

**דוח ממצאי סקר
מודעות מידע וציפיות בנושא
זכויות החולה**

.....

מוגש ע"י מדגם ייעוץ ומחקר בע"מ

נובמבר 2014

תוכן עניינים

3	מתודולגיה
3	תמצית הממצאים
5	פירוט הממצאים
5	מודעות לקיום חוק זכויות החולה
5	תחושת כמות המידע שיש בידי הציבור
8	מיהו מהגורם האחראי להעברת המידע לגבי זכויות המטופל?
9	ציפיות מהרופא המטפל בנושא העברת מידע וקבלת החלטה טיפולית ומידת העמידה בציפיות אלו
14	מודעות לקיום גורמי ריכוז מידע וייעוץ
16	תחושת ביטחון בנוגע לטיפול במערכת הבריאות

מתודולגיה:

הסקר נערך על ידי מדגם ייעוץ ומחקר, בראשותו של מנו גבע, בקרב 600 מרואיינים בגילאי 20 ומעלה שאינם משרתים בצבא כעת. דוברי עברית (יהודים ואחרים) נסקרו באמצעות האינטרנט בקרב חברי הפאנל אינטרנטי ipanel. ערבים נדגמו באמצעות הטלפון ממוקד הסקרים של מכון המחקר מדגם.

נבדקו הבדלים בין קטגוריות דמוגרפיות, הבדלים מובהקים סומנו באדום וירוק, אדום= נמוך ירוק=גבוה.

תמצית הממצאים:

כ- 42% מהציבור אינם מודעים לחוק זכויות החולה. כ- 58% מכלל הנדגמים השיבו כי הם מודעים. שיעור המודעים עולה עם ההשכלה: החל מ-50% בקרב בעלי השכלה עד תיכונית ועד 64% בקרב בעלי השכלה אקדמאית.

המרואיינים נשאלו למידת המידע שיש להם בנושאים שונים; אחוז הסבורים שיש מספיק מידע אינו גבוה, רק 12% עד 23% סבורים שיש מספיק מידע בנושאים שונים הקשורים במערכת הבריאות, ואולם מרבית הציבור סבור שאם יש מידע - הוא חסר או מועט או שאינו קיים כלל.

התחושה האישית לגבי המידע שיש בנושא הזכויות במערכת הבריאות: כ- 12% מכלל המדגם השיבו כי "יש מספיק מידע" בנושא זה. ובסה"כ כ- 52% השיבו כי יש מידע (מספיק ושאינו מספיק). אולם המחצית השניה של הציבור סבור כי המידע מועט או לא קיים.

האפשרות לבדיקת הזכאות לתרופות הנמצאות בסל הבריאות: כ- 21% מכלל הנדגמים השיבו כי "יש מספיק מידע" בנושא זה.

דרישות המידע שעל הצוות הרפואי לספק טרם חתימה על הסכמה לקבל טיפול: כ- 23% מכלל הנדגמים השיבו כי "יש מספיק מידע" בנושא זה.

מידע על הזכויות שלך באופן כללי במערכת הבריאות רק כ- 15% מכלל הנדגמים השיבו כי "יש מספיק מידע" בנושא זה.

בנוגע לגורם אליו יש לפנות כאשר אדם חש כי זכויותיו במערכת הבריאות נפגעות כ- 13% מכלל הנדגמים השיבו כי "יש מספיק מידע" בנושא זה.

מודעות ותפיסת מקורות המידע לגבי זכויות במערכת הבריאות:

המרואיינים נשאלו האם לידיעתם יש רופא שמרכז את כל המידע על הטיפולים הרפואיים שהם מקבלים מרופאים וגופים שונים. כ- 21% מכלל הנדגמים השיבו כי "יש רופא שמרכז את כל המידע".

19% סבורים כי בקופת החולים בה הם חברים יש אדם שתפקידו לתת ייעוץ וסיוע למטופלים בקשר למימוש זכויותיהם.

