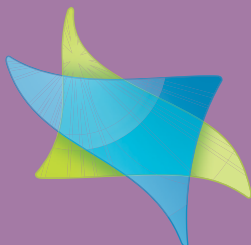




**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר



דוח מספר

17

נציבות קבילות הציבור לחוק ביטוח בריאות ממלכתי

דוח פעילות

**2021
2022**

הנתונים המלאים של קבילות הציבור
במערכת BI באתר האינטרנט של נציבות הקבילות

3	דבר שר הבריאות אוריאל בוסו
3	דבר מנכ"ל משרד הבריאות משה בר סימן טוב
4	דבר נציבת קבילות הציבור עו"ד נילי חיון דיקמן
5	א נתוני פעילות נציבות קבילות הציבור לשנת הפעילות 2021 ו-2022
6	ב החלטות נציבות הקבילות בשנים 2021 ו-2022
6	דוגמאות לקבילות שטופלו בנציבות בשנים 2021 ו-2022
6	ניירות עמדה והתראות שניתנו במהלך שנים 2021 ו-2022
7	ג ניתוח נתוני הקבילות לשנים 2021 ו-2022, מגמות והמלצות
7	עליה בתלונות ציבור בשנים 2021 ו- 2022
8	נתונים רב שנתיים של קבילות וקבילות מוצדקות
8	השוואה רב שנתית של נתוני הקבילות של קופות החולים
8	ביחס למספר התלונות הארצי הממוצע
9	צמצום זמני הטיפול בנציבות קבילות הציבור
10	קמפיין החברה הערבית, מחקר ושיתוף ציבור
10	היעדר מענה מנומק של מערכות האישורים בקופות החולים
11	רפורמה בבחירת נותני שירותים
12	קבילות בנושא פנייה למיון
12	זכאות לבדיקות דימות
12	שירותי התפתחות הילד
13	טיפול שיניים בהרדמה
13	הבטחת רצף טיפולי - מתן תרופות בעירוי בקהילה
14	ד נתונים על קבילות לפי קופות חולים שטופלו בשנים 2021-2022
15	ה נתונים ביחס לתוצאות הבירור של הקבילות
15	התפלגות הקבילות לפי הכרעתן בעת סיום הבירור בנציבות
16	קבילות מוצדקות
17	ו המהויות העיקריות בקבילות
19	ז קבילות בנושא סל שירותים
19	תתי הנושאים בנושא סל השירותים
20	נתונים לגבי כלל הקבילות בנושא תרופות
21	נתונים לגבי קבוצות טיפול תרופתי בהן התקבלו 10 קבילות או יותר
23	נתונים לגבי קבילות מוצדקות בנושא תרופה בהשוואה רב שנתית
23	קבילות בנושא טיפולים
25	קבילות בנושא בדיקות
26	קבילות בנושא אביזרים רפואיים
27	ח רפואת חירום
27	קבילות בנושא רפואת חירום
28	ט סיכום נתוני הקבילות לפי קופות חולים לנפשות מתוקננות
29	י קבילות ביחס לתרופות ושירותים שאינם בסל השירותים שהתקבלו בשנים 2021 ו-2022
29	יא רשימת נספחים

נציבות קבילות הציבור לחוק ביטוח בריאות ממלכתי היא זרוע בעלת משמעות אדירה למערכת הבריאות. הגוף הישיר הקולט את רחשי לב הציבור בכל הנוגע ליישום הוראות חוק ביטוח בריאות ממלכתי ולקשיים המתגלים במימוש הזכאות שבמסגרתו ולחוסרים שבחוק, כפי שהם משתקפים בעיני המבוטחים. זהו כלי שמאפשר למערכת להיחשף לבעיות, להפיק לקחים ולשפר את איכות ורמת השירותים הניתנים לאזרחים.

ייחודה של הנציבות היא בשילוב של פיקוח על מימוש הזכויות המוקנות למבוטח במסגרת חוק ביטוח בריאות ממלכתי, תוך שימוש בכלים משפטיים ובסמכויות הנתונות לה בדין, יחד עם טיפול אישי ומסור, וסיוע לכל מטופל ומטופל.

כשר הבריאות אני רואה חשיבות רבה בטיפול בפניות הציבור בכלל תחומי מערכת הבריאות. לנציבות קבילות הציבור חלק חשוב בפעילות זו, כגוף מקצועי ובעל ידע רב וראייה רוחבית בתוך משרד הבריאות. על כן, יש להעניק לה את מלוא הגיבוי.

אני רוצה להודות לנציבת קבילות הציבור, עו"ד נילי חיון דיקמן, ולכלל צוות הנציבות על עבודתם המסורה לשימור זכויות המבוטחים ולמענה אנושי ואישי לפונים אליו. הצלחתה של הנציבות בהבטחת מימוש הזכות הבסיסית לבריאות וקידום בריאות של כלל האוכלוסייה - היא הצלחה של מערכת הבריאות כולה.

בברכה,

חה"כ אוריאל בוסו
שר הבריאות

ברכת מנכ"ל משרד הבריאות מר משה בר סימן טוב

נציבות קבילות הציבור לחוק ביטוח בריאות ממלכתי היא כתובת ומענה לכל אזרח הנתקל בקושי למימוש זכויותיו במסגרת חוק ביטוח בריאות ממלכתי התשנ"ד - 1994. הנציבות מציבה את האדם במרכז העשייה שלה ומבטאת בתפקידה את חזון משרד הבריאות למימוש הזכות לבריאות של אוכלוסיית ישראל.

מדו"ח נציבות קבילות הציבור, המתייחס לשנת 2021 ו-2022, עולה כי טיפול הנציבות בקבילות סייע במקרים רבים למטופלים וזאת כאשר 40% מהקבילות בשנת 2021, ו-38% מהקבילות בשנת 2022 נמצאו מוצדקות. נתונים אלו מצביעים על חשיבות מנגנון בירור הקבילות עבור הציבור, ומעידים כי הגשת קבילה על ידי הפונה היא אפקטיבית ומועילה עבור המבוטח והציבור. העלאת מודעות הציבור לאפשרות הפניה לנציבות ולהגשת קבילות לבירור, וכן חיזוק סמכויות הנציבות ופעילותה כגוף מקצועי עצמאי, משרתת את עקרונות החוק, מקדמת את מימוש הזכויות של המבוטחים לפי חוק, ותורמת להבטחת שירותי בריאות שוויוניים ורחבים.

מערכת הבריאות בישראל הינה מערכת בריאות ציבורית המספקת לאזרחים שירותי רפואה ברמה גבוהה, מתוך הכרה בחשיבות של עזרה וערבות הדדית. מטופלים פונים למערכת זו בשעת מצוקה ובעת בה הם זקוקים לה ביותר, והם נותנים בה אמון שהיא תדאג לבריאותם ורווחתם בצורה הטובה ביותר, במסגרת של השירותים הנתון להם.

ברצוני להביע הערכתי הרבה ותודתי לנציבה ולכל עובדי נציבות קבילות הציבור לחוק ביטוח בריאות ממלכתי, העוסקים במסירות ובמקצועיות בבירור אלפי הפניות המגיעות אליהם, והכל מתוך תודעת שליחות למימוש זכויותיהם הרפואיות של הפונים.

בברכה,

משה בר סימן טוב
מנכ"ל משרד הבריאות

נציבות קבילות הציבור לחוק ביטוח בריאות ממלכתי היא גוף ייחודי המהווה כתובת לכל תושב ומטופל בכל מחלוקת שלו עם קופת החולים ביחס ליישום הוראות חוק ביטוח בריאות ממלכתי. הנציבות הוקמה מכוח הוראה מפורשת בחוק ביטוח בריאות ממלכתי, וייחודה הוא בכך שהיא מהווה כתובת אחת מקצועית לביור מחלוקות פרטניות ביחס להיקף ויישום של שירותי הבריאות. נציבות קבילות הציבור היא הגורם המנהלי המוסמך להכריע ביחס לתלונה של מטופל פרטי, תוך קביעת עמדתה בסוגיה שבפניה.

נתוני פעילות נציבות קבילות הציבור לשנים 2021 ו-2022 המפורטים בדו"ח זה ובמסמכים הנלווים לו משקפים את הפעילות העניפה והנרחבת של נציבות הקבילות, אשר טיפלה בשנות הדו"ח באלפי פניות ציבור ובאינספור סוגיות הנוגעות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי התשנ"ד - 1994. בנוסף להקפדה על עבודת בירור מקצועית ויסודית של כל פניה, הצלחנו גם לקצר את זמני ההמתנה לסיום הטיפול בקבילה, גם בתקופה של עליה בכמות הפניות המוגשות לנציבות.

מעבר לטיפול בפניות השוטפות עסקנו בשנה החולפת גם בפעילות להעלאת מודעות והסברה לאפשרות הפניה אל הנציבות, בה הושם דגש על החברה הערבית, והשקנו קמפיין הסברה בשפה הערבית. בנוסף, יצאנו אל השטח ופגשנו ארגוני חולים, עמותות, מוסדות ואנשי צוות רפואיים, על מנת שכל אלה יכירו טוב יותר את נציבות הקבילות, דרכי פעולתה, הפרסומים שלה ודרכי הפניה אליה. מפגשים אלו מחזקים ומרגשים במיוחד והתגובות החמות המתקבלות מהציבור מעודדות וממריצות אותנו להמשיך עוד בעשייה זו.

פעילות חשובה נוספת בה אנו עוסקים היא ניתוח ומחקר שיטתי של נתוני הקבילות הקיימים בנציבות. המידע העולה מן המחקר מאפשר לאתר חסמים וכשלים במערכת הפוגעים במיציא זכויות מבוטחים. לצורך זאת, אנו מעמיקים עוד את דרכי ההצגה של נתוני הקבילות לציבור הרחב ופועלים לפרסום הנתונים בתכיפות גבוהה (בכל רבעון), וכן להרחבתם כך שיכללו גם נתונים הנוגעים למדדים סטטיסטיים נוספים. חשוב לנו להבין מי הם הפונים לנציבות ולאתר אוכלוסיות בישראל שממעטות לפנות בתלונות. אנו מקדמים בברכה שיתופי פעולה עם חוקרים מהאקדמיה לניתוח נתוני הקבילות הקיימים במסגרת המחקר האקדמי. חלק מתוצרי פעילות זו כבר פורסמו לציבור ואנו מזמינים את הציבור להיכנס למידע המפורסם במסגרת **מערכת נתוני BI של הנציבות, וכן במסגרת עולם הדאטה של משרד הבריאות.**

עוצמתה של מערכת הבריאות בישראל היא בהיותה מערכת ציבורית, המאפשרת מתן שירותי בריאות בעלי היקף רחב לכל תושב, תוך מתן מענה רפואי מלא למטופלים. לאחרונה התבשרנו על מספר רפורמות בתחומי החוק, ובהם הרפורמה בהסדרי הבחירה והרפורמה בתחום אביזרי השיקום והניידות. יישומם של שינויים בחוק ביטוח בריאות ממלכתי מחייבים זהירות רבה על מנת לוודא כי כוונותיהם ומחשבותיהם הטובות של מובילי הרפורמות יקבלו ביטוי גם בפרטים הקטנים בעת יישומן בפועל. אנו מאחלים להנהלת המשרד ולכל העוסקים במלאכה ברכה והצלחה בשליחותם זו וביישום המוצלח של רפורמות חשובות אלו.

הצטערנו מאוד לקבל הבשורה על פטירתו של פרופ' אברהם קוטן, שהיה שותף רב זכויות בעבודת בירור קבילות הציבור, החל משנותיה הראשונות של נציבות הקבילות. פרופ' קוטן היה נכון ומזומן לתרום מזמנו ומידיעותיו המקצועיות בכל עת, במטרה לסייע לחולים אשר הגיעו לפתחנו לקבלת סעד כשנמנע מהם טיפול או תרופה להם נזקקו. הוא סייע לעובדי הנציבות במאור פנים, בסבלנות, במהירות רבה וללא תמורה. פרופ' קוטן נטל חלק משמעותי בשמירה על זכויות החולים האונקולוגים בישראל ובדאגה לכך שיינתן להם טיפול מיטבי ואנו אסירי תודה על פועלו ותרומתו הרבה ושולחים תנחומים למשפחתו היקרה.

לעבודת הנציבות שותפים רבים, ובהם גם מומחים רפואיים מכל תחומי הרפואה אליהם אנו פונים לקבלת סיוע וחוות דעת רפואית, כשזו נדרשת לצורך בירור פניה פרטנית. רופאים אלו תורמים לנו רבות מניסיונם וממומחיותם, מתוך תחושת שליחות, ורצון לתרום למערכת הבריאות הציבורית בישראל. שותפים חשובים הם האיגודים המקצועיים והמועצות הלאומיות, כל אחת בתחומה, אשר גם הם נענים תמיד לפניותינו ומסייעים לנו במתן מידע מקצועי, ניירות עמדות והתייחסויות מקצועיות בסוגיות עקרוניות ובמקרים המתאימים. אנו מבקשים להודות לכל אלה על תרומתם הרבה, וכן לגב' גרסיאלה ביל, מנהלת תחום בכיר המועצות לאומיות לבריאות, על ריכוז עבודה זו ונכונותה הרבה לסייע בכל בקשה. שיתופי פעולה אלו, ושילוב הידיים של גורמים שונים במערכת, הם המפתח לחזקתה ועוצמתה.

הגשת דו"ח נציבות הקבילות היא הזדמנות גם להודות לר"ר ספי מנדלוביץ, המשנה למנכ"ל וראש חטיבת הבריאות במשרד, ולצוותו הנהדר, מר דוד אזולאי, גב' עידית נדב וגב' מירי כהן, על פעילותם הרבה לקידום עבודת הנציבות, ועל היותם שותפים מלאים לשליחות המיוחדת של הנציבות בתחום מיציא הזכויות וקידום הרפואה הציבורית.

אני רוצה להודות לכל מי שנטל חלק בעבודה הרבה להכנת הדו"ח: לסגני ויד ימיני עו"ד שמעון ריפר, לגב' עליזה המרמן רוזנברג ומר אילן ציטסיאנוב שסייעו במתן ייעוץ סטטיסטי, לגב' רוית עמוס בשקין שע'מלה על העיצוב הגרפי, לגב' חני לוי וגב' מרינה פרקופץ שסייעו בשיפור והתאמת מערכת ה BI לצרכי הדו"ח, ולמר עמית ארז שסייע בהשלמת הרכיבים הדיגיטליים.

לסיום, לא ניתן להתייחס לנציבות הקבילות, מבלי לציין את עובדיה המצוינים והמסורים, אשר רואים לנגד עיניהם תמיד את המטופל הבודד ועושים כמיטב יכולתם, במסגרת הוראות החוק, לסייע ולהקל עליו. אני רוצה להודות לכל אחד ואחד מהם על העבודה הקשה, על המקצוענות, ועל הרוח המיוחדת שהם מביאים איתם לעבודה.

ניתוח נתוני הקבילות לשנים 2021 ו-2022, מגמות והמלצות

בדו"ח זה נציג את נתוני פעילות נציבות קבילות הציבור לשנים 2021 ו-2022 (דו"ח נציבות מספר 17). פרסום הנתונים העולים מתוך הקבילות מהווה אמצעי חשוב במסגרתו ניתן להציג בפני הציבור את אופן היישום של חוק ביטוח בריאות ממלכתי כפי שהם משתקפים מתלונות הציבור, וכן להעלות הסוגיות העיקריות העולות מן השטח, המעסיקות את ציבור המבוטחים.

בשנת 2021 הסתיים בירורן של 17,575 פניות ציבור שהתקבלו בנציבות, מתוכן 7,155 פניות שהתייחסות לקבלת שירותי בריאות במסגרת חוק ביטוח בריאות ממלכתי. 3,594 פניות טופלו באופן מיידי במסגרת צוות מיון קליטה ומינהל בנציבות (מק"מ). המוסמך לטפל בפניה. ¹ 3,561 פניות הינן פניות לגביהן נפתחו קבילות אשר בהן נערך בירור מלא של הפניות אל מול קופת החולים ואל מול גורמים מקצועיים רפואיים ואשר בירורן הסתיים בשנת 2021.

כמו כן טופלו בנציבות 177 בקשות שהוגשו לוועדה המשרדית לקבלת החזרים כספיים בעבור שירותים רפואיים שקיבלו בתקופה שקדמה לרישומם בקופת חולים, במקרים בהם מעמד התושבות הוכר רטרואקטיבית על ידי המוסד לביטוח לאומי ונקבע למועד הקודם לתאריך קבלת השירות. בנוסף, התקבלו בנציבות בקשות ביחס ל 10,243 נפשות, הנוגעות למעבר בין קופת החולים שלא במועדים הקבועים בחוק, או לביטול בקשות מעבר, שטופלו בנציבות.

בשנת 2022 הסתיים בירורן של 19,550 פניות ציבור שהתקבלו בנציבות, מתוכן 8,360 פניות שהתייחסות לקבלת שירותי בריאות במסגרת חוק ביטוח בריאות ממלכתי. 4,030 פניות טופלו באופן מיידי במסגרת צוות מיון קליטה ומינהל בנציבות (מק"מ). 4,330 פניות הינן פניות לגביהן נפתחו קבילות אשר בהן נערך בירור מלא של הפניות אל מול קופת החולים ואל מול גורמים מקצועיים רפואיים ואשר בירורן הסתיים בשנת 2022.

כמו כן טופלו בנציבות 89 בקשות שהוגשו לוועדה המשרדית לקבלת החזרים כספיים בעבור שירותים רפואיים שקיבלו בתקופה שקדמה לרישומם בקופת חולים, במקרים בהם מעמד התושבות הוכר רטרואקטיבית על ידי המוסד לביטוח לאומי ונקבע למועד הקודם לתאריך קבלת השירות. בנוסף, התקבלו בנציבות בקשות ביחס ל 11,101 נפשות, הנוגעות למעבר בין קופת החולים שלא במועדים הקבועים בחוק, או לביטול בקשות מעבר, שטופלו בנציבות.

פעילות נציבות הקבילות לשנת 2022

פעילות נציבות הקבילות לשנת 2021



¹ יחידת מיון, קליטה ומנהל (מק"מ), בוחנת כלל הפניות המתקבלות ומסווגת אותן לפניות שהינן קבילות בהן יש צורך בבירור מעמיק של צוות המבררים בנציבות, או לפניות בהן עובדות הפנייה מספיק מגובשות וברורות על מנת לתת מענה מהיר ומידי על ידי צוות המק"מ, וזאת על מנת לתת שירות יעיל, מהיר ומקצועי לפונים.

דוגמאות לקבילות שטופלו בנציבות בשנים 2021 ו-2022

במרבית המקרים, בירורן של קבילות מסתיים בכך שקופת החולים מכבדת את עמדת הנציבות והוצאת התראה או נייר עמדה מתייתרת. **בנספח א** לדו"ח זה מפורטות מספר דוגמאות לקבילות שהתבררו בנציבות במהלך שנות הדו"ח ונמצאו כמוצדקות. כללנו בנספח הדוגמאות את הקבילות הבאות המשקפות את מגוון הנושאים הנדונים בנציבות הקבילות, בכל תחומי הזכויות:

1. המשך טיפול ב- IVIG בחולה הסובלת מ Myasthenia Gravis
2. זכאות לטיפול בחמצן היפרברי (תא לחץ) עקב אובדן שמיעה פתאומי
3. אי מתן שירות בקופת חולים לאחר הגשת תביעה כנגד הקופה
4. זכאות לטיפול בתרופה רקורמון Recormon
5. גביית יתר של דמי השתתפות עצמית
6. זכאות לטיפול בכאב בחולים אונקולוגים באמצעות דיקור סיני
7. הכרה בחולה כרוני לצורך קבלת זכאות להחלת תקרה חודשית (בחישוב רבעוני) בתשלום דמי השתתפות עצמית (אגרות) עבור תרופות הכלולות בסל שניתנו לפי מרשם רופא
8. סירוב להפקת טופס 17 לתינוק במעבר בין קופות חולים
9. גביית יתר לזריקות הורמוןליות במסגרת שימור פוריות לחולות אונקולוגיות
10. זכאות לפטור בעבור טיפול בחדר המיון
11. זכאות למימון פינוי באמבולנס
12. זכאות לטיפול בתרופה Baraclude (Entecavir (ETV))

ניירות עמדה והתראות שניתנו במהלך השנים 2021 ו-2022

ניירות העמדה וההתראות של הנציבות מפורסמים **באתר האינטרנט של נציבות קבילות הציבור**, וכן מפורסמים **באתר "כל הבריאות"** (במסגרת המידע על שירות ספציפי). ניירות אלה זמינים לציבור ולבעלי העניין ויכולים לשמש כלי בידי אלה המעוניינים לעיין בהחלטות העבר של הנציבות, לצורך למידה ממקרים דומים ולצורך עמידה על מימוש זכויות מטופלים בהתאם לחוק ביטוח בריאות ממלכתי. בתקופת הדו"ח, פעלו קופות החולים בהתאם לניירות העמדה והנציבות לא נדרשה לעשות שימוש בסמכות האכיפה המעוגנת בסעיף 46א לחוק ביטוח בריאות ממלכתי המאפשר למנכ"ל משרד הבריאות להביא לאכיפת החלטות של הנציבות במקרים מסוימים בהן נמצאה הקבילה מוצדקת.

