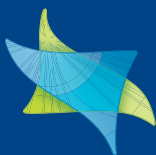




**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר



החלטות נציבות קבילות הציבור בתחום בחירת נותני שירותים

נציבות קבילות
הציבור לחוק ביטוח
בריאות ממלכתי

נובמבר 2023

איסור על קביעת דירוג בין בתי החולים הכלולים בהסדר

קבילה של תושבת חיפה בת 67 שנזקקה לניתוח לתיקון בקע, וביקשה לבצעו בבית חולים "בני ציון" אשר בעת הפניה היה כלול בהסדרי הבחירה של הקופה עבור תושבי חיפה. קופת החולים דחתה את בקשתה לביצוע הניתוח ב"בני ציון" והפנתה אותה לבתי חולים "רמב"ם" או "כרמל". במהלך בירור הקבילה טענה הקופה כי ניתן לקבל השירות הרפואי המבוקש באיכות מצוינת בבתי חולים "רמב"ם" או "כרמל", קרוב למקום מגורי המבוטחת.

הנציבות הבהירה לקופה כי בהתאם [להוראות חוזר המפקח על קופות החולים מס' 6/2011](#) "יישום תקנות ביטוח בריאות ממלכתי (הסדרי בחירה בין נותני שירותים) תשס"ה - 2005" מיום 09.06.2011 חל איסור על קביעת דירוג או סדרי עדיפות בין בתי החולים הכלולים בהסדר. לנוכח זאת, הובהר כי לא ניתן לכפות על מטופל לקבל שירות במוסד רפואי כשהמטופל איננו מעוניין בטיפול במוסד זה, אף אם טופל במוסד זה בעבר. הקופה נדרשה לאשר את ביצוע הניתוח בביה"ח "בני ציון".



סטייה מהסדרי הבחירה במצבים בהם ישנה הצדקה רפואית לקבלת השירות במקום אחר

קבילה הנוגעת למטופלת הנמצאת בהריון בסיכון שביקשה לבצע מעקב הריון ביחידה להריון בסיכון בבית חולים. מדובר במבוטחת אשר עברה בשנים האחרונות טיפולי הפריה חוץ גופית, ולמרבה הצער שישה הריונות שהושגו כתוצאה מהטיפולים הסתיימו בהפלות, בשלבים שונים של ההריון, חלקם מתקדמים. לאחר מעקב צמוד בהריון האחרון שלה במסגרת היחידה להריון בסיכון בבית החולים בו טופלה, הסתיים ההריון בלידה. בהריון העוקב ביקשה המבוטחת מהקופה לאשר לה בשנית לבצע מעקב הריון במסגרת היחידה להריון בסיכון בבית החולים, אולם הקופה סירבה לאשר זאת והפנתה אותה למעקב במסגרת מרפאת הריון בסיכון של הקופה.

במסגרת בירור הקבילה הבהירה הנציבות כי ככלל, מותר לקופה להעדיף להפנות את מבוטחיה לקבלת שירות במסגרת הקהילה, ככל שהשירות זמין במסגרת זו. יחד עם זאת, כלל מהותי בנושא הסדרי הבחירה הוא חובת

הקופה לאפשר סטייה מהסדרי הבחירה במצבים בהם ישנה הצדקה רפואית לקבלת השירות במקום אחר. במקרה זה, לאור הרקע המיילדותי המורכב של המטופלת והנסיבות הספציפיות שלה, על הקופה לממן לה גם בהריון זה את המעקב במסגרת בית החולים המבוקש.



