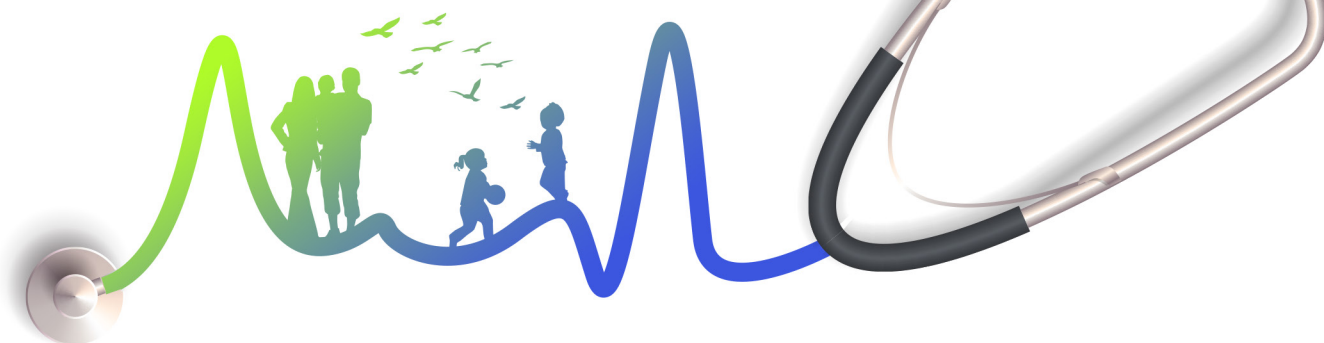


משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר



דוח מספר
18

2023



דוח פעילות

נציבות קבילות הציבור לחוק ביטוח בריאות ממלכתי

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

תוכן עניינים

3	ברכת שר הבריאות חה"כ אוריאל בוסו
3	ברכת מנכ"ל משרד הבריאות מר משה בר סימן טוב
4	דבר נציבת קבילות הציבור עו"ד נילי חיון דיקמן
6	א. נתוני פעילות נציבות קבילות הציבור לשנת הפעילות 2023
7	ב. החלטות נציבות בשנת 2023
7	- דוגמאות לקבילות שטופלו בנציבות במהלך שנת 2023
7	- ניירות עמדה והתראות שניתנו במהלך שנת 2023
8	ג. ניתוח נתוני הקבילות לשנת 2023, מגמות והמלצות
8	- נתוני פעילות נציבות קבילות הציבור, השוואה רב שנתית
8	- נתונים רב שנתיים של קבילות וקבילות מוצדקות
9	- השוואה רב שנתית של נתוני הקבילות של קופות חולים ביחס למספר התלונות הארצי הממוצע ...
10	- הצגת מדדים חברתיים של מגישי הקבילות לנציבות הקבילות
10	- טיוטת נוהל נציב קבילות הציבור "בירור קבילות על ידי נציבות קבילות הציבור
13	- בנושאי חוק ביטוח בריאות ממלכתי"
14	- יישום הרפורמה בבחירת נותני שירותים שנכנסה לתוקף ברבעון האחרון של שנת 2023
15	ד. נתונים על קבילות לפי קופות חולים שטופלו בשנת 2023
16	ה. נתונים ביחס לתוצאות הבירור של הקבילות
17	ו. המהויות העיקריות בקבילות
20	ז. קבילות בנושא סל השירותים
20	- תתי הנושאים בנושא סל השירותים
21	- קבילות בנושא תרופות
22	- קבילות בנושא טיפולים
24	- קבילות בנושא בדיקות
25	- קבילות בנושא אביזרים רפואיים
26	ח. רפואת חירום
26	- קבילות בנושא רפואת חירום
28	ט. סיכום נתוני הקבילות לפי קופות חולים לנפשות מתוקננות
28	- סך הכל קבילות לקופות חולים לנפשות מתוקננות
28	- סיכום קבילות מוצדקות
29	י. קבילות ביחס לתרופות ושירותים שאינם בסל השירותים שהתקבלו בשנת 2023
29	יא. רשימת נספחים
29	- נספחים
29	- חוזרים ומסמכים שאוזכרו בדו"ח

ברכת שר הבריאות

◆ חה"כ אוריאל בוסו

נציבות קבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי היא גוף ייחודי במשרד הבריאות, המהווה כתובת לכל תושב ומטופל בכל מחלוקת עם קופת החולים ביחס ליישום הוראות החוק. חוק ביטוח בריאות ממלכתי הוא חוק חברתי מהמעלה הראשונה. כשר בריאות אני רואה חשיבות רבה במימוש זכויות רפואיות של אזרחי ישראל, ובפעולה נחושה של משרד הבריאות להבטיח כי כל אחד יקבל את מלוא השירותים הרפואיים שלהם הוא זכאי מכוח החוק.

לנציבות קבילות הציבור תפקיד משמעותי. דלתה פתוחה לטפל במקרים הפרטיים המובאים בפניה. תשומת הלב מופנית כולה למטופל הבודד, תוך מאמץ לסייע ולהביא לפתרון הקושי שעיימו הוא מתמודד. היחס האישי, יחד עם היכולת לעשות שימוש בכלים ובסמכויות הנתונים לה, מסייעים בידי הנציבות לוודא את מימוש הזכויות הרפואיות של הפונים, ולהבטיח יישום סל שירותי הבריאות והיקפו עבור כלל הציבור.

דו"ח פעילות הנציבות זה מדגים היטב החשיבות של פעילות זו. מן הדו"ח עולה כי כ-34% מהקבילות שבירורן הסתיים בנציבות הקבילות נמצאו מוצדקות וכי בהמשך לפנייה ולהתערבות הנציבות הטיפול הרפואי עבור הפונה אושר. ב-15.7% מהקבילות טיפול הנציבות הביא לפתרון הבעיה של הפונה, וב-8% מהקבילות ניתן מידע והכוונה לפונים. נתונים אלו מצביעים על הצורך בהגברת הנגישות של שירותי הנציבות לציבור, וכן הגברת הנגישות למידע בתחום הזכויות הרפואיות.

אני גאה במערכת הבריאות הציבורית בישראל ובהיקפו הרחב של סל השירותים במסגרת חוק ביטוח בריאות ממלכתי. דווקא בשל כך, חשוב מקומה של נציבות הקבילות כגוף עצמאי ובלתי תלוי. בדרך זו נבטיח כי אזרחי ישראל יממשו הזכויות הקיימות ועומדות לרשותם בחוק. משימות רבות לפנינו, ואין תחום בו לא ניתן לשפר ולתקן, להרחיב ולהוסיף. מערכת הבריאות צריכה לשאוף לשיפור מתמיד, תיקון ליקויים, ופתרון בעיות, על מנת להביא לחיזוק נוסף למערכת הבריאות הציבורית ולשיפור השירותים הרפואיים לציבור.

אני רוצה להודות לנציבת קבילות הציבור, גב' נילי חיון דיקמן, ולכלל צוות הנציבות על עבודתו המסורה לשימור זכויות המבוטחים ולמענה אנושי ואישי לפונים אליו, ולאחל לנציבה היוצאת הצלחה בהמשך דרכה.

ברכת מנכ"ל משרד הבריאות

◆ מר משה בר סימן טוב

מערכת הבריאות בישראל הינה מערכת בריאות ציבורית המספקת לאזרחים שירותי רפואה ברמה גבוהה, מתוך הכרה בחשיבות של עזרה וערבות הדדית. עקרונות חשובים אלו מקבלים משנה תוקף בתקופה קשה זו בה אנו נלחמים על הגנת העם והארץ, כאשר מערכת הבריאות הציבורית נמצאת בחזית ההתמודדות המתמשכת עם משמעותיות מצב החירום.

לנציבות קבילות הציבור תפקיד חשוב במערך זה, דלתה של הנציבות פתוחה לטפל במקרים הפרטיים המובאים בפניה, ותשומת ליבה מופנית למטופל הבודד, תוך מאמץ לסייע לו ולהביא לפתרון הקושי עמו הוא מתמודד. יחס אישי זה, יחד עם היכולת לעשות שימוש בכלים ובסמכויות הנתונים לה מסייעים בידי להבטיח מימוש הזכויות הרפואיות של הפונים, ולהבטיח יישום סל שירותי הבריאות והיקפו, עבור כלל הציבור.

מנכ"ל משרד הבריאות אני רואה בהערכה רבה את פעילות הנציבות ואת הנחישות של עובדיה לבחון כל סוגיה שעולה במסגרת קבילות המטופלים ביסודיות רבה, בחתירה למיצי הנושא על כל היבטיו, כשזכאותו של המטופל וטובתו לנגד עיניהם. אוכל להעיד, כי בזכותם ובהובלתם זכו מטופלים רבים, מלידה ועד זקנה, למצות את זכויותיהם ובכך לשפר את בריאותם ואף את רווחתם ואיכותם של חייהם וחיי בני משפחותיהם.

דו"ח נציבות הקבילות לשנת 2023 מציג את פעילותה הרבה והעניפה של נציבות קבילות הציבור בכל תחומי מערכת הבריאות הציבורית, ואת התרומה המרשימה שלהם לפיתוח השירותים הציבוריים. מדו"ח הפעילות ניתן להתרשם מהליכי הבירור המקצועיים ושיקול הדעת הרב המופעל על ידי הנציבות בבואה להכריע בקבילות. את כל זאת עושה הנציבות בנעימות ומתוך גישה של שיתוף פעולה, אך תוך בטחון מקצועי בעמדותיה, נחישות ואסרטיביות. פעולותיו אלו הביאו לכך שההכרעות המקצועיות של הנציבות זוכות לכבוד והערכה רבה על ידי גורמי המקצוע במשרד ובמערכת הבריאות כולה.

אני מבקש להודות לעובדי הנציבות על פעילותם רבת השנים ומסירותם המיוחדת, וכן להודות לנציבת קבילות הציבור היוצאת על הובלת הנציבות בחמשת השנים האחרונות ולתרומתה הרבה למערכת הבריאות.

דבר נציבת קבילות הציבור

עו"ד נילי חיון דיקמן

בימים אלה אני מסכמת חמש שנות כהונה כנציבת קבילות הציבור, ומסיימת תפקיד חשוב זה. הייתה לי הזכות להוביל את הנציבות בשנים האחרונות, שנים מאתגרות עבור מערכת הבריאות ומדינת ישראל כולה. בשנים אלו זכיתי להכיר מקרוב את מערכת הבריאות המרשימה שלנו, לראות את החוזקות שלה וגם את הקשיים והחסמים הקיימים בה.

אין מערכת מושלמת ותמיד יש מה לתקן. המבחן לחוסנה ועוצמתה של כל מערכת הוא נכונותה לבחון את ביצועיה ולבקור את עצמה, ומחויבותה המתמדת לשיפור, למידה והפקת לקחים. במובן זה, עצם קיומו של מוסד נציבות הקבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי, שנוסד מכוחו של חוק ביטוח בריאות ממלכתי התשנ"ד – 1994, מעיד יותר מכל על חוזקתה ועוצמתה של מערכת הבריאות.

חוק ביטוח בריאות ממלכתי מושתת על ערכי הצדק והעזרה ההדדית. הגשמת ערכים אלו אינן רק בעצם קיומן של הזכויות הרפואיות מכוח החוק אלא גם במימושו והענקתן לכלל הזכאים להן. יישום יעיל של הוראות החוק, תוך עמידה על הסדרת חסמים בירוקרטיים ועל מיצוי מלוא הזכויות לפיו היא מטרה חשובה. מגגן תלונות הציבור מבטיח כי נושאים אלו יימצאו תמיד על שולחן של קופות החולים הנדרשות לתקן הליקויים באופן יום יומי ובהתמדה, ועל שולחנם של משרד הבריאות ומועצת הבריאות, אשר נושאי הקבילות מועברים להתייחסותם והמשך טיפולם ביחס להיבטים הרוחביים העולים מהם.

חוק ביטוח בריאות ממלכתי מבנה את אופן מתן שירותי הבריאות לתושבי ישראל, ואת העקרונות המרכזיים בתקצובם. יחד עם זאת, אין די בהקצאת משאבים ומסירתם בידי קופות החולים ומוסדות הבריאות. יש צורך בפיקוח ובקרה מתמידים ביחס לאופן בהם ניתנים שירותי הבריאות, וביחס לטיב ואיכות השירותים. הציבור, באמצעות נבחרי הציבור ובאמצעות משרד הבריאות, אינו יכול להסתפק בקביעת אמות מידה ובעדכון סל הבריאות, אלא עליו לוודא כי אמות המידה שנקבעו מיושמים בפועל וכי השירותים הרפואיים זמינים ונגישים לכל תושב ותושב.

