

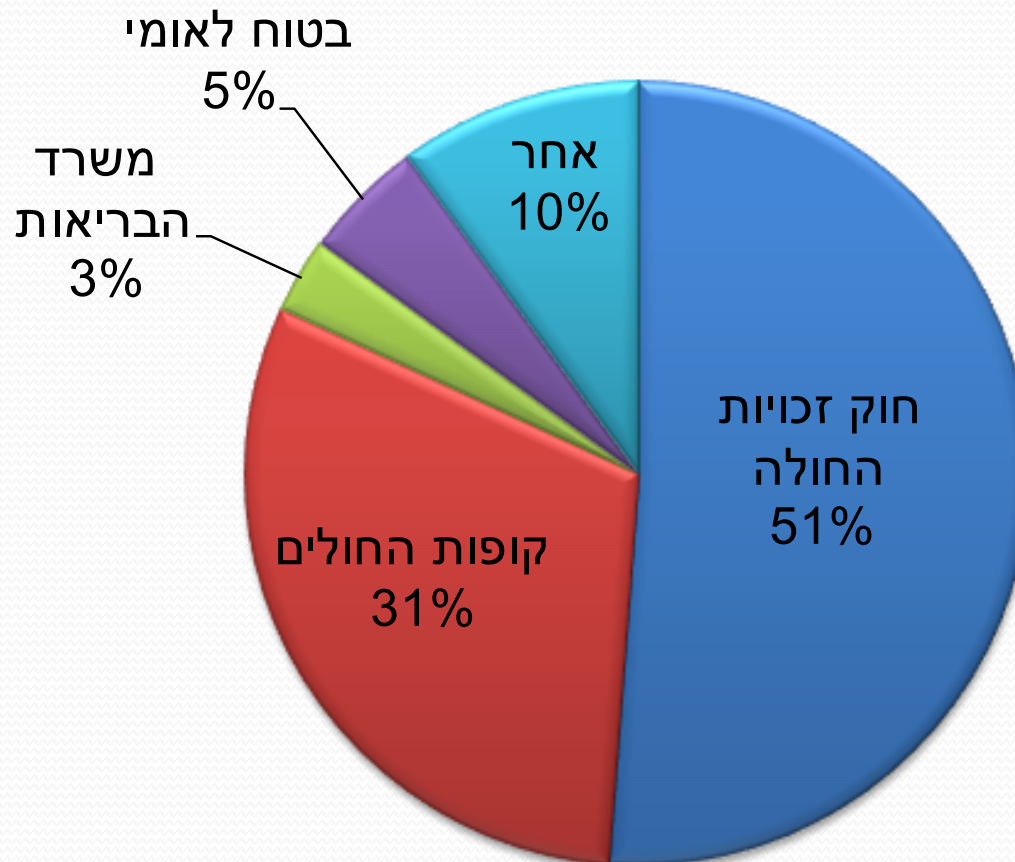
האגודה לזכויות החולה פילוח פניות לשנת 2011