סטייה מהסדרי הבחירה בשל דחיפות רפואית, והיעדר זמינות של השירות בבתי החולים שבהסדר

קבילה הנוגעת לניתוח שבוצע בבי"ח "כרמל" שאינו בהסדר עם הקופה המבטחת. הקובל, בן 71, לאחר כריתת כליה ועם מחלות רקע רבות, פנה למיון בית חולים "כרמל", הסמוך לאיזור מגוריו, בשל מצב דחוף של עצירת שתן, בשלושה תאריכים שונים. במהלך הביקור האחרון במיון ולאור מצבו הרפואי, קיבל המטופל הפנייה לניתוח דחוף של כריתת ערמונית, שנקבע לו במועד סמוך בבית החולים. הקובל פנה לקופה המבטחת לקבלת התחייבות, אך סורב בטענה שניתן לפנות לבתי חולים שבהסדר לביצוע הניתוח. בשל מצבו הרפואי, ובשל זמני ההמתנה הארוכים לניתוח בבתי חולים שבהסדר ביצע המטופל את הניתוח באופן מיידי בביה"ח "כרמל", מבלי לקבל התחייבות.

במסגרת בירור הקבילה הבהירה הנציבות כי בנסיבות המקרה, לאור דחיפות הצורך בטיפול רפואי, ולאור העובדה כי הקופה לא הציעה תור אצל ספקים שבהסדר בזמינות מתאימה לנסיבות הרפואיות של הפונה (למעשה, לא הוצע תור חלופי כלל), קבילתו של הפונה מוצדקת. הנציבות ציינה כי במקרה דחוף זה היה מצופה מן הקופה ליזום קביעת תור חלופי אצל ספק שבהסדר, ולא להסתפק בהפנייה של המבוטח לבתי חולים שבהסדר לחיפוש תור.



הבטחת רצף טיפולי אצל נותן השירותים

קבילה הנוגעת לסטודנטית אשר מקום מגוריה הקבוע בחדרה. בתקופת לימודיה בירושלים נאלצה לפנות מספר פעמים לחדר מיון של ביה"ח "הדסה", בשל כאבי בטן עזים. כאשר שהתה הקובלת במהלך חופשת הפסח בבית משפחתה בחדרה, שוב חוותה כאבים עזים, פנתה לחדר מיון של

ביה"ח "הלל יפה" (עם הפניה מקופה) ובעקבות פנייתה אושפזה. במהלך האשפוז הוצאו אבנים מכיס המרה והוכנס סטנט. בשחרור, הומלץ לבצע בהקדם ניתוח לכריתת כיס המרה ונקבע תור לניתוח בביה"ח "הלל יפה", שבועיים לאחר השחרור. הקופה סירבה לאשר ביצוע הניתוח ב"הלל יפה" והפנתה את הקובלת לביצוע הניתוח לביה"ח "הדסה" בירושלים או לחלופין, בביה"ח "מאיר".

במסגרת בירור הקבילה הבהירה הנציבות כי סירוב הקופה אינו תואם את הוראות הדין. ראשית, קיים רצף טיפולי לביה"ח "הלל יפה" אשר שם אושפזה המטופלת בעבר ואשר ימשיך את הטיפול בה, לעומת זאת בבתי חולים "הדסה" ו"מאיר" הקובלת תצטרך תחילה לקבוע תור לבדיקה ולבצע את כל ההליך מהתחלה. הפנייתה לבית חולים אחר יאריך את זמן ההמתנה לניתוח, לעומת האפשרות לבצע בהקדם ב"הלל יפה". כן ציינה הנציבות כי החלופה שהוצעה על ידי הקופה לביצוע הניתוח בביה"ח "מאיר" אינה קרובה לא למקום מגוריה של המבוטחת ולא למקום לימודיה. זאת ועוד, מקום מגוריה הקבוע של הקובלת ומשפחתה הוא בחדרה, במחוז אשר נמצא בהסדר עם ביה"ח "הלל יפה". מטעמים אלה יש לאשר למטופלת את הניתוח בביה"ח "הלל יפה".