ניירות עמדה שפורסמו על ידי הנציבות בשנים 2021 ו-2022:

1. [נייר עמדה בנושא בדיקת מדדי שחלוף עצם, מיום 18.12.2022](#)
2. [נייר עמדה בנושא בדיקת מדדי שחלוף עצם, מיום 25.07.2022](#)
3. [נייר עמדה בנושא חובת הקופה לשימור פוריות בלי תלות בשימור שנעשה באופן פרטי, מיום 24.7.2022](#)
4. [נייר עמדה בנושא חובת הקופה לממן עלות בדיקת CTX בדיקה למדדי שחלוף עצם, מיום 12.07.2022](#)
5. [נייר עמדה בנושא המשך טיפול בתכשיר AVASTIN לחולה GBM, מיום 05.07.2022](#)
6. [נייר עמדה בנושא טיפול ב FENTANYL מיום 23.06.2022](#)
7. [נייר עמדה בנושא טיפול פלזמה פריזיס לחולת טרשת נפוצה, מיום 14.04.2022](#)
8. [נייר עמדה בנושא מתן טיפולים בתא לחץ ל- AVN, מיום 12.05.2022](#)
9. [נייר עמדה בנושא טיפול ב SIRT, לחולה הסובלת משאת בשד גרורתית לכבד, מיום 18.02.2022](#)
10. [נייר עמדה בנושא טיפול בתא לחץ לנמק א-וסקולרי בראש הפמור, מיום 29.11.2021](#)
11. [נייר עמדה בנושא ביצוע בדיקת אקסום לאבחון מומים בעובר לאחר הפסקת הריון, מיום 17.11.2021](#)
12. [נייר עמדה בנושא בדיקת אקסום לבירור מומים בעובר לאחר הפסקת הריון, מיום 09.11.2021](#)
13. [נייר עמדה בנושא מתן טיפול בתרופה Keytruda במינון לפי המלצת רופא, מיום 16.08.2021](#)
14. [נייר עמדה בנושא מחולל חמצן נייד, מיום 26.07.2021](#)
15. [נייר עמדה בנושא מתן טיפול בתרופה KEYTRUDA במינון לפי המלצת רופא, מיום 17.06.2021](#)
16. [נייר עמדה בנושא המשך טיפול בתכשיר KEYTRUDA, מיום 10.03.2021](#)

התראות והחלטות שפורסמו על ידי הנציבות בשנים 2021 ו-2022:

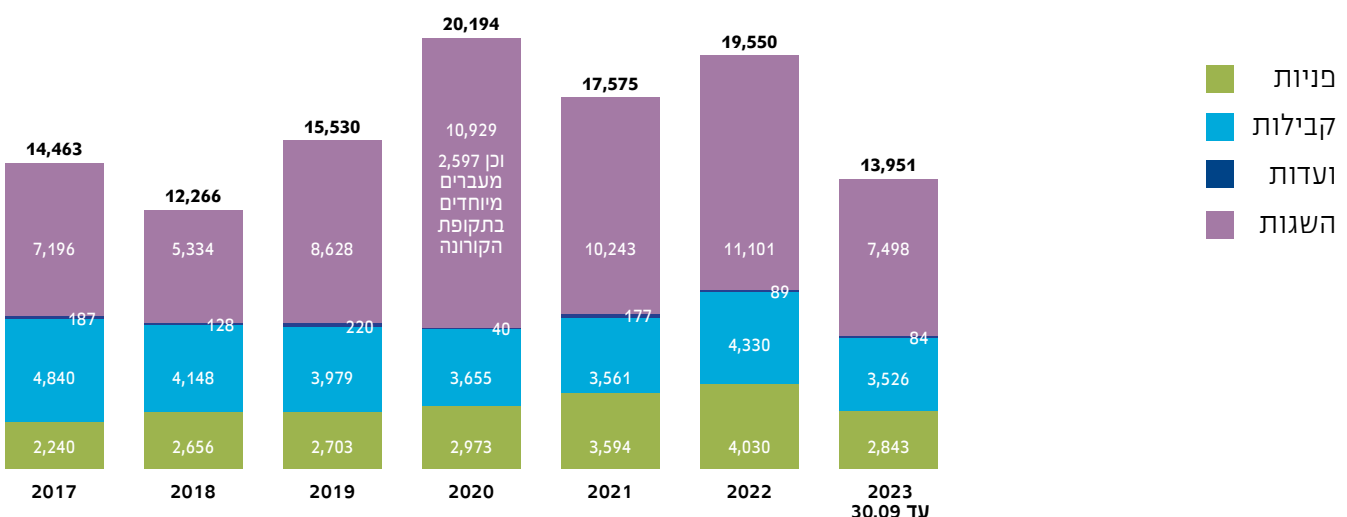
1. התראה בנושא זכאות לניתוח להסרת עודפי עור לאחר ניתוח בריאטרי, מיום 27.12.2022
1. התראה בנושא זכאות להחזר כספי עבור טיפולי קלינאית תקשורת, מיום 24.10.2022
2. סיכום מקרה בנושא חובת הקופה לספק בדיקת BNP, מיום 20.9.2022
3. התראה בנושא הכרה בנכות סומטית, מיום 12.09.22
4. התראה בנושא זכאות לטיפול ב Zeposia לחולה טרשת נפוצה מסוג RRMS, מיום 04.09.2022
5. סיכום מקרה שימור פוריות לחולת אנדומטריוזיס המטופלת בגלולות, מיום 30.08.2022
6. התראה בנושא הכרה בנכות סומטית, מיום 17.08.2022
7. התראה בנושא זכאות לטיפול שנייים במצב מציל חיים, מיום 31.07.2022
8. התראה בנושא זכאות לשדרוג שתל כוכליארי למי שמלאו 5 שנים להשתלה או להחלפה האחרונה ב 2021, מיום 13.07.2022
9. התראה בנושא חובת הקופה לאשר התחייבות לניתוח גב דחוף בשיבא, מיום 19.01.2022
10. התראה בנושא זכאות לטיפול בחמצן בעל לחץ לאובדן שמיעה פתאומי, מיום 02.01.2022
11. התראה בנושא חובת הקופה לספק קטר לצנתור עצמי מסוג Speedi Flex, מיום 13.12.2021
12. התראה בנושא זכאות למימון הקופה לתרופה קיברליס (Kyprolis (Carfilzomib לחולה במיאלומה נפוצה, מיום 06.12.2021
10. התראה בנושא החלפת שתל כוכליארי פגום, מיום 28.10.2021
13. התראה בנושא זכאות לטיפול בדליות באמצעות הטרשה ורידית, מיום 21.10.2021
14. התראה בנושא זכאות לטיפול SBRT תחת MRI, מיום 06.10.2021
15. התראה בנושא מתן טיפולי הידרותרפיה, מיום 22.08.2021
16. טרומ התראה בנושא זכאות לתרופה Vumerity לאחר מיצוי טיפול קודם, מיום 28.07.2021
16. התראה בנושא משטר טיפולי בתרופה KYTRUDA, מיום 29.6.2021
17. התראה בנושא זכות המבוטח לבחירת מוסד רפואי מתוך הסדרי הבחירה, מיום 23.06.2021
17. סיכום מקרה בנושא החלפת טיפול ברמיקייד (Remicade) לביוסמיילאר בחולה מיוצב תרופתית, מיום 10.6.2021
18. התראה בנושא חובת הקופה לממן עלות בדיקת אקסום לאחר הפלה, מיום 19.05.2021
19. התראה בנושא זכאות להחזר עבור התרופה Keytruda שנרכשה לפני אישור הקופה, מיום 19.05.2021
20. התראה בנושא מימון טיפולי שנייים לבעלי חסר שניניים מולד, מיום 20.01.2021
21. סיכום מקרה בנושא זכאות לשאיבת ביציות לצורך פונדקאות בחו"ל, מיום 04.01.2021
22. התראה בנושא הפסקת טיפול בתכשיר Ocrevus לחולה בטרשת נפוצה מיום 04.01.2021

ג ניתוח נתוני הקבילות לשנים 2021 ו-2022, מגמות והמלצות

עליה בתלונות ציבור בשנים 2021 ו-2022

מבט על נתוני תלונות הציבור לנציבות הקבילות בשנים 2017-2022 מצביע על כך כי בשנים 2020-2021 הייתה ירידה יחסית בכמות התלונות שהוגשו לנציבות על קופות החולים (כלומר פניות מסוג "פניות" ומסוג "קבילות"), יחד עם עליה משמעותית בכמות הבקשות למעבר בין קופות החולים שלא במועדים הקבועים בחוק, שהוגשו לנציבות (השגות). בשנת 2022 ישנה עליה בכמות התלונות על קופות החולים שהוגשו לנציבות ("פניות" ו"קבילות"), ולפי נתונים חלקיים במועד הוצאת הדו"ח רמה זו נשמרת גם בשנת 2023.

1. תרשים - נתוני פעילות נציבות קבילות הציבור, השוואה רב שנתית



נתונים רב שנתיים של קבילות וקבילות מוצדקות

מניתוח הנתונים ביחס לכלל הקבילות שטופלו בשנים 2021 ו-2022, עולה כי נמשכת עליה מובהקת באחוז הקבילות המוצדקות שנצפתה בשנים האחרונות. בשנת 2021 יותר מ-40% מהקבילות נמצאו מוצדקות, ובשנת 2022, קרוב ל-38% מהקבילות נמצאו מוצדקות. **במקרים אלה, בסופו של הדיור ולאחר התערבות הניצבות, השירות הרפואי המבוקש אושר עבור הפונה.**

אחוז הקבילות המוצדקות מתוך הקבילות שהטיפול בה הסתיים באותה שנה (במספרים שלמים)



ממצא זה מצביע על פער הולך וגובר בין היקפו הרחב של סל השירותים כפי שמוגדר בחוק ביטוח בריאות ממלכתי ובין יישומו בשטח. קיים חשש כי יישום סל השירותים על ידי קופות החולים בפועל נעשה באופן שמצמצם את היקף השירותים הכלולים בו וכי הפרשנות הניתנת על ידי קופות החולים להיקף הזכויות הרפואיות הקיימות היא פרשנות נוקשה שעשויה בחלק מן המקרים לפגוע בזכויות המטופלים.

עוד נציין כי גם במקרים בהם אין מחלוקת בדבר זכאות לקבלת שירות במסגרת הסל, קבילות הנוגעות לבחירת נותן השירותים מעידות גם הן על גישה נוקשה זו, ואי מתן תשומת לב מספקת לבחינת כל מקרה לגופו והתייחסות לנסיבות פרטניות של מטופלים. לא פעם, רק לאחר התערבות הניצבות ומתן הדעת לכל העובדות, אושרו בקשות שמן הראוי היה כי יענו בחיוב לכתחילה.

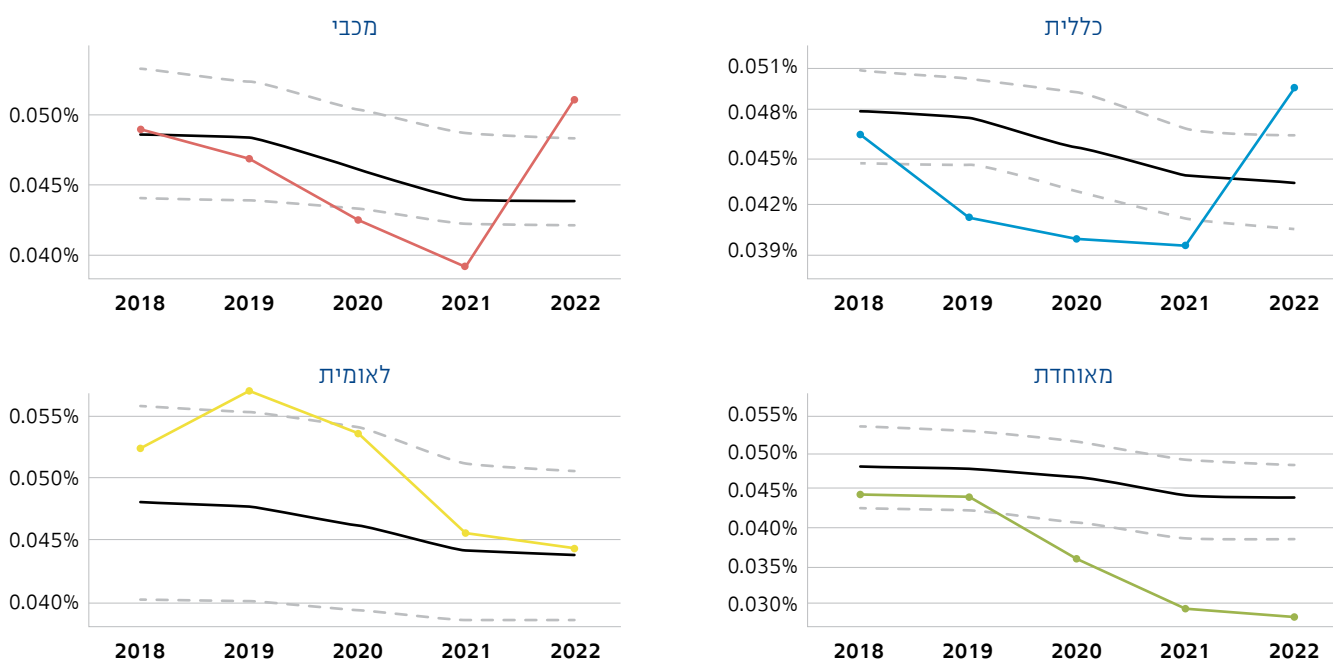
האחוז הגבוה של הקבילות המוצדקות מחייב את קופות החולים לבדק בית פנימי ולטיוב מנגנוני האישורים שלהן על מנת להבטיח כי זכויות המטופלים יכובדו כבר בפנייתם הראשונה אל הקופה, ומבלי שיידרשו להליכי תלונות וערעורים.

השוואה רב שנתית של נתוני הקבילות של קופות החולים ביחס למספר התלונות הארצי הממוצע

לאחר שנים רבות של מדידה ופרסום נתוני קבילות אנו מבקשים להציג תרשים המציג את אחוז הקבילות של קופה נתונה בהשוואה רב שנתית. תרשימים אלו מזהים באופן סטטיסטי האם אחוז הקבילות בקופה מסוימת בשנה נתונה חריג לרעה או בולט לטובה ביחס לאחוז הקבילות הארצי הממוצע. עבור כל קופה מוצג אחוז הקבילות מתוך סך הנפשות המבוטחות לאורך זמן (קו צבעוני) אל מול הממוצע הארצי של אחוז הקבילות (קו שחור). התרשימים מציגים האם אחוז הקבילות של קופה נתונה בזמן נתון חורגים מעל לצפי הסטטיסטי (קוים אפורים מקווקוים). חריגה מעל הקו המקווקו העליון מצביעה על ריבוי קבילות וחריגות לרעה ונקודה מתחת לקו המקווקו התחתון מצביעה על אחוז קבילות נמוך יחסית לממוצע ובכך הקופה בולטת לטובה באותה נקודת זמן.

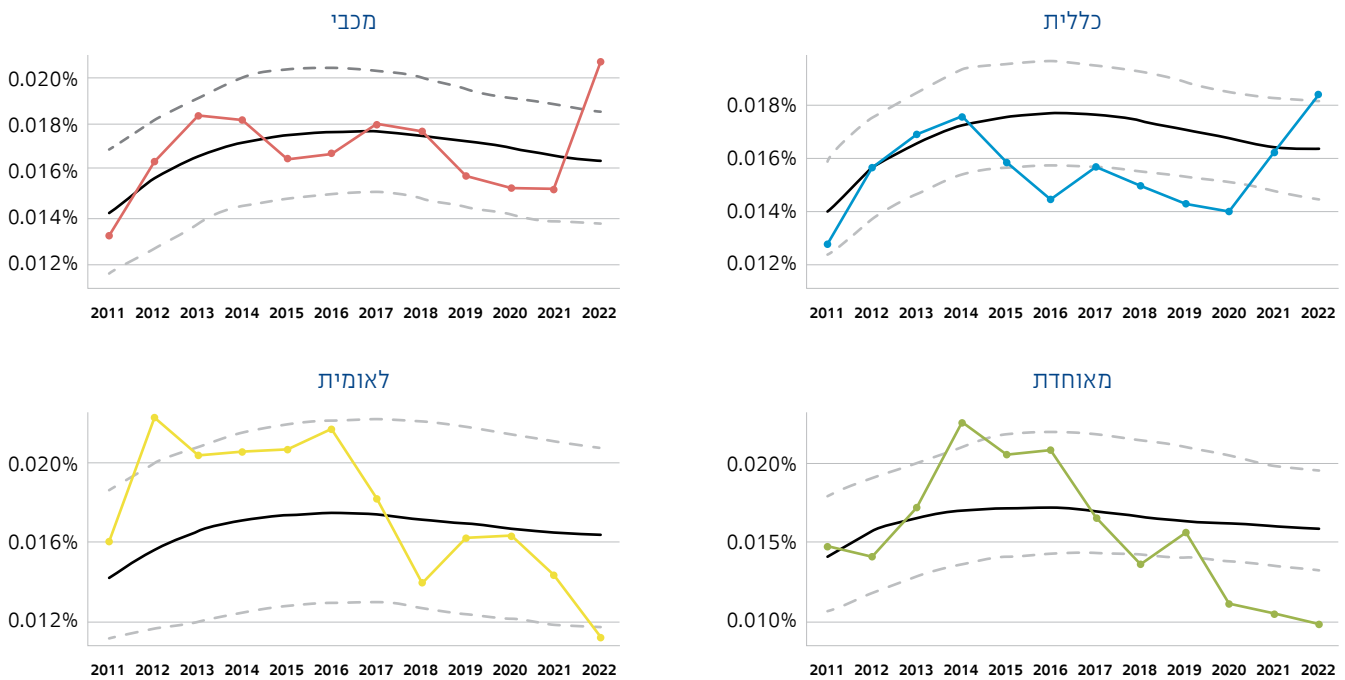
מדד זה מיושם הן ביחס למספר התלונות המוגשות ביחס לקופות בכלל, והן ביחס למספר הקבילות שנמצאו מוצדקות ביחס לכל קופה.

2. תרשים - אחוז קבילות לנפשות מבוטחות* מתוך סך מבוטחי כל קופה



* יש לשים לב שטווח הערכים שונה בתרשימים השונים. התרשימים ביחס למספר הקבילות לנפשות מבוטחות מתחילים משנת 2018 מאחר ובשנה זו נעשה שינוי באופן תיעוד סך הקבילות במערכת נציבות קבילות הציבור.

3. תרשים – אחוז קבילות מוצדקות מתוך סך מבוטחי כל קופה (נפשות מבוטחות)



ניתן לראות כי לאחר רצף של שלוש שנים בהן אחוז הקבילות בקופת חולים כללית היה בולט לטובה יחסית לממוצע, בשנת 2022 ישנה עליה חדה באחוז הקבילות כך שהקופה חריגה לרעה בשנה זו ביחס לאחוז הקבילות הארצי הממוצע. ביחס למדד הנוגע לאחוז הקבילות המוצדקות בקופ"ח כללית, ניתן לראות כי בשנים 2015-2020 הקופה הייתה בולטת לטובה יחסית לממוצע, אך בשנות הדו"ח 2021-2022 ישנה עליה חדה באחוז הקבילות המוצדקות בשנת 2022 והיא אף חריגה לרעה ביחס לאחוז הקבילות המוצדקות הארצי הממוצע.