שיעור הסבורים שאין אדם הממלא תפקיד זה עומד על 26% והינו גבוה בקרב ערבים (48%) לעומת יהודים (23%).

המרואיינים נשאלו מיהו הגורם או הגורמים אליהם יש לפנות על מנת לקבל מידע על הזכויות במערכת הבריאות כ-61% מכלל הנדגמים השיבו כי יש לפנות לקופת החולים.

כ-49% ציינו את אתרי האינטרנט.

ואילו כ-39% ציינו את משרד הבריאות.

מודעות לזכויות:

כשנשאלו לגבי הזכות למידע של מטופל בבית חולים על זהות ותפקיד המטפל, 51% מכלל הנדגמים השיבו כי "בטוח שיש לו זכות" למידע מעין זה; מחצית לא היו בטוחים בכך.

בהתייחס לזכויות מטופל הזקוק לטיפול רפואי מול הרופא המטפל, כ- 76% מכלל הנדגמים השיבו כי "הרופא צריך להציע למטופל את כל האפשרויות הטיפוליות, גם את אלו שלא כלולות בסל הבריאות".
אולם משאלה נוספת עולה כי רק כ- 30% השיבו כי רופא המשפחה המטפל עושה כך.
בקרב השכבות החזקות יותר, בעלי הכנסה והשכלה גבוהה, שיעור הסבורים שרופא צריך להציע את כל האפשרויות, גם אלו שמחוץ לסל, גבוה יותר.

בהתייחס לזכות לקבל חוות דעת, כ- 51% מכלל הנדגמים השיבו כי "בטוח שהמוסד הרפואי חייב לאפשר" לקבל חוות דעת נוספת.

רמת האמון במערכת:

האמון במערכת נמוך; כ- 83% מכלל המרואיינים סבורים כי "אם אתה לא יודע מה מגיע לך, לא תקבל את הטיפול שמגיע לך ממערכת הבריאות".

בדומה, נמצא כי הציבור חש שאין לו בטחון בקבלת טיפול רפואי:
רק כשליש מהמשיבים הביעו ביטחון כי בעת מחלה קשה הם יקבלו את הטיפול הטוב והמועיל ביותר ממערכת הבריאות הציבורית; כ- 6% מכלל הנדגמים השיבו "בטוח בהחלט" ואילו כ- 25% השיבו "די בטוח" בקבלת טיפול מעין זה בעת מחלה קשה.

ציפיות וחוויות בנושא קבלת מידע מהרופא המטפל:

המרואיינים נשאלו על עמדותיהם, רצונותיהם וחוויותם מול הרופא המטפל.
הציבור נחלק בין מי שטוען כי הרופא מציע לו את כל החלופות האפשרויות, כולל אלו שהקופה אינה מספקת או שאינן כלולות בסל הבריאות (כ- 30%), לבין אלו שמציעה קופת החולים וכלולות בסל הבריאות (כ- 27%). היתר לא ידעו.

קיימת ציפייה להגברת מידת השיתוף וקבלת החלטה משותפת לגבי הטיפול. כ- 64% השיבו כי הם מעוניינים בשיתוף רב יותר בקבלת החלטות עם הרופא המטפל לגבי הטיפול בהשוואה למה שקורה היום.

רק כשליש מהציבור סבור שרופא הסביר לו מספיק על התרופות שקיבל.

פירוט הממצאים

מודעות לקיום חוק זכויות החולה

בהתייחס **לחוק זכויות החולה בעת קבלת הטיפול הרפואי**, כ- 58% מכלל הנדגמים השיבו כי הם מודעים לקיומו של חוק זה. 42% לא מודעים לקיומו. שיעור המודעים עולה עם ההשכלה: החל מ-50% בקרב בעלי השכלה עד תיכונית ועד 64% בקרב בעלי השכלה אקדמאית.