מתן השירות הרפואי במרחק סביר ממקום מגוריו של המבוטח

קבילה הנוגעת למטופלת בת 73, תושבת כרכור, אשר הופנתה לקבלת ייעוץ קרדיולוגי בביה"ח "הלל יפה" בחדרה. כחצי שנה לפני פנייתה אושפזה במחלקה הקרדיולוגית ב"הלל יפה" (בהתחייבות הקופה) ועברה שם צנתור. כעת, הקופה סירבה למתן התחייבות לייעוץ לביה"ח "הלל יפה" והפנתה את המטופלת לקבלת השירות בביה"ח "מאיר" בכפר סבא. המטופלת טענה כי עקב גילה ומחלותיה יש לה קשיי ניידות והיא מבקשת להיות מטופלת בבית חולים הקרוב למקום מגוריה ואשר הטיפול בו בעבר היה מצוין.

הנציבות הבהירה לקופה כי ביה"ח "הלל יפה" היה כלול בעת הפניה בהסדרי בחירה עבור המחוז בו מתגוררת המבוטחת וכי בהתאם להוראות [חוזר המפקח על קופות החולים מס' 6/2011](#) ["יישום תקנות ביטוח בריאות ממלכתי \(הסדרי בחירה בין נותני שירותים\) תשס"ה-2005"](#) מיום 09.06.2011,

הקופה אינה רשאית לקבוע דירוג או סדרי עדיפות בין בתי חולים הכלולים בהסדר. עוד הובהר, כי לאור קשיי התניידות של הקובלת יש לתת לה שירות במרחק סביר ממקום מגוריה. במקרה זה גם קיים רצף טיפולי בביה"ח "הלל יפה". מטעמים אלה יש לאשר למטופלת קבלת השירות הנדרש בביה"ח "הלל יפה".



סטייה מהסדרי הבחירה בשל העדר תור זמין אצל ספק בהסדר

קבילה הנוגעת למימון טיפול בכאב באמצעות הזרקה תחת שיקוף. המטופל ניסה לקבוע תור לקבלת השירות הרפואי בבית חולים הנמצא בהסדר עם הקופה, אך התור הקרוב היה רק לאחר שבעה חודשים. הקובל ניסה בדרכים שונות להקדים את התור לטיפול, לרבות באמצעות פניה למחלקת פניות הציבור של בית החולים ופנייה לקופת החולים, כל זאת ללא הצלחה. למרות סבלו הרב המתין הקובל למועד התור אך לדאבונו סמוך למועד התור קיבל הודעה על דחייתו לתקופה ממושכת נוספת.

בשל כאביו פנה הקובל לקבלת השירות בבית חולים ציבורי אחר, שאינו בהסדר עם הקופה, שם השירות היה זמין בתוך מספר שבועות. הקובל ביקש לקבל התחייבות מהקופה אולם בקשתו נדחתה, והוא מימן את הטיפול מכיסו. לאחר הגשת הקבילה, הציעה הקופה לקובל תור בזמנים מיידית בבית חולים בהסדר, והמטופל אכן המשיך לקבל הטיפול שם. יחד עם זאת, סירבה הקופה לתת החזר כספי בגין טיפולים קודמים שכבר בוצעו.

הנציבות הבהירה לקופה כי במקרה זה בשל העדר תור זמין אצל ספק בהסדר על הקופה לתת למטופל החזר כספי בגין הטיפולים אותם מימן. הנציבות הדגישה כי מספר בקשותיו של הפונה לאישור טיפול בבית חולים שאינו בהסדר נדחו בנימוק סתמי של קיום שירות באיכות סבירה אצל ספקים שבהסדר, מבלי שהוצעה כל חלופה קונקרטית לתור זמין אצל ספק בהסדר, וזאת עד להתערבות הנציבות. לא הוסבר לפונה כי עליו לפנות למזכירות מרפאתו לצורך סיוע במציאת תור זמין אצל ספקי ההסדר. הקופה כשלה באספקת שירות תוך זמן סביר, ועליה לשאת בעלות ההחזר.