חשיבות ערך הפיקוח והבקרה בא לידי ביטוי באמרתו של רבי יוחנן המובאת בתלמוד, מסכת בבא מציעא דף כט, עמוד ב: "אמר רבי יוחנן: מי שהגיה לו אביו מעות הרבה, ורופא לאבדן, ילכש בגדי פשתן, וישתמש בגלי זכוכית, וישכר פועלים ואל ישב עמהם."

אני מודה להנהלת המשרד על כך שזכיתי לקחת חלק במשימה חשובה זו. בשנות כהונתי כנציבת הקבילות עשתה הנציבות ככל יכולתה לממש את תפקידה ולעמוד על משמרתה, לברר פרטי כל תלונה ותלונה באופן עצמאי ובלתי תלוי, ולוודא בעקשנות כי הזכויות הרפואיות של הפונים אליה מומשו במלואם, בהתאם להוראות החוק.

תקופת כהונתי עמדה בסימן של ייעול הליכי בירור הקבילות וקיצור זמני הטיפול. פעלתי לגיבוש "תורה שבכתב" לאופן הבירור של הקבילות על מנת להבטיח הליך שקוף, אחיד, יעיל ואיכותי, ולחזיק בהיבטים המקצועיים של בירור התלונות (וראו פירוט בנושא זה בעמ' 13 לדו"ח). כן פעלתי לאימוץ טכנולוגיות דיגיטליות שיאפשרו גם הם ייעול ופישוט הליכי בירור הקבילה. כפועל יוצא של פעילות זו זכינו לראות פירות בדמות קיצור זמני הטיפול ועליה בשביעות הרצון של הפונים לנציבות (וראו פירוט בנושא צמצום זמני הטיפול [בדו"ח מספר 17](#), בעמוד 9).

תחום נוסף עליו שמתי דגש הוא תחום שיתוף הציבור ופעולות להעלאת מודעות והסברה ביחס למיציא זכויות רפואיות ואפשרות הפניה אל הנציבות. הודות לכלים המקוונים שהתקדמו מאד בשנות הקודמה הצלחנו להגיע לקהלים ואוכלוסיות רבות, עמותות חולים וצוותים רפואיים, לתת הרצאות שוטפות בנושאי חוק ביטוח בריאות ממלכתי, ולהכיר לציבור את הנציבות באופן בלתי אמצעי. הוצאנו קמפיין הסברה בשיתוף עם מועצת הבריאות ממוקד לחברה הערבית.

בשנים אלו שמתי דגש רב גם על מתן מידע לציבור. חידשנו את [אתר נציבות קבילות הציבור](#), והקפדנו לפרסם את [החלטות נציבות הקבילות](#) (ניירות עמדה והתראות) בסמוך לקבלתם, על מנת שגיעו לידיעת הציבור ובעלי העניין. הקפדנו על עדכון [מערכת הנתונים של הנציבות \(BI\)](#) בסוף כל רבעון על מנת שהמידע ביחס לתלונות הציבור יהיה נגיש לכל בזמן אמת. העלינו את נתוני נציבות הקבילות גם [לעולם הדאטה של משרד הבריאות](#). דו"ח נציבות הקבילות מפורסם בפורמט דיגיטלי, על מנת להרחיב את חשיפתו, והוספנו גם פרסומים נוספים בדמות ידיעונים המפורסמים

מעת לעת ועלוני החלטות הממוקדים בתחומים מסויימים (בריאות הנפש, בריאות השן, בחירת נותני שירותים).

נתוני נציבות הקבילות הם אוצר בלום של מידע ביחס למערכת הבריאות הציבורית וביחס לתחום מיצוי הזכויות ואנו קוראים לחוקרים לעשות בהם שימוש. בתקופת כהונתי עסקנו גם אנו ב"מחקרי עומק" של נתוני נציבות הקבילות, עליהם דיווחנו בדוחות השנתיים השונים, וכן מחקרים בשיתוף חוקרים ומכוני מחקר.

אנו שמחים להציג לראשונה נתונים חברתיים כלכליים של מגישי הקבילות, פרויקט משותף שלנו ושל מחלקת ה-BI בחטיבת המידע (בהובלתם של גב' חני לוי, גב' מרינה פרוקופץ, מר ז'ק תגר ומר חיים עזצדוק). הצגת נתוני הקבילות יחד עם נתונים חברתיים כלכליים, מאפשרת לנו להבין את המאפיינים של הפונים לנציבות ובכלל זה חתך סוציו אקונומי, ושייכות חברתית לחברה הערבית או החברה החרדית. ניתוח נתונים אלו יאפשר איתור חסמים המונעים מימוש זכויות של אוכלוסיות אלו, והמלצה על פעולות תיקון נדרשות.

טרם סיום ברצוני להודות לציבור המטופלים הפונים לנציבות ולמגישי התלונות, על האמון הרב שנתנו בי ובצוותי ועל שאפשרו לנו באמצעותם, לקדם תיקון ליקויים הנוגעים לפונים ומטופלים נוספים.

אני רוצה להודות לאנשים יקרים מרחבי מערכת הבריאות כולה. עובדי משרד הבריאות, מועצת הבריאות, קופות החולים, בתי החולים הציבוריים, עמותות החולים, נציגי הכנסת ומשרד מבקר המדינה, אנשי צוות רפואי, מומחים וחברי איגודים ומועצות, השותפים שלנו בביטוח הלאומי ובמשרדי הממשלה המגוונים. כולם סייעו בידי בשליחותי, תמכו, ונתנו עצה טובה כשהייתי זקוקה לה.

תודה למר אילן ינוב וגב' עליזה רוזנברג (חברת AI Statistics), שסייעו בידינו להפיק הנתונים המוצגים בדו"ח, לגב' מרינה פרוקופץ המסייעת לנו בהחצנת נתוני הקבילות במערכת ה-BI, ולגב' אביגיל שובל (סטודיו "בכל ליבי") על העיצוב הגרפי של הדו"ח.

תודה מיוחדת לד"ר ספי מנדלוביץ, המשנה למנכ"ל משרד הבריאות ולצוותו הנפלא, על הליווי האישי והתמיכה בפעילות הנציבות.

אני מסיימת תפקידי כנציבת קבילות הציבור, אך נציבות הקבילות תמשיך בעבודתה הנהדדת בזכות עובדיה המצוינים והמסורים, אשר רואים לנגד עיניהם תמיד את המטופל הבודד ועושים כמיטב יכולתם, במסגרת הוראות החוק, לסייע ולהקל עליו. עובדי הנציבות הם דוגמה ומופת לעובדי ציבור שלא נרתעים מפני מהמורות וקשיים, ומשכילים לפתור מחלוקות ולהוביל לפתרונות עבור המטופלים הפונים אליהם. בתבונתם הם יודעים לשמור על האיזון העדין שנובע מהטיפול בפניות פרטניות של הציבור מחד, ומההשלכות הרחבות של החלטות הנציבות מאידך. עבודתם נעשית במקצועיות רבה, ומתוך מחויבות עמוקה לשמירה על ערכיו ומטרותיו המרכזיות של חוק ביטוח בריאות ממלכתי ובהן צדק, שוויון וערבות הדדית.

אני רוצה להודות לכל אחד ואחד מהם על תרומתם יוצאת הדופן, על השירות המסור, ועל הזכות שנפלה בחלקי לעבוד עמם כתף אל כתף.

א. נתוני פעילות נציבות קבילות הציבור לשנת הפעילות 2023

בדו"ח זה נציג את נתוני פעילות נציבות קבילות הציבור לשנת 2023 (דו"ח נציבות מספר 18). 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.

דין וחשבון זה מבוסס על הצגת נתוני הקבילות באמצעות מערכת הנתונים של נציבות הקבילות (BI) וכן על הצגת החלטות הנציבות וניירות העמדה שפורסמו בשנת הפעילות.

בשנת 2023 הסתיים בירורן של 20,859 פניות ציבור שהתקבלו בנציבות, מתוכן 8,626 פניות שהתייחסות לקבלת שירותי בריאות במסגרת חוק ביטוח בריאות ממלכתי. 4,032 פניות טופלו באופן מיידי במסגרת צוות מיון קליטה ומינהל בנציבות (מק"מ) הנותן מענה מיידי לפניות בהן עובדות הפנייה מספיק מגובשות וברורות על מנת לתת מענה מהיר או להפנות לגורם המתאים והמוסמך לטיפול בפניה. 4,594 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 2023.

כמו כן טופלו בנציבות 145 בקשות שהוגשו לוועדה הבין משרדית לקבלת החזרים כספיים בעבור שירותים רפואיים שקיבלו בתקופה שקדמה לרישום 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 9,017 נפשות, הנוגעות למעבר בין קופת החולים שלא במועדים הקבועים בחוק, או לביטול בקשות מעבר, שטופלו בנציבות.

במסגרת תקנות ביטוח בריאות ממלכתי (הגבלת מעברים בין קופות חולים) (חרבות ברזל) (הוראת שעה), תשפ"ד-2023, אשר תוקנו בשל מלחמת חרבות ברזל, הוקפאה האפשרות של הציבור לעבור מקופה אחת לאחרת בתקופה המלחמה. בהתאם לתקנות ניתנה סמכות לנציב הקבילות לאשר מעבר זה בנסיבות מיוחדות שנקבעו בתקנות. במסגרת זאת, אושרו על ידי הנציבות 198 בקשות של מבוטחים לעבור קופה בתוך תקופת ההקפאה (בתקופה שבין 24.10.23-31.12.23). כמו כן אושרו 2,873 בקשות של מבוטחים שביקשו לבטל מעבר קופה מתוכנן אליו נרשמו קודם למועד כניסת ההקפאה לתוקף.

פעילות נציבות הקבילות לשנת 2023



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 ומיידי על ידי צוות המק"מ, וזאת על מנת לתת שירות יעיל, מהיר ומקצועי לפונים.

■ ב. החלטות נציבות בשנת 2023

◆ דוגמאות לקבילות שטופלו בנציבות במהלך שנת 2023

במרבית המקרים, בירורן של קבילות מסתיים בכך שקופת החולים מכבדת את עמדת הנציבות והוצאת התראה או נייד עמדה מתייתרת. **בנספח א לדו"ח** זה מפורטות מספר דוגמאות לקבילות שהתבררו בנציבות במהלך שנת הדו"ח ובתום הבירור, עמדת הנציבות הייתה כי הקבילה מוצדקת. כללנו בנספח הדוגמאות את הקבילות הבאות המשקפות את מגוון הנושאים הנדונים בנציבות הקבילות, בכל תחומי הזכאיות:

1. קבילה בנושא תקרת גיל זכאות לטיפול שיקומי שימור פוריות
2. קבילה בנושא יישום הסדרי גביה : אופן החישוב של רבעון צף בביקור רופא
3. קבילה בנושא מתן החזר כספי עבור רכישת פאה לחולי אלופציה ארטה
4. קבילה בנושא זכאות להמשך טיפול שיקומי במסגרת אשפוז
5. קבילה בנושא זכאות לניתוח נירוכירורגי בגב בבית חולים שיבא - בחירת נותני שירותים
6. קבילה בנושא זכאות לצנתור צנתור מפרצת מוחית - בחירת נותני שירותים
7. קבילה בנושא מתן החזר עבור טיפולי שיניים לילדים שסופקו בבית חולים
8. קבילה בנושא זכאות לסל טיפולי שיניים משקמים לבני 72 ומעלה
9. קבילה בנושא אי מתן הנחה בטיפולי שיניים למטופל מעל גיל 72

◆ ניירות עמדה והתראות שניתנו במהלך שנת 2023

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 46 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 בשנת 2023

1. [נייד עמדה בנושא בדיקת מדדי שחלוף עצם, מיום 11.1.23](#)
2. [נייד עמדה בנושא בדיקת מדדי שחלוף עצם לצורך החלטה על המשך טיפול תרופתי, מיום 19.3.23](#)
3. [נייד עמדה בנושא בדיקת מדדי שחלוף עצם, מיום 22.10.23](#)
4. [נייד עמדה בנושא בדיקת מדדי שחלוף עצם, מיום 23.10.23](#)