אחוז הקבילות בקופת חולים מכבי בשנת 2022 עלה משמעותית כך שהקופה חריגה לרעה בשנה זו ביחס לאחוז הקבילות הארצי הממוצע. זאת בניגוד לשנת 2021 שבה אחוז הקבילות בקופה היה בולט לטובה. ביחס למדד הנוגע לאחוז הקבילות המוצדקות בקופ"ח מכבי, לאחר שנים רבות בהם אחוז הקבילות המוצדקות בקופ"ח מכבי היה באזור הממוצע, בשנת 2022 חלה עלייה משמעותית כך שהקופה חריגה לרעה בשנה זו יחסית לממוצע.

בקופת חולים מאוחדת ישנה מגמה של ירידה מתמשכת באחוז הקבילות, כך שמשנת 2020 ועד 2022 אחוז הקבילות נמוך ביחס לאחוז הקבילות הארצי הממוצע. קופ"ח מאוחדת מדגימה גם ירידה באחוז הקבילות המוצדקות, בפרט בשלושת השנים האחרונות, ואחוזי הקבילות המוצדקות הם מתחת לממוצע ביחס לאחוז הקבילות המוצדקות הארצי הממוצע.

אחוז הקבילות בקופת חולים לאומית דומה לממוצע הארצי בשנים 2021 ו-2022. ביחס למדד הנוגע לאחוז הקבילות המוצדקות הארצי הממוצע הקופה מדגימה ירידה באחוז הקבילות המוצדקות, ובשנת 2022 אחוז הקבילות המוצדקות בולט לטובה יחסית לממוצע.

צמצום זמני הטיפול בקבילות בנציבות קבילות הציבור

תפקידה הראשון והחשוב ביותר של הנציבות הוא לתת לפונים אליה מענה מקצועי ומדויק ולסייע במיצוי הזכויות של המטופל במסגרת החוק. כדי למלא תפקיד זה בצורה מעולה, וכדי להגביר את אמון המטופלים בפנייה אליה, הנציבות פועלת כל העת לשיפור השירותים שלה לציבור, יחד עם שימור ושיפור היכולות והכלים המקצועיים של עובדי הנציבות.

בשנת 2022 חל צמצום בזמני הטיפול ומענה של הנציבות, כאשר זמן הטיפול הממוצע לסיום הטיפול בקבילות שהתקבלו בשנה זו עמד על 31 ימים (הזמן הממוצע של סך כל הקבילות שהסתיימו טיפולם בשנת 2022 עומד על 39 ימים) יותר משליש מקבילות אלו טופלו על ידי הנציבות בפחות מ-10 ימים, וזאת תוך מאמץ מיוחד לתת מענה מהיר לקבילות דחופות או בהולות בהן בירור הזכאות נדרש על מנת לאפשר שירות רפואי חיוני לפונה. זמני מענה אלו מעידים בראש ובראשונה על המסירות והמקצועיות הרבה של עובדי הנציבות.

יחד עם זאת, הגידול בכמות הפניות בשנת 2022, הנמשך גם בשנת 2023, מאמצי ההסברה והעלאת המודעות לשירותי הנציבות, והרפורמה להעברת מכשירי השיקום והניידות לאחריות הקופות העומדת להיות מיושמת בחודשים הקרובים, צפויים להעלות את מספר הפניות לנציבות ומחייבים תגבור של כוח אדם בנציבות. אנו קוראים לשר הבריאות ולהנהלת משרד הבריאות להקצות המשאבים הדרושים על מנת לתת מענה הולם לפניות הציבור בנושאי חוק ביטוח בריאות ממלכתי, באופן שיאפשר המשך החתירה של הנציבות למיצוי זכויות מטופלים והקפדה על רמה מקצועית גבוהה של בירור קבילות, תוך מתן שירות מהיר, ויעיל לציבור בזמן אמת.

קמפיין החברה הערבית, מחקר ושיתוף ציבור

לאחרונה הושק קמפיין הסברה של נציבות הקבילות, בשיתוף עם מועצת הבריאות, להעלאת מודעות והסברה לחברה הערבית. הקמפיין החל בחודשים מרץ – מאי 2023, ועלה בשנית לאוויר באוגוסט – ספטמבר 2023. הקמפיין נועד להגביר היכרות של החברה הערבית לאפשרות הפניה אל הנציבות, ולתת מידע והכוונה ביחס להגשת קבילות.

החברה הערבית בישראל מונה כ-1.8 מיליון אזרחים, המהווים 21% מכלל אוכלוסיית המדינה. אנו מעריכים כי אחוז הקבילות המוגשות ע"י תושבים ערבים הוא נמוך בהרבה משיעורם באוכלוסייה, ועומד על פחות מ-5%. לאור פער זה, יצאנו לקמפיין שמטרתו העלאת המודעות בחברה הערבית לקיום הנציבות, תחומי פעילותה, סמכויותיה ודרכי הפניה אליה.



אני מקווה כי פעולות העלאת המודעות לשירותי הנציבות יימשכו ביתר שאת, הן ביחס לחברה הערבית והן ביחס לאוכלוסיות נוספות בחברה הישראלית. הגשת תלונות לנציבות מאפשרת מתן סעד פרטני לפונה, אך גם חשובה על מנת לחשוף כשלים או חסמים ביישום חוק ביטוח בריאות ממלכתי שלעיתים אינם ידועים להנהלת משרד הבריאות ולמועצת הבריאות, והצפתם בפני הגורמים המקצועיים הרלוונטיים.

אנו מבקשים להודות לוועדת הפרסום של מועצת הבריאות על הבנת החשיבות של הנושא והפניית המשאבים הנדרשים לצורך קמפיין זה. כן נבקש להודות לגורמים המקצועיים שסייעו בידינו בקידום קמפיין זה ובהם רכזת מועצת הבריאות גב' רננה אלמוג, צוות סמנכ"ל דוברות והסברה, ומשרד הפרסום "סמארה".

במקביל ליציאה לקמפיין, הנציבות יוזמת מפגשי חשיפה והיכרות של ארגונים מתוך החברה הערבית עם שירותי הנציבות תוך שימת דגש על ארגוני חברה אזרחית, ארגוני בריאות ועוסקים במקצועות הבריאות. במפגשים אלו מושם דגש על היכרות עם הנציבות, סמכויותיה, החלטותיה, ואפשרויות ההתערבות בתחום מיצוי זכויות. כן ניתנת הדרכה והכוונה פרקטית, כיצד ועל ידי מי ניתן להגיש קבילות, מה אופן הבירור של הקבילות עד לקבלת ההכרעה, וכיצד הגשת קבילה פרטנית יכולה לסייע לציבור הרחב.

כן עוסקת הנציבות בקידום מחקר המבוסס על נתוני קבילות הציבור מהחברה הערבית, וזאת בשיתוף עם מכון ברוקדייל, וזאת על מנת לזהות חסמים וצרכים ייחודיים, ככל שקיימים, ולהמליץ על שינויים או תיקונים נדרשים, בהתאם לממצאי המחקר.

אנו מבקשים להודות לשותפים שלנו לפרויקטים חשובים אלו ובהם גב' איילת גרינבאום אריזון, סמנכלית בכירה לתכנון אסטרטגי וכלכלי, ד"ר נור עבדאלהאדי שחברי, ראש מטה יישום תכניות הבריאות בחברה הערבית, וד"ר מיכל לרון, חוקרת מומחית בכירה וראש צוות מדיניות הבריאות במכון ברוקדייל. תודה רבה למר נאדר אבוריה מנציבות הקבילות המסייע בידי בקידום כלל הפרויקטים בחברה הערבית, בכישרון ובמסירות, וזאת בנוסף לתפקידיו השוטפים.

היעדר מענה מנומק של מערכות האישורים בקופות החולים

טרם פתיחה בבירור קבילה אנו מבקשים מהקובל להעביר לנו העתק המענה הישיר אותו קיבל מהקופה כשפנה אליה לקבלת שירות רפואי. לעתים, למבוסט אין מענה כתוב מאת הקופה, וישנם מקרים בהם תשובות שליליות של קופות החולים לפניית המבוסט אינן מנומקות ולא מלוות בכל הסבר או הנחיה. קיימים גם מקרים בהם ההסבר הוא חלקי, למשל תשובה לפיה הבקשה נדחתה בשל אי עמידה בקריטריונים של הסל ללא פירוט של קריטריונים אלו או הפנייה לפרסום המידע.

בהיעדר הסבר מפורט לסירוב, ציבור המבוסטים אינו יכול לקיים דיאלוג עם הגורם הרפואי או המינהלי האמון על קבלת ההחלטה בקופה ולא יודע איזה מידע רלוונטי נוסף יש להעביר לצורך בדיקת הזכאות.

עמדת הנציבות היא כי שלב ראשון וחיוני במיצוי זכויות הוא מתן מידע. על הקופה למסור לפונה אליה תשובה מנומקת לבקשת המבוסט לקבלת שירותי בריאות, באופן שהמבוסט יוכל להבין את ההחלטה ואת נימוקיה בצורה ברורה. מתן מידע בסיסי זה יאפשר למבוסט לשוב לגורם המטפל ולבחון האם הקריטריונים לקבלת השירות מתקיימים במצבו הרפואי של המטופל, האם יש טיפולים אחרים המתאימים עבורו בסל, או אם חסר מידע כלשהו לבקשה ורק מסיבה זו ניתנה הודעת סירוב מהקופה. התשובה המנומקת דרושה למטופלים גם על מנת שיוכלו לערער עליה או לפנות לנציב קבילות הציבור. תשובה מפורטת ומנומקת מייעלת ומזרזת את הליך הבירור בנציבות הקבילות, או כל הליך ערעור אחר שייבחר מטעם המטופלים.

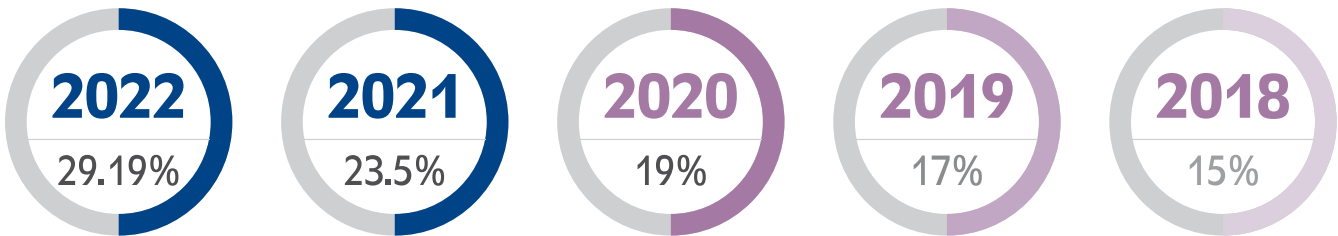
אנו קוראים לקופות החולים לפעול לתיקון ליקוי זה, ולמתן מידע מפורט ומנומק ביחס להחלטותיהן בכל פניה של המטופל אליהן.

אנו מברכים את שר הבריאות והנהלת המשרד על השלמת הרפורמה בנושא הסדרי הבחירה, שיצאה אל הדרך ביום 01.09.2023. נושא הסדרי הבחירה ביחס לנותני שירותים רפואיים לפי חוק ביטוח בריאות ממלכתי הוא נושא החוזר בתלונות רבות המוגשות על ידי הציבור לנציבות הקבילות. בדוחות הנציבות של השנים האחרונות ציינו שוב ושוב כי נושא הסדרי הבחירה הוא נושא "בוער" והמלצנו על חידוש העיסוק בו וקיום בחינה נוספת של ההסדרים הקיימים.

ציינו כי מהקבילות שמוגשות לנציבות עולה תמונה של נוקשות רבה ביישום הסדרי הבחירה, יחד עם תמונה מצערת של פגיעה בחופש הבחירה של מטופלים, הכבדה ושרירותיות, כאשר בקשות המטופלים המבקשים גמישות בבחירת מקום קבלת טיפול רפואי מסיבות שונות נדחות. מדיניות נוקשה המצמצמת האפשרות לבחירת נותן השירותים על ידי המבוטח פוגעת פעמים רבות במטופלים, מחלישה את אמון הציבור במערכת הציבורית וגורמת להסטה של מטופלים לרפואה הפרטית.

בדו"ח נציבות הקבילות לשנת 2020 הצבענו על מגמה של גידול מתמשך במספרי התלונות במהות בחירת נותני שירותים בשנים 2018-2020 (וראו עמ' 13 לדו"ח). מנתוני הקבילות העדכניים, בשנים 2021 ו-2022 עולה כי חל גידול נוסף בקבילות הנוגעות לנושא הסדרי בחירה. בשנת 2021 אחוז הקבילות הנוגעות לבחירת נותני שירותים מתוך סה"כ הקבילות עמד על 23.25%, ובשנת 2022 עמד על 29.19%².

אחוז הקבילות בנושא בחירת נותני שירותים מתוך כלל הקבילות המוגשות לנציבות באותה שנה



לאור הדומיננטיות של קבילות במהות הסדרי בחירה בתלונות הציבור, ערכנו בשנת 2022 ניתוח עומק של כלל הקבילות במהות זו שהוגשו לנציבות בשנת 2021. ממצאי ומסקנות ניתוח זה הוצגו בישיבה בפני הנהלת משרד הבריאות, והם מצורפים **נספח ב לדו"ח זה**. כמו כן, בהמשך לפרסום הרפורמה להערות הציבור העבירה הנציבות הערותיה לתיקון המוצע, והן מצורפות **נספח ג לדו"ח זה**.

ניתוח הקבילות בנושא הסדרי בחירה שהוגשו לנציבות הקבילות העלה מספר מסקנות מרכזיות:

הצורך בהסדרי בחירה בהירים ופשוטים ליישום - מספר הקבילות הרב בנושא הסדרי בחירה מעיד על כך כי יש מחלוקות רבות ביישום הסדרי הבחירה. חלק מן הקבילות עוסקות בתלונה על אי יישום הסדר הבחירה כפי שפורסם. לאור זאת, המלצתה המרכזית של הנציבות היא לוודא כי כל הסדר בחירה יהיה הסדר פשוט, בהיר וקל ליישום באופן שיהיה מובן לציבור המבוטחים, ואופן היישום שלו על מקרה פרטי יהיה פשוט ונטול מחלוקות.

מנגנון פרסום אחיד של הסדרי בחירה - מבדיקת הנציבות עולה כי אופן הפרסום של הסדרי הבחירה בכל הקופות לא ברור דיו ולא משקף באופן מלא את הסדרי הבחירה החלים בפועל. כמו כן פרסומים בצורה שונה בכל קופה, מקשים על מבוטחים לערוך השוואה בין הקופות ולעשות שימוש מושכל במידע, על אף שהסדרי הבחירה של קופות החולים מהווים אחד מהשיקולים של הציבור בבחירת קופת חולים. אנו ממליצים על קביעת פורמט אחיד לפרסום הסדרי בחירה שיחול על כלל קופות החולים, כך שאופן הפרסום של המידע ייקבע בחוזר או בתקנה על ידי משרד הבריאות ויבטיח כי המידע יופיע באופן שקוף ומלא. פורמט פרסום אחיד יאפשר גם השוואה פשוטה בין הקופות השונות ויעודד תחרות בתחום זה. הפרסום האחד צריך לכלול פריסה מלאה של כלל הסדרי הבחירה לרבות כלל המגבלות החלות, וזאת ביחס לכלל המחוזות והשירותים. לצד זאת (אך לא במקום) יש לאפשר בדיקה של הסדרי הבחירה החלים על מקום מגוריו של הפונה וביחס לשירות ספציפי.

בנוסף, בתום תקופה של טיפול בקבילות בנושא זה, ולקראת הרפורמה בתחום, ריכזנו ההחלטות המרכזיות בעלון המצורף **נספח ד לדו"ח**, ובו החלטות הנציבות שניתנו בקבילות שהוגשו על ידי הציבור בנושאי בחירת נותני שירותים. פרסום זה יסייע בידי הציבור לעמוד על מיצוי זכויותיו בנושאים אלו, ולדרוש מן הקופה את הזכויות המגיעות לו לפי חוק.

אנו מקווים כי הרפורמה שיצאה אל הדרך, תסייע להגברת יכולת הבחירה של המבוטח בנותן השירותים בו הוא מעוניין, ותיטיב עם אוכלוסיית המטופלים.

² לפירוט נוסף ביחס לנתוני קבילות לפי מהות, ניתן לעיין **במערכת הנתונים של נציבות הקבילות**, ובפרט בלשוניות "קבילות לפי מהות" ו"קבילות לנושאים במהות"

קבילות בנושא פנייה למיון

נושא שכיח נוסף העולה שוב ושוב בקבילות הציבור הוא נושא רפואת החירום הכולל בתוכו קבילות הנוגעות למיון, אמבולנסים, מוקדי לילה ועוד. בשנת 2021 15.2% מהקבילות עסקו במהות רפואת חירום ובשנת 2022 14.3% מהקבילות עסקו במהות זו. אחוז הקבילות המוצדקות בנושאים אלו עומד על 37.8% בשנת 2021 ו-37.4% בשנת 2022. מעיון בנתוני הקבילות עולה כי קיים פער גדול בין מדיניות קופות החולים בנושא זה, כאשר חלק מן הקופות נוקטות במדיניות מקילה יותר. פער זה בא לידי ביטוי במספרי התלונות המפורטים בעמ' 27-28 לדו"ח זה, וכן באחוזי הקבילות המוצדקות המפורטים בעמ' 18 לדו"ח ובטבלאות המסכמות בעמ' 28 לדו"ח.

נציין כי חלק משמעותי מהקבילות הנוגעות לשירותי מיון הנמצאות מוצדקות הן קבילות בהן לאחר בירור הקבילה ועיון במסמכים הרפואיים של הטיפול במיון נמצא כי הייתה הצדקה רפואית בדיעבד לפניה דחופה למיון (וראו החלטת הנציבות "זכאות לפטור בעבור טיפול בחדר מיון" המפורטת בדוגמה מס' 10 **בנספח א לדו"ח זה**). בתוספת השנייה לחוק, בחלק השני בפרט 2(ב), מצויין כי בנסיבות אלו על הקופה לחייב את המבוטח באגרת מיון בלבד (על פי **תעריפון משרד הבריאות** מיום 1.7.2023 התעריף של אגרת המיון עומד על 250 ש"ח בעוד החיוב המלא בגין שירותי מיון עומד על 1,116 ש"ח):

ריבוי הקבילות בנושאים אלו מצביע על כך כי על קופות החולים לתת הנחיות והסברים ברורים יותר לציבור ביחס לביקור במיון, וזאת על מנת שהמטופלים יפעלו בהתאם להנחיות הקופה, הן ביחס לקבלת טיפול במתקני הקופה או במוקדי החירום עמם הקופה התקשרה, במקרים המתאימים, והן ביחס לקבלת התחייבות לביקור במיון במקרים בהם היא נדרשת. כן יש צורך בהמשך הפיתוח של חלופות טובות לרפואת חירום על ידי קופות החולים, בפריסה ארצית, ובחיזוק המוקדים הטלפונים של הקופות והיקף פעילותם, וזאת על מנת לאפשר קבלת הכוונה וטיפול חירום בנגישות ובזמינות גבוהים.

זכאות לבדיקות דימות

שאלת הזכאות לבדיקות דימות היא שאלה מרובה במחלוקות, בכלל הקופות, כבר שנים רבות. נציבות הקבילות מקפידה למצות הבירור של קבילות אלו, ופעמים, לצורך ההכרעה בהן נדרש גם נימוק רפואי מקצועי ביחס להצדקה/ אי הצדקה לבדיקה. לצערנו, על אף העיסוק רב השנים בנושא, איננו רואים שיפור בנתוני הקבילות בתחום זה וראו הנתונים הנוגעים לבדיקות אלו מטה בעמ' 25-26 לדו"ח זה.