סטייה מהסדרי הבחירה בשל דחיפות רפואית

הקבילה נוגעת להחזר בגין בדיקה שבוצעה בבית חולים שאינו בהסדר עם הקופה. מדובר בקובל עם מצב כרוני מורכב (כולל רקע לבבי, הושתל קוצב לב) אשר סבל מסחרחורות ואי יציבות, וקיבל המלצה ממומחה בתחום נירולוגיה לביצוע בדיקת CTA של כלי הדם המוחיים והצוואריים **בדחיפות**. מבירור שבוצע מול הפונה וכן מהאזנה להקלטת שיחה שבין נציגת הקופה לבין בתו של הקובל עולה, כי הוצעו למבוטח תורים לבדיקה הדורשים המתנה של מעל חודש ימים. הנציגה של הקופה הציעה לפנות לרופאת המשפחה לצורך קביעת תור זמין יותר, אך זו לא הצליחה למצוא תור זמין. הקופה טענה בפני הנציבות, כי רופאת המשפחה לא התרשמה כי מדובר במקרה דחוף. בצר לו, פנה הקובל לביצוע הבדיקה בבית חולים שאינו בהסדר, שם נקבע לו תור בזמניות מיידית, בהתאם למצבו הרפואי.

הנציבות הבהירה לקופה כי המסמך הרפואי שהוצג מטעם רופא מומחה בתחום נירולוגיה וכן הרקע הרפואי של הקובל אינם תומכים בעמדת הקופה בכל הנוגע לרמת הדחיפות של הבדיקה. הקופה לא הציעה לקובל תור בזמניות מתאימה למצבו הרפואי אצל ספקים שבהסדר. הקופה לא עמדה בחובתה לתת השירות תוך זמן סביר כפי שנדרש על פי דין, ועליה לתת למטופל החזר כספי.



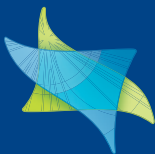
סטייה מהסדרי הבחירה בשל נסיבות חריגות הנובעות מהתנהלות קופת החולים

קבילה הנוגעת למטופל בן 84, תושב אשדוד, חולה סוכרת, אשר התגלה אצלו פצע ברגל כתוצאה ממחלת הסוכרת. החולה טופל בקהילה על ידי רופא משפחה ואחות, אולם בשלב מסוים מצבו החמיר והוא הופנה למומחה כף רגל. הקופה הפנתה את המבוטח לקבלת שירות אצל רופאים בנצרת ובטייבה באיזור הצפון. בהעדר אפשרות סבירה להגיע למומחים אלה עקב מרחק כה גדול ממקום מגורי המטופל הוא פנה למומחה באזור מגוריו באופן פרטי, אצלו קיבל בעבר שירות במסגרת הביטוח המשלים של הקופה. המבוטח ביקר פעמיים אצל מומחה פרטי לכף רגל, כאשר בביקור האחרון איבחן המומחה מהחמרה במצבו והפנה אותו באופן דחוף (למחרת היום) לגיבוס הרגל לביה"ח "אסף

הרופא". כאשר פנו בני המשפחה באופן דחוף לקבלת טופס 17 ל"אסף הרופא", הם נתקלו בסירוב הקופה בטענה כי ניתן לקבל שירות איכות סבירה אצל ספקי הקופה.

הנציבות הבהירה לקופה כי המבוטח פנה לקופה לקבלת שירות, אולם הקופה כשלה בלספק שירות בזמינות ראויה ובמרחק סביר ממקום מגוריו, מה שאילץ אותו לפנות למומחה פרטי ובהתאם להמלצותיו של אותו מומחה פנה לטיפול דחוף ב"אסף הרופא" (בית חולים ציבורי). בנסיבות אלה ולאור העובדה כי הקופה כשלה באספקת שירות באזור מגורי המבוטח, על הקופה לתת התחייבות עבור הטיפול ב"אסף הרופא".





נציבות קבילות הציבור מוזמנים ליצור איתנו קשר



בטופס מקוון



מוקד "קול הבריאות"

*5400



במכתב

ירמיהו 39 ירושלים
מיקוד 9101002



בפקס

02-5655981



בדואל

kvilot@moh.health.gov.il