

נציבות קבילות הציבור ומשרד הבריאות

מטופלי בריאות הנפש מממשים זכויות לפי חוק ביטוח בריאות ממלכתי

החלטות נציבות קבילות הציבור בנושא
זכויות לפי חוק ביטוח בריאות ממלכתי
בתחום בריאות הנפש



משרד הבריאות





זמן המתנה לקבלת טיפול פסיכותרפי

קבילה של נער מתבגר בעניין זמן המתנה בלתי סביר לתחילת טיפול שיחתי במרפאת הקופה, (המתנה של מספר חודשים ורשימת המתנה ארוכה). הקבילה הועברה להתייחסות הקופה, אשר השיבה כי קיים מחסור בשירותים, ויש להמתין לתור פנוי.

הנציבות הבהירה כי חובת הקופה היא לתת שירות רפואי תוך זמן סביר וזמן המתנה זה במצבו הרפואי של הנער איננו סביר. לפיכך, חובת הקופה היא לקבוע תור באופן מידי או לאפשר טיפול במסגרת פרטית תוך מתן החזר מלא.

לאחר דין ודברים עם הקופה, נקבע עבור הנער תור בזמינות מיידית במרפאת הקופה.



הפניית מבוטח למסלול מטפל עצמאי (בתשלום) עקב אי זמינות תורים

קבילה של נער מתבגר הסובל מחרדה על רקע מעבר בית ספר. לאחר זמן המתנה של חודשיים לבדיקה ומיון ראשוני בקופה, בוצע אבחון והומלץ על טיפול פסיכותרפי. במעמד האבחון נמסר להורי הנער כי זמן ההמתנה לטיפול במרפאות הקופה הינו ארוך מאוד ו"אין תור באופן" לכן הוצע להם לפנות למסלול מטפלים עצמאיים (בתשלום).

הנציבות הבהירה כי על הקופה להציע למבוטח תור תוך זמן סביר (במקרה זה, הנער המתין מעל 4 חודשים לקבלת טיפול) ואם אין ביכולתה לקבוע תור זמין, עליה לתת החזר מלא עבור טיפול במסגרת פרטית.

מסלול מטפלים עצמאיים נקבע כהטבה עבור מבוטחים המבקשים לבחור מטפל, אך איננו מהווה תחליף לשירות החינמי הניתן במרפאות הקופה, וכל מבוטח זכאי לשירות ללא תשלום אם רצונו

בכך. הקופה נדרשה באופן מיידי לקבוע תור לטיפול פסיכותרפי לנער, או לאשר החזר כספי מלא בגין טיפול במסגרת פרטית.



זמינות פסיכיאטרים דוברי השפה הערבית

קבילה של מבוטחת השייכת למגזר הערבי וזקוקה לטיפול פסיכיאטרי. הקובלת פנתה לנציבות בבקשה לקבלת טיפול על ידי פסיכיאטרית דוברת ערבית, תוך שהיא מציינת כי בעבר טופלה ע"י פסיכיאטרית דוברת ערבית ופסיכולוגית דוברת ערבית.

הנציבות ביררה את הפנייה מול הקופה המבטחת, אשר השיבה כי אין במרפאות באיזור מגוריה של הקובלת פסיכיאטרית דוברת ערבית. אולם, הקופה הסכימה לאשר מימון טיפולים אצל רופאה פרטית דוברת ערבית.



זמינות מטפל השולט בשפת הסימנים

קבילה של מבוטחת, הלוקה בחרשות, אשר הייתה זקוקה לטיפול פסיכותרפיה, באמצעות מטפל השולט בשפת הסימנים. בשנת 2014 טופלה המבוטחת אצל מטפל השולט בשפת הסימנים וקיבלה החזרים מקופת החולים.

לאחר התערבות הנציבות הקופה אישרה המשך מתן החזרים עבור טיפולים אצל מטפל השולט בשפת הסימנים.



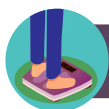
ביקור בית לצורך הערכה פסיכיאטרית וסיוע מיידי

קבילה של מבוטח הסובל מחרדה קשה, אינו מסוגל לצאת מן הבית ומבקש לקבל טיפול נפשי בביתו. בקשתו לביקור בית של פסיכיאטר סורבה על ידי

הקופה והוצע לו להגיע למרפאות הקופה לקבלת שירות.