כלל האוכלוסייה		
58.3%	ידוע לי שיש חוק כזה	ממה שידוע לך האם בישראל יש או אין חוק הקובע מפורשות את זכויות החולה בעת קבלת הטיפול הרפואי ?
4.3%	ידוע לי שאין חוק כזה	
36.4%	לא ידוע לי אם יש או אין חוק כזה	
1.0%	לא לכל המחלות	
100.0%	Total	

השכלה			מגזר		ממה שידוע לך האם בישראל יש או אין חוק הקובע מפורשות את זכויות החולה בעת קבלת הטיפול הרפואי ?	
אקדמאית	על תיכונית	עד תיכונית	ערבים	יהודים		
64.2%	56.5%	49.5%	55.0%	58.8%		ידוע לי שיש חוק כזה
4.6%	3.2%	4.7%	10.3%	3.4%		ידוע לי שאין חוק כזה
31.2%	38.9%	43.6%	27.6%	37.8%		לא ידוע לי אם יש או אין חוק כזה
	1.5%	2.1%	7.1%			לא לכל המחלות
100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	סה"כ	

תחושת כמות המידע שיש בידי הציבור

האם יש או אין לך מספיק מידע בנושאים הבאים:	יש מספיק מידע	יש מידע אך לא מספיק	סה"כ יש מידע
האפשרות שלך לבדוק את הזכאות שלך לתרופות אשר נמצאות בסל הבריאות	21%	35%	56%
מה נדרש מהצוות הרפואי לספר לך לפני שאתה חותם על הסכמה לקבל את הטיפול או הניתוח הסכמה מדעת	23%	36%	59%
הזכויות שלך במערכת הבריאות באופן כללי	15%	37%	52%
למי לפנות כאשר אתה חש כי זכויותיך במערכת הבריאות נפגעות	13%	23%	36%
ממה שאתה מרגיש האם בסך הכל יש או אין לך מידע לגבי הזכויות שלך במערכת הבריאות	12%	40%	52%

בנוגע לאפשרות לבדיקת הזכאות לתרופות הנמצאות בסל הבריאות כ- 21% מכלל הנדגמים השיבו כי "יש מספיק מידע" בנושא זה.

שיעור הסבורים שבסה"כ יש מידע (יש מספיק מידע+ יש מידע אך לא מספיק) עומד על 57% והינו גבוה יותר בקרב:

- יהודים (59%) לעומת ערבים (44%).
- נשים (62%) לעומת גברים (51%).
- בעלי השכלה גבוהה (62% בקרב אקדמאים לעומת 50% בקרב בעלי השכלה עד תיכונית).
- בעלי הכנסה ממוצעת (66%) לעומת בעלי הכנסה נמוכה מהממוצע (51%).

כלל האוכלוסייה		
21.4%	יש מספיק מידע	האפשרות שלך לבדוק את הזכאות שלך לתרופות אשר נמצאות בסל הבריאות
35.1%	יש מידע אך לא מספיק	
25.0%	יש מידע מועט	
12.0%	אין בכלל מידע	
6.5%	לא יודע	
100.0%	Total	

הכנסה			השכלה			מין:		מגזר			
מל הממוצע	ממוצע	מתחת לממוצע	אקדמאית	על תיכונית	עד תיכונית	אישה	גבר	ערבים	יהודים	סה"כ כן	האפשרות שלך לבדוק את הזכאות שלך לתרופות אשר נמצאות בסל הבריאות
61.4%	65.7%	50.5%	61.5%	56.1%	49.6%	62.2%	50.8%	44.2%	58.5%	סה"כ כן	
34.7%	31.2%	40.7%	32.3%	39.2%	42.6%	32.6%	41.4%	53.6%	34.4%	סה"כ לא	
3.9%	3.0%	8.8%	6.2%	4.7%	7.8%	5.2%	7.8%	2.1%	7.2%	לא יודע	
100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	סה"כ	

בנוגע לדרישות המידע שעל הצוות הרפואי לספק טרם חתימה על הסכמה לקבל טיפול כ- 23% מכלל הנדגמים השיבו כי "יש מספיק מידע" בנושא זה.