מהטיפול בקבילות הציבור, בפרט מהקבילות שנמצאו מוצדקות, עולה כי לעיתים אי מתן האישור לבדיקה נובע מטעויות המעידות על היעדר הקפדה מספקת בשלב הבחינה הראשונית במערכת האישורים של הקופה. שלילת אישור לבדיקה זו מבלי לברר את הצורך הקליני הפרטני אל מול הגורם המטפל המפנה, והיעדר הנחיות ברורות לרופאים ולרופאות המפנים כיצד לנמק בקשות, יביא בהכרח לטעויות רבות ולריבוי מחלוקות והתדיינות בנושא זה.

הקבילות מדגימות החשיבות הקיימת בהקפדה על קבלת החלטות הנותנות משקל ראוי להיבטים הקליניים של כל מקרה. הניסיון בבירור קבילות מלמד שלא פעם לאחר בחינה מעמיקה יותר או קיום דיאלוג מקצועי ישיר בין המטפלים ובין צוות הדימות בתוך הקופה, ניתן אישור לבדיקה המבוקשת.

על הקופות לפעול להגברת הדיאלוג בין ובין המטפל שהפנה לבדיקה, עוד טרם מתן ההחלטה הראשונית של הקופה בבקשה, ובוודאי במקרים בהם מוגש ערעור או בקשה לבחינה חוזרת.

עוד עולה מן הקבילות המטופלות בנציבות כי אין שקיפות מספקת במתן המענה לבקשת האישור לבדיקת MRI וכי בחלק מן הקופות המענה המנומק לבקשה מועבר אך ורק אל המטפל ולא חשוף בפני המטופל. כפי שציינו לעיל, חובת מתן המידע המלא למטופל, גם בנושאים מינהליים של מערכת האישורים, היא מרכזית על מנת לקדם מיצוי זכויות ונראה כי היא רלוונטית גם בסוגיה זו.

כן נבקש להסב את תשומת הלב להחלטה שפורסמה על ידי נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, **בדו"ח שנתי מספר 49 לשנת 2022** שפורסם על ידו, בעמ' 166. ההחלטה עוסקת בתלונה על קופת חולים כללית אשר בסיום הטיפול בה ניתן החזר כספי מלא של עלות בדיקת ה-MRI, ולא רק החזר בגובה התעריף הציבורי כפי שנהוג בדרך כלל לגבי החזרים במקרים בהם התלונה נמצאת מוצדקת, וזאת בשל הנסיבות הייחודיות של המקרה כפי שפורטו שם. נציין כי מדובר במקרה חריג וככלל, ככל שמטופל סבור כי הוא זכאי לשירות בסל עליו לפנות טרם רכישתו לקופת החולים או לנציבות הקבילות על מנת לקבל את השירות במסגרת נותני השירותים של הקופה.

שירותי התפתחות הילד

בדו"ח הקודם לשנת 2020 ציינו כי עם כניסתה של הרפורמה בתחום התפתחות הילד לתוקף בספטמבר 2020, הייתה עלייה במספרי התלונות לנציבות בנושא זה. (וראו פירוט ביחס לרפורמה זו **בדו"ח על פעילות נציבות קבילות הציבור לחוק ביטוח בריאות ממלכתי לשנת הפעילות 2020**, דו"ח מספר 16, בעמ' 11). במהלך שנת 2021 נעשה שינוי רגולטורי נוסף עם פרסומו של **חוזר חטיבת הרפואה 12/2021 "מתן השירותים בתחום התפתחות הילד על ידי קופות החולים"** מיום 24.10.2021, המאריך את זמני ההמתנה המירביים לשירותי התפתחות הילד, מתקופה של עד שלושה חודשים קודם לרפורמה ולתיקון החוזר, לתקופה של עד חמישה חודשים בהתאם לגיל הילד ומצבו הרפואי.

נכון להיום יש ירידה קלה במספר הקבילות בתחום זה, אך המגמה של ריבוי התלונות מאז כניסת הרפורמה נמשכת. בשנת 2021 התקבלו 207 קבילות מתוכם 87 נמצאו מוצדקות (42%). בשנת 2022 התקבלו 192 קבילות מתוכם 71 נמצאו מוצדקות (37%). להלן מספרי הקבילות בנושא זה החל משנת 2018, נראה באופן ברור כי הבעיה בתחום זה טרם נפתרה, אין הטבה משמעותית וציבור המטופלים ממשיך להתלונן על הנושא.

מספר הקבילות בנושא שירותי התפתחות הילד על ידי קופות החולים



נוסיף עוד כי מהקבילות שהתקבלו בנציבות אנו רואים כי זמן ההמתנה שנקבע בחוזר המוזכר לעיל כזמן המתנה כולל (ההמתנה לאבחון ולהתחלת טיפול), מיושם לעיתים על ידי הקופות כזמן המתנה עד לאבחון ראשוני של הילד בלבד (כאשר לאחריו יש זמן המתנה נוסף לתחילת הטיפול עצמו). נדגיש כי המדידה של זמן ההמתנה צריכה להתייחס לכלל התהליך, מהפניה הראשונית ועד להתחלת הטיפול.

טיפולי שיניים בהרדמה

נושא חשוב נוסף הדורש התייחסות של מועצת הבריאות והנהלת משרד הבריאות הוא חסם הקיים ביחס למתן טיפולי שיניים בהרדמה. **בדו"ח 2020** ייחדנו תשומת לב מיוחדת לתחום זה (וראו עמ' 10 לדו"ח), לבעיות הקיימות בתחום מימוש הזכויות בטיפולי בריאות השן, לפעילות נציבות קבילות הציבור בתחום זה, **ולהחלטות נציבות קבילות שהתקבלו בקבילות העוסקות בכך**.

סוגיה נוספת שהתעוררה בהמשך להכללת טיפולי השיניים עבור בני 72 ומעלה (זכאות שנוספה לסל במהלך שנת 2022) היא סוגיית ההרדמה שנדרשת לעיתים מבחינה רפואית אגב מתן טיפולי שיניים הנמצאים בסל. נבהיר כי ביתר תחומי הרפואה, ככל שלצורך מתן טיפול הקיים בסל יש להרדים את המטופל, אזי ההרדמה כלולה בטיפול, והיא ניתנת במסגרת הרפואה הציבורית. עם זאת, בטיפולי שיניים מתעוררות מחלוקות ביחס לזכאות להרדמה במקרים בהם עקב סיבות רפואיות לא ניתן לתת טיפול השיניים הכלול בסל, ללא הרדמה. יש מקום להסדרה והבהרה של נושא זה על מנת שלא יהווה חסם למתן השירות.

לצערנו, גם בתחום זה בולטת מאד הבעיה של אי זמינות שירותים. זמני ההמתנה הממושכים מאד לטיפולי שיניים בהרדמה, המתבצעים בבתי החולים, עולים שוב ושוב בקבילות המוגשות על ידי הציבור, ביחס לכלל קבוצות הזכאות. מהקבילות נראה כי התורים להרדמה הם ארוכים ומגיעים לעיתים לשנה ויותר. זמני המתנה ארוכים אלו אינם סבירים עבור מטופלים הסובלים מכאבי שיניים, ויש למצוא מענה רוחבי למצוקת הציבור בנושא זה.

נציין כי לאחרונה נכנסו לתוקפם שינויים **בתעריפים הציבוריים** של טיפולים בתחום בריאות השן. במסגרת עדכון זה, וכפי שהוצע בדיונים מקצועיים במסגרת הטיפול בקבילות הציבור, עודכנו תעריפי ההרדמה הכללית לפי גילאים, והתמורה לנוותי השירותים בעד מתן השירות עלתה. אנו מקווים כי התמחור העדכני יועיל להרחבת השירות בבתי החולים הציבוריים וכפועל יוצא גם לקיצור תורים.

הבטחת רצף טיפולי - מתן תרופות בעירוי בקהילה

בתחילת משבר הקורונה, בשל חשש מהיעדר יכולת של מטופלים להגיע לקבלת טיפולים שוטפים בבית החולים ומתוך רצון להבטיח המשך הטיפול הרציף בחולים, יצאה הנחיה של אגף הרוקחות המאפשרת להעביר הטיפולים למתן טיפול תרופתי בעירוי שעד אז ניתנו במסגרת אשפוזי יום, למסגרות קהילתיות (בתחילה כהנחיה זמנית כהוראת שעה מיום 12.04.20, ולאחר מכן ההנחיה הפכה לקבועה ביום 15.09.20. **ההנחיות מצורפות כנספח ה**). ההנחיה שניתנה בתקופת חירום לא כללה סייגים או חריגים, הייתה גורפת, לא התייחסה לתחומי טיפול מסויימים (למשל בעלי פרופיל מסוכנות גבוה), או למצבים מיוחדים (למשל מצב רפואי ייחודי של מטופל), והותירה את ההחלטה באופן מוחלט לקופות החולים ללא כל בקרה או מעורבות של המשרד.

במהלך שנת 2021 התקבלו מספר קבילות בנושא זה, הנה שתי דוגמאות:

קבילה בנושא מתן התכשיר טייסברי (Tysabri (Natalizumab לחולת טרשת נפוצה - מטופלת בטרשת נפוצה, אשר הקופה הפנתה אותה לקבלת התרופה טייסברי Tysabri במרפאה בקהילה (ולא בבית המטופל) ולא הייתה מוכנה לאשר לה התחייבות לאשפוז יום בבית החולים בו היא מטופלת כפי שנעשה לפני הקורונה. לאחר בחינת המקרה הפרטני סברנו כי לא ניתן לחייב את הקופה בהמשך מתן העירוי בביה"ח, כאשר היא ערוכה מבחינת צוות מיומן לתת אותו בקהילה.

קבילה בנושא מתן התכשיר רמיקייד (Infliximab לחולת קרוהן - מטופלת הסובלת ממחלת קרוהן, וכן ממחלה אונקולוגית, אשר טופלה שנים רבות בבית החולים, אך הקופה סירבה לתת לה טופס 17 להמשך מתן התרופה בעירוי בבית החולים וביקשה להעביר אותה לקהילה. במסגרת בירור הקבילה והתייעצות מקצועית עם מומחה בתחום הרלוונטי עלה כי לנוכח מצבה הספציפי של המטופלת (תגובות אלרגיות למתן התרופה וכן הרקע האונקולוגי) נכון לאפשר המשך הטיפול בה במסגרת בית החולים בלבד, והקבילה נמצאה כמוצדקת. לנוכח עמדה זו אישרה הקופה המשך הטיפולים בבית החולים.

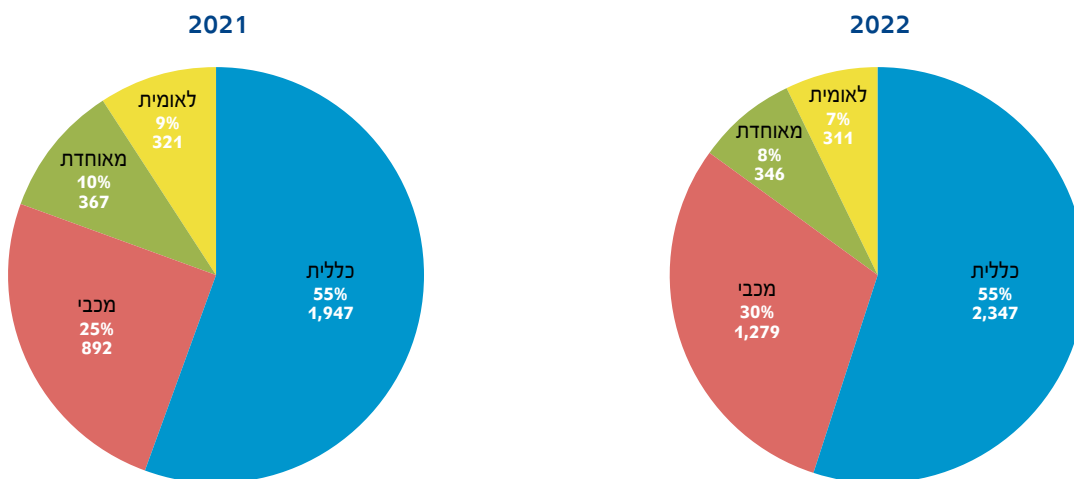
מהלך של העברת טיפולים לקהילה הוא מבורך וחשוב, ומקל על המטופלים המקבלים השירותים בקהילה, בדרך כלל במקומות נגישים וקרובים יותר למגוריהם, ומקל על העומסים בבתי החולים. יחד עם זאת, מהטיפול בקבילות המטופלים עלה כי בהנחה הראשונית לא ניתן מענה מספק לסוגיות של הבטחת רצף טיפולי בחולים, קביעת סייגים שמגנים על בטיחות המטופל, איכות הטיפול, ומתן מענה לצרכים של הציבור ושמירה על הקשר הטיפולי בין המבוטח ובין הרופא המומחה בבית החולים. ואכן חטיבת הרפואה, בפברואר 2022, בראשות ד"ר הגר מזרחי, פרסמה את **חזר חטיבת רפואה 06/2022 "מתן טיפול תרופתי במסגרות הקהילה" מיום 10.02.2022**, שהחליף את הנחיית אגף הרוקחות המוזכרת לעיל. החוזר עוסק בנושא של מתן טיפול תרופתי במסגרות הקהילה, ובו גם התייחסות לסוגיה של שמירת רצף הטיפול לו זכאים המטופלים. כך, בהתאם לסעיף 7 בחוזר הוגדרו המצבים בהם תיגרם פגיעה ברצף הטיפולי של המטופל, כגון: היעדר זמינות מתאימה לקבלת הטיפול בקהילה באופן בו נוצר עיכוב משמעותי במתן הטיפול התרופתי; צפי להיווצרות גידול ניכר במספר הפעמים בהם המטופל יידרש להגיע לקבלת הטיפול ברפואי בקבילה (לעומת מספר הפעמים בהם נדרש להגיע לבית החולים); צורך בטיפול תרופתי המחייב קבלת החלטות רפואיות בסמוך לתחילת הטיפול או במהלכו; מצבים בהם צפויה תועלת רפואית ברורה במתן הטיפול התרופתי בבית החולים ביחס למתן בקהילה.

אני מברכת את גורמי המקצוע על כך שהיו קשובים לתלונות הציבור כפי שבאו לידי ביטוי בקבילות הציבור שהתקבלו ובהערות הנציבות, ועל כך שאימצו את המלצת הנציבות להסדרת הנושא בחוזר תוך מתן הנחיות רגולטוריות, קביעת אמות מידה וסייגים מתאימים, ובאופן השומר על זכויות המטופלים.

נתונים על קבילות לפי קופות חולים שטופלו בשנים 2021-2022

נתונים על קבילות לפי קופות החולים

4. תרשים - התפלגות קבילות לפי קופות חולים, במספרים מוחלטים ובאחוזים מסך כל הקבילות (ללא התחשבות בגודל הקופות):

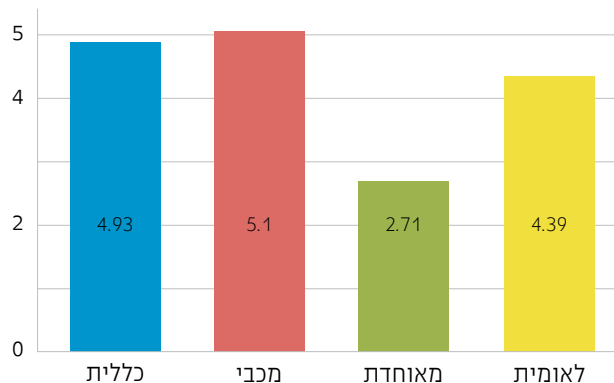
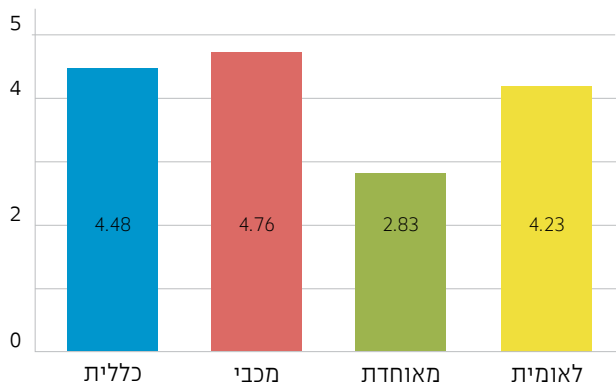


5. תרשים - מספר קבילות ל-10,000 נפשות, לפי קופות החולים (מבוטחות ומתוקננות)

5.1. נתונים לשנת 2022

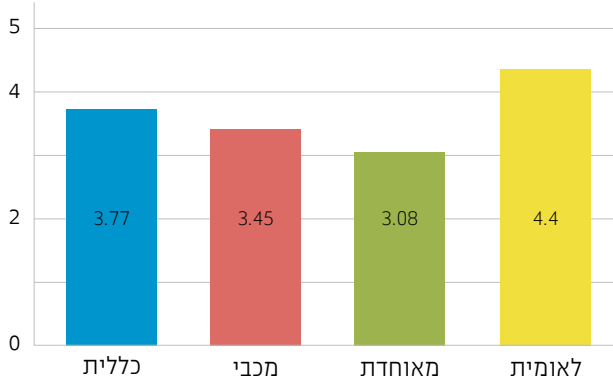
מספר קבילות ל-10,000 נפשות מתוקננות

מספר קבילות ל-10,000 נפשות מבוטחות

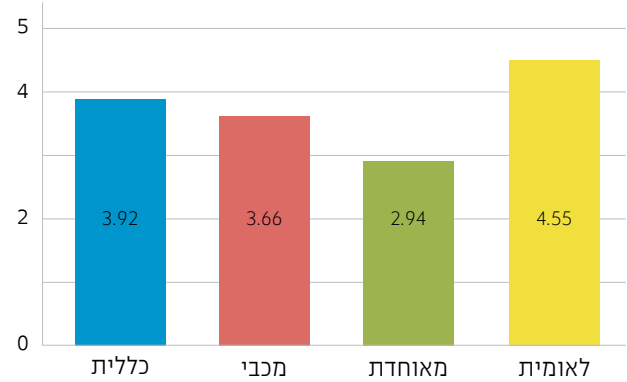


בשנת 2022, מספר הקבילות הגבוה ביותר לנפשות מבוטחות ומתוקננות הוא בקופ"ח מכבי ואילו הנמוך ביותר בקופ"ח מאוחדת.

מספר קבילות ל-10,000 נפשות מתוקנות

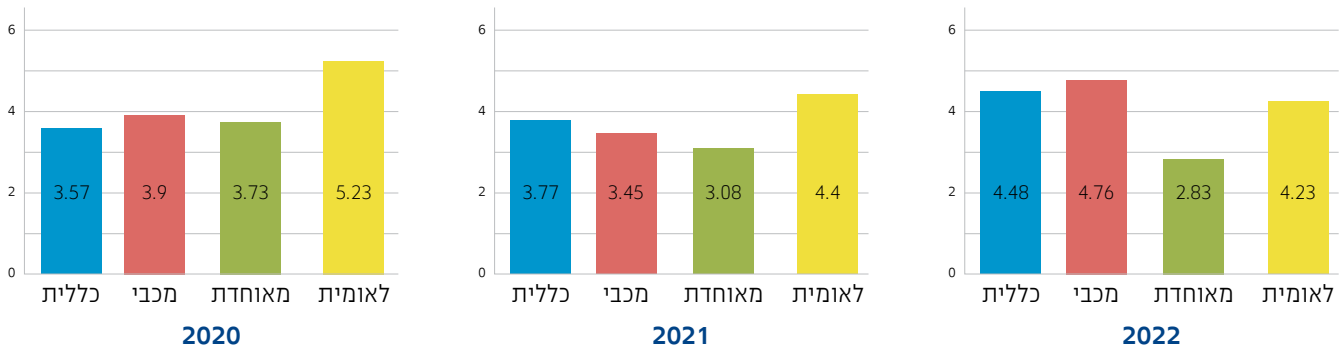


מספר קבילות ל-10,000 נפשות מבוטחות



בשנת 2021, מספר הקבילות הגבוה ביותר לנפשות מבוטחות ומתוקנות הוא בקופ"ח לאומית ואילו הנמוך ביותר נמצא בקופ"ח מאוחדת.

