

חוזר סמנכ"ל לפיקוח על קופות החולים ושירותי בריאות נוספים

חוזר מספר	תאריך פרסום	נושא
3-2022	11 ביולי 2022	מתאמי שירות בקהילה – כללים והנחיות

886581522

לכבוד
מנכ"ל קופות החולים

הנדון : מתאמי שירות בקהילה - כללים והנחיות

1. כללי:

חוק ביטוח בריאות ממלכתי, מושתת על עקרונות של שוויון, צדק ועזרה הדדית, ומחייב את קופות החולים לפעול ללא הפלייה כלפי מבוטחיהן. לאחרונה עלה לכותרות נושא של העסקת מתאמי שירות בקהילה בקופות החולים ובבתי החולים הנותנים שירותים שונים בעיקר למגזרים מסוימים בקהילה, ולא באופן שוויוני לכלל אוכלוסיית המבוטחים כמתחייב.

הנגשת השירותים בצורה מותאמת למבוטחיה השונים הינה חובתה של קופת החולים, אך יש לוודא כי קופת החולים מיישמת זאת בצורה שוויונית על בסיס פרמטרים שירותיים מוגדרים בלבד וללא הקשר לצרכים שיווקיים או לשיקולים זרים אחרים שאינם ממין העניין.

לאור האמור, קיים צורך להסדיר את תפקידם ואופן פעולתם של מתאמי השירות בקופות החולים תוך שמירה על האיזון הנדרש בין הנגשת השירותים לאוכלוסיות הזקוקות לכך לבין אי יצירת הפלייה בין כלל המבוטחים.

2. מטרה:

מטרת חוזר זה להסדיר את נושא מתאמי השירות כך שמצד אחד לא תהיה הפלייה בין מבוטחים ומטופלים בקבלת שירותים רפואיים, ומאידך לא לפגוע ברמת השירות הנדרשת לאוכלוסיות ספציפיות אשר להן נגישות נמוכה לאמצעי המדיה וזקוקות לשירות מיוחד של התאמה אישית, לשונית ותרבותית לשירותי הבריאות.

3. הגדרת מתאם שירות:

בחוזר זה – "מתאם שירות" מתייחס לעובד המועסק על ידי קופת החולים לצורך הנגשת השירותים הרפואיים בקהילה או בבתי החולים לאוכלוסיות הזקוקות לשירותים אלו – לרבות מנהלי קשרי לקוחות, מתאמי קשרי קהילה, או כל שם אחר שייקרא לבעל תפקיד זה, ולמעט נציגים במקדים הטלפוניים הכלליים של הקופה.

4. כללים והנחיות:

להלן כללים והנחיות לאופן העסקתם ופעולתם של מתאמי השירות:

א. **שירות שוויוני:** השירות יינתן באופן שוויוני לכלל האוכלוסיות אשר להן רמת נגישות נמוכה לאמצעים דיגיטליים או נדרשות להתאמה לשונית ותרבותית, כגון: קשישים, עולים חדשים, אנשים עם מוגבלות, מגזר ערבי ומגזר חרדי.

ב. **הקדמת תורים:** חל איסור מוחלט על ביצוע הקדמת תורים שלא על בסיס רפואי.

ג. **העסקה ישירה:** כל מתאמי השירות יועסקו אך ורק באופן ישיר על ידי הקופה בהתאם להגדרת תנאי המשרה כאמור בסעיף 5 להלן, ולא באמצעות העסקה על ידי גופים אחרים וקבלני משנה.

חוזר סמנכ"ל לפיקוח על קופות החולים ושירותי בריאות נוספים

חוזר מספר	תאריך פרסום	נושא
3-2022	11 ביולי 2022	מתאמי שירות בקהילה – כללים והנחיות

ד. **שירות למבוטחי הקופה בלבד:** תפקידם של מתאמי השירות הוא לתת שירות למבוטחי הקופה בלבד במטרה לקדם את בריאותם ונגישותם לשירותי הבריאות. מתאמי השירות לא יעסקו בכל פעולה הקשורה בגיוס מבוטחים או במבוטחים שעזבו את הקופה. ככל שחלק מהגדרת תפקידם הוא מתן מענה למבוטחי קופות אחרות שפנו ביוזמתם לקופה, בהתאם לכל הכללים ולהנחיות הרלבנטיות, יש לזקוף את החלק היחסי של עלות שכרם בגין עבודתם זו במסגרת ההגבלה השנתית של הוצאות הפרסום והשיווק.