שיעור הסבורים שבסה"כ יש מידע (יש מספיק מידע+ יש מידע אך לא מספיק) עומד על 59% והינו גבוה יותר בקרב:

- מבוגרים לעומת צעירים (64% בקרב גילאי 45+ לעומת 52% בקרב גילאי 20-34).
- בעלי הכנסה ממוצעת (69%) לעומת בעלי הכנסה נמוכה מהממוצע (55%).

כלל האוכלוסייה		
23.2%	יש מספיק מידע	מה נדרש מהצוות הרפואי לספר לך לפני שאתה חותם על הסכמה לקבל את הטיפול או הניתוח הסכמה מדעת
36.1%	יש מידע אך לא מספיק	
22.8%	יש מידע מועט	
11.9%	אין בכלל מידע	
6.1%	לא יודע	
100.0%	Total	

הכנסה			גיל			סה"כ כן	מה נדרש מהצוות הרפואי לספר לך לפני שאתה חותם על הסכמה לקבל את הטיפול או הניתוח הסכמה מדעת
מעל הממוצע	ממוצע	מתחת לממוצע	45+	35-44	20-34		
61.6%	68.8%	55.1%	63.8%	61.6%	51.6%	לא יודע	
36.4%	27.9%	36.3%	29.4%	31.1%	44.6%	סה"כ	
2.0%	3.3%	8.6%	6.8%	7.3%	3.8%		
100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

בנוגע לזכויות כלליות במערכת הבריאות, רק כ- 15% מכלל הנדגמים השיבו כי "יש מספיק מידע" בנושא זה. שיעור הסבורים שבסה"כ אין מידע (יש מידע מועט + אין בכלל מידע) עומד על 44% והינו גבוה יותר בקרב:

- ערבים (55%) לעומת יהודים (42%).
- צעירים לעומת מבוגרים (50% בקרב גילאי 20-34 לעומת 37% בקרב גילאי +45).

כלל האוכלוסייה	יש מספיק מידע	הזכויות שלך במערכת הבריאות באופן כללי
14.9%	יש מספיק מידע	
36.5%	יש מידע אך לא מספיק	
33.4%	יש מידע מועט	
10.7%	אין בכלל מידע	
4.5%	לא יודע	
100.0%	Total	

גיל			מגזר		סה"כ כן	הזכויות שלך במערכת הבריאות באופן כללי
45+	35-44	20-34	ערבים	יהודים		
58.3%	49.2%	46.8%	42.4%	52.8%	לא יודע	
37.3%	44.9%	50.3%	55.0%	42.4%	סה"כ	
4.5%	5.9%	2.9%	2.6%	4.8%		
100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

בנוגע לגורם אליו יש לפנות כאשר אדם חש כי זכויותיו במערכת הבריאות נפגעות, כ- 13% מכלל הנדגמים השיבו כי "יש מספיק מידע" בנושא זה.

כלל האוכלוסייה	יש מספיק מידע	למי לפנות כאשר אתה חש כי זכויותיך במערכת הבריאות נפגעות
12.8%	יש מספיק מידע	
22.5%	יש מידע אך לא מספיק	
30.9%	יש מידע מועט	
25.0%	אין בכלל מידע	
8.9%	לא יודע	
100.0%	Total	

בנוגע למידת המידע האישי לגבי זכויות במערכת הבריאות כ- 12% מכלל המדגם השיבו כי "יש מספיק מידע" בנושא זה.

כלל האוכלוסייה		
11.8%	יש מספיק מידע	ממה שאתה מרגיש האם בסך הכל יש או אין לך מידע לגבי הזכויות שלך במערכת הבריאות?
40.0%	יש מידע אך לא מספיק	
37.5%	יש מידע מועט	
8.6%	אין בכלל מידע	
2.1%	לא יודע	
100.0%	Total	

מיהו מהגורם האחראי להעברת המידע לגבי זכויות המטופל?

המרואיינים נשאלו מיהו הגורם או הגורמים אליהם יש לפנות על מנת לקבל מידע על הזכויות במערכת הבריאות.