6. תרשים - מספר קבילות ל-10,000 נפשות מתוקנות לפי קופות חולים, השוואה רב שנתית



בקופת חולים מאוחדת התקבלו מספר הקבילות הנמוך ביותר, זו השנה השנייה ברציפות. ירידה זו היא המשך של מגמת הירידה בתלונות ביחס לקופה זו גם בשנים 2019-2020. **בקופת חולים לאומית** אנו רואים ירידה במספר הקבילות לנפש כפי שראינו בקופה זו בשנים 2019-2020. **בקופת חולים כללית** אנו רואים מגמת החמרה, מספר הקבילות לנפש עלה במהלך שלושת השנים האחרונות. **בקופת חולים מכבי** אנו רואים עלייה משמעותית במספר הקבילות לנפש גם עבור נפשות מבוטחות (5.1 השנה לעומת 4.76 אשתקד) וגם עבור נפשות מתוקנות (4.76 השנה לעומת 3.45 אשתקד). קופ"ח מכבי היא הקופה עם מספר הקבילות לנפש הגבוה ביותר מבין הקופות בשנת 2022.

נתונים ביחס לתוצאות הבירור של הקבילות

התפלגות הקבילות לפי הכרעתן בעת סיום הבירור בנציבות

7. טבלה - התפלגות אופן סגירת הקבילות לפי קופות חולים

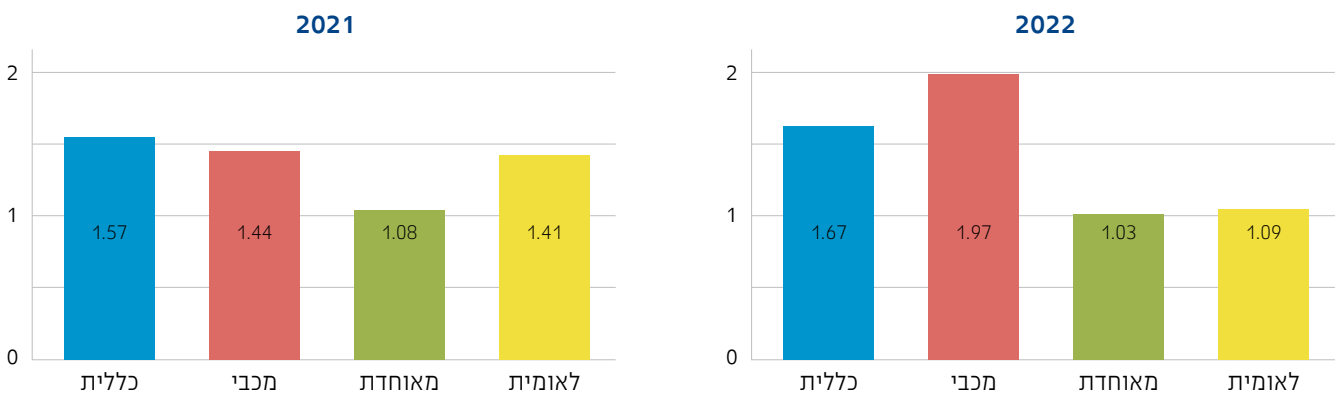
7.1 נתונים לשנת 2022

אופן סגירת הקבילות	כללית		מכבי		מאוחדת		לאומית		סה"כ	
	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי
מוצדק	877	37.4%	531	41.5%	126	36.4%	80	25.7%	1614	37.7%
הבעיה באה על פתרונה	339	14.4%	208	16.3%	42	12.1%	56	18%	645	15.1%
ניתן מידע או הכוונה	148	6.3%	72	5.6%	29	8.4%	22	7.1%	271	6.3%
לא נדרשה הכרעה	253	10.8%	125	9.8%	48	13.9%	48	15.4%	474	11.1%
לא מוצדק	730	31.1%	343	26.8%	101	29.2%	105	33.8%	1279	29.9%
סה"כ	2347	100%	1279	100%	346	100%	311	100%	4283	100%

סה"כ		לאומית		מאוחדת		מכבי		כללית		אופן סגירת הקבילות
חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	
40.2%	1417	32.1%	103	35.1%	129	41.7%	372	41.8%	813	מוצדק
14.1%	499	15.6%	50	14.7%	54	13.5%	120	14.1%	275	הבעיה באה על פתונה
11%	387	14.6%	47	12%	44	13.2%	118	9.1%	178	ניתן מידע או הכוונה
7.1%	250	8.1%	26	7.9%	29	5.6%	50	7.4%	145	לא נדרשה הכרעה
27.6%	974	29.6%	95	30.2%	111	26%	232	27.5%	536	לא מוצדק
100%	3527	100%	321	100%	367	100%	892	100%	1947	סה"כ

קבילות מוצדקות

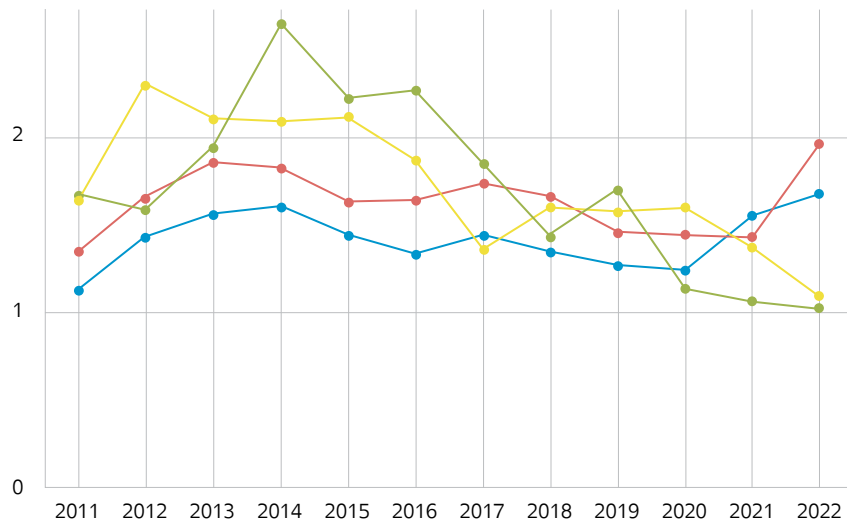
8. תרשים - מספר קבילות מוצדקות ל 10,000 נפשות מתוקננות לפי קופ"ח



מספר הקבילות המוצדקות הגבוה ביותר לנפשות מבוטחות ומתוקננות בשנת 2022 הוא בקופ"ח מכבי ואילו הנמוך ביותר בקופ"ח מאוחדת. בשנת 2021 מספר הקבילות המוצדקות הגבוה ביותר לנפשות מבוטחות ומתוקננות הוא בקופ"ח כללית ואילו הנמוך ביותר בקופ"ח מאוחדת.

9. תרשים מספר קבילות מוצדקות ל 10,000 נפשות מתוקננות לפי קופ"ח ב-12 השנים האחרונות

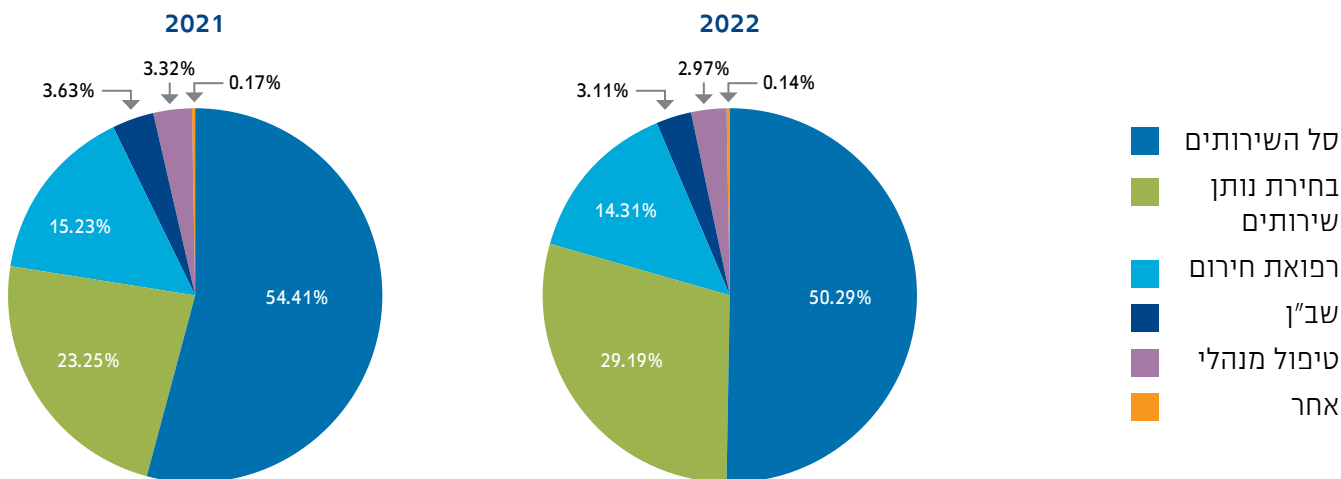
- מכבי
- כללית
- לאומית
- מאוחדת



בקופת חולים כללית נמשכת ההחמרה משנת 2021 כאשר בשתי שנות הדו"ח יש עלייה במספר הקבילות המוצדקות לנפש, ובשנת 2021 היא הייתה הקופה בעלת מספר הקבילות המוצדקות הגבוה ביותר לנפש. **בקופת חולים מכבי** ישנה עליה חדה במספר הקבילות המוצדקות לנפש בשנת 2022, לעומת שנים קודמות. בכך היא הופכת להיות לקופה עם מספר הקבילות המוצדקות הגבוה ביותר בשנת 2022. **בקופת חולים מאוחדת** ממשיכה מגמה של ירידה במספר הקבילות המוצדקות לנפש החל משנת 2014, (למעט עליה חריגה בשנת 2019), זוהי השנה השלישית ברציפות שקופ"ח מאוחדת היא הקופה עם מספר הקבילות המוצדקות לנפש הנמוכה ביותר. **בקופת חולים לאומית** ישנה מגמת שיפור במספר הקבילות המוצדקות לנפש בשלוש השנים האחרונות וכן ישנה ירידה משמעותית יחסית לשנה שעברה.

המהויות העיקריות בקבילות

10. תרשים - התפלגות המהויות השונות בקבילות, שביורן הסתיים



11. טבלה - התפלגות המהויות בקבילות שביורן הסתיים ב-2022, לפי קופות חולים

סה"כ	כללית		מכבי		מאוחדת		לאומית		סה"כ	
	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי
סל השירותים	1122	47.8%	591	46.2%	232	67.1%	209	67.2%	2154	50.3%
בחירת נותן שירותים	768	32.7%	384	30%	57	16.5%	41	13.2%	1250	29.2%
רפואת חירום	318	13.5%	235	18.4%	25	7.2%	35	11.3%	613	14.3%
טיפול מנהלי	76	3.2%	34	2.7%	10	2.9%	13	4.2%	133	3.1%
שב"ן	60	2.6%	35	2.7%	20	5.8%	12	3.9%	127	3%
טיפול מקצועי	0	0%	0	0%	2	0.6%	1	0.3%	3	0.1%
חוק ומידע	2	0.1%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
חברות בקופ"ח	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
סה"כ	2347	100%	1279	100%	346	100%	311	100%	3612	100%

12. טבלה - התפלגות המהויות בקבילות שביורן הסתיים ב-2021, לפי קופות חולים

סה"כ	כללית		מכבי		מאוחדת		לאומית		סה"כ	
	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי
סל השירותים	1015	52.1%	432	48.4%	259	70.6%	213	66.4%	1919	54.4%
בחירת נותן שירותים	551	28.3%	193	21.6%	33	9%	43	13.4%	820	23.2%
רפואת חירום	275	14.1%	186	20.9%	35	9.5%	41	12.8%	537	15.2%
טיפול מנהלי	56	2.9%	35	3.9%	26	7.1%	11	3.4%	128	3.6%
שב"ן	49	2.5%	43	4.8%	14	3.8%	11	3.4%	117	3.3%
טיפול מקצועי	1	0.1%	3	0.3%	0	0%	1	0.3%	5	0.1%
חוק ומידע	0	0%	0	0%	0	0%	1	0.3%	1	0%
סה"כ	1947	100%	892	100%	367	100%	321	100%	3527	100%

מהתרשימים בפרק זה ומהנתונים המתוקננים המופיעים בפרק המסכם בעמ' 28, אנו למדים כי במהות סל השירותים, בה מסווגות כ- 50% מכלל הקבילות, **לאומית** היא הקופה עם מספר הקבילות הגבוה לנפש ב- 2 שנות הדו"ח, 2.84 ל- 10,000 נפשות מתוקננות בשנת 2022 (2.92 בשנת 2021), בהשוואה ל- 2.14 בכללית (1.96 בשנת 2021), 2.20 במכבי (1.67 בשנת 2021) ו- 1.90 במאוחדת (2.18 בשנת 2021).

במהות בחירת נותן שירותים, חלה בשנת 2022 עליה משמעותית במספר הקבילות לנפש, במרבית קופות החולים. **הכללית** היא הקופה עם מספר הקבילות הגבוה לנפש במהות זו, ב- 2 שנות הדו"ח, 1.47 ל- 10,000 נפשות מתוקננות בשנת 2022 (1.07 בשנת 2021), בהשוואה ל- 1.43 במכבי (0.75 בשנת 2021), 0.56 בלאומית (0.59 בשנת 2021) ו- 0.47 במאוחדת (0.28 בשנת 2021).

במהות רפואת חירום, **מכבי** היא הקופה עם מספר הקבילות הגבוה לנפש, ב- 2 שנות הדו"ח. נתוני הקבילות המוצדקות של מכבי במהות זו הינם 0.37 ל- 10,000 נפשות מתוקננות בשנת 2022 (0.34 בשנת 2021), בהשוואה ל- 0.21 בכללית (0.18 בשנת 2021) ו- 0.10 בלאומית ובמאוחדת (בשנת 2021 0.19 בלאומית ו- 0.08 במאוחדת).

קופת חולים **מאוחדת** מובילה באחוז התלונות העוסקות בשירותי הבריאות הנוספים (ביטוחים משלימים) שעמד בשנת 2021 על 5.8%, ובשנת 2022 על 7.1%. קופת חולים לאומית מובילה בשנת 2022 באחוז הקבילות הנוגעות לתלונות על הטיפול המינהלי הניתן למבוטחים.

13. טבלה – התפלגות המהויות בקבילות המוצדקות שבירורן הסתיים ב-2022 מתוך סך הקבילות, לפי קופ"ח

בטבלה זו נציג את אחוז הקבילות המוצדקות בכל מהות מתוך כלל הקבילות שבאותה מהות באותה קופת חולים. כלומר, כמה אחוז מהקבילות שמגיעות בכל נושא מוכרעות כמוצדקות.

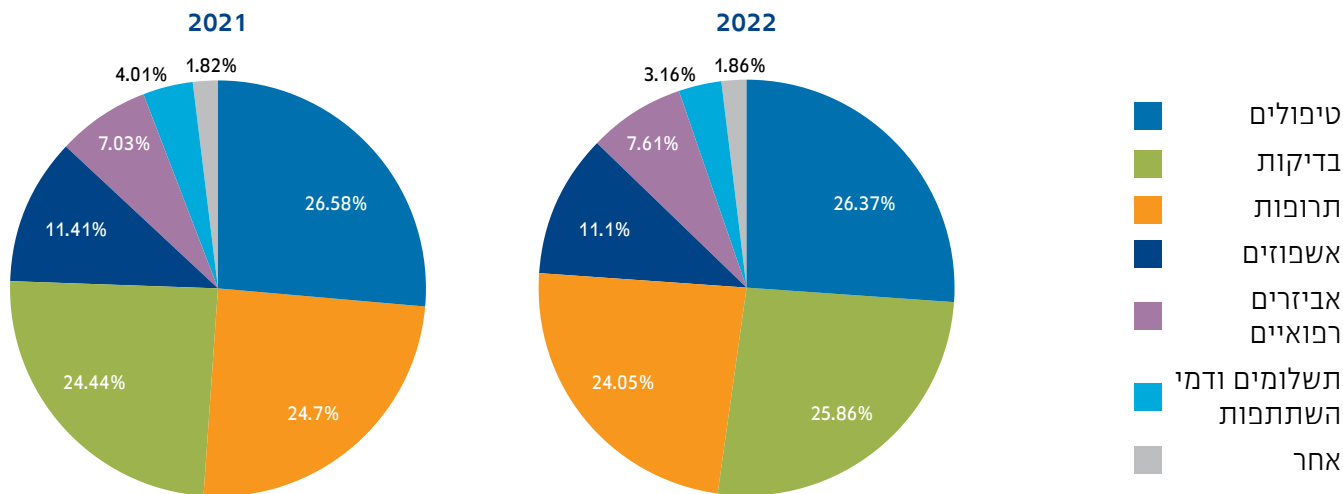
סל השירותים	כללית		מכבי		מאוחדת		לאומית		סה"כ	
	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי
סל השירותים	414	36.9%	236	39.9%	87	37.5%	54	25.8%	791	36.7%
בחירת נותן שירותים	317	41.3%	177	46.1%	21	36.8%	11	26.8%	526	42.1%
רפואת חירום	110	34.6%	100	42.6%	12	48%	7	20%	229	37.4%
שב"ן	15	25%	10	28.6%	4	20%	5	41.7%	34	26.8%
טיפול מנהלי	19	25%	8	23.5%	2	20%	2	15.4%	31	23.3%
חוק ומידע	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%
טיפול מקצועי	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1	33.3%
חברות בקופ"ח	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
סה"כ	877	37.4%	531	41.5%	126	36.4%	80	25.7%	1614	37.7%

14. טבלה – התפלגות המהויות בקבילות המוצדקות שבירורן הסתיים ב-2021 מתוך סך הקבילות, לפי קופ"ח

בטבלה זו נציג את אחוז הקבילות המוצדקות בכל מהות מתוך כלל הקבילות שבאותה מהות באותה קופת חולים. כלומר, כמה אחוז מהקבילות שמגיעות בכל נושא מוכרעות כמוצדקות.