התראות והחלטות שפורסמו על ידי הנציבות בשנת 2023

5. [התראה בטרם מתן עמדה בנושא טיפול בתכשירים מעכבי-9 PCSK, ומיזוי טיפול בסטטינים, מיום 29.12.22](#)
6. [התראה בנושא אבחון מומים בעובר לאחר הפסקת הריון, מיום 15.5.23](#)
7. [התראה בנושא מימון בדיקת אבחון עיבוד שמיעתי לילד, מיום 31.5.23](#)
8. [התראה בנושא מימון בדיקת מדדי שחלוף עצם, מיום 5.7.23](#)
9. [התראה בנושא אופן מדידת דמות AMH לצורך זכאות לשימור פוריות, מיום 5.7.23](#)
10. [התראה בנושא מימון בדיקת MRI לבלב, מיום 24.7.23](#)
11. [סיכום החלטה בנושא חובת הקופה לאשר החזר כספי בגין בדיקת שחלוף עצם ומתן התחייבות לבדיקה עתידית שנדרשת, מיום 8.8.23](#)
12. [התראה בנושא זכאות לשימור פריון, מיום 25.10.23](#)
13. [התראה בנושא טיפול בתא לחץ לנזקי קרינה לצוואר הרחם, מיום 9.11.23](#)
14. [סיכום החלטה בנושא חובת הקופה לאשר התחייבות רטרואקטיבית לצנתור מוח דחוף שבוצע ולמתן התחייבות לצנתור נוסף שנדרש באותו בית חולים, מיום 20.11.23](#)
15. [התראה בנושא בחירת נותן שירותים לביצוע ניתוח עמוד שדרה צווארי, בניירוכירורגיה, מיום 29.11.23](#)
16. [התראה בנושא טיפול בתרופה EVENITY לגבר, מיום 4.12.23](#)

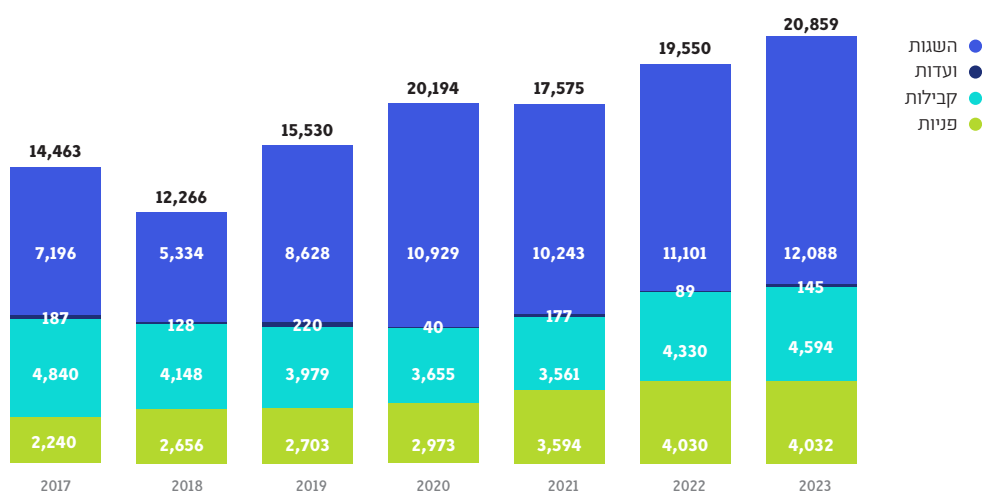
ג. ניתוח נתוני הקבילות לשנת 2023, מגמות והמלצות

◆ נתוני פעילות נציבות קבילות הציבור, השוואה רב שנתית

מבט על נתוני תלונות הציבור לנציבות הקבילות בשנים 2017-2023 מצביע על כך כי נמשכת העליה בכמות התלונות על קופות החולים שהוגשו לנציבות ("פניות" ו"קבילות").

נתון זה מעיד על כך כי השירותים הניתנים על ידי הנציבות הינם שירותים חשובים וחיוניים שיש להם ביקוש בציבור. כמו כן ניתן להניח כי פעילות שיתוף הציבור והעלאת המודעות וההסברה שקודמה על ידי הנציבות נושאים פרי. עם זאת, יש צורך להמשיך ולעודד את הציבור לפנות למיצוי זכויותיהם לנציבות הקבילות או לגורמים מקצועיים אחרים העוסקים בסיוע בנושאים אלו.

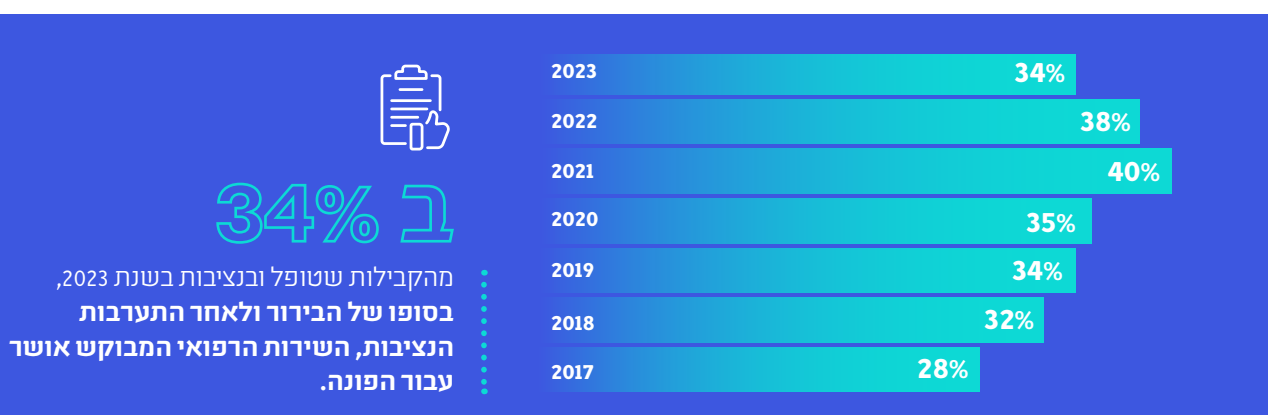
1. תרשים - נתוני פעילות של הנציבות, השוואה רב שנתית



◆ נתונים רב שנתיים של קבילות וקבילות מוצדקות

מניתוח הנתונים ביחס לכלל הקבילות שטופלו בשנת הפעילות 2023, עולה כי לאחר מספר שנים של עליה במספרי הקבילות המוצדקות, בשנת 2023 ממשיכה ירידה במספר הקבילות המוצדקות, שהחלה בשנת 2022.

2. תרשים - אחוז הקבילות המוצדקות מתוך הקבילות שהוגשו באותה שנה (במספרים שלמים)



אנו שמחים לראות כי מגמת הירידה במספר הקבילות המוצדקות שהחלה בשנת 2022 נמשכת גם בשנת 2023. נתון זה מצביע על שיפור במנגנון מערכות האישורים של קופות החולים.

חשיבותו של מנגנון בירור הקבילות לשמירה על זכויות המטופלים ולתיקון כשלים וטעויות הוא קריטי על מנת לוודא כי השירותים הקיימים בסל השירותים יגיעו למבוטחים הזקוקים להם. בירור הקבילות עבור הציבור, הגשת תלונות על ידי הציבור, ופניה אל הנציבות להגשת הקבילה מוכחת שוב ושוב כאפקטיבית ומועילה עבור המטופל והציבור.

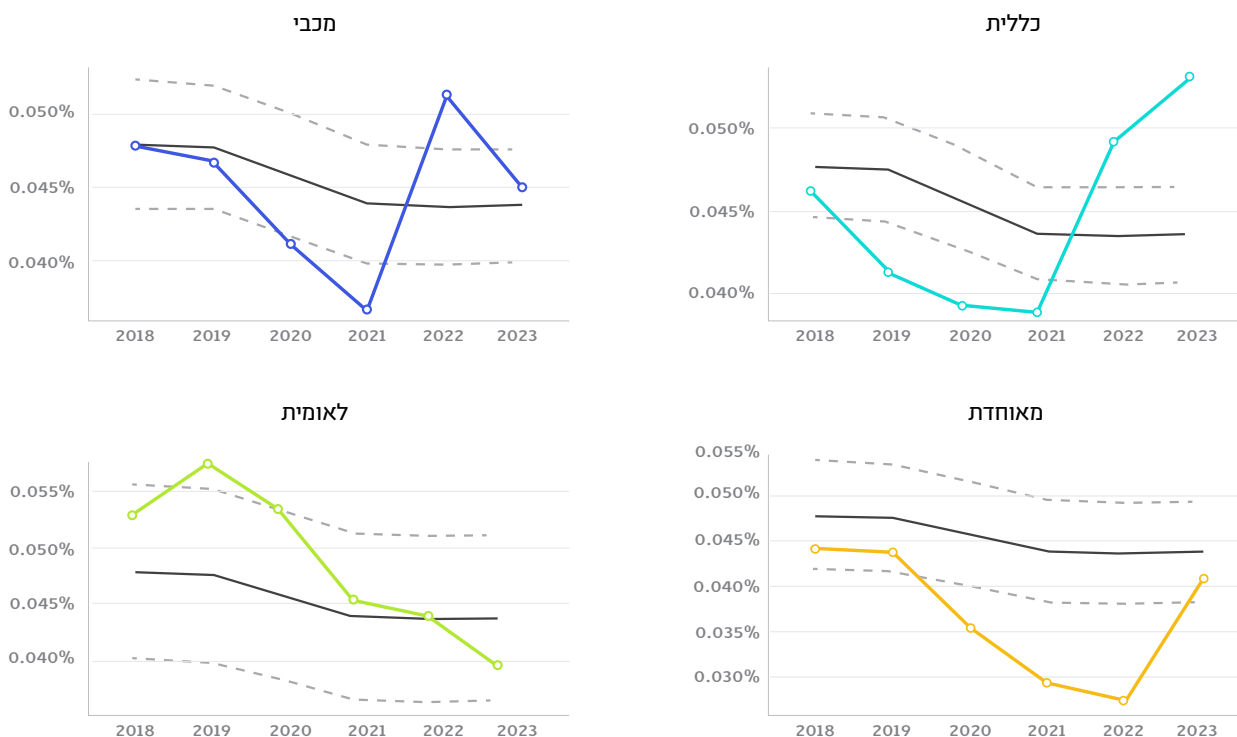
♦ השוואה רב שנתית של נתוני הקבילות של קופות החולים ביחס למספר התלונות הארצי הממוצע

בדו"ח נציבות הקבילות מספר 17 החלנו בהצגה של 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 מקווקים). 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 לכל קופה, והן ביחס למספר הקבילות שנמצאו מוצדקות ביחס לכל קופה.

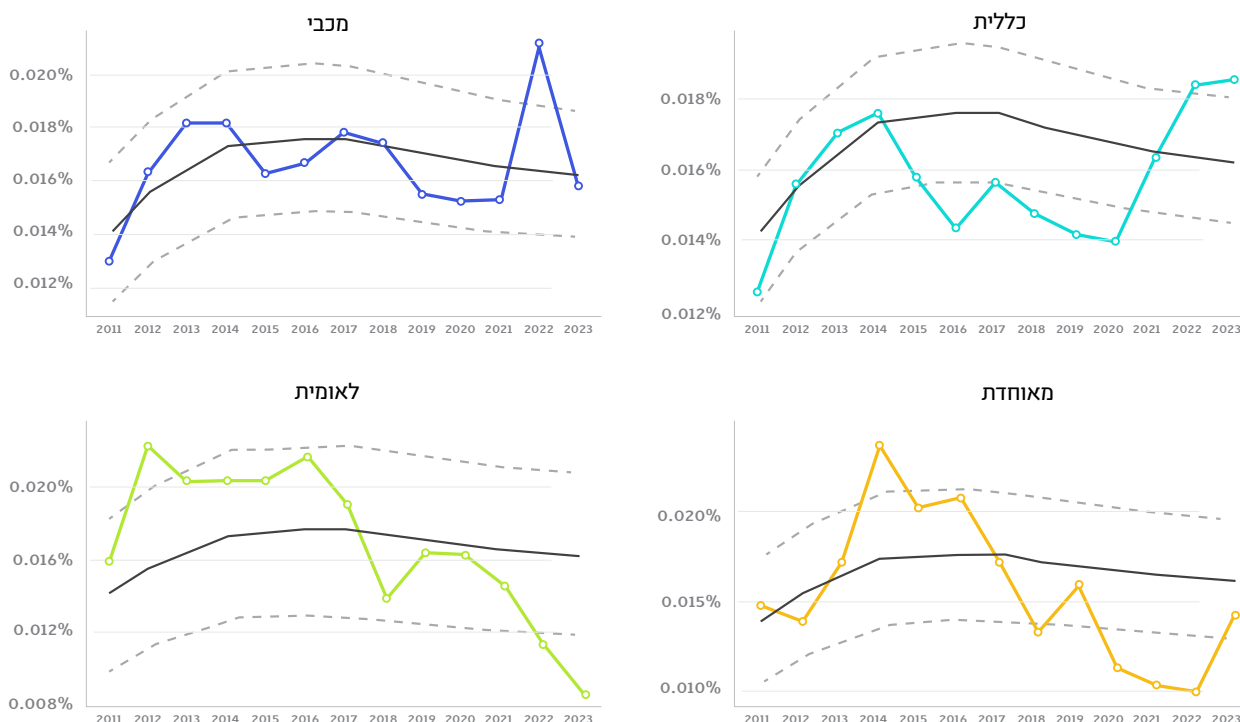
3. תרשים - אחוז כלל הקבילות לנפשות מבוטחות²



*התרשימים ביחס למספר הקבילות לנפשות מבוטחות מתחילים משנת 2018 מאחר ובשנה זו נעשה שינוי באופן תיעוד סך הקבילות במערכת נציבות קבילות הציבור.