כ-61% מכלל הנדגמים השיבו כי יש לפנות לקופות החולים. שיעור גבוה יותר של הסבורים שיש לפנות לקופות החולים בקרב: גילאי +45 (69%) לעומת גילאי 35-44 (56%).

כ-49% ציינו את אתרי האינטרנט. שיעור גבוה יותר של הסבורים שיש לפנות לאתרי אינטרנט בקרב:

- יהודים (53%) לעומת ערבים (19%).
- צעירים לעומת מבוגרים (57% בקרב גילאי 20-34 לעומת 39% בקרב גילאי +45).
- בעלי השכלה עד תיכונית (38%) לעומת בעלי השכלה על תיכונית (54%) או אקדמאית (54%).
- בעלי הכנסה גבוהה (57% בקרב בעלי הכנסה גבוהה מהממוצע לעומת 42% בקרב בעלי הכנסה נמוכה מהממוצע).

ואילו כ-39% ציינו את משרד הבריאות. שיעור גבוה יותר של הסבורים שיש לפנות למשרד הבריאות בקרב:

- יהודים (43%) לעומת ערבים (15%).
- גברים (45%) לעומת נשים (33%).
- בעלי השכלה גבוהה (47% בקרב אקדמאים לעומת 32-33% בקרב בעלי השכלה עד תיכונית או על תיכונית).
- בעלי הכנסה גבוהה (47% בקרב בעלי הכנסה גבוהה מהממוצע לעומת 33% בקרב בעלי הכנסה נמוכה מהממוצע).

כלל האוכלוסייה		
61.4%	קופות החולים	ממה שידוע לך אל מי צריך לפנות כשרוצים לקבל מידע על הזכויות שלך במערכת הבריאות? אפשר לסמן יותר מתשובה אחת
39.2%	משרד הבריאות	
48.9%	אתרי אינטרנט	
27.4%	אל הרופא	
19.5%	אנשים אחרים בסביבתי חברים שכנים וכו' שמכירים את הנושא	
7.7%	לא יודע	
.6%	אחר	
204.7%		

גיל			מין:		מגזר		ממה שידוע לך אל מי צריך לפנות כשרוצים לקבל מידע על הזכויות שלך במערכת הבריאות?	
45+	35-44	20-34	אישה	גבר	ערבים	יהודים		
69.1%	55.6%	60.1%	65.2%	57.5%	59.0%	61.7%		קופות החולים
41.5%	43.1%	32.1%	33.4%	45.0%	15.4%	42.7%		משרד הבריאות
39.3%	50.6%	57.0%	49.5%	48.3%	19.4%	53.3%		אתרי אינטרנט
24.6%	27.4%	30.6%	29.0%	25.9%	54.2%	23.4%		אל הרופא
10.8%	22.3%	25.3%	21.3%	17.6%	10.4%	20.9%		אנשים אחרים בסביבתי חברים שכנים וכו . שמכירים את הנושא
8.2%	8.1%	6.8%	5.6%	9.9%	2.3%	8.5%		לא יודע
	1.2%	.5%	.6%	.6%		.7%	אחר	
100.0 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	סה"כ	

הכנסה			השכלה			כיצד היית מגדיר את עצמך:				ממה שידוע לך אל מי צריך לפנות כשרוצים לקבל מידע על הזכויות שלך במערכת הבריאות?	
מעל הממוצע	ממוצע	מתחת לממוצע	אקדמית	על תיכונית	עד תיכונית	חרדי	דתי	מסורתי	חילוני		
64.1%	61.9%	59.3%	63.4%	62.2%	58.4%	56.5%	56.5%	65.4%	62.1 %		קופות החולים
46.9%	44.4%	33.4%	46.9%	32.9%	31.5%	30.4%	41.9%	42.5%	44.7 %		משרד הבריאות
56.7%	47.1%	41.8%	54.4%	53.9%	37.6%	58.7%	40.3%	50.3%	56.5 %		אתרי אינטרנט
27.4%	24.8%	30.3%	27.7%	21.4%	31.5%	34.8%	19.4%	20.9%	23.9 %		אל הרופא
21.2%	19.8%	15.7%	20.1%	20.5%	18.2%	45.7%	27.4%	22.2%	15.2 %		אנשים אחרים בסביבתי חברים שכנים וכו . שמכירים את הנושא
4.9%	6.9%	8.4%	6.2%	10.7%	7.2%	4.3%	8.1%	7.8%	9.6%		לא יודע
1.0%		.8%	.6%	.7%	.5%			.7%	.9%	אחר:	
100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0%	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	סה"כ	