סל השירותים	כללית		מכבי		מאוחדת		לאומית		סה"כ	
	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי
סל השירותים	434	42.8%	165	38.2%	97	37.5%	69	32.4%	765	39.9%
בחירת נותן שירותים	253	45.9%	96	49.7%	14	42.4%	16	37.2%	379	46.2%
רפואת חירום	92	33.5%	87	46.8%	10	28.6%	14	34.1%	203	37.8%
שב"ן	22	39.3%	11	31.4%	6	23.1%	2	18.2%	41	32%
טיפול מנהלי	12	24.5%	13	30.2%	2	14.3%	1	9.1%	28	23.9%
טיפול מקצועי	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1	20%
סה"כ	813	41.8%	372	41.7%	129	35.1%	103	32.1%	1417	40.2%

15. תרשים - התפלגות תתי הנושאים של הקבילות, בנושא סל השירותים



16. טבלה - התפלגות תתי הנושאים של הקבילות בנושא סל השירותים, לפי קופת חולים

16.1. נתונים לשנת 2022

סה"כ	לאומית		מאוחדת		מכבי		כללית			
	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות		
26.4%	568	23.9%	50	25%	58	26.6%	157	27%	303	טיפולים
25.9%	557	22%	46	16.4%	38	36.9%	218	22.7%	255	בדיקות
24%	518	29.2%	61	36.2%	84	13.7%	81	26%	292	תרופות
11.1%	239	10%	21	10.3%	24	12.2%	72	10.9%	122	אשפוזים
7.6%	164	10%	21	6%	14	6.1%	36	8.3%	93	אביזרים רפואיים
3.2%	68	3.8%	8	4.7%	11	2.7%	16	2.9%	33	תשלומים ודמי השתתפות
1.5%	33	1%	2	1.3%	3	1.7%	10	1.6%	18	הסעות
0.3%	7	0%	0	0%	0	0.2%	1	0.5%	6	סל השירותים
100%	2154	100%	209	100%	232	100%	591	100%	1122	סה"כ

16.2. נתונים לשנת 2021

סה"כ	לאומית		מאוחדת		מכבי		כללית			
	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות		
26.6%	510	25.8%	55	22.4%	58	25.9%	112	28.1%	285	טיפולים
24.7%	474	22.5%	48	39.4%	102	13.9%	60	26%	264	תרופות
24.4%	469	26.8%	57	15.4%	40	31%	134	23.4%	238	בדיקות
11.4%	219	8.5%	18	9.7%	25	14.8%	64	11%	112	אשפוזים
7%	135	8.5%	18	7.3%	19	7.9%	34	6.3%	64	אביזרים רפואיים
4%	77	5.6%	12	3.9%	10	4.4%	19	3.5%	36	תשלומים ודמי השתתפות
1.5%	29	2.3%	5	1.2%	3	2.1%	9	1.2%	12	הסעות
0.3%	5	0%	0	0.8%	2	0%	0	0.3%	3	סל השירותים
0.1%	1	0%	0	0%	0	0%	0	0.1%	1	אישורים רפואיים
100%	1919	100%	213	100%	259	100%	432	100%	1015	סה"כ

נתונים לגבי כלל הקבילות בנושא תרופות

17. טבלה - קבילות לפי קבוצת תרופות, במספרים מוחלטים

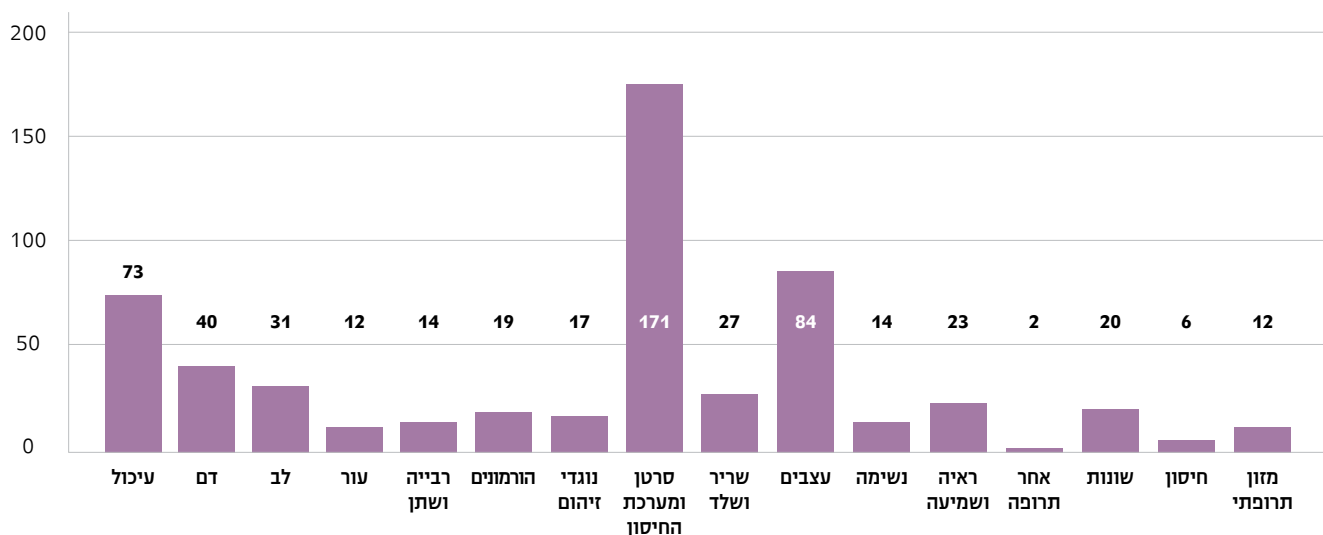
2021					2022					קבוצת תרופות
סה"כ	לאומית	מאוחדת	מכבי	כללית	סה"כ	לאומית	מאוחדת	מכבי	כללית	
53	13	10	4	26	73	12	14	5	42	A-עיכול
25	3	7	3	12	40	5	10	8	17	B-דם
21	3	8	2	8	31	8	3	7	13	C-לב
17	2	3	6	6	12	4	1	2	5	D-עור
9	1	2	3	3	14	1	2	6	5	G-רבייה ושתן
12	0	6	1	5	19	5	0	3	11	H-הורמונים
28	1	5	3	19	17	2	4	4	7	J-נוגדי זיהום
183	13	37	21	112	171	11	22	33	105	L-סרטן ומערכת החיסון
18	1	5	3	9	27	1	9	4	13	M-שריר ושלד
86	8	13	16	49	84	9	10	9	56	N-עצבים
12	0	6	0	6	14	2	6	1	5	R-נשימה
19	2	3	2	12	23	5	2	3	13	S-ראיה ושמיעה
5	2	1	0	2	2	0	0	0	2	V-שונות
5	1	0	3	1	20	2	5	5	8	אחר-תרופה
8	0	1	1	6	6	1	0	1	4	חיסון
12	3	4	1	4	12	0	3	0	9	מזון תרופתי
515	53	112	69	281	565	68	91	91	315	סה"כ

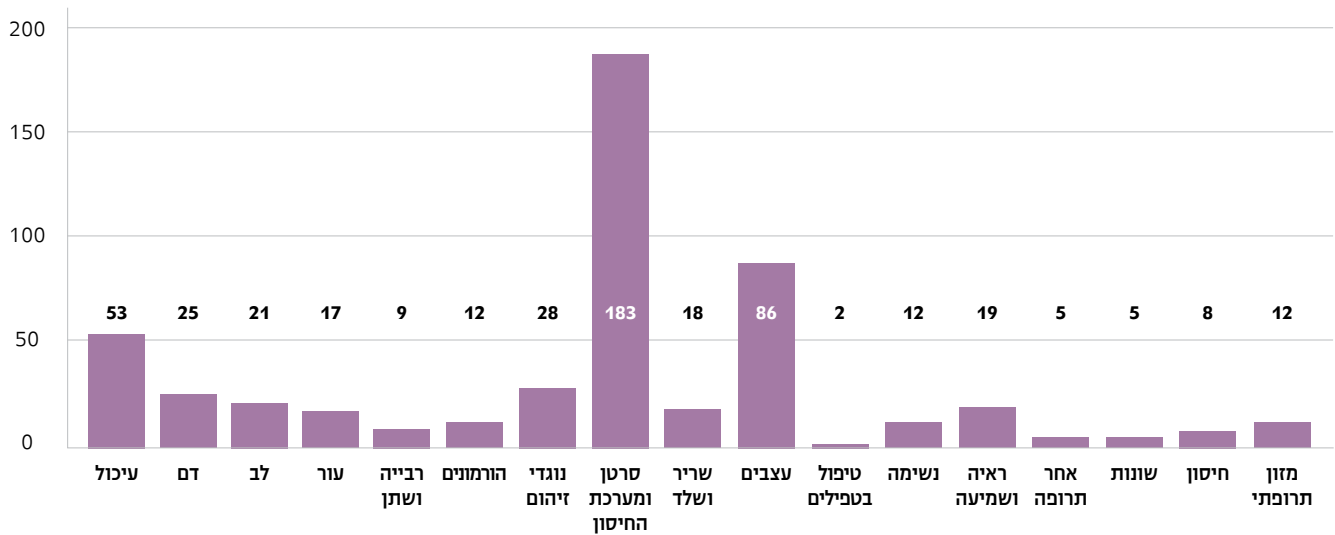
בהשוואה לשנת 2021, בשנת 2022 אנו רואים עליה במספר הקבילות בנושא תרופות 565 השנה לעומת 515 אשתקד, עליה זו משתקפת בכלל קופות החולים מלבד קופ"ח מאוחדת (91 קבילות בשנת 2022 לעומת 112 קבילות בשנת 2021). בנוסף ניתן לראות שחלה עלייה משמעותית בקבילות המתייחסות לתרופות מקבוצה A-עיכול, 73 בשנת 2022 לעומת 53 בשנת 2021. עליה זו היא המשך לעליה משנת 2020 אז התקבלו 35 קבילות ביחס לקבוצה זו.

בשנת 2022, מתוך כ-565 קבילות, 171 עוסקות בתרופות מקבוצה L-סרטן ומערכת החיסון. 84 קבילות נוספות עוסקות ב N-עצבים, כלומר כ-45% מהקבילות בנושא תרופות נגעו לתרופות השייכות לקבוצות L ו-N. בשנת 2021, מתוך 515 קבילות, 183 עוסקות בתרופה מקבוצה L-סרטן ומערכת החיסון, ו-86 קבילות עוסקות ב N-עצבים, כלומר כ-52% מהקבילות בנושא תרופות נגעו לתרופות השייכות לקבוצות L ו-N.

18. קבילות לפי קבוצת תרופות, במספרים מוחלטים

18.1. נתונים לשנת 2022





19. טבלה - להלן נתונים אודות מספר הקבילות שהוגשו בקבוצות התרופות האמורות (N-1), בהשוואה לשנים קודמות:

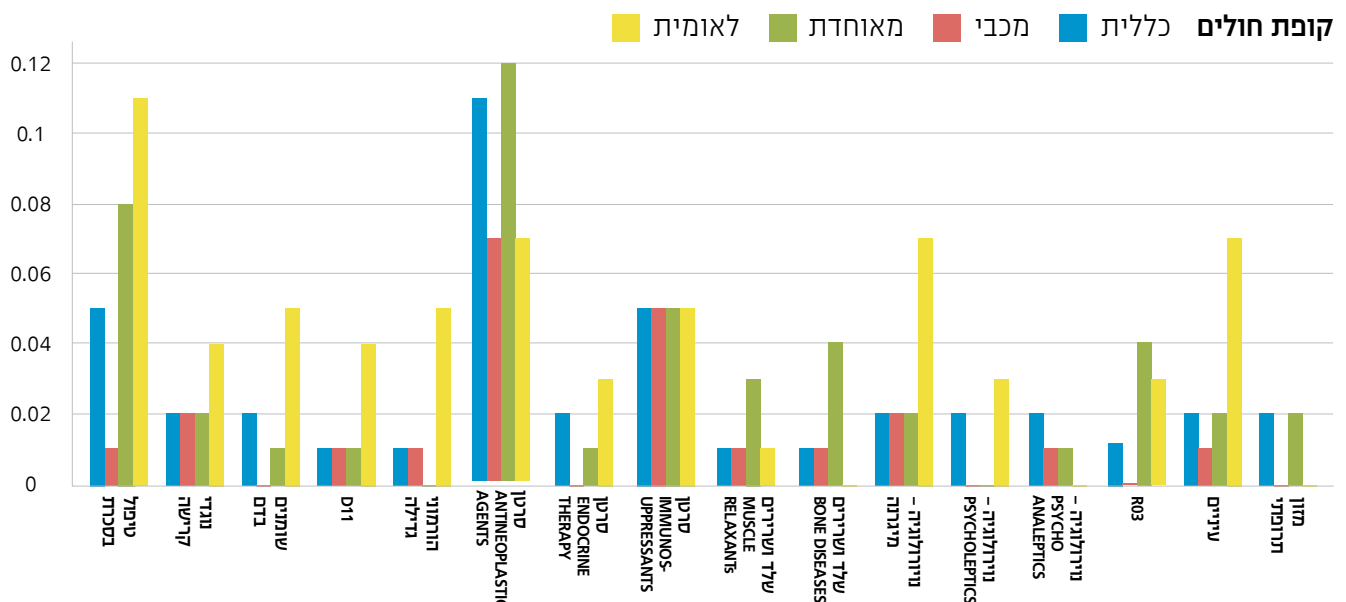
2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
170	238	205	171	192	171	183	171	L- סרטן ומערכת החיסון
147	148	120	74	97	75	86	84	N- עצבים

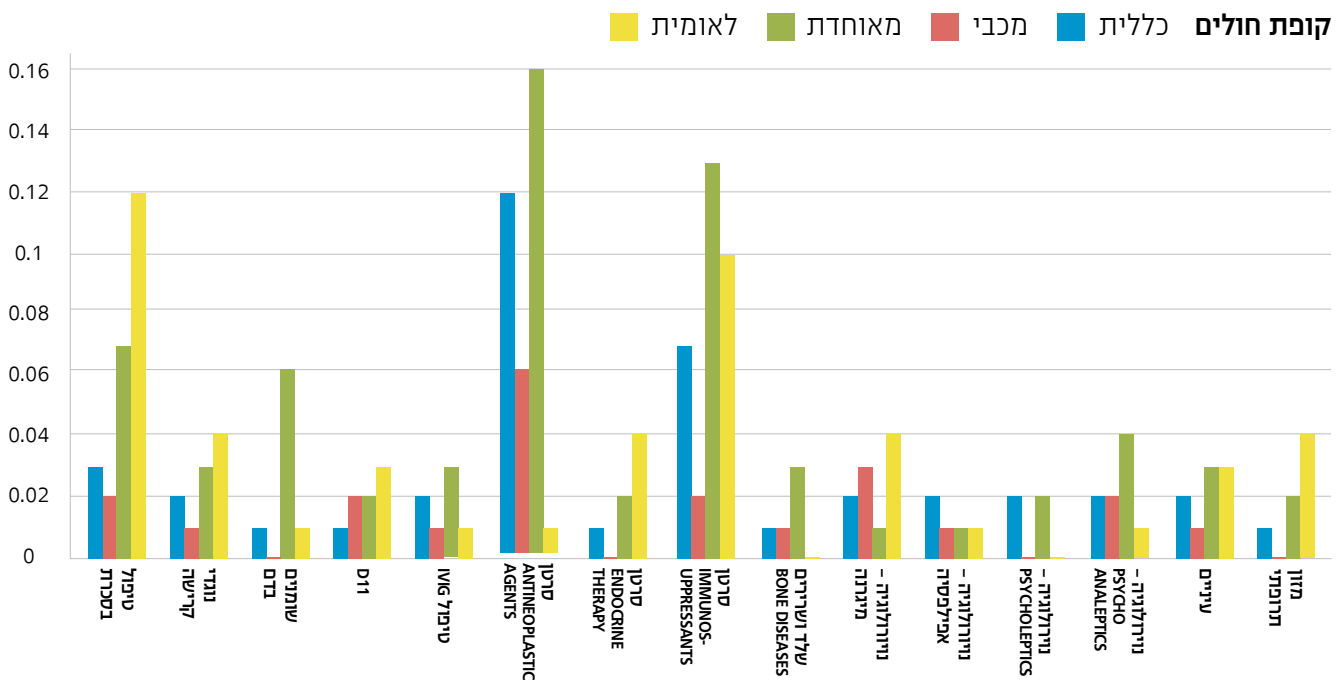
נתונים לגבי קבוצות טיפול תרופתי בהן התקבלו 10 קבילות או יותר

בתרשימים שלהלן ניתן פילוח לגבי תתי קבוצות שבעניין התקבלו 10 קבילות ויותר, לפי קופות החולים. מנתונים אלה עולה כי בשנת 2022 מתוך 565 הקבילות שהוגשו בנושא תרופות, 387 קבילות התמקדו באחת מתתי הקבוצות המצוינות בטבלה לעיל. עיקר הקבילות בנושא הטיפול התרופתי הינו בעניין טיפול תרופתי בסרטן (163 קבילות) ובנירולוגיה (46 קבילות). בשנת 2021 מתוך 515 הקבילות שהוגשו בנושא תרופות, 388 קבילות התמקדו באחת מתתי הקבוצות המצוינות בטבלה לעיל. בשנה זו היו 175 קבילות בנושא הטיפול תרופתי בסרטן (175 קבילות) ו-691 קבילות בנירולוגיה.

20. תרשים - קבילות לפי תת קבוצת תרופה, מספר קבילות ל-10,000 נפשות מתוקננות

20.1 נתונים לשנת 2022





מהנתונים המופיעים בתרשימים נראה כי יש למבטחי מאוחדת ריבוי קבילות לנפש בתרופות הקשורות למחלת הסרטן ולשומנים בדם ואילו למבטחי לאומית יש ריבוי קבילות בנושא טיפול בסכרת.

2.1 טבלה - קבילות לפי תרופות עיקריות, במספרים מוחלטים

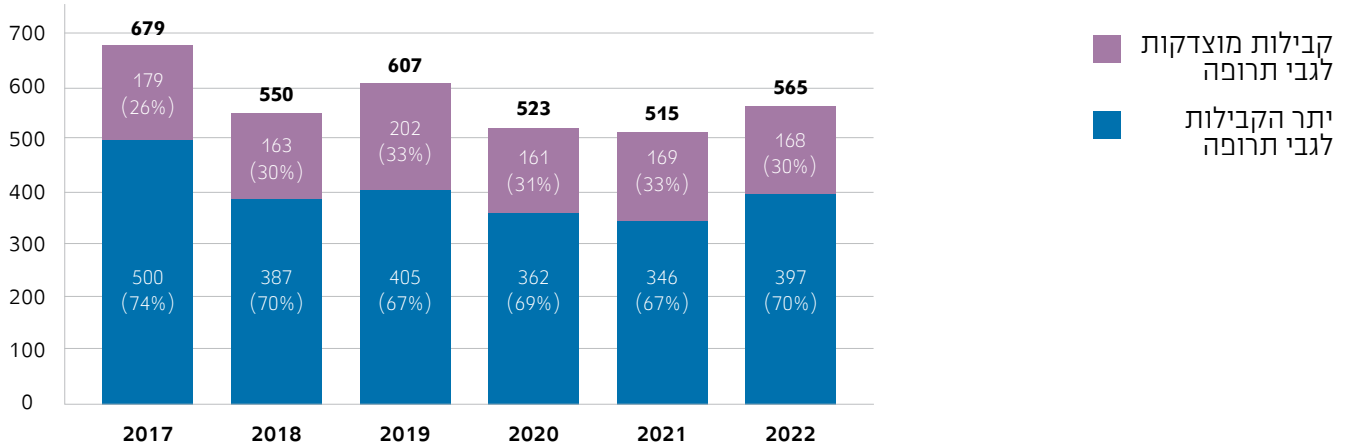
הנתונים המופיעים בטבלה מתייחסים לתרופות ספציפיות המשתייכות לקבוצות התרופות לגביהן התקבל מספר הקבילות הגבוה ביותר: A- עיכול, B- נוגדי קרישה, C- לב, L- סרטן ומערכת החיסון, N- עצבים. בטבלה מפורטות התרופות העיקריות בהן עסקו הקבילות, בהתפלגות לפי קופות החולים.

סה"כ	2021				סה"כ	2022				סה"כ
	לאומית	מאוחדת	מכבי	כללית		לאומית	מאוחדת	מכבי	כללית	
13	5	1	2	5	23	5	6	1	11	A10BJ06 - Semaglutide
11	2	3	1	5	15	3	1	2	9	A10BX07 - Liraglutide
5	0	1	1	3	10	2	1	1	6	B01AC24 - Ticagrelor
0	0	0	0	0	7	0	2	1	4	B01AF02 - Apixaban
17	1	4	3	9	0	0	0	0	0	J06BA02 - Immunoglobulins, normal human, for intravascular adm
13	0	2	1	10	15	0	4	3	8	L01XC02 - Rituximab
9	0	0	1	8	0	0	0	0	0	L01XC07 - Bevacizumab
6	0	2	1	3	5	0	0	2	3	L01XC17 - Nivolumab
26	0	5	3	18	24	2	2	0	20	L01XC18 - Pembrolizumab
0	0	0	0	0	8	0	3	1	4	L01XX28 - Imatinib
5	0	1	0	4	7	0	1	0	6	L02BX03 - Abiraterone
9	1	1	2	5	4	0	0	2	2	L04AB02 - Infliximab
4	0	2	0	2	7	1	0	2	4	L04AC06 - Mepolizumab
0	0	0	0	0	9	3	2	1	3	N02AB03 - Fentanyl
7	1	0	2	4	5	1	1	1	2	N02BE01 - Paracetamol

נתונים לגבי קבילות מוצדקות בנושא תרופה בהשוואה רב שנתית

בשנת 2022, מתוך 565 קבילות בהם התבקש שירות מסוג תרופה, 168 (30%) נמצאו מוצדקות. בשנת 2021, מתוך 515 קבילות בהם התבקש שירות מסוג תרופה, 169 (33%) נמצאו מוצדקות. מדובר באחוזי מוצדקות דומים בשנים האחרונות בהן אחוז המוצדקות בקבילות בנושא תרופה נסוב סביב 30%.