2 | **בנספח ב'** ניתן לראות את מספרי המבוטחים לפי נפשות מבוטחות ולפי נפשות מתוקננות במספרים מוחלטים בכל אחת מקופות החולים בשנים הרלוונטיות לדו"ח (באלפים), שמהווים הבסיס לחישוב נתוני הדו"ח.

4. תרשים - אחוז קבילות מוצדקות, מתוך סך מבוטחי כל קופה (נפשות מבוטחות)



ניתן לראות כי לאחר רצף של שלוש שנים שבהם אחוז הקבילות **בקופת חולים כללית** היה במגמת ירידה ולטובה יחסית לממוצע, בשנת 2022 חלה עליה חדה באחוז הקבילות. עליה זו המשיכה בשנת 2023 והקופה התרחקה עוד יותר מאחוז הקבילות הארצי הממוצע. בשנים אלו הקופה חריגה לרעה באחוז הקבילות המוגשות נגדה. כן עולה כי בשנים 2015-2020 אחוז הקבילות המוצדקות **בקופת חולים כללית** היה בולט לטובה יחסית לממוצע, אך החל משנת 2021 ישנה עליה חדה באחוז הקבילות המוצדקות והקופה חריגה לרעה ביחס לממוצע הארצי.

אחוז הקבילות בקופת חולים מכבי היה חריג לרעה בשנת 2022, לאחר שבשנים 2019-2021 היה מתחת לממוצע הקבילות הארצי. בשנת 2023 נראית ירידה בכמות הקבילות לנפש כך שבשנה זו אחוז הקבילות של הקופה דומה לממוצע הארצי. הנתונים דומים גם במדידת אחוז הקבילות המוצדקות בשנים 2019-2020 אחוז הקבילות המוצדקות בקופת חולים מכבי הוא באזור הממוצע, למעט עלייה חד פעמית שהייתה בשנת 2020, בה הקופה היתה באופן משמעותי מעל לממוצע. בשנת 2023, אחוז הקבילות המוצדקות בקופה זו חזר להיות באזור הממוצע הארצי.

בשנים 2020-2022 קופת חולים מאוחדת הייתה במגמה חיובית של שיפור 2020, בה הקופה היתה באופן משמעותי מעל לממוצע. באחוז הקבילות, אך בשנת 2023 ישנה עליה בכמות הקבילות לנפש כך שבשנה זו אחוז הקבילות בקופה דומה לממוצע הארצי. המגמה החיובית של שיפור מתמשך באחוז הקבילות המוצדקות, משנת 2020 ועד 2022 נעצרה ובשנת 2023 ישנה עליה בכמות הקבילות המוצדקות לנפש כך שבשנה זו אחוז הקבילות המוצדקות בקופה דומה לממוצע הארצי.

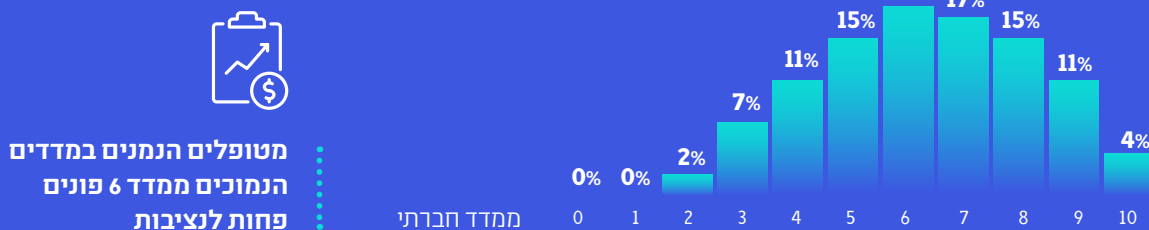
בקופת חולים לאומית קיימת ירידה מתמשכת ורציפה באחוז הקבילות החל משנת 2020, ירידה הנמשכת גם בשנת 2023. בשנים 2021-2022 **בקופת חולים לאומית** דומה לממוצע הארצי בשנתיים האחרונות ובשנת 2023 בעקבות הירידה הנוספת באחוז הקבילות, הקופה נמצאת מתחת לממוצע הקבילות הארצי הקופה מדגימה שיפור מתמשך באחוז הקבילות המוצדקות, ובפרט בשנתיים האחרונות אחוז הקבילות המוצדקות בולט לטובה יחסית לממוצע הארצי.

♦ הצגת מדדים חברתיים של מגישי הקבילות לנציבות הקבילות

אנו שמחים להציג נתונים דמוגרפיים וסוציו אקונומיים של מגישי הקבילות לנציבות הקבילות. בהצגת נתונים אלו נעשה שימוש **במדד חברתי כלכלי** של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה בישראל וכן בשימוש **במדד Points**, מדד כלכלי חברתי משוקלל הכולל גם מאפייני מגורים לפי חלוקה ליחידות גיאוגרפיות. הנתונים נגישים לציבור וניתן לעיין בפרטיהם **באתר Blu של נתוני נציבות קבילות הציבור** תחת לשונית "מדדים חברתיים".

מהנתונים עולה כי רוב הקובלים הפונים לנציבות מכלל האוכלוסייה מגיעים ממדד חברתי כלכלי 9-4, כאשר אחוז הקובלים הרב ביותר הוא ממדד חברתי 6 (18%) ומדד חברתי 7 (17%). נראה כי ממוטופלים המשוויכים למדד חברתי כלכלי נמוך יותר יש פניה מועטה ביותר לנציבות (2% מבין הקובלים לנציבות משתייכים למדד חברתי 2, ו-7% מבין הקובלים ממדד חברתי 3). כן, ככל ששיוך למדד חברתי הוא מעל מדד 6-7, ממעטים יותר לפנות לנציבות.

5. תרשים - התפלגות הקבילות שהתקבלו בנציבות לפי מדד חברתי כלכלי



מטופלים הנמנים במדדים הנמוכים ממדד 6 פונים פחות לנציבות

חברה חרדית

מנתוני החברה החרדית עולה כי אחוז הקובלים המגיעים מאזורים גאוגרפיים בהם אחוז האוכלוסייה החרדית מוגדר "גבוה" או "גבוה מאד"³ לפי מדד זה עומד על 10%, נמוך מעט מחלקה של החברה החרדית באוכלוסייה.

כמו כן, נראה כי ביחס לחברה החרדית, מרבית הקובלים המגיעים מאזורים גאוגרפיים בהם אחוז האוכלוסייה החרדית מוגדר "גבוה" או "גבוה מאד" נמנים על מדד חברתי 5-2, וזאת בשונה מהאוכלוסייה הכללית בה הקובלים מגיעים מאזורים עם מדד חברתי כלכלי גבוה יותר.

6. טבלה - אחוז הקבילות שהתקבלו מאזורים בהם קיים ייצוג סטטיסטי של חברה חרדית, לפי מדד חברתי כלכלי

מדד חברתי	סה"כ	יתר האזורים הגאוגרפיים	ייצוג סטטיסטי חברה חרדית "גבוה"	ייצוג סטטיסטי חברה חרדית "גבוה מאד"
0	0%	0%	0%	0%
1	0%	0%	0%	0%
2	2%	1%	0-1%	1%
3	7%	4%	0-1%	3%
4	11%	8%	1%	2%
5	15%	13%	1%	1%
6	18%	17%	0-1%	0-1%
7	17%	17%	0-1%	0%
8	15%	15%	0%	0%
9	11%	11%	0%	0%
10	4%	4%	0%	0%
סה"כ	100%	90%	3%	7%

מפת חום: ● חום גבוה ● חום נמוך יותר

3 | משמעות המונח "גבוה מאד" בפרק זה הוא ייצוג סטטיסטי של 70% ומעלה. משמעות המונח "גבוה" הוא ייצוג סטטיסטי של 50% עד 70%.

חברה ערבית

הנתונים מצביעים על כך כי אחוז הקובלים המגיעים מאזורים גאוגרפיים בהם אחוז החברה הערבית מוגדר "גבוה" או גבוה מאד" עומד על 3%, אחוז נמוך ביותר ביחס לחלקם באוכלוסיה. עוד עולה כי בחברה הערבית מרבית הקבילות התקבלו מאזורים גאוגרפיים בהם אחוז החברה הערבית מוגדר "גבוה" או גבוה מאד" הם אזורים בהם המדד חברתי כלכלי הוא נמוך (3) וזאת בשונה מהאוכלוסיה הכללית בה הקובלים מגיעים מאזורים עם מדד חברתי כלכלי גבוה יותר.

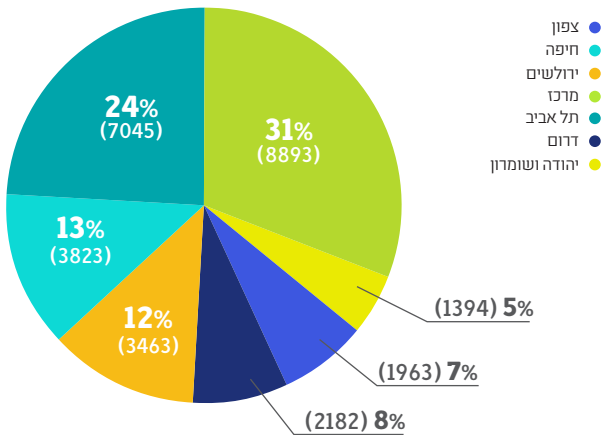
7. טבלה - אחוז הקבילות שהתקבלו מאזורים בהם קיים ייצוג סטטיסטי של חברה ערבית, לפי מדד חברתי כלכלי

מדד חברתי	סה"כ	יתר האזורים הגאוגרפיים	ייצוג סטטיסטי חברה ערבית "גבוה" (באחוזים ובמספרים מוחלטים)		ייצוג סטטיסטי חברה ערבית "גבוה מאד" (באחוזים ובמספרים מוחלטים)	
			מספר	אחוז	מספר	אחוז
0	0	0%	0	0%	3	0-1%
1	0	0%	0	0%	31	0-1%
2	2%	1%	2	0-1%	131	0-1%
3	7%	6%	59	0-1%	261	1%
4	11%	11%	12	0-1%	105	0-1%
5	15%	14%	32	0-1%	76	0-1%
6	18%	18%	56	0-1%	17	0-1%
7	17%	17%	0	0%	2	0-1%
8	15%	15%	0	0%	0	0%
9	11%	11%	0	0%	0	0%
10	4%	4%	0	0%	0	0%
סה"כ	100%	97%		1%		2%

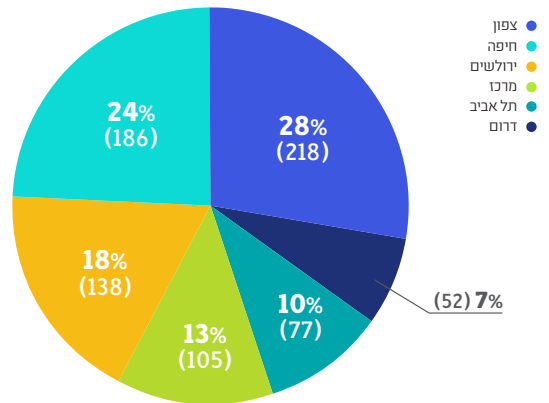
מפת חום: ● חום גבוה ● חום נמוך יותר

ביחס לחברה הערבית עולה כי מרבית הקובלים לנציבות המגיעים מאזורים גאוגרפיים בהם אחוז החברה הערבית מוגדר "גבוה" או גבוה מאד" מתגוררים במחוזות צפון, חיפה וירושלים. במחוז דרום יש מיעוט פונים ביחס לחלקם באוכלוסיה במחוז זה. זאת בשונה מהאוכלוסיה הכללית, בה מרבית הקובלים לנציבות מגיעים ממחוז תל אביב ומחוז מרכז.