כחלק מהליך בירור הקבילה, היא הועברה להתייחסות הגורמים המקצועיים באגף לבריאות הנפש של המשרד, ועמדתם הייתה כי על אף שהכלל הוא כי חובת הקופה היא למתן שירות רפואי במרפאותיה ואצל ספקים שבהסדר, במקרים קשים וחריגים יש מקום לביצוע ביקור בית של פסיכיאטר.

לאחר פניית הנציבות לקופה הסכימה הקופה לשלוח נציג מערך בריאות הנפש לביתו של המבוטח, לצורך הערכת מצבו וקביעת תכנית טיפולית.



בחירת נותן שירותים-טיפול לנערה הסובלת מהפרעות אכילה

קבילה של נערה חולת אנורקסיה אשר הייתה באשפוז בבית חולים מסוים. לאחר אשפוז ביקשה להמשיך ולהיות מטופלת במרפאת חוץ של אותו בית חולים, כי כבר נוצרה היכרות עם הצוות המטפל ונוצר שיתוף פעולה מעולה. הקופה סירבה לאשר את המשך הטיפול האמבולטורי באותו בית חולים והפנתה את הנערה לספק שירותים אחר של הקופה. הורי הנערה גם התייחסו ל"ניסיון גרוע" עם הספק של הקופה אליו הופנתה הנערה והדגישו כי לאחר הטיפול אצל ספק זה חלה הידרדרות במצב הנערה ונזקקה לאשפוז.

הנציבות הבהירה לקופה את עמדתה כי על אף חוקיות הסדרי הבחירה, אין לשכוח גם את חובת הקופה למתן שירותים באיכות סבירה, כדרישת החוק. במקרה של אותה קבילה, יש לתת לתקשורת עם הצוות המטפל משקל מכריע במקרה רגיש זה, ולאור זאת ההחלטה להעביר אותה לצוות מטפל אחר אינה סבירה. לאחר דין ודברים עם הקופה, הקופה הסכימה להמשיך ולממן את הטיפול בבית החולים המבוקש.



זכאות לטיפול פסיכותרפי לחולה הסובל מסכיזופרניה קשה

קבילה של חולה הסובל מסכיזופרניה קשה. בקשתו לקבלת טיפול פסיכותרפי סורבה על ידי הקופה.

במסגרת הבירור טענה הקופה כי הנימוק לסירוב הוא העדר הצדקה רפואית למתן הטיפול שכן חולה סכיזופרני קשה לא יוכל להרוויח מטיפול שיחתי, ויש להמשיך במעקב פסיכיאטרי וטיפול תרופתי קבוע.

הנציבות התייעצה עם גורמים מקצועיים באגף לבריאות הנפש שהבהירו כי גם חולה הסובל מסכיזופרניה קשה יכול להפיק תועלת מטיפול פסיכותרפי מסוג CBT. בעקבות זאת, הנציבות הוציאה התראה לקופה ולאחר התראה הטיפול אושר.



בחירת נותן שירותים - קבלת טיפול פסיכותרפי בקהילה

קבילה של חולה בסכיזופרניה, אשר ביקשה להיות מטופלת במרפאה הקהילתית של הקופה והלינה על כך כי הקופה אינה מאפשרת זאת, אלא מפנה אותה לטיפול במסגרת בית חולים.

בירור מול הקופה העלה, כי עקב מצבה המורכב של המבוטחת הוחלט על ידי הקופה כי המסגרת של מרפאה קהילתית אינה מתאימה לה, כי המבוטחת לא הסתדרה עם הצוות המטפל ואף התנהגה כלפי הצוות באופן אלים ומסוכן. כחלק מבירור הפנייה, נערכה התייעצות עם גורמים רפואיים מקצועיים ועם הצוות המקצועי של בית החולים, אליו הופנתה מטעם הקופה. בעניין זה, הייתה תמימות דעים של כל הגורמים המקצועיים כי למרות מצבה המורכב של המבוטחת, היא מתאימה לקבלת טיפול במסגרת הקהילה.

לאור עמדה מקצועית זו, הודיעה הנציבות לקופת החולים כי על הקופה לאפשר למבוטחת קבלת טיפול במסגרת הקהילה.

כיצד ניתן לפנות אל נציבות הקבילות?



בטופס מקוון*

bit.do/kvila



בדוא"ל

kvilot@moh.health.gov.il



בפקס

02-5655981



במכתב

ירמיהו 39 ירושלים, מיקוד: 9101002



מוקד "קול הבריאות" (לבירורים)

*5400