ה. **תגמול עבור גיוס מבוטחים:** לא יהיה כל קשר בין שכרם של מתאמי השירות והתגמולים הניתנים להם לבין גיוס מבוטחים לקופה או שיעור העוזבים את הקופה.

5. תכנית פריסה ומסמך הגדרת תפקיד:

על כל קופה להגיש למשרד הבריאות בתוך 90 יום ממועד פרסום חוזר זה תכנית מפורטת לפריסת מתאמי שירות שתפקידם לתת את המענה הנדרש לאוכלוסיות הנזקקות כאמור, לרבות הפרמטרים שעל בסיסם נקבעה חלוקה זו. יודגש כי קופה שלא תעביר תכנית כאמור, לא תעסיק מתאמי שירות, לרבות הפסקת התקשרות עם מתאמי שירותי קיימים, שכירים או עובדי מיקור חוץ או ארגונים אחרים.

בנוסף, יש להעביר למשרד הבריאות באותו מועד גם את מסמך הגדרת התפקיד של מתאמי השירות, לרבות תנאי הסף למשרה זו.

6. פרסום באתר הקופה:

רשימת מתאמי השירות, פריסתם ודרכי יצירת הקשר עימם תפורסם באופן רציף באתר הקופה.

7. הנגשת השירותים לכלל האוכלוסייה:

על כל קופה לוודא כי השירותים הניתנים על ידי מתאמי הקהילה לאוכלוסיות הנדרשות זמינים, במידת הצורך, גם לכל מבוטחי הקופה האחרים, במידה שווה.

8. בקרה, אכיפה ודיווח:

משרד הבריאות יבצע, בהתאם לשיקול דעתו, בקורות תקופתיות על יישום הוראות חוזר זה, ויפעיל אמצעי אכיפה בהתאם לסמכותו כנגד כל קופה אשר תחרוג מהוראות אלו.

בנוסף לכך, הביקורת הפנימית בכל קופה תבדוק באופן סדור (בשלוש השנים הראשונות מידי שנה, ולאחר מכן לפחות מדי שנתיים) אחר יישום הוראות חוזר זה ותדווח על כך לדירקטוריון הקופה עם העתק למשרד הבריאות.

9. תחילה:

תחילת חוזר זה מיום 1 בספטמבר 2022.

בברכה,



ליאור ברק, רו"ח
סמנכ"ל לפיקוח על קופות החולים
ושירותי בריאות נוספים

מדינת ישראל
משרד הבריאות

חוזר סמנכ"ל לפיקוח על קופות החולים ושירותי בריאות נוספים

חוזר מספר	תאריך פרסום	נושא
3-2022	11 ביולי 2022	מתאמי שירות בקהילה – כללים והנחיות

העתק :

ח"כ ניצן הורוביץ – שר הבריאות
פרופ' נחמן אש – מנכ"ל המשרד
רן רידניק – ראש חטיבת רגולציה, מחשוב ובריאות דיגיטלית
עו"ד דנה נויפלד – היועצת המשפטית (בפועל)
ד"ר הגר מזרחי – ראש חטיבת הרפואה
ד"ר הדר אלעד – ראש אגף רפואה קהילתית
חברי הנהלת משרד הבריאות
עו"ד טל נשרי – הלשכה המשפטית
צוות האגף לפיקוח על קופות החולים ושירותי בריאות נוספים
יועצים משפטיים בקופות החולים
מנהלי כספים בקופות החולים
מנהלים רפואיים בקופות החולים
מנהלי שיווק ושירות בקופות החולים

The Health Care Organizations and Supplementary Regulatory
Division, Ministry of Health
P.O.B 1176 Jerusalem 91010
pkupot@moh.gov.il
Fax: 02-5655992 Tel: 02-5080107

האגף לפיקוח על קופות"ח ושב"ן
משרד הבריאות
ת.ד. 1176 ירושלים 91010
pkupot@moh.gov.il
טל: 02-5080107 פקס: 02-5655992