9. תרשים - התפלגות קבילות שהתקבלו בנציבות מאזורים גאוגרפיים המייצגים את האוכלוסיה הכללית, לפי מחוזות (במספרים ובאחוזים)



8. תרשים - התפלגות קבילות מאזורים גאוגרפיים בהם אחוז החברה הערבית מוגדר "גבוה" או "גבוה מאד", לפי מחוזות (במספרים ובאחוזים)



בהתאם למדדים אלו נראה כי באוכלוסיה הכללית מרבית הקובלים לנציבות מגיעים ממחוז תל אביב ומחוז מרכז.

כאמור, זוהי הצגה ראשונה של יישום המדדים על נתוני הקבילות, והנציבות תפעל להמשך הפיתוח של יישומים אלו והעמקתם. נתוני נציבות הקבילות עומדים לרשות הציבור על מנת שיוכל לעשות בהם שימוש, להעמיק ולהבין טוב יותר את המאפיינים השונים של הפונים לנציבות, לאתר חסמים המונעים מימוש זכויות של אוכלוסיות שונות, ולהמליץ, בהתאם לממצאים, על פעולות תיקון נדרשות במערכת הבריאות.

♦ טיוטת נוהל נציב קבילות הציבור "בירור קבילות על ידי נציבות קבילות הציבור בנושאי חוק ביטוח בריאות ממלכתי"

נציבות קבילות הציבור במשרד הבריאות פועלת מכוח פרק ט' לחוק ביטוח בריאות ממלכתי התשנ"ד - 1994, ומוסמכת לברר תלונות של מטופלים כנגד קופות החולים ונתני שירותים, בהתאם לחוק, תוך בדיקת השאלה האם קופת חולים ונתני שירותים מקיימים את הוראות החוק, חוזרי ונהלי משרד הבריאות הנוגעים לחוק. קבילות המתקבלות בנציבות מעלות שאלות של זכאות לקבלת שירות רפואי על פי החוק, ומחייבות את נציבות הקבילות לברר אותן ביסודיות, מקצועיות ותוך הקפדה על זכויות המטופלים ומימוש הזכות לבריאות במסגרת החוק.

הליך הבירור של קבילות הוא הליך מוקדם המבטא את מחויבות כלל הגורמים, להליך מקצועי, יעיל ומיטבי, שיבטיח את זכויות המטופל.

מתוך מטרה להסדיר ולהבנות את אופן הטיפול בפניות הציבור המוגשות לנציבות, גיבשנו בנציבות [טיוטת נוהל נציב קבילות](#) בנושא זה. טיוטת הנוהל נועדה לשקף ולתת מידע ביחס להליך הטיפול בקבילות הציבור, בפני המתלוננים, הפונים והציבור הרחב. כן היא נועדה לקבוע הליך אחיד וברור לטיפול בקבילות למבררי הקבילות ולקופות החולים, להבטיח את איכות הליך הטיפול ולקבוע סטנדרטים של לוחות זמנים לטיפול בקבילות הציבור.

על אף שמלאכת הגיבוש של הנוהל לא הסתיימה, העבודה על טיוטות הנוהל כבר תרמה רבות לעבודת הנציבות. השיח המקצועי והעלאת המודעות להיבטים העיקריים המוסדרים בטיוטה הביאו לשיפור עבודת בירור הקבילות וצמצום זמני המענה באופן משמעותי: אני משוכנעת כי השלמת העבודה על טיוטת הנוהל ואימוצו על ידי כלל הקופות תוכל לקדם עוד את תחום הטיפול בקבילות הציבור.

♦ יישום הרפורמה בבחירת נותני שירותים שנכנסה לתוקף ברבעון האחרון של שנת 2023

[בדו"ח נציבות קבילות הציבור לשנות הפעילות 2021 ו-2022 \(דו"ח מספר 17\)](#) הצגנו בהרחבה את הרפורמה בבחירת נותני שירותים שיצאה אל הדרך ביום 01.09.23. פירטנו על [החלטות נציבות קבילות בתחום הסדרי הבחירה, ניתוח עומק שביצעה הנציבות לקבילות הנוגעות לתחום זה](#) וכן [מסקנות והמלצות עיקריות](#) של הנציבות בכל הנוגע ליישום הרפורמה.

מיד עם כניסתה לתוקף של הרפורמה, נכנסה מדינת ישראל למלחמת חרבות ברזל, ויישומה של הרפורמה הושפע מתקופת החירום.

כן נציין כי בימים אלו נדון תיקון נוסף ביחס לרפורמה זו, [טיטת תקנות ביטוח בריאות ממלכתי \(הסדרי בחירה בין נותני שירותים\) \(תיקון\) \(הקדמת יידוע המבוטח על אפשרות הבחירה בין נותני שירותים ודחיית מועדים\), התשפ"ד-2023](#). על פי דברי ההסבר לטיטת זו עיקר התיקון עוסק בתקנה 3(א6)) לתקנות הנוגעת לחובת היידוע למטופל.

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

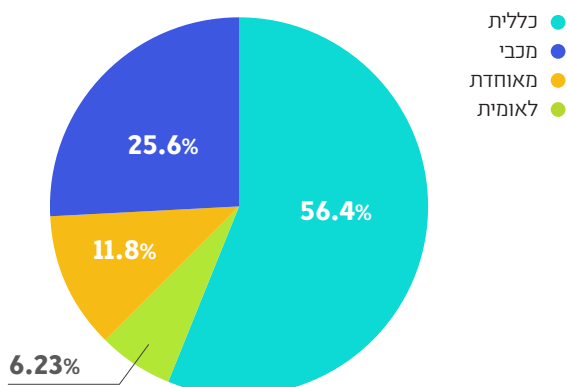
על אף תקופת החירום, בנציבות התקבלו מספר קבילות הנוגעות ליישום הרפורמה. כך קיבלנו קבילות הנוגעות ליישום ההחלטה מהסדרי בחירה ביחס לניתוחים נירוכירורגיים (וראו נספח א' לדו"ח ובו דוגמא מספר 5 בעניין זכאות לניתוח נירוכירורגי בגב בבית חולים שיבא - בחירת נותני שירותים, וכן [התראה בנושא בחירת נותן שירותים לביצוע ניתוח עמוד שדרה צווארי, בניירוכירורגיה, מיום 29.11.23](#) שפורסמה באתר הנציבות). קבילות אלו עסקו בפרשנות שיש לתת למונח "ניתוח נירוכירורגי" בהקשר של בחירת נותני שירותים. קבילות דומות התקבלו גם ביחס להחלטה שניתנה לתחום ה"פרוצדורות כירורגיות גניקולוגיות - כירורגיה בינונית ומעלה לרבות ציטוטק".

סוגיות נוספות שהתעוררו במסגרת קבילות הציבור היו ביחס להיעדר בהירות מספקת באשר לאופן היישום של חלק מהסדרי הבחירה החדשים. דוגמה לכך היא הקושי של הבנת ההסדר על ידי המטופלים בהקשר של ההוראות המתייחסות "למרכז הנפה בה מתגורר המבוטח" של קופות החולים. דוגמה נוספת הוא הסדר באחת מקופות החולים, לפיו לגבי בתי החולים שבהסדר אשר מסומנים בכוכבית (*) יש צורך באישור מראש של הקופה, שיינתן בכפוף לשיקול דעת רפואי. ציבור המטופלים אינו יכול לדעת בוודאות האם באפשרותו לפנות לקבלת שירות רפואי בבית חולים המסומן בכוכבית. על המטופל לפנות למערכת האישורים ולהמתין להחלטתה בטרם יוכל לבחור בנותן השירותים בו הוא מעוניין. בנוסף, אופן הפעלת שיקול הדעת על ידי הקופה ורכיבי שיקול דעת זה אינו מפורט, ופוגע ביכולת המטופל לוודא כי מיצה את זכויותיו לפי חוק.

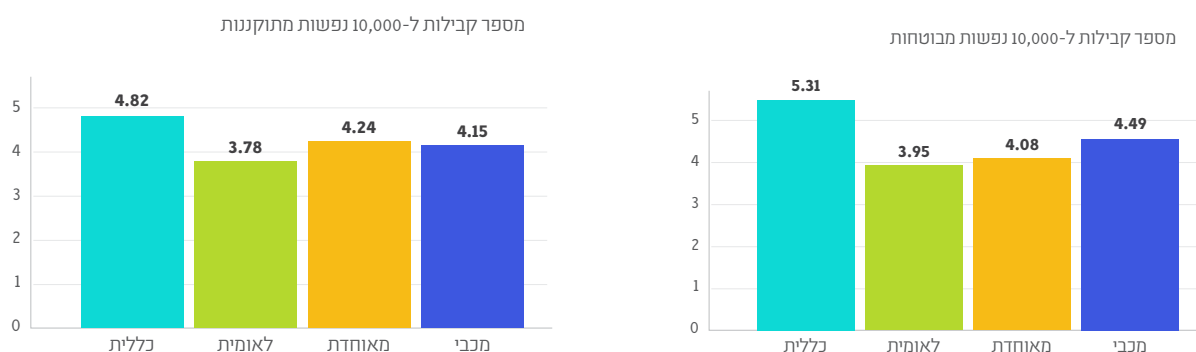
הקבילות הרבות המתקבלות בנציבות בנושא הסדרי בחירה בכל שנה, מעידים על כך כי יש מחלוקות רבות ביישום הסדרי הבחירה. **המלצת המרכזית של הנציבות היא לוודא כי כל הסדר בחירה יהיה הסדר פשוט, בהיר וקל ליישום באופן שיהיה מובן לציבור המבוטחים, ואופן היישום שלו על מקרה פרטי יהיה פשוט ונטול מחלוקות ככל הניתן.**

ד. נתונים על קבילות לפי קופות חולים שטופלו בשנת 2023

10. תרשים - התפלגות קבילות לפי קופת חולים, במספרים מוחלטים ובאחוזים (ללא התחשבות בגודל הקופות)

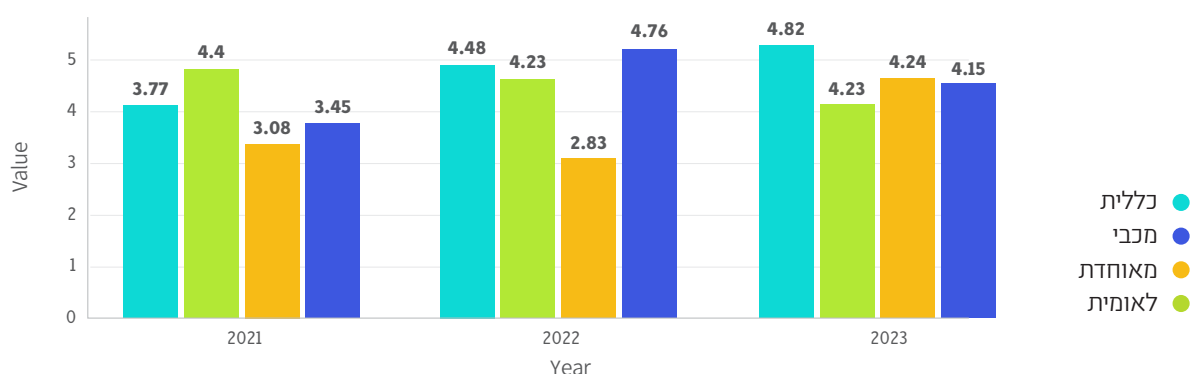


11. תרשים - מספר קבילות ל-10,000 נפשות, לפי קופות החולים



ניתן לראות כי מספר הקבילות הגבוה ביותר לנפשות מבוטחות ומתוקנות הוא בקופ"ח כללית ואילו הנמוך ביותר בקופ"ח לאומית⁴.

