

מעמדם של החולים הכרוניים במערכת הבריאות הציבורית

המלצות עמותת רופאים לזכויות אדם ומרכז אדו

במהלך השנה האחרונה מפעילים עמותת רופאים לזכויות אדם ומרכז אדו קו פתוח לזכויות החולים במערכת הבריאות הציבורית.

פניות רבות שהגיעו נוגעות למעמדם של חולים כרוניים בקופות החולים. המשותף לפניות אלו הוא חוסר שקיפות באשר לזכויותיהם של החולים הכרוניים וסירבול בטיפול בפניותיהם.

להלן נציג ארבעה מקרים המדגימים טענה זו, ואת המלצותינו לשיפור המצב.

על פי חוק ביטוח בריאות ממלכתי, חולה כרוני הוא מי שלפחות אחד מהתנאים הבאים חל עליו:

1. חולה במחלה כרונית, אשר הוגדרה כך על ידי משרד הבריאות.
 2. חולה המטופל בתדירות חודשית, בלפחות אחת מהתרופות ברשימת תרופות קבועה וידועה.
 3. חולה הצורך תרופה אחת לפחות על פי מרשם רופא במשך חצי שנה ומעלה ובאופן רצוף.
- חולה כרוני משלם סכום מרבי עבור תרופות לחודש, להלן 'תקרת התשלום', הנע בין סכום של 220 ש"ח לסכום של 241 ש"ח בחודש, בחישוב ריבעוני, בהתאם לקופת החולים בה מבוטח החולה (ר' פרוט בטבלה המצ"ב). כל סכום מעבר לתקרה זו אמור להיות מוחזר לחולה על ידי קופת החולים אליה הוא משתייך.

חולים כרוניים נתקלים, בכל קופות החולים, בבעיות הקשורות להכרה בהם כחולים כרוניים וחוסר עקביות בקבלת החוזרים הכספיים להם הם זכאים בפועל.

באשר להחזר הכספי, בחלק מקופות החולים האחריות על איסוף הקבלות מוטלת על החולה. כמו כן, בחלק מקופות החולים החוזר נעשה באופן רטרואקטיבי בתום שישה חודשים. עד לקבלת החוזר נאלץ המבוטח לשאת בעלויות הרבות.

ארבע הפניות, מבין הרבות שהגיעו לקו הפתוח לזכויות הציבור במערכת הבריאות, מצביעות על הבעייתיות הקיימת בכל הקשור לחולים כרוניים.

1. המבוטחים אינם יודעים שקיימת תקרת תשלום

שלושת ילדיה של א.ס. חולים באסטמה והיא מוציאה מאות שקלים בחודש על תרופות מזה שנים. לאחר שהוסבר לה כי ילדיה מוגדרים כחולים כרוניים והיא זכאית לקבלת החוזרים, היא פנתה לקופת החולים מכבי, אליה היא שייכת. א.ס. פנתה לרופא המטפל,

שהגיש המלצה, אשר אושרה על ידי הרופא המחוזי. כעבור שבועיים הוכרו ילדיה כחולים כרוניים. א.ס. נדרשה להציג קבלות על קניית התרופות כדי לקבל החזר כספי.

2. חוסר שקיפות, סירבול בירוקרטי

נ.א., השייכת לשירותי בריאות כללית, אינה יכולה לעמוד בנטל הכספי הנדרש לרכישת התרופות להן היא זקוקה. תגובת האחראית על פניות המבוטחים בקופת החולים, שנתקבלה רק לאחר פניות חוזרות ונשנות, היתה, כי ככל הנראה ההחזרים כבר נעשו בפועל באמצעות קיזוז בבית המרקחת בכל פעם שנ.א. רכשה תרופות. רק לאחר 3 חודשים (!) מיום הפנייה נמסרה תשובה רשמית כי אכן נעשה קיזוז בפועל של מעל לסכום של 2,000 ש"ח.

3. קופת החולים אינה בקיאה בנהלים

נ.ה. היא חולת אפילפסיה. לאחר בדיקת מרשמי התרופות שלה בקופת החולים, נמצא כי כל התרופות אותן היא צורכת רשומות בסל התרופות ושהיא משלמת בערך 300 ש"ח בחודש (כאמור, תקרת התשלום נמוכה יותר). תגובת שירותי בריאות כללית היתה, כי המבוטחת אינה חולה כרונית ולכן אינה זכאית להחזרים.