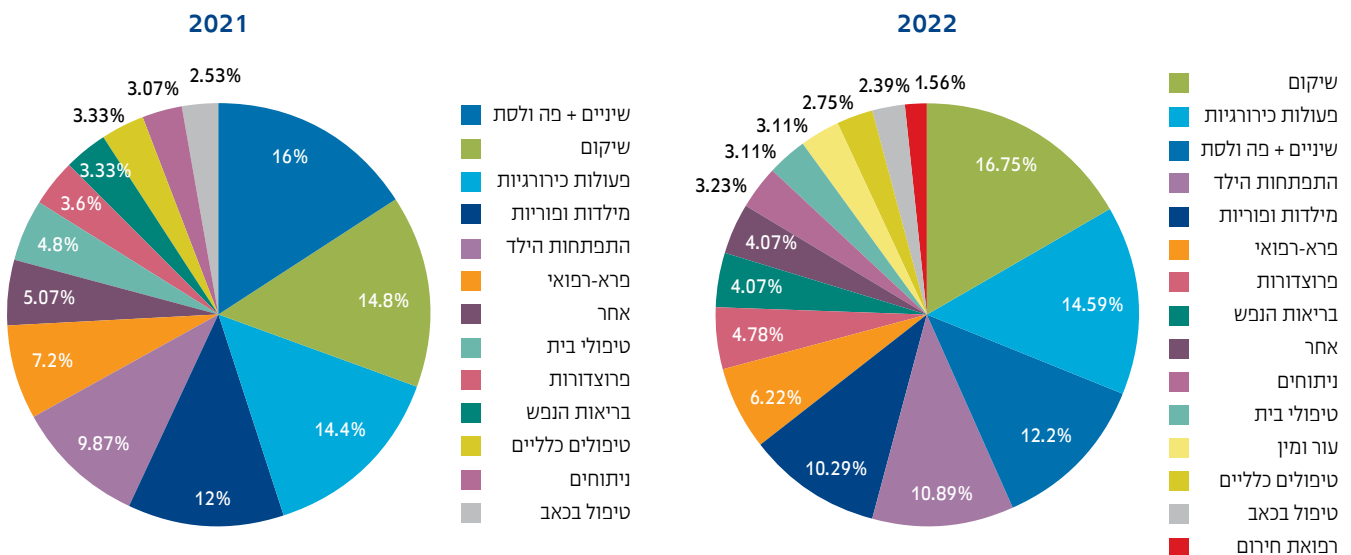
22. קבילות מוצדקות בנושא תרופה השוואה רב שנתית



קבילות בנושא טיפולים

בשנת 2022 התקבלו 836 קבילות בנושא טיפולים (כולל שירותים של טיפול או ניתוח). בשנת 2021 התקבלו 750 קבילות בנושא טיפולים (כולל שירותים של טיפול או ניתוח). הטיפולים בגנים הוגשו הקבילות מסווגים לקבוצות לפי סוג הטיפול המבוקש ולפי קופת החולים ממנה נדרש הטיפול.

23. תרשים - קבילות בנושא טיפול, באחוזים



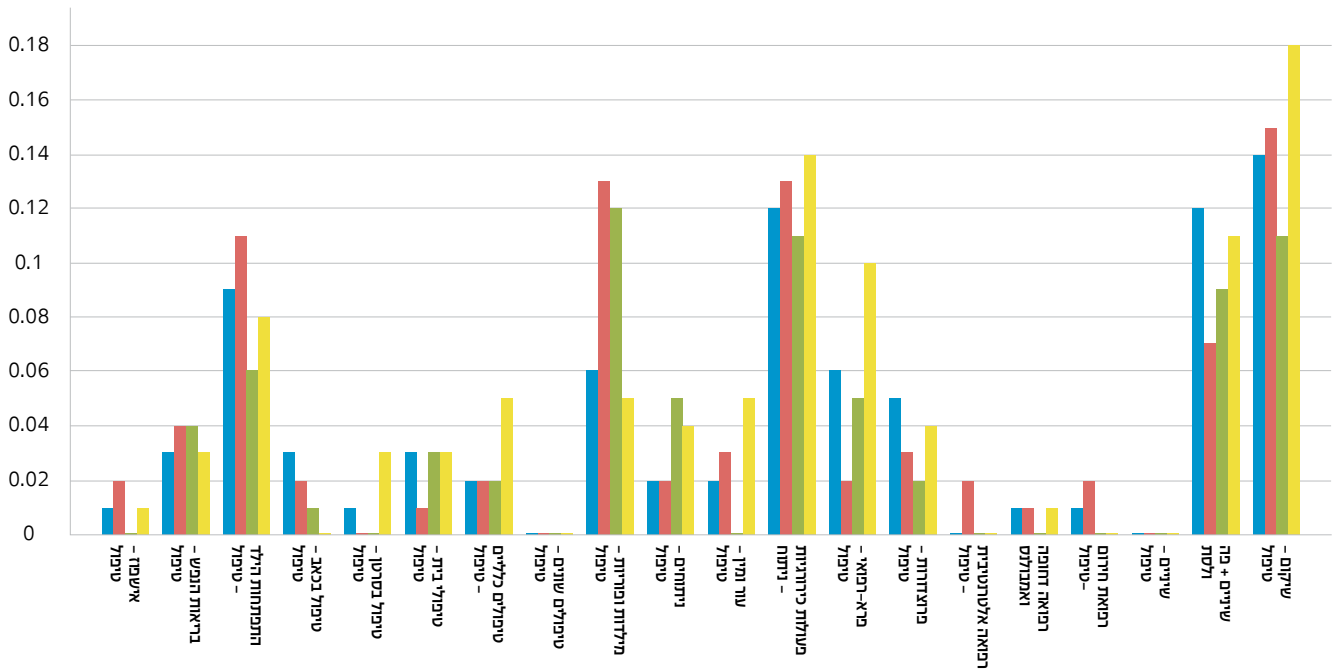
24. טבלה - קבילות בנושא טיפול לפי קופות חולים, מספר קבילות ל 10,000 נפשות מתוקננות

2021				2022				סה"כ קבילות בנושא טיפולים
לאומית	מאוחדת	מכבי	כללית	לאומית	מאוחדת	מכבי	כללית	
1.30	0.73	0.70	0.79	0.95	0.71	0.87	0.85	

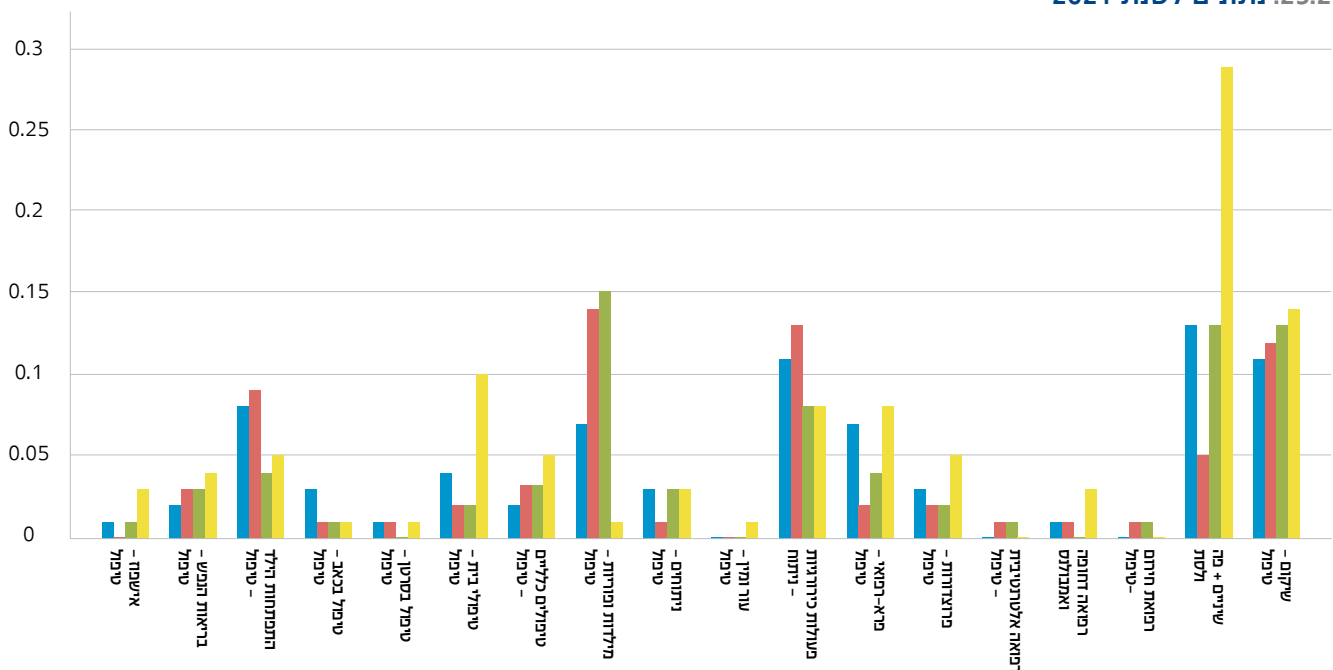
25. תרשימים - קבילות בנושא טיפולים לפי קופת חולים, מספר קבילות ל-10,000 נפשות מתוקנות

קופת חולים כללית מכבי מאוחדת לאומית

25.1. נתונים לשנת 2022



25.2. נתונים לשנת 2021



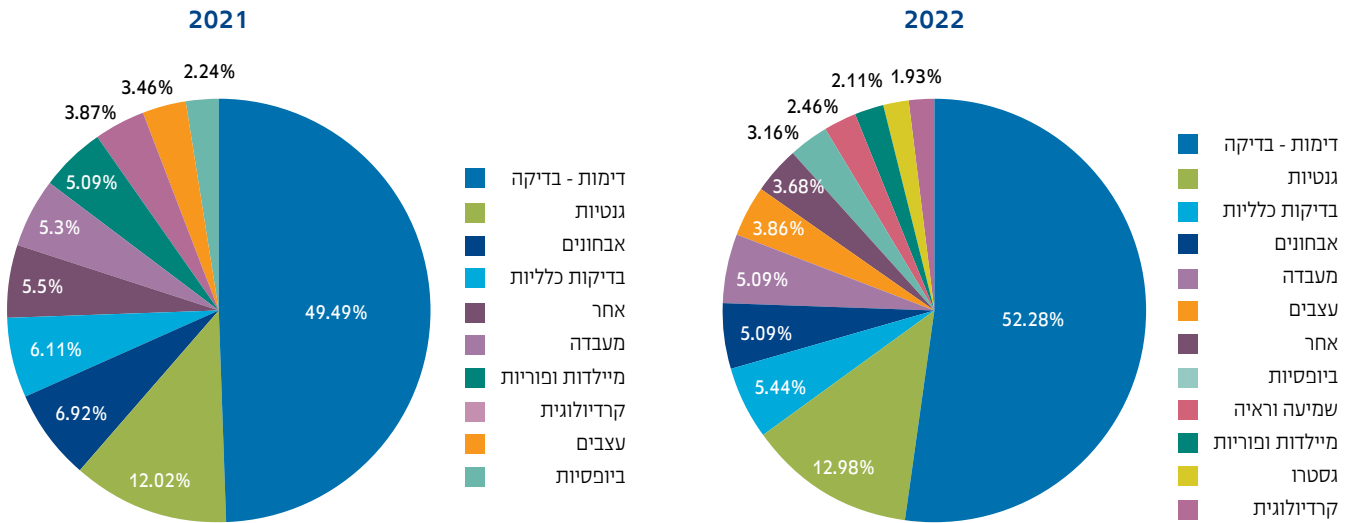
בהתייחס לנתונים המופיעים בטבלה ובתרשימים, ניתן ללמוד כי בשנת 2022 קופת החולים לאומית הינה קופת החולים עם מספר הקבילות הגבוה ביותר ל-10,000 נפשות (0.95). אחריה, בסדר יורד, קופת החולים מכבי (0.87), קופת חולים כללית (0.85) וקופת חולים מאוחדת (0.71). גם בשנת 2021 קופת החולים לאומית הינה קופת החולים עם מספר הקבילות הגבוה ביותר ל-10,000 נפשות (1.03) בנושא זה. אחריה, בסדר יורד, קופת החולים כללית (0.79), מאוחדת (0.73) וקופת החולים מכבי (0.70). בתחום השיניים, פה ולסת כללית ולאומית בשנת 2022 הוגשו ביחס לקופת חולים כללית 0.12 קבילות ל-10,000 נפשות מתוקנות, והיא הקופה עם המספר הגבוה ביותר של קבילות בתחום זה. בלאומית 0.11 קבילות ל-10,000 נפשות מתוקנות, במאוחדת 0.09 ובמכבי 0.07. בשנת 2021 לאומית היא הקופה עם המספר הגבוה ביותר של קבילות בתחום זה עם 0.29 למספר קבילות ל-10,000 נפשות מתוקנות, לעומת 0.13 בקופות החולים כללית ומאוחדת, ו-0.05 במכבי.

בתחום של מילדות ופרייה, בשנת 2022 הקופה עם מספר הקבילות הגבוה ביותר ל-10,000 נפשות מתוקנות היא מכבי עם 0.13 קבילות, אחריה מאוחדת עם 0.12 קבילות ל-10,000 נפשות מתוקנות, כללית עם 0.06 ולאומית עם 0.05. גם בשנת 2021 הקופה עם מספר הקבילות הנמוך ביותר ל-10,000 נפשות מתוקנות היא לאומית עם 0.01 קבילות לעומת 0.07 בכללית, 0.14 במכבי, ו-0.15 במאוחדת.

קבילות בנושא בדיקות

בשנת 2022, הוגשו 570 קבילות שמהותן העיקרית הינה בדיקה, ובשנת 2021, הוגשו 491 קבילות.

26. תרשים - קבילות בנושא בדיקה לפי סוגי השירותים, באחוזים

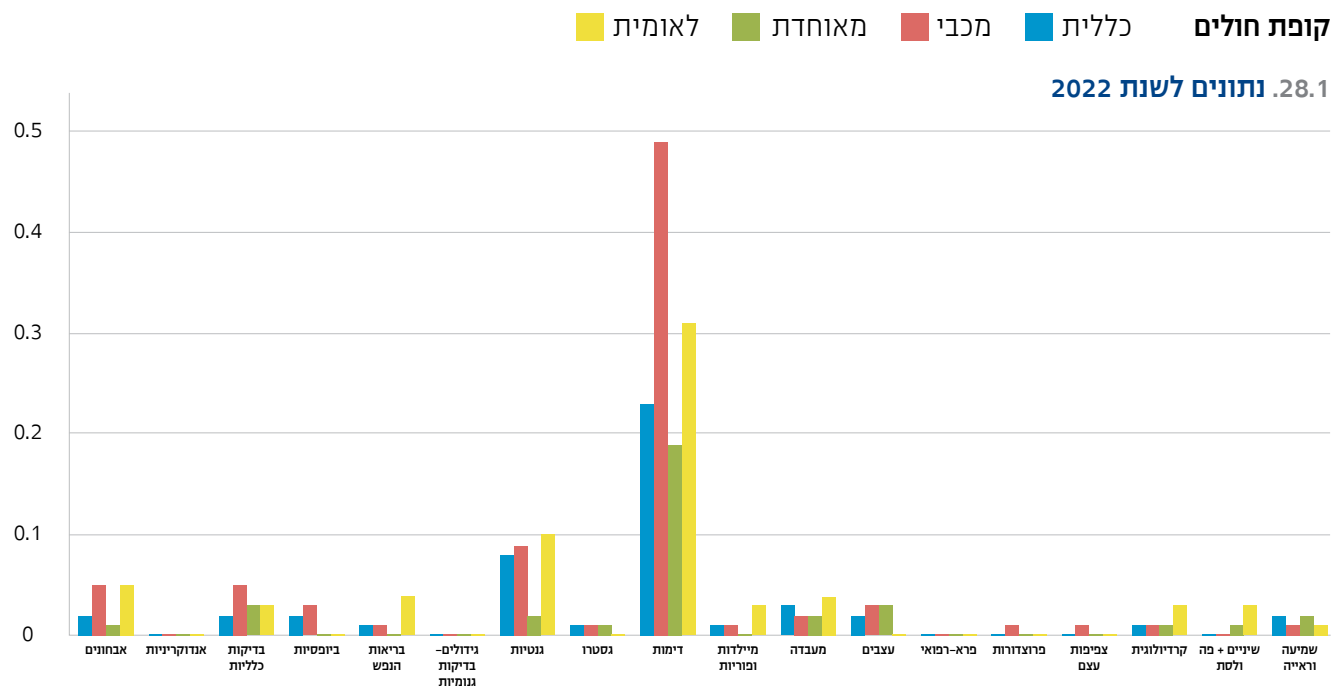


מתוך כלל הקבילות בהן השירות המבוקש הוא בדיקה, ב-52% מהקבילות בשנת 2022, ו-49.49% מהקבילות בשנת 2021, התבקשה בדיקת דימות. הנושא השני בשכיחותו הינו בדיקות גנטיות (יותר מ-12% מהקבילות בשנים 2021 ו-2022).

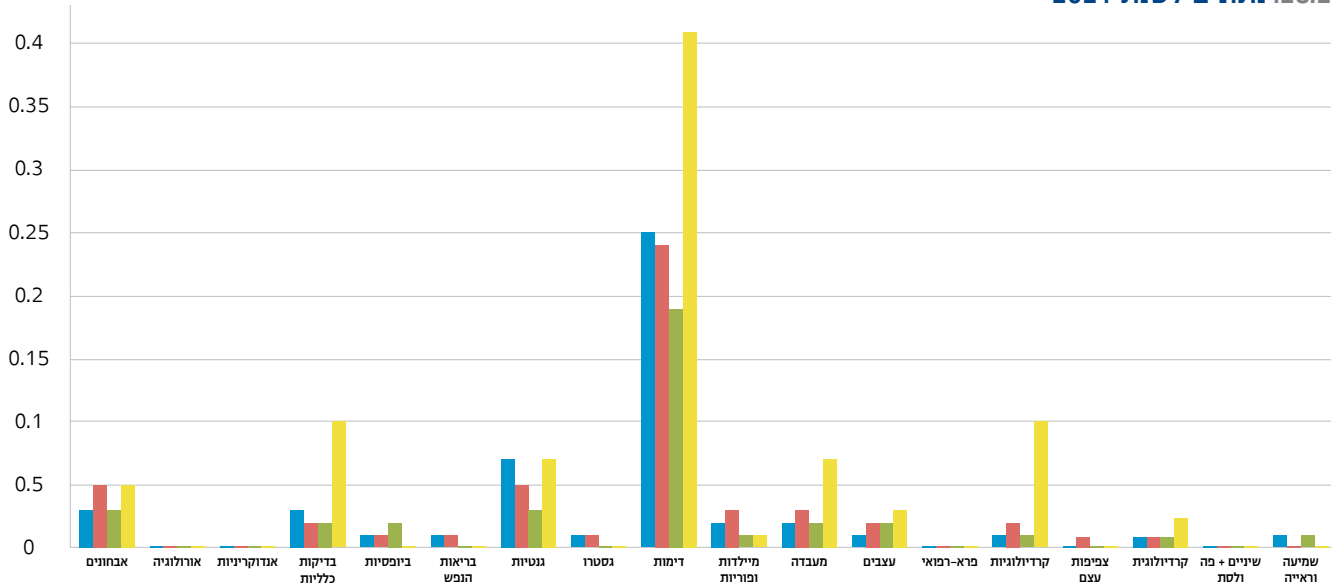
27. טבלה - קבילות בנושא בדיקה לפי קופת חולים, מספר קבילות ל-10,000 נפשות מתוקננות

קבילות בנושא	2021				2022			
	לאומית	מאוחדת	מכבי	כללית	לאומית	מאוחדת	מכבי	כללית
קבילות בנושא בדיקה	0.86	0.34	0.54	0.48	0.67	0.33	0.84	0.49
קבילות בנושא דימות	0.41	0.19	0.24	0.25	0.31	0.19	0.49	0.23

28. תרשים - קבילות בנושא בדיקה לפי קופת חולים, מספר קבילות ל-10,000 נפשות מתוקננות



28.2 נתונים לשנת 2021



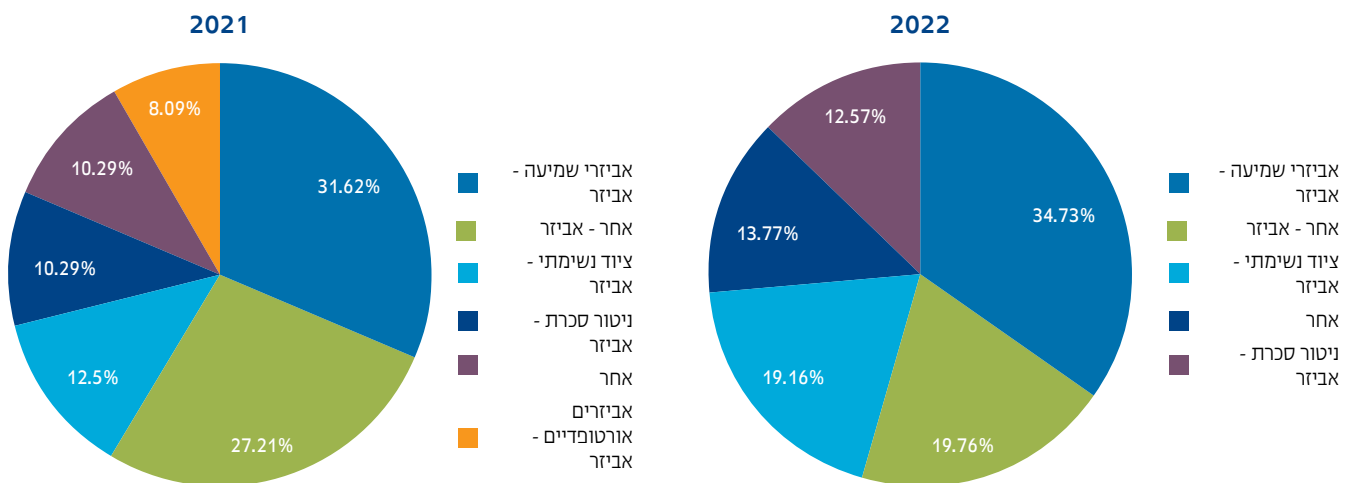
נראה כי בקופת חולים מכבי מספר הקבילות לנפש עלה באופן משמעותי ביחס לשנה שעברה, מ- 0.54 קבילות ל 10,000 נפשות מתוקננות ל 0.84 קבילות והיא הקופה עם מספר הקבילות הגבוה ביותר ל 10,000 נפשות מתוקננות בשנת 2022. בשנת 2021 קופת החולים לאומית הינה בעלת מספר הקבילות הגבוה ביותר (0.86).