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



4 | מספר הנפשות המבוטחות והמתוקנות בכל קופה מוצגות בנספח ב' לדו"ח.

מנתוני התפלגות הקבילות לפי קופות חולים עולה כי בקופת חולים **כללית** ממשיכה מגמת הגידול במספר הקבילות ל-10,000 נפשות מתוקננות, אשר עלה גם בשנת 2023, והיא הקופה עם מספר הקבילות הגבוה לנפש.

בקופת חולים **לאומית** ישנה הידחה במספר הקבילות לנפש והיא בהמשך למגמת השיפור שראינו בקופה זו גם בשנים 2019-2022. מספר הקבילות ל-10,000 נפשות מבוטחות ומתוקננות בקופת חולים לאומית הוא הנמוך ביותר מבין קופות החולים.

בקופת חולים **מאוחדת** ישנה בשנת 2023 עליה במספר הקבילות לנפש מבוטחת ומתוקננת, זאת לאחר שבשנים 2021 ו-2022 חלה ירידה במספר הקבילות.

בקופת חולים **מכבי** ישנה הידחה במספר הקבילות לנפש וזאת לאחר שבשנת 2022 היתה עליה במספר הקבילות לנפש.

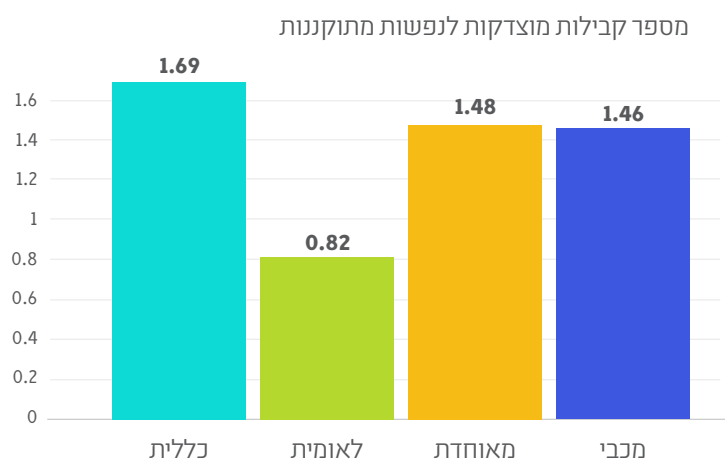
ה. נתונים ביחס לתוצאות הבירור של הקבילות

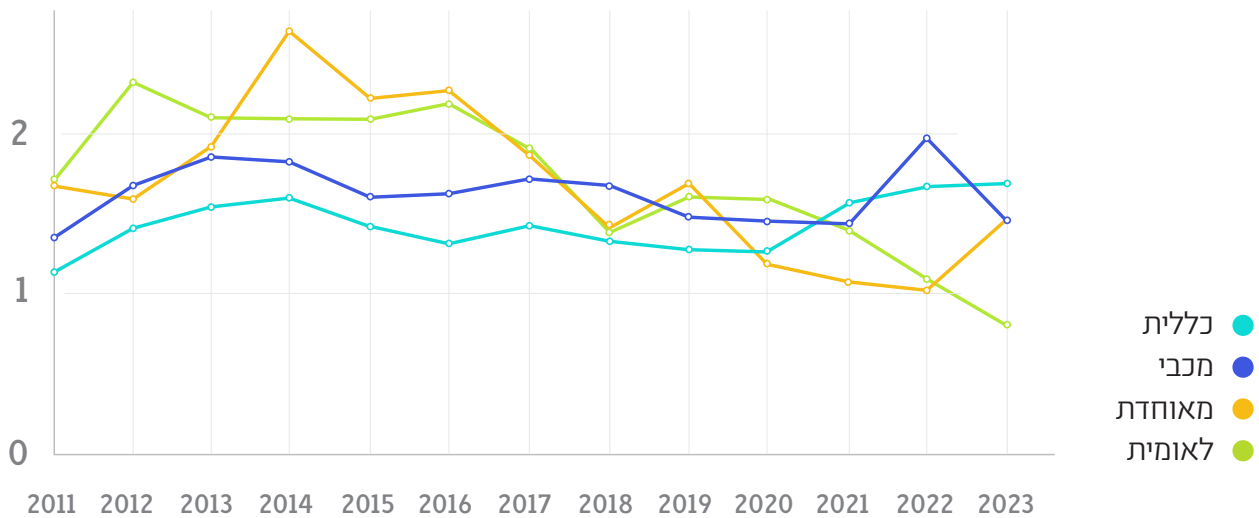
13. טבלה - התפלגות אופן סגירת הקבילות, לפי קופות חולים

סך הכל	לאומית		מאוחדת		מכבי		כללית		אופן סגירת הקבילות
	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	
34.2%	1554	21.6%	61	35%	187	35.2%	409	35%	מוצדק
15.7%	714	24%	68	15.3%	82	16.4%	190	14.6%	הבעיה באה על פתרונה
8%	364	6%	17	8.8%	47	8.6%	100	7.8%	ניתן מידע או הכוונה
10.9%	494	13.8%	39	12.1%	65	10.2%	119	10.6%	לא נדרשה הכרעה
31.2%	1418	34.6%	98	28.8%	154	29.6%	344	32.1%	לא מוצדק
100%	4544	100%	283	100%	535	100%	1162	100%	סה"כ

14. תרשים - מספר קבילות מוצדקות לנפשות מתוקננות, לפי קופת חולים


מספר הקבילות המוצדקות הגבוה ביותר לנפשות מתוקננות הוא בקופת חולים כללית ואילו הנמוך ביותר בקופת חולים לאומית.

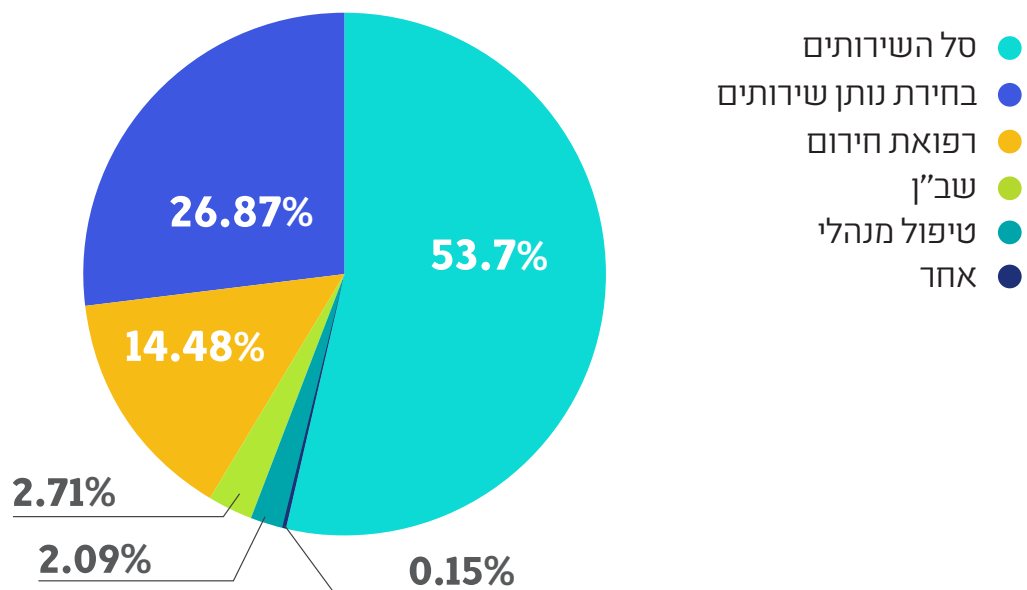




בדומה לממצאים שהתקבלו מסך הקבילות, כך גם לגבי קבילות מוצדקות. בקופת חולים כללית ממשיכה גם בשנת 2023 מגמת העליה במספר הקבילות המוצדקות לנפש, כפי שנצפה בשנים האחרונות והקופה היא עם מספר הקבילות המוצדקות לנפש הגבוה ביותר. בקופת חולים לאומית ישנה ירידה מתמשכת במספר הקבילות המוצדקות. בכך, מספר הקבילות המוצדקות לנפש מתוקננת בקופת חולים לאומית הוא הנמוך ביותר מבין הקופות. בקופת חולים מאוחדת, בשנת 2023 ישנה עליה במספר הקבילות המוצדקות לנפש מתוקננת. זאת לאחר שבשנתיים הקודמות חלה ירידה במספר הקבילות המוצדקות. ובקופת חולים מכבי ישנה ירידה בשנה זו במספר הקבילות המוצדקות לנפש, ביחס לשנה הקודמת.

1. המהויות העיקריות בקבילות

16. תרשימים - התפלגות המהויות השונות בקבילות, שבידורן הסתיים בשנת 2023



סך הכל	לאומית		מאוחדת		מכבי		כללית		אופן סגירת הקבילות	
	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות		
53.7%	2440	67.1%	190	65.4%	350	57.7%	670	48%	1230	סל השירותים
26.9%	1221	15.5%	44	16.4%	88	17%	197	34.8%	892	בחירת נותן שירותים
14.5%	658	11.3%	32	13.3%	71	19.2%	223	12.9%	332	רפואת חירום
2.7%	123	3.2%	9	2.6%	14	3.5%	41	2.3%	59	שב"ן
2.1%	95	2.8%	8	2.2%	12	2.5%	29	1.8%	46	טיפול מנהלי
0.1%	3	0%	0	0%	0	0.1%	1	0.1%	2	חוק ומידע
0.1%	4	0%	0	0%	0	0.1%	1	0.1%	3	טיפול מקצועי
100%	4544	100%	283	100%	535	100%	1162	100%	2564	סה"כ

מהתרחישים בפרק זה ומהנתונים המתוקננים המופיעים בפרק המסכם בעמוד 27 לדו"ח אנו למדים כי במהות סל השירותים, בה מסווגות למעלה מ-50% מכלל הקבילות, בשנת 2023, אין פערים משמעותיים במספר הקבילות לנפש, בין הקופות. מאוחדת היא הקופה עם מספר הקבילות הגבוה לנפש בשנת הדו"ח עם 2.77 ל-10,000 נפשות מתוקננות (1.90 בשנת 2022), בהשוואה ל-2.54 בלאומית (2.84 בשנת 2022) 2.39 במכבי (2.20 בשנת 2022), ועם 2.31 בכללית, לה מספר הקבילות לנפש הנמוך במהות זו בשנת הדו"ח (2.14 בשנת 2022).

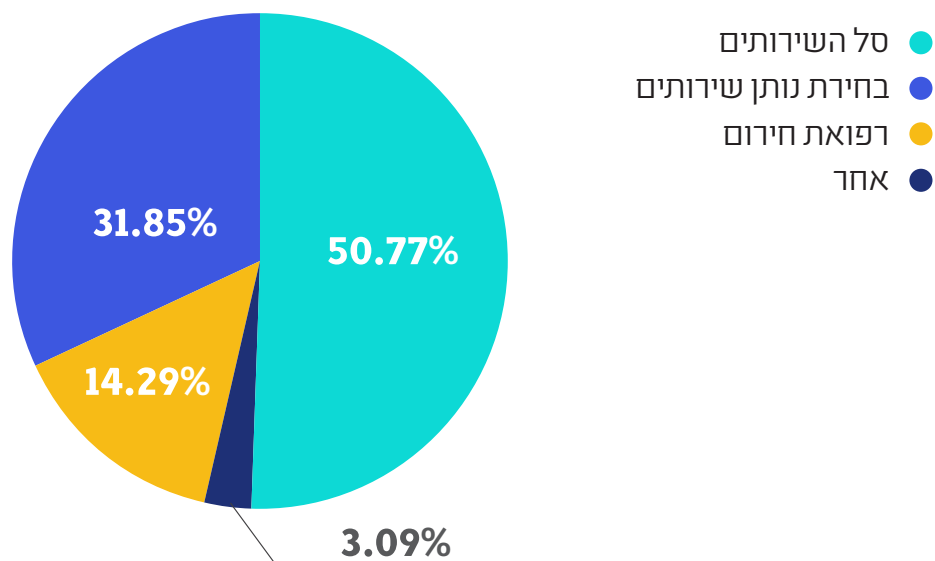
בבחינת נתוני הקבילות המוצדקות בלבד, הנתונים במהות זו לשנת 2023 הינם: 0.89 ל-10,000 נפשות מתוקננות במאוחדת, 0.81 במכבי, 0.76 בכללית ו-0.63 בלאומית.