רצ"ב ניתוח של 1,447 פניות שהתקבלו וטופלו במהלך שנת 2011

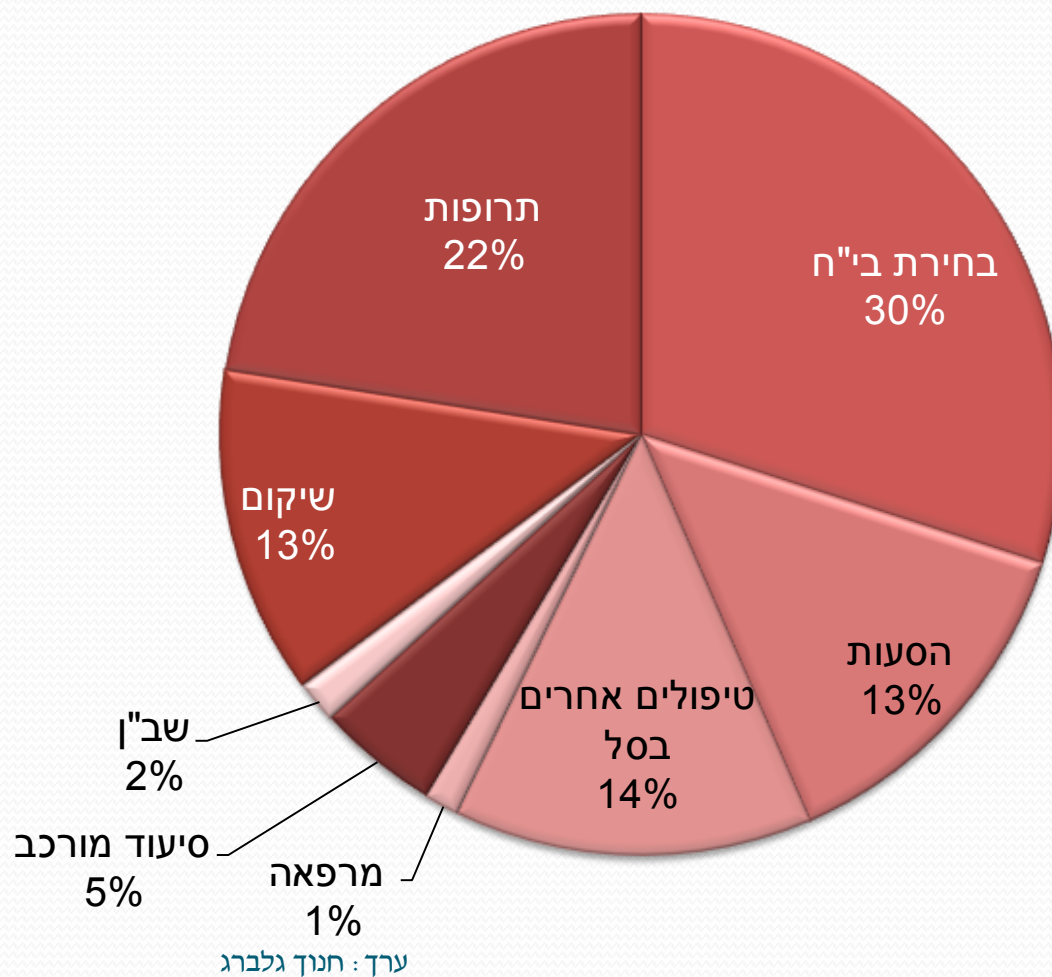
פניות לאגודה לזכויות החולה

- הפניות מתקבלות באמצעות טלפון, "הקו החם", מייל, פורום באתר האגודה ובאמצעות הפורומים השונים ברשת האינטרנט.
- הפניות מסווגות במערכת לשתי רמות פילוח:
 - תחום הפנייה (חוק זכויות החולה, משרד הבריאות, ביטוח לאומי, קופות חולים וכו')
 - תת פילוח על פי נושאי משנה של הפנייה .
- ניתוח התוצאות מאפשר לאתר נושאים בעייתיים לדיון בפני הגורמים הרלבנטיים, (משרד הבריאות, ביטוח לאומי, גורמי החקיקה, קופות החולים ועוד) ולשיפור השירות ולטובת כלל הציבור.

פילוח לפי תחום הפניה



פניות בנושאי קופות החולים



דוגמה לפנייה בנושא קופות חולים

● רקע לפנייה

- פונה שבנה מוכר כנכה 100% עקב עיכוב התפתחותי.
- לאחר מאבקים ממושכים, אושר לפונה קבלת טיפול של ריפוי בעיסוק בקופת החולים בה הוא חבר.