בשנת 2022 נצפתה עלייה בקבילות ביחס לקופת חולים מכבי בנושא בדיקות דימות עם 0.49 קבילות ל 10,000 נפשות מתוקננות לעומת 0.24 בשנת 2021. בשאר הקופות אין שינוי או חלה ירידה במספר הקבילות.

קבילות בנושא אביזרים רפואיים

בשנת 2022 הוגשו 167 קבילות בהן השירות המבוקש הינו ציוד רפואי ואביזרי, ובשנת 2021 הוגשו 137 קבילות בנושא שירות זה.

29. תרשים - קבילות בנושא אביזרים רפואיים לפי סוגי שירותים, באחוזים



מהתפלגות הקבילות לפי תחומי הציוד הרפואי עולה כי האביזרים העיקרים לגביהם הוגשו קבילות הם: אביזרי שמיעה (כ 35% בשנת 2022, וכ 32% בשנת 2021), ציוד נשימתי (19% בשנת 2022, ו- 12.5% בשנת 2021) וניטור סכרת (כ 13% בשנת 2022 וכ 10% בשנת 2021).

בהשוואה לשנת 2020, עולה כי חלה עליה באחוז הקבילות בהן הציוד הרפואי הינו אביזרי שמיעה (28% מהקבילות העוסקות באביזרים בשנת 2020) ואילו חלה ירידה באחוז הקבילות בהן הציוד הרפואי הינו ציוד נשימתי (19% בשנת 2020).

30. טבלה – קבילות בנושא אביזרים רפואיים לפי קופת חולים (נושאים עיקריים), במספרים מוחלטים

סה"כ	2021				סה"כ	2022				קבוצת ציוד רפואי
	לאומית	מאוחדת	מכבי	כללית		לאומית	מאוחדת	מכבי	כללית	
43	4	6	6	27	58	6	3	15	34	אביזרי שמיעה – אביזר
17	3	0	6	8	32	1	1	4	26	ציוד נשימתי – אביזר
14	3	2	5	4	21	6	1	3	11	ניטור סכרת – אביזר

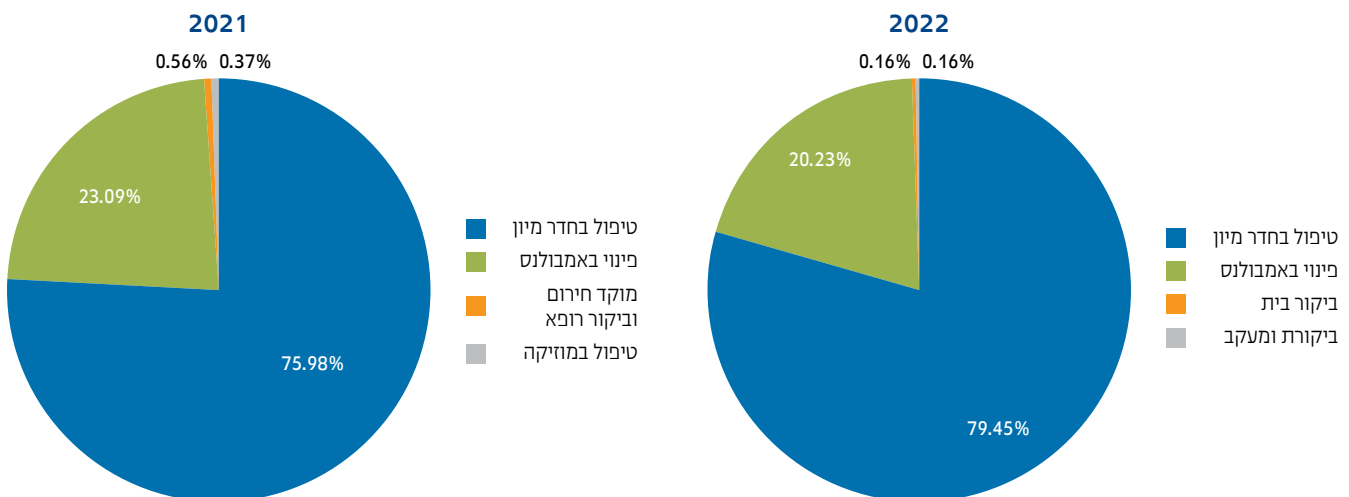
ח רפואת חירום

קבילות בנושא רפואת חירום

בשנת 2022 מתוך 4283 קבילות נגד קופות החולים שנסגרו בשנת 2022, 613 קבילות עסקו בנושא רפואת חירום (14.3%), ובשנת 2021 מתוך 3527 קבילות, 537 קבילות עסקו בנושא רפואת חירום (15%). נושא זה הינו השלישי בשכיחותו מבין הנושאים המוגדרים כמהויות ראשיות.

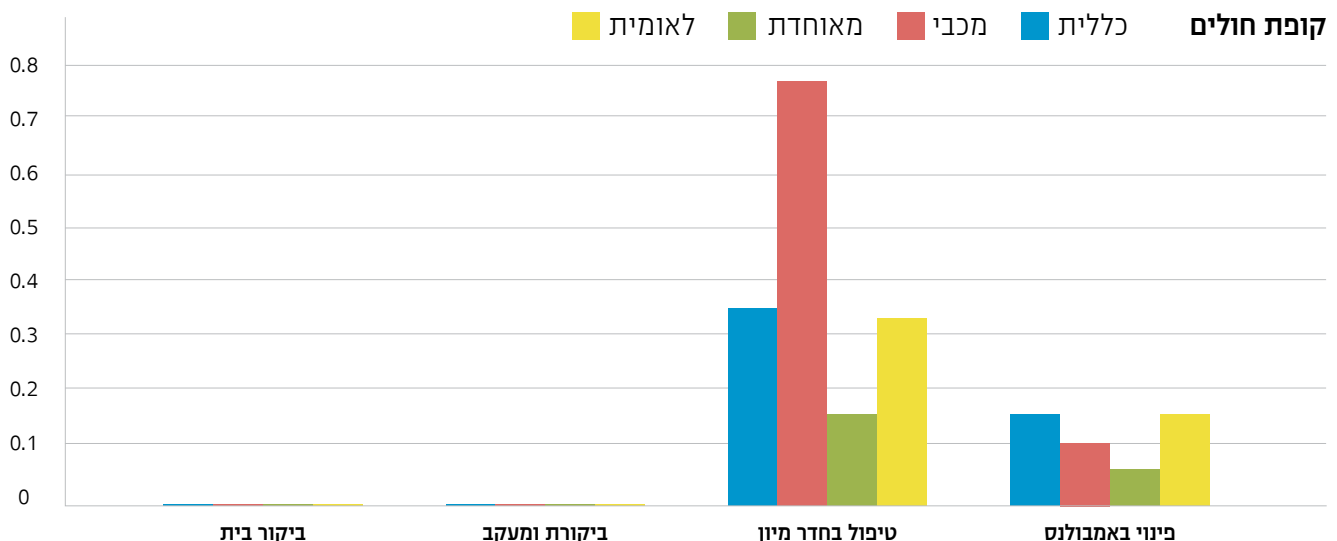
קבילות על רפואת חירום עוסקות באישור התחייבות ופטור מתשלום בגין ביקור בחדר מיון, לרבות מימון החזר עבור הוצאות פינוי לביה"ח באמצעות אמבולנס וכן תלונות על השירות הניתן במוקדי השירות הטלפוני של קופות החולים טרם פניית המבוטח למיון.

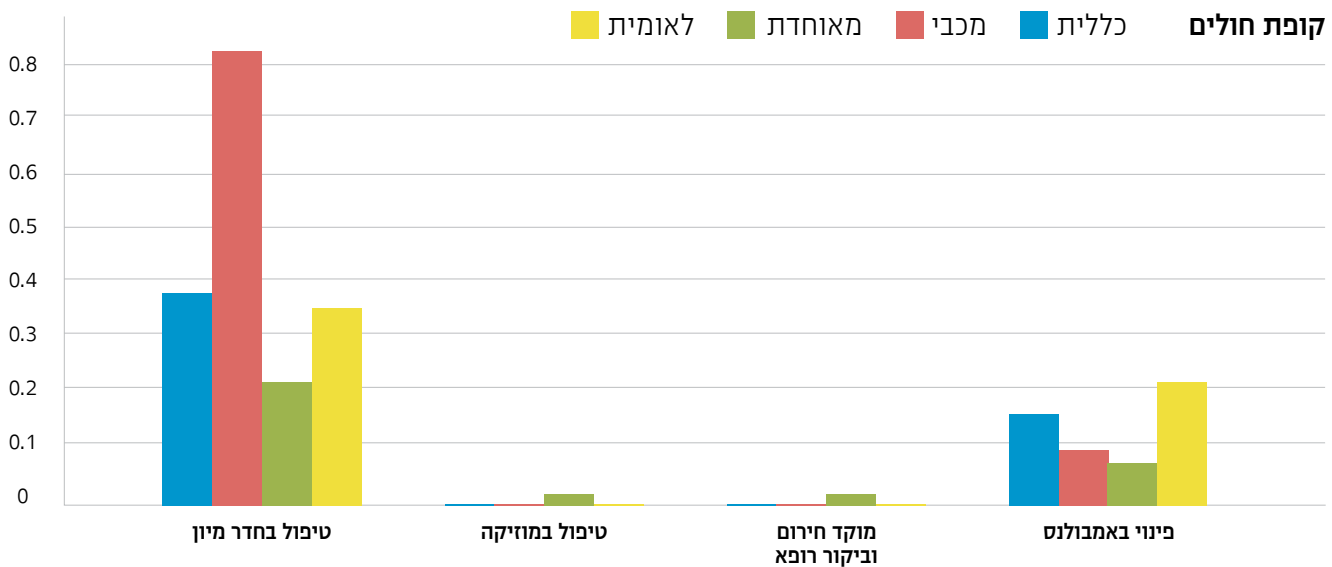
31. תרשים – התפלגות הקבילות בנושא רפואת חירום, באחוזים



32. תרשים – קבילות בנושא רפואת חירום לפי קופת חולים, מספר קבילות ל 1,000 נפשות מתוקננות

32.1. נתונים לשנת 2022





מנתוני פרק זה ופרק ט להלן, עולה כי בנושא רפואת החירום ישנם פערים גדולים בין הקופות. בשנים 2021 ו-2022, כמו גם בשנים קודמות, **קופת חולים מכבי** היא הקופה עם מספר הקבילות הגבוה ל 10,000 נפשות מתוקננות (0.87 בשנת 2022 ו-0.72 לשנת 2021). אחריה **קופות החולים כללית** עם 0.61 בשנת 2022 ו-0.53 בשנת 2021. **קופת חולים לאומית** עם 0.48 קבילות לנפשות מתוקננות בשנת 2022 ו-0.56 לשנת 2021. **קופת חולים מאוחדת** היא הקופה עם מספר הקבילות הנמוך לנפש בנושא רפואת חירום (0.20 בשנת 2022 ו-0.29 בשנת 2021 ל-10,000 נפשות מתוקננות). בחלוקה לנושאים השונים נראה כי מספר הקבילות הגבוה לנפש **בקופת חולים מכבי** הוא בעיקר בנושא של טיפול בחדר מיון. בנושא פינוי באמבולנס, השני בשכיחותו, **קופת חולים לאומית** היא הקופה עם מספר הקבילות הגבוה לנפש, הן לנפשות מבוטחות והן מתוקננות.

סיכום נתוני הקבילות לפי קופות חולים לנפשות מתוקננות

33. טבלה - סיכום קבילות לפי קופת חולים, מספר קבילות ל 10,000 נפשות מתוקננות

בטבלה מוצגים מספרי הקבילות לכל 10,000 נפשות מתוקננות לכפי קופות חולים, בכל אחת מן מהויות.

2021						2022					
קופה	כללי	השירותים	בחירת נותן שירותים	רפואת חירום	טיפול מנהלי	קופה	כללי	השירותים	בחירת נותן שירותים	רפואת חירום	טיפול מנהלי
כללית	3.77	1.96	1.07	0.53	0.09	כללית	4.48	2.14	1.47	0.61	0.14
מכבי	3.45	1.67	0.75	0.72	0.17	מכבי	4.76	2.20	1.43	0.87	0.13
מאוחדת	3.08	2.18	0.28	0.29	0.12	מאוחדת	2.83	1.90	0.47	0.20	0.08
לאומית	4.40	2.92	0.59	0.56	0.15	לאומית	4.23	2.84	0.56	0.48	0.18

34. טבלה - סיכום קבילות מוצדקות לפי קופות חולים, מספר קבילות ל 10,000 נפשות מתוקננות

בטבלה ובתרשים מוצגים מספרי הקבילות המוצדקות לכל 10,000 נפשות מתוקננות בכל אחת מן מהויות, לפי קופת חולים: *הנתונים בשב"ן הם לפי מספר הנפשות המבוטחות בתכנית השב"ן של הקופה.

2021						2022					
קופה	כללי	השירותים	בחירת נותן שירותים	רפואת חירום	טיפול מנהלי	קופה	כללי	השירותים	בחירת נותן שירותים	רפואת חירום	טיפול מנהלי
כללית	1.57	0.84	0.49	0.18	0.02	כללית	1.67	0.79	0.60	0.21	0.07
מכבי	1.44	0.64	0.37	0.34	0.05	מכבי	1.97	0.88	0.66	0.37	0.07
מאוחדת	1.08	0.82	0.12	0.08	0.02	מאוחדת	1.03	0.71	0.17	0.10	0.02
לאומית	1.41	0.95	0.22	0.19	0.01	לאומית	1.09	0.73	0.15	0.10	0.05

קבילות ביחס לתרופות ושירותים שאינם בסל השירותים שהתקבלו בשנים 2021 ו-2022

בשנים 2021 ו-2022 התקבלו קבילות שבסיומם בירור נקבע כי השירות המבוקש אינו בסל או אינו כלול בהתוויה הכלולה בסל. **נספח ו** המצורף לדו"ח זה, פירטנו את רשימת התרופות ביחס אליהן הוגשו קבילות בשנות הדו"ח ואשר בסיומם הבירור נמצא כי התרופה אינה בסל או אינה בהתוויה בעבור הקובל הספציפי.

פרסום רשימות אלו נועד לשקף לציבור ולקובעי המדיניות החוסרים העולים מן השטח, המידע מפורסם באופן גלמי לשימוש הציבור.

נציבות הקבילות קוראת לגורמי המקצוע במשרד הבריאות, בקופות החולים, וכן לחברי הועדה הציבורית להרחבת סל שירותי הבריאות להפנות תשומת לבם לצרכים כפי שעולים מהשטח, לחוסרים הבאים לידי ביטוי בתלונות המוגשות על ידי הציבור ולנסות לתת להם מענה, בהתאם לסדרי עדיפויות ושיקול הדעת הנתון להם, במסגרת פעילות ההכללה בסל של שירותים חדשים.

רשימת נספחים

נספחים

נספח א "דוגמאות לקבילות שטופלו בנציבות במהלך השנים 2021 ו-2022"

נספח ב "עיקרי מסקנות מניתוח קבילות בנושא בחירת נותני שירותים"

נספח ג "הערות נציבות קבילות הציבור לחוק ביטוח בריאות ממלכתי למסמך "הסדרי בחירה בין קופות חולים לבתי חולים, סיכום עבודת מטה" מיום 27.03.2023

נספח ד עלון החלטות הנציבות בקבילות בתחום בחירת נותני שירותים

נספח ה הנחיות אגף הרוקחות בנושא "האפשרות לטיפול בתכשירים הניתנים על פי רוב באשפוז יום גם בבתי מטופלים – הוראת שעה" מיום 12.04.2020; הנחיית אגף הרוקחות להארכת הוראת השעה ללא הגבלת זמן, מיום 15.09.2020 (אינן בתוקף)

נספח ו קבילות ביחס לתרופות ושירותים שאינם בסל השירותים שהתקבלו בשנים 2021 ו-2022

חוזרים ומסמכים שאזכרו בדו"ח

1. [חוזר חטיבת הרפואה 12/2021 "מתן השירותים בתחום התפתחות הילד על ידי קופות החולים" מיום 24.10.2021.](#)
2. [תעריפון משרד הבריאות, ובו פירוט של תעריפי השירותים הציבוריים.](#)
3. [חוזר פיקוח על קופות חולים מס' 05/21 "הגדרת מחלה כרונית לצורך תקרה עבור רכישת תרופות לחולים כרוניים – עדכון סופי 2021" מיום 24.10.2021.](#)
4. [חוזר מנכ"ל מס' 11/06 אכיפת החלטות נציב קבילות הציבור לחוק ביטוח בריאות ממלכתי \("נציב הקבילות"\) מיום 07.05.2006.](#)
5. [חוזר פיקוח על קופות החולים מס' 4/2015 פרסום למבוטחים בדבר הגשת קבילות לנציבת הקבילות וכן זכותם לפנות לוועדת חריגים מיום 20.10.2015.](#)
6. [חוזר פיקוח על קופות החולים מס' 5/09 הבאת עמדת משרד הבריאות לעניין זכאות לטיפול הנשלל ע"י קופת חולים לידיעת המבוטחים מיום 4.03.2009.](#)
7. [חוזר מנכ"ל מס' 1/2020 זמני המתנה לניתוחים ופרוצדורות בבתי חולים מיום 05.01.2020.](#)
8. [חוזר פיקוח על קופות החולים מס' 06/2011 "יישום תקנות ביטוח בריאות ממלכתי \(הסדרי בחירה בין נותני שירותים\) 2005" מיום 09.06.2011.](#)
11. [קישור ל"הגדרות מושגים ואפיון קבילות".](#)
12. [פירוט קטגוריית "טיפול, בדיקות ואביזרים רפואיים".](#)