במהות בחירת נותן שירותים, חלה בשנת 2023 עליה נוספת במספר הקבילות לנפש בקופת חולים הכללית, שהיא לאורך שנים הקופה עם מספר הקבילות הגבוה לנפש במהות זו. 1.68 ל-10,000 נפשות מתוקננות (1.47 בשנת 2022), בהשוואה ל-0.70 במכבי ובמאוחדת ו-0.59 בלאומית.

במהות רפואת חירום, גם בשנת 2023 מכבי היא הקופה עם מספר הקבילות הגבוה לנפש. 0.80 ל-10,000 נפשות מתוקננות (0.87 בשנת 2022). בהשוואה ל-0.62 בכללית, 0.56 במאוחדת ו-0.43 בלאומית. הפער לחובת מכבי במהות זו, בולט עוד יותר בבחינת נתוני הקבילות המוצדקות בלבד. נתוני הקבילות המוצדקות של מכבי במהות זו, בשנת הדו"ח, הינם 0.34 ל-10,000 נפשות מתוקננות בהשוואה ל-0.19 בכללית, 0.18 במאוחדת ו-0.05 בלאומית.

במהות שירותי בריאות נוספים (שב"ן), המדידה היא בהתאם למספר נפשות המבוטחות בתכניות השב"ן של כל קופה והפערים אינם גדולים. 0.18 ל-10,000 נפשות מבוטחות בתכנית שב"ן במכבי בהשוואה ל-0.17 בלאומית ו-0.15 בכללית ובמאוחדת.

בבחינת נתוני הקבילות המוצדקות בלבד, הנתונים במהות זו לשנת 2023 הינם: 0.12 ל-10,000 נפשות מתוקננות בלאומית, 0.11 במכבי, 0.08 במאוחדת ו-0.03 בכללית.



19. טבלה - התפלגות המהויות בקבילות המוצדקות שבירורן הסתיים ב-2023 מתוך סך הקבילות, לפי קופת חולים

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.

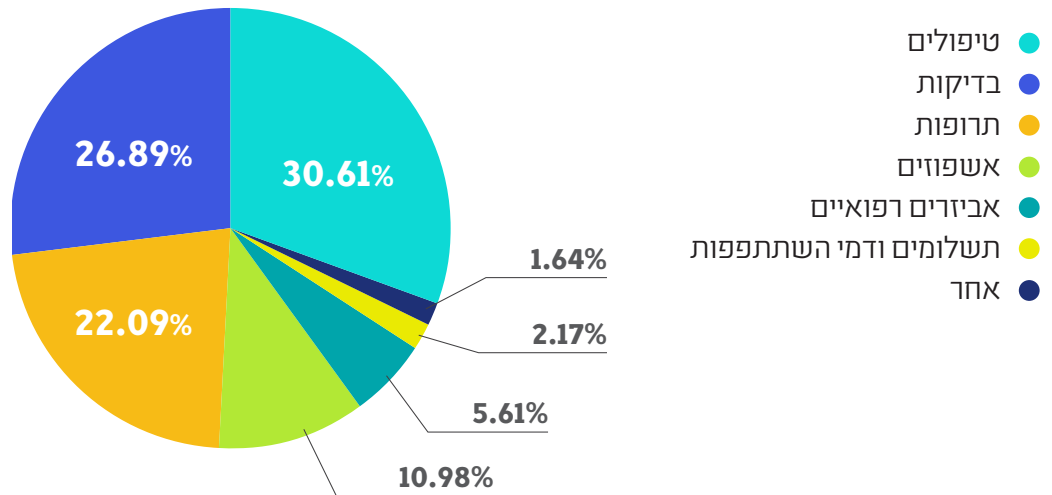
סך הכל	לאומית		מאוחדת		מכבי		כללית		אחוז המוצדקות בכל נושא מתוך כלל הקבילות	
	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי	מס' קבילות	חלק יחסי		
32.3%	789	24.7%	47	32.3%	113	33.9%	227	32.7%	402	סל השירותים
40.5%	495	22.7%	10	47.7%	42	36%	71	41.7%	372	בחירת נותן שירותים
33.7%	222	12.5%	4	32.4%	23	43%	96	29.8%	99	רפואת חירום
21.1%	26	0%	0	42.9%	6	19.5%	8	20.3%	12	שב"ן
23.2%	22	0%	0	25%	3	24.1%	7	26.1%	12	טיפול מנהלי
34.2	1554	21.6%	61	35%	187	35.2%	409	35%	897	סה"כ

ז. קבילות בנושא סל השירותים

מתוך 4544 קבילות נגד קופות החולים שנסגרו בשנת 2023, 2440 (53.7%) היו בנושא סל שירותים ונושא זה הינו הנפוץ ביותר מבין הנושאים המוגדרים כמהויות ראשיות.

תתי הנושאים בנושא סל השירותים

20. תרשים - התפלגות תתי הנושאים של הקבילות בנושא סל השירותים



21. טבלה - התפלגות תתי הנושאים של הקבילות בנושא סל השירותים

סך הכל	לאומית		מאוחדת		מכבי		כללית		תתי נושאים	
	אחוז מסה"כ קבילות	מס' קבילות	אחוז מסה"כ קבילות	מס' קבילות	אחוז מסה"כ קבילות	מס' קבילות	אחוז מסה"כ קבילות	מס' קבילות		
30.6%	747	31.1%	59	27.7%	97	34%	228	29.5%	363	טיפולים
26.9%	656	26.3%	50	18.3%	64	33.6%	225	25.8%	317	בדיקות
22.1%	539	17.4%	33	37.1%	130	14.5%	97	22.7%	279	תרופות
11%	268	7.4%	14	8.9%	31	9.4%	63	13%	160	אשפוזים
5.6%	137	12.6%	24	4.6%	16	4.2%	28	5.6%	69	אביזרים רפואיים
2.2%	53	3.2%	6	2%	7	2.5%	17	1.9%	23	תשלומים ודמי השתתפות
1.1%	26	1.6%	3	0.6%	2	0.9%	6	1.2%	15	הסעות
0.4%	10	0.5%	1	0.9%	3	0.7%	5	0.1%	1	סל השירותים
0.1%	3	0%	0	0%	0	0.1%	1	0.2%	2	אישורים רפואיים
0%	1	0%	0	0%	0	0%	0	0.1%	1	קנביס
100%	2440	100%	190	100%	350	100%	670	100%	1230	סה"כ

◆ קבילות בנושא תרופות

בנתוני מערכת ה-BI של הנציבות, תחת הלשונית "התפלגות השירותים" ניתן לעיין ולבחון באילו תרופות עסקו הקבילות בנושא תרופות, והחלוקה של הקבילות לפי קבוצות תרופות על פי סיווג ATC (Anatomical Therapeutic Chemical) של ארגון הבריאות העולמי. כן ניתן לפרוט את הקבוצות ולקבל מידע נוסף ביחס לקבילות אלו, ובכלל זה שמות התרופות שהתבקשו, עילות הסגירה של קבילות אלו, וקופות החולים להן היו שייכים הקובלים.

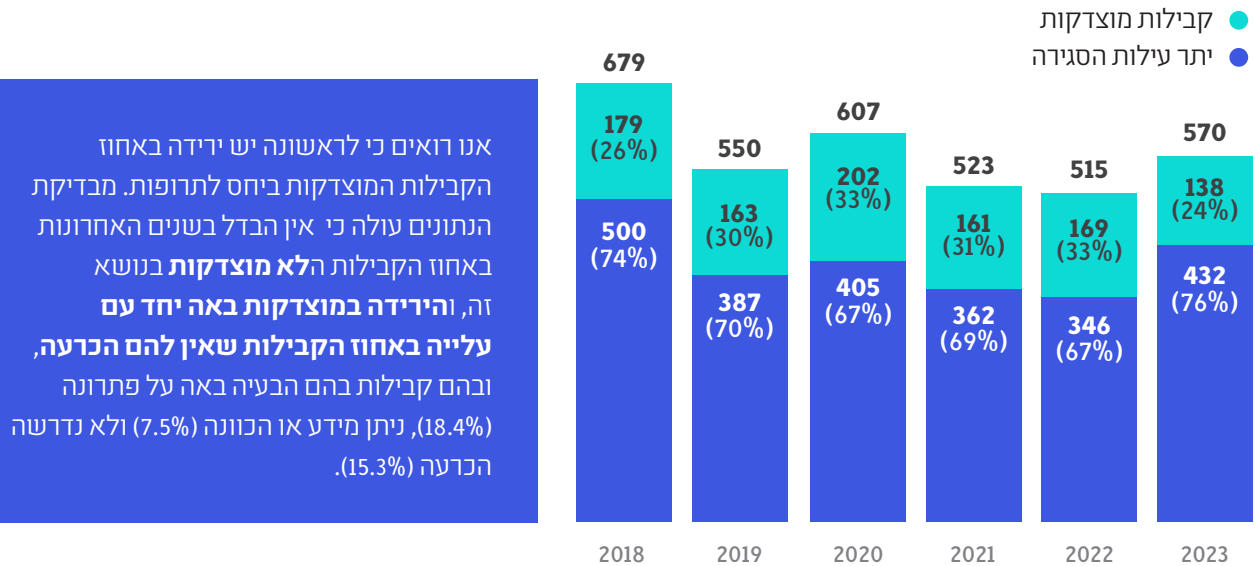
מנתונים כאמור ניתן לראות כי מתוך 570 קבילות בהם התבקש השירות "תרופה"⁵:



נתונים לגבי קבילות מוצדקות ביחס לתרופות

מתוך 570 קבילות בהם התבקש שירות מסוג תרופה, 138 (24%) נמצאו מוצדקות. מדובר באחוזים נמוכים ביחס לשנים הקודמות, שם מעל 30% מהקבילות בנושא תרופה, נמצאו מוצדקות.

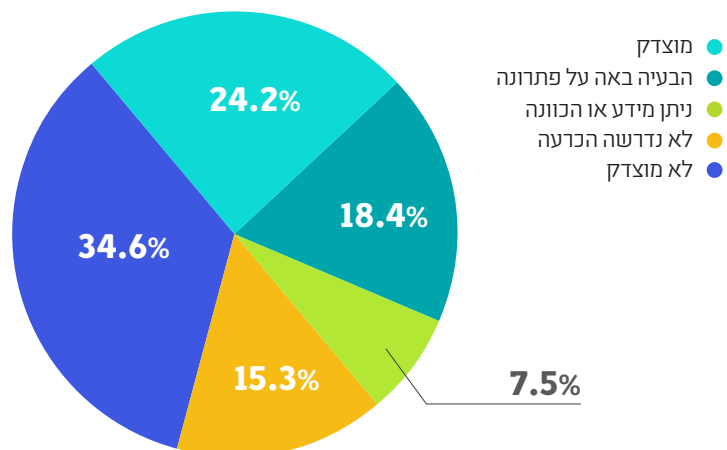
22. תרשים - קבילות מוצדקות בנושא תרופה, השוואה רב שנתית



אנו רואים כי לראשונה יש ירידה באחוז הקבילות המוצדקות ביחס לתרופות. מבדיקת הנתונים עולה כי אין הבדל בשנים האחרונות באחוז הקבילות הלא מוצדקות בנושא זה, והירידה במוצדקות באה יחד עם עלייה באחוז הקבילות שאין להם הכרעה, ובהם קבילות בהם הבעיה באה על פתרונה (18.4%), ניתן מידע או הכוונה (7.5%) ולא נדרשה הכרעה (15.3%).

5 | נתון זה, וכן הנתונים הנוגעים הנוגע לתרשימים 22 ו-23, מתייחסים לכלל הקבילות בהן השירות המבוקש הוא תרופה, גם כאשר סווגו במהיות אחרות.

23. תרשים - אופן סגירת הקבילות בנושא תרופה בשנת 2023, באחוזים



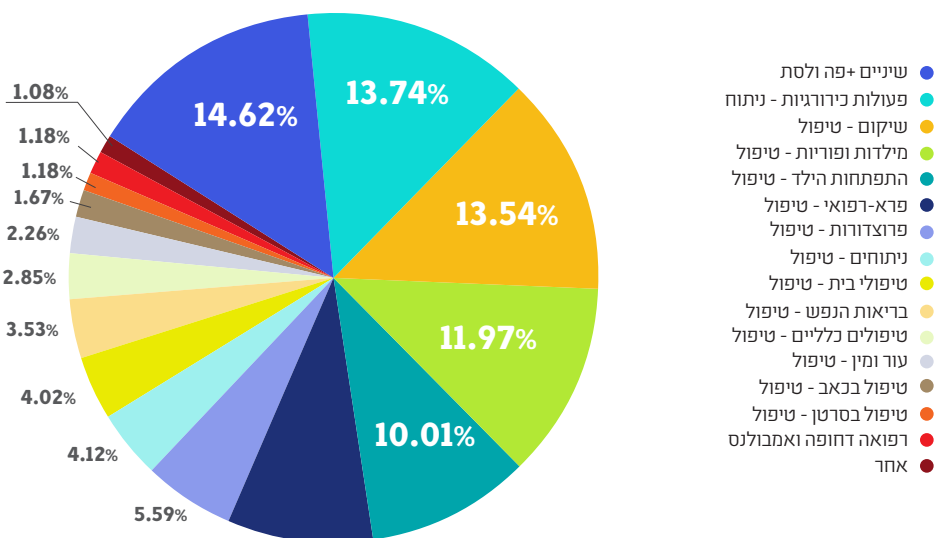
בחינה של אחוז הקבילות שנמצאו מוצדקות יחד עם אחוז הקבילות בהן הבעיה באה על פתרונה מעלה כי הפער משנים קודמות מצטמצם משמעותית, 42.6% מהקבילות בנושא תרופה נסגרו בעילות אלו לעומת קרוב ל 45% מהקבילות בנושא תרופה שנסגרו כך בשנת 2022.

יש לברך על נכונות קופות החולים לפתור המחלוקות הנוגעות למימון התרופות באופן גמיש יותר ותוך שהן נותנות מענה לצרכי המבוטח.

◆ קבילות בנושא טיפולים

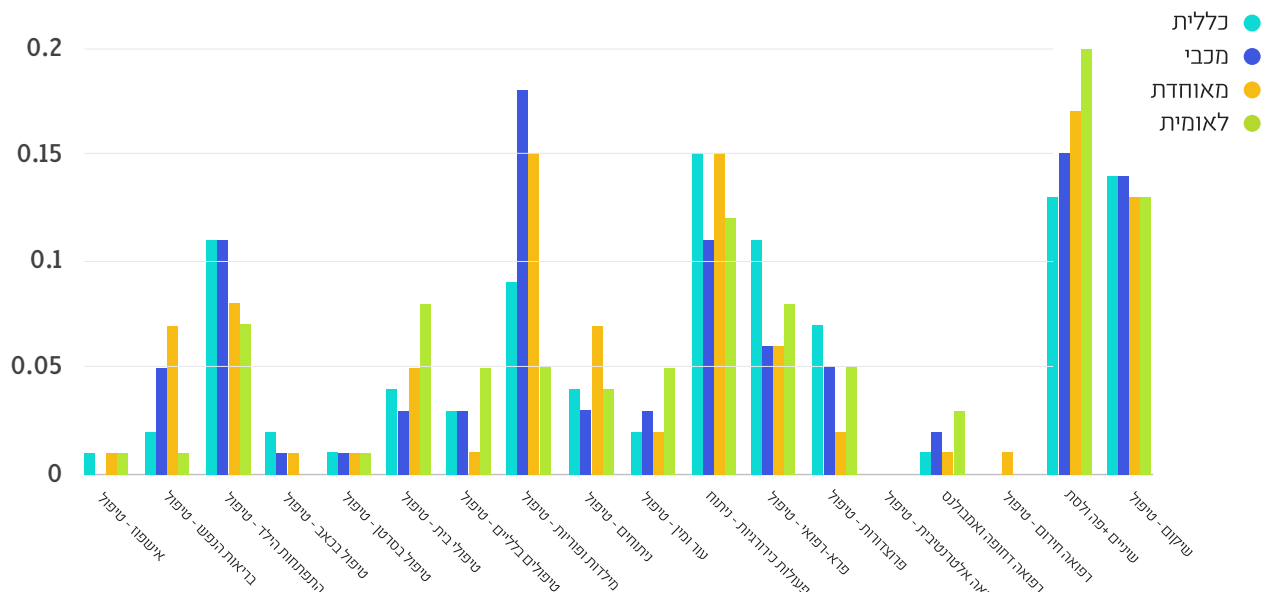
בשנת 2023 התקבלו 1019 קבילות בנושא טיפולים (כולל שירותים של טיפול או ניתוח). הטיפולים בגינם הוגשו הקבילות מסווגים לקבוצות לפי סוג הטיפול המבוקש ולפי קופת החולים ממנה נדרש הטיפול. מדובר בעליה במספר הקבילות בנושא טיפולים יחסית לשנת 2022, בה היו 836 קבילות. העלייה קיימת בכל קופות החולים.

24. תרשים - התפלגות קבילות בנושא טיפולים, באחוזים



סוג טיפול	כללית	מכבי	מאוחדת	לאומית	סך הכל
שיניים + פה ולסת	71	42	21	15	149
פעולות כירורגיות - ניתוח	81	31	19	9	140
שיקום - טיפול	72	40	16	10	138
מילדות ופוריות - טיפול	49	50	19	4	122
התפתחות הילד - טיפול	56	31	10	5	102
פרא-רפואי-טיפול	56	18	8	6	88
פרוצדורות - טיפול	35	15	3	4	57
ניתוחים - טיפול	21	9	9	3	42
טיפולי בית - טיפול	20	9	6	6	41
בריאות הנפש - טיפול	11	15	9	1	36
טיפולים כלליים - טיפול	16	8	1	4	29
עור ומין - טיפול	8	8	3	4	23
טיפול בכאב - טיפול	13	3	1	NA	17
טיפול בסרטן - טיפול	6	4	1	1	12
רפואה דחופה ואמבולנס	4	5	1	2	12
אישפוז-טיפול	5	1	1	1	8
רפואת חירום - טיפול	1	NA	1	NA	2
רפואה אלטרנטיבית - טיפול	NA	1	NA	NA	1
סה"כ	525	290	129	75	1019

26. תרשים - קבילות בנושא טיפולים לפי קופת חולים, מספר קבילות ל-10,000 נפשות מתוקננות

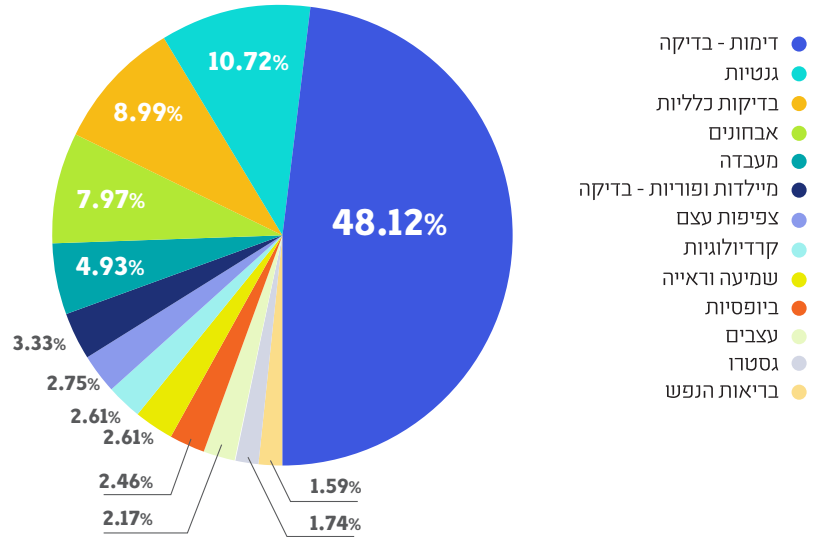


בהתייחס לנתונים המופיעים בתת פרק זה, ניתן ללמוד כי על פי בסיס של נפשות מתוקננות, בנושא טיפולים, קופת החולים מכבי הינה קופת החולים עם מספר הקבילות הגבוה ביותר ל-10,000 נפשות (1.04). אחריה, בסדר יורד, קופת החולים מאוחדת (1.02), קופת חולים לאומית (1.00) ומספר הקבילות לנפשות מתוקננות בקופת חולים כללית הינו הנמוך ביותר (0.99). עם זאת, בכל קופות החולים נצפתה עליה יחסית במספר הקבילות לנפשות מתוקננות ביחס לאשתקד.

קבילות בנושא בדיקות

בשנת 2022, הוגשו 691 קבילות שמהותן העיקרית הינה בדיקה. בתת-פרק זה יוצגו הנתונים הן במספר מוחלטים והן לפי מספר הקבילות ל-10,000 נפשות מתוקננות, לגבי כל אחת מקופות החולים.

27. תרשים - במספרים מוחלטים ובאחוזים

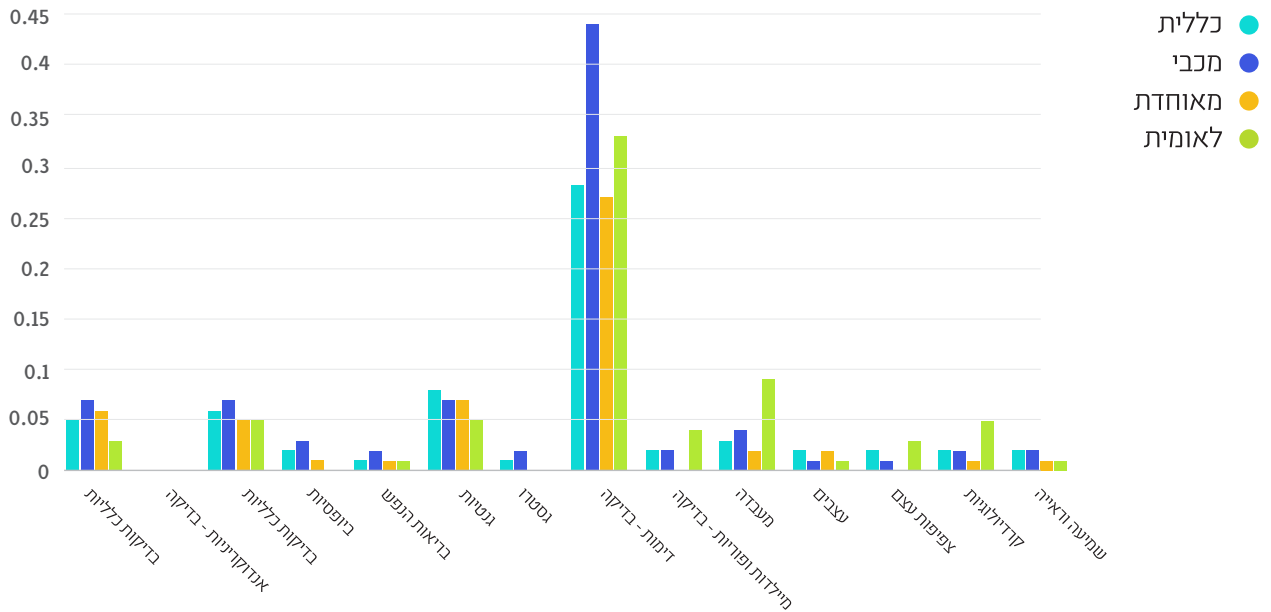


מתוך כלל הקבילות בהן השירות המבוקש הוא בדיקה, בכ- 48% מהקבילות התבקשה בדיקת דימות. הנושא השני בשכיחותו הינו בדיקות גנטיות (כ-11% מהקבילות שטופלו בנושא).

28. טבלה - קבילות בנושא בדיקות לפי קופת חולים, במספרים מוחלטים

סוג בדיקה	כללית	מכבי	מאוחדת	לאומית	סך הכל
דימות - בדיקה	151	122	34	25	332
גנטיות	40	21	9	4	74
בדיקות כלליות	32	20	6	4	62
אבחונים	26	20	7	2	55
מעבדה	14	11	2	7	34
מיילדות ופוריות - בדיקה	13	7	NA	3	23
צפיפות עצם	13	4	NA	2	19
קרדילוגיות	8	5	1	4	18
שמיעה וראייה	10	6	1	1	18
ביופסיות	8	8	1	NA	17
עצבים	9	2	3	1	15
גסטרו	5	7	NA	NA	12
בריאות הנפש	4	5	1	1	11
אנדוקריניות - בדיקה	1