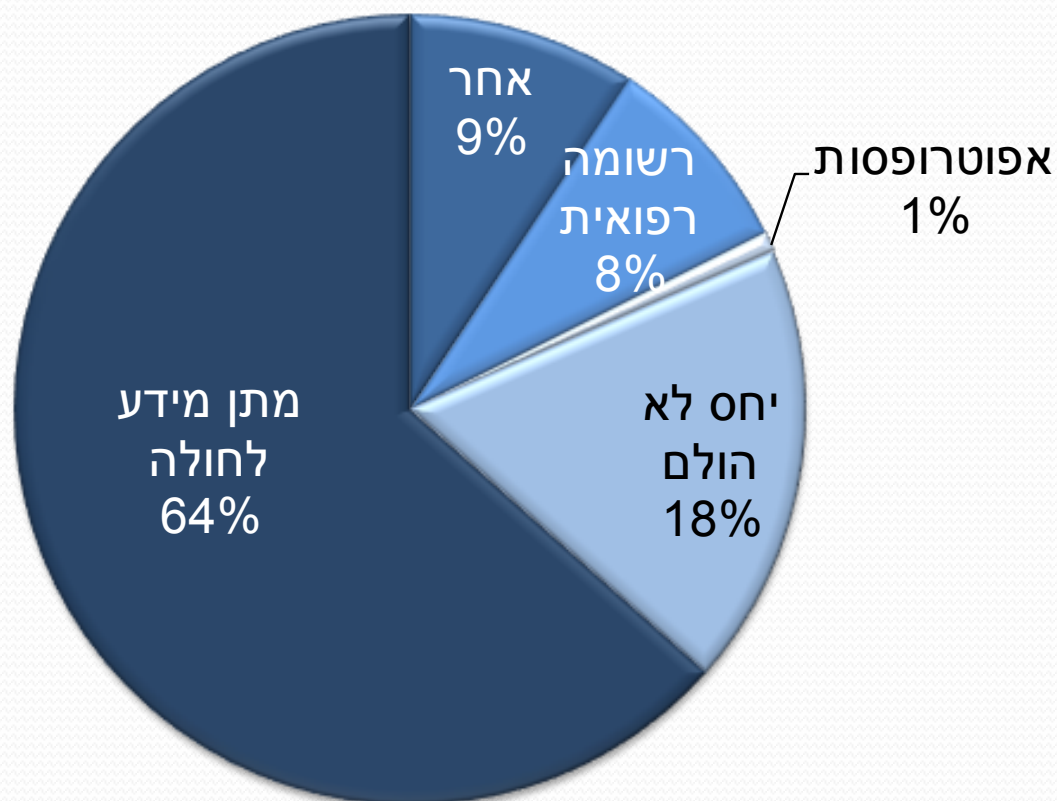
● הבעיה

- הקופה לא עמדה בהתחייבויותיה בקבלת הטיפולים ההכרחיים ולא בכיסוי ובסבסוד הכספי כנדרש על פי החוק.
- הפונה בדיונים ארוכים עם הקופה על מנת לקבל את מה שמגיע לבנה הנכה - נתקלה בסחבת ובירוקרטיה.

● סיוע האגודה

- פניית האגודה הביאה לקיצור הליך הטיפול בקופה וסייעה במימוש הזכאות.

פניות בנושאי חוק זכויות החולה



דוגמה לפנייה בנושא זכויות החולה

● רקע לפנייה

- יולדת ביקשה לא להתאשפז לאחר הלידה ולהשתחרר הביתה (כידוע, יש מקרים רבים בהם נשים יולדות בבית ולא בבי"ח).
- חשוב לציין כי התינוקת והיולדת היו בריאות.

● בעיה

- תשובת ביה"ח הייתה שלילית.
- היולדת עמדה על דעתה להשתחרר, ביה"ח הביא פסיכיאטרית ולטענתה אף כלאו אותה בחדר והתייחסו אליה כאל חולת נפש.

● סיוע האגודה

- בכוונת היולדת להגיש תביעה משפטית כנגד בית החולים והאגודה תסייע ליולדת בהליך התביעה

השוואת הפניות בשנת 2011 לעומת 2010

- "חוק זכויות החולה" ו-"אחריות קופות החולים" המשיכו להיות הנושאים העיקריים של פניות לאגודה.
- כמות הפניות בנושא "מתן מידע לחולה" עלתה בצורה משמעותית – עובדה המעידה שמטופלים רבים יותר מתעניינים ובודקים מהם זכויותיהם.
- לצערנו גם בשנת 2011 אחוז גבוה מהפניות בקטגוריה של "חוק זכויות החולה", היו התלונות על יחס לא הולם. נושא אשר נדרש לטפל בו בדחיפות.
- בקטגוריה של "אחריות קופות החולים", עלה משמעותית מספר הבקשות של מטופלים לבחור את נותן ומקום השירות בעצמם. ובמקביל, יש ירידה משמעותית במספר הפניות לסיוע מול קופ"ח בקבלת מימון לטיפולים אחרים בסל.

מסקנות

- מעל מחצית מהפניות הן בתחום "חוק זכויות החולה", ולאחריהן כ- 1/3 מהפניות היו בתחום "אחריות קופות החולים".
- בתחום של "חוק זכויות החולה", הנושא "החם" ביותר היה במתן מידע לחולים 64%. כמו כן, 18% מהתלונות היו על יחס לא הולם.
- בתחום של "אחריות קופות החולים", מרבית התלונות היו בנושא בחירת בי"ח 30%. נושא תרופות (התוויות, מידע, וסירוב לספק) היוו כ-22% מהתלונות. ונושא שיקום וההסעות היוו כל אחד כ-13%
- בכל המקרים בהם פניית המטופל היתה מוצדקת, האגודה סייעה לממש את הזכאות.
- חשוב לבדוק את הזכאות בכל מקרה של ספק ולפעול למימושה.