ציפיות מהרופא המטפל בנושא העברת מידע וקבלת החלטה טיפולית ומידת העמידה בציפיות אלו

בהתייחס לזכויות מטופל הזקוק לטיפול רפואי מול הרופא המטפל, כ- 76% מכלל הנדגמים השיבו כי "הרופא צריך להציע למטופל את כל האפשרויות הטיפוליות, גם את אלו שלא כלולות בסל הבריאות".

שיעור הסבורים שעל הרופא להציע למטופל גם את האפשרויות שלא כלולות בסל הבריאות גבוה בקרב:

- יהודים (84%) לעומת ערבים (29%).
- בעלי השכלה גבוהה (82% בקרב אקדמאים לעומת 66% בקרב בעלי השכלה עד תיכונית).
- בעלי הכנסה גבוהה (82% בקרב בעלי הכנסה גבוהה מהממוצע לעומת 68% לעומת בעלי הכנסה נמוכה מהממוצע).

בנוגע להצעת רופא המשפחה חלופות טיפוליות שונות או טיפול מומלץ בלבד, כ- 30% השיבו כי רופא המשפחה מציע את כל אפשרויות הטיפול, כולל אלו שהקופה אינה מספקת או שאינן כלולות בסל הבריאות, לעומת כ- 27% אשר השיבו, כי רופא המשפחה מציע אפשרויות טיפוליות שהקופה מספקת.

כלל האוכלוסייה		
26.8%	מציע לך את האפשרויות הטיפוליות שהקופה מספקת	האם רופא המשפחה שלך מציע לך בדכ מספר חלופות אפשרויות טיפוליות או מציג לך את הטיפול המומלץ בלבד?
29.7%	מציע לך את כל אפשרויות הטיפול כולל אלו שהקופה לא מספקת לא כלולות בסל הבריאות	
33.2%	מציע לך רק את המלצתו לטיפול שאתה צריך לקבל	
10.2%	לא יודע	
100.0%	Total	

בנוגע לרצון בקבלת החלטות משותפת עם הרופא המטפל לגבי הטיפול בהשוואה למה שקורה היום, כ- 64% השיבו כי הם מעוניינים בשיתוף רב יותר ממה שהרופא משתף היום. שיעור גבוה יותר של אלו המעוניינים בשיתוף רב יותר בקרב בעלי השכלה על תיכונית (73%) לעומת בעלי השכלה עד תיכונית (59%).

כלל האוכלוסייה		
64.3%	שיתף אותך יותר ממה ששיתף אותך היום	בהשוואה למה שהרופא שמטפל בך משתף אותך כיום בהחלטות לגבי הטיפול האם היית רוצה?
30.3%	שיתף אותך באותה מידה כמו ששיתף אותך היום	
.9%	שיתף אותך פחות ממה ששיתף אותך היום	
4.5%	לא יודע	
100.0%	Total	

השכלה				
אקדמאית	על תיכונית	עד תיכונית		
63.4%	73.0%	59.0%	שיתף אותך יותר ממה ששיתף אותך היום	בהשוואה למה שהרופא שמטפל בך משתף אותך כיום בהחלטות לגבי הטיפול האם היית רוצה?
31.3%	20.3%	36.1%	שיתף אותך באותה מידה כמו ששיתף אותך היום	
.6%	2.0%	.5%	שיתף אותך פחות ממה ששיתף אותך היום	
4.6%	4.7%	4.4%	לא יודע	
100.0%	100.0%	100.0%	סה"כ	

כשנשאלו לגבי הזכות למידע של מטופל בבית חולים על זהות ותפקיד המטפל, 51% מכלל הנדגמים השיבו כי "בטוח שיש לו זכות" למידע מעין זה; מחצית לא היו בטוחים בכך.

כלל האוכלוסיה		
51.0%	בטוח שיש לו זכות	ממה שאתה יודע האם למטופל בבית חולים כלשהו יש או אין זכות לקבל מידע על זהות ותפקיד מי שמטפל בו בבית החולים?
34.4%	חושב שיש לו זכות	
6.2%	חושב שאין לו זכות	
.9%	בטוח שאין לו זכות	
7.5%	לא יודע	
100.0%	Total	

בהתייחס למוסד הרפואי בו מקבל מטופל שירות זכויותיו בנוגע לקבלת חוות דעת נוספת על מצבו או על הטיפול הרצוי בו מרופא מחוץ למוסד, כ- 51% מכלל הנדגמים השיבו כי "בטוח שהמוסד הרפואי חייב לאפשר לו" חלופה זאת.

שיעור הסבורים שסה"כ יש לאפשר לקבל חוות דעת נוספת (בטוח+ חושב שכן) עומד על 85% והינו גבוה יותר בקרב:

- יהודים (87%) לעומת ערבים (68%).
- נשים (86%) לעומת גברים (81%).

כלל האוכלוסיה		
50.9%	בטוח שהמוסד הרפואי חייב לאפשר לו	כאשר מטופל רוצה לקבל חוות דעת נוספת על מצבו או על הטיפול הרצוי מרופא מחוץ למוסד. האם המוסד הרפואי שמטפל בו:
33.7%	חושב המוסד הרפואי חייב לאפשר לו	
5.1%	בטוח שהמוסד הרפואי לא חייב לאפשר לו	
3.5%	חושב המוסד הרפואי לא חייב לאפשר לו	
6.8%	לא יודע	
100.0%	Total	

הכנסה			גיל			מין:		מגזר		סה"כ לאפשר	כאשר מטופל רוצה לקבל חוות דעת נוספת על מצבו או על הטיפול הרצוי מרופא מחוץ למוסד האם המוסד הרפואי שמטפל בו
מעל הממוצע	ממוצע	מתחת לממוצע	45+	35-44	20-34	אישה	גבר	ערבים	יהודים		
88.0%	80.4%	83.5%	87.6%	85.4%	80.4%	88.5%	80.6%	67.8%	87.2%	סה"כ לאפשר	
6.6%	16.6%	7.6%	4.7%	7.4%	14.2%	7.1%	10.1%	22.4%	6.5%	סה"כ לאפשר	
5.4%	3.0%	8.9%	7.7%	7.2%	5.4%	4.3%	9.3%	9.8%	6.3%	לא יודע	
100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	סה"כ	

בנוגע למידע על זכויות וקבלת טיפול ממערכת הבריאות רובם של המשיבים כ- 83% מכלל המרואיינים סבורים כי "אם אתה לא יודע מה מגיע לך, לא תקבל את הטיפול שמגיע לך ממערכת הבריאות".

כלל האוכלוסיה		
13.3%	גם אם אתה לא יודע מהן הזכויות שלך תקבל את מה שמגיע לך ממערכת הבריאות	עם איזה מבין המשפטים הבאים אתה מסכים יותר:
83.1%	אם אתה לא יודע מה מגיע לך לא תקבל את הטיפול שמגיע לך ממערכת הבריאות	
3.6%	לא יודע	
100.0%	Total	

מודעות לקיום גורמי ריכוז מידע ויעוץ

המרואיינים נשאלו לגבי ידיעתם האם יש רופא שמרכז את כל המידע על הטיפולים הרפואיים שהם מקבלים מרופאים וגופים שונים.
 כ- 21% מכלל הנדגמים השיבו כי "יש רופא שמרכז את כל המידע".
 שיעור סבורים שיש רופא המרכז את המידע גבוה בקרב גילאי +45 (31%) לעומת צעירים יותר (15-16%).

כלל האוכלוסייה		
20.7%	יש רופא שמרכז את כל המידע	ממה שידוע לך האם יש רופא שמרכז את כל המידע על הטיפולים הרפואיים שאתה מקבל מרופאים וגופים שונים או שאין מישהו שמרכז את כל המידע?
57.1%	אין רופא שמרכז את כל המידע	
22.2%	לא יודע	
100.0%	Total	

גיל				
45+	35-44	20-34		
31.3%	14.8%	15.5%	יש רופא שמרכז את כל המידע	ממה שידוע לך האם יש רופא שמרכז את כל המידע על הטיפולים הרפואיים שאתה מקבל מרופאים וגופים שונים או שאין מישהו שמרכז את כל המידע?
47.3%	61.9%	62.6%	אין רופא שמרכז את כל המידע	
21.4%	23.3%	21.8%	לא יודע	
100.0%	100.0%	100.0%	סה"כ	

בנוגע לקיומו של אדם שתפקידו לתת ייעוץ וסיוע למטופלים בקשר למימוש זכויותיהם בקופת החולים בה הנדגם חבר, כ-19% מכלל הנדגמים השיבו כי "יש מישהו שממלא תפקיד זה". שיעור הסבורים שאין אדם הממלא תפקיד זה עומד על 26% והינו גבוה בקרב ערבים (48%) לעומת יהודים (23%).

כלל האוכלוסייה		
18.6%	יש מישהו שממלא תפקיד זה	ממה שידוע לך האם בקופת החולים בה אתה חבר יש או אין מישהו שתפקידו לתת ייעוץ וסיוע למטופלים בקשר למימוש זכויותיהם?
26.3%	אין מישהו שממלא תפקיד זה	
55.1%	לא יודע אם יש או אין מישהו שממלא תפקיד זה	
100.0%	Total	

מגזר			
ערבים	יהודים		
25.0%	17.6%	יש מישהו שממלא תפקיד זה	ממה שידוע לך האם בקופת החולים בה אתה חבר יש או אין מישהו שתפקידו לתת ייעוץ וסיוע למטופלים בקשר למימוש זכויותיהם?
48.0%	22.9%	אין מישהו שממלא תפקיד זה	
27.1%	59.5%	לא יודע אם יש או אין מישהו שממלא תפקיד זה	
100.0%	100.0%	סה"כ	

תחושת ביטחון בנוגע לטיפול במערכת הבריאות

רק כ-6% מכלל הנדגמים השיבו "בטוח בהחלט" ואילו כ-25% השיבו "די בטוח" בקבלת טיפול טוב ומועיל על ידי מערכת הבריאות הציבורית בעת מחלה קשה. שיעור הסבורים שסה"כ יקבלו טיפול טוב ומועיל ממערכת הבריאות עומד על 31% והינו גבוה יותר בקרב ערבים (50%) לעומת יהודים (28%).

כלל האוכלוסייה		
5.7%	בטוח בהחלט	האם אתה בטוח או לא בטוח שאם חלילה תחלה במחלה קשה תקבל ממערכת הבריאות הציבורית את הטיפול הטוב והמועיל ביותר שיש בסל הבריאות?
24.9%	די בטוח	
33.5%	די לא בטוח	
26.7%	כלל לא בטוח	
9.2%	לא יודע	
100.0%	Total	

מגזר			
ערבים	יהודים		האם אתה בטוח או לא בטוח שאם חלילה תחלה במחלה קשה תקבל ממערכת הבריאות הציבורית את הטיפול הטוב והמועיל ביותר?
50.4%	27.5%	סה"כ כן	
35.1%	64.1%	סה"כ לא	
14.5%	8.4%	לא יודע	
100.0%	100.0%	סה"כ	