4. החולים אינם מכירים את זכויותיהם

ה.ד., השייכת לקופת חולים לאומית, פנתה לקו הפתוח לאחר ששמעה כי ניתן לקבל החזרים כספיים על תרופות, אך לא ידעה שהדבר נעוץ בקבלת הכרה בה כחולה כרונית. נמצא כי מספר שנים היא משלמת 400 ש"ח כל חודש על תרופות הנמצאות בסל התרופות.

המלצות הקו לזכויות החולה במערכת הבריאות הציבורית

1. האחראיות ליידוע חולים כרוניים לגבי זכאותם צריכה להיות בידי קופת החולים והרופא המטפל.
2. הכרה בחולה כרוני צריכה להיעשות באופן אוטומטי על ידי הרופא המטפל.
3. יש למחשב את מערכות הקיזוז של בתי-המרקחת והקופות כך שעם ההגעה לתקרת התשלום, לא ייגבה תשלום נוסף עבור התרופות וכך לא יהיה צורך בהחזר כספי.
4. תקרת התשלום צריכה לכלול בתוכה את כל התרופות שצורך המבוטח, ולא רק את התרופות למחלה הכרונית.
5. יש ליידע את קופת החולים לגבי חובתן להכיר בחולים, הצורכים תרופה מעל לחצי שנה, כחולים כרוניים.
6. יש לרענן את ההכרות של עובדי קופת החולים השונות עם הנהלים במערכות המידע הקיימות.

נהלים להכרה בחולה כרוני ואופן קבלת ההחזר הכספי בקופות החולים

מאוחדת	לאומית	שירותי בריאות כללית	מכבי	
232 ש"ח לחודש 1392 ש"ח לחצי שנה	220 ש"ח לחודש 660 ש"ח לרבעון	224 ש"ח לחודש 672 ש"ח לרבעון	232 ש"ח לחודש 660 ש"ח לרבעון	תקרת תשלום חודשית / רבעונית / חצי שנתית
המבוטח פונה למזכירות הרפואית עם המסמכים הרפואיים.	המבוטח פונה למזכירות הרפואית עם הקבלות על התרופות. כמו כן, עליו למלא טופס בקשה להחזר כספי. ההחלטה להכיר בחולה כחולה כרוני היא בידי רופא מנהלי.	אין צורך לפנות לרופא על מנת לקבל הכרה כחולה כרוני. התרופות המוכרות ככרוניות מקוזזות ישירות בבית המרקחת כשסך התשלום מגיע לתקרה של 666 ש"ח לרבעון.	המבוטח פונה לפקיד/ת הסניף עם מכתב מהרופא המטפל. ההחלטה להכיר בחולה כחולה כרוני מועברת לרופא המנהלי בסניף ומעודכנת במחשבי הקופה ובבית המרקחת.	כיצד מקבלים הכרה בחולה כרוני
ההחזר ניתן אחת לחצי שנה כנגד קבלות על קניית תרופות. קיימת אפשרות נוספת של הפקדת המחאות דחויות בידי הקופה לכל אחד מחודשי החציון בסכום של 241 (ישים) לגבי מי שמרכז רכש התרופות בבית המרקחת של הקופה. הפקדת המחאות ממצה את התשלום לקופה.	בתקופת הרבעון לא ישלם מבוטח יותר מסך 660 ש"ח, כאשר עבר תקרה זו יהא זכאי להחזר בסוף הרבעון כנגד קבלות.	ההחזר לא ניתן בכסף, אלא כהנחה במחיר התרופות או קבלת תרופות בחינם.	שתי אפשרויות להחזר: 1. על ידי הוראת קבע לתשלום עבור תרופות. אם המבוטח עובר את תקרת התשלום לא נגבה ממנו תשלום נוסף בבית המרקחת. 2. איסוף קבלות במשך חצי שנה וקבלת החזר כספי רטרואקטיבי לחשבון הבנק.	כיצד מקבלים החזר כספי
לא נמסר מידע נוסף.	ההחזר הכספי הוא עבור כל תרופות המרשם, הכלולות בסל התרופות, אותן צורך המבוטח.	ההחזר הכספי הוא עבור כל תרופות המרשם, הכלולות בסל התרופות, אותן צורך המבוטח.	ההחזר הכספי הוא עבור כל התרופות הכלולות בסל התרופות, אותן צורך המבוטח.	הערות

קו פתוח לזכויות החולים במערכת הבריאות הציבורית 03-5373703