את נושא הבריאות לסדר היום הציבורי של המפלגות, התקיים ביום שלישי 25/12/2012 [עימות בין נציגי המפלגות הגדולות, במסגרת שיתוף פעולה של האגודה עם המכללה למינהל ואתר ynet](#).

### **16. תקשורת**

16.1. פעילות האגודה באה לביטוי בתקשורת, הרבה בסיוע של חברת "גולדפינגר תקשורת" וחברת הלובינג "גלעד" המסייעות לאגודה "פרו בוני". [לצפייה במגוון פרסומים של ועל האגודה לזכויות החולה בתקשורת לחץ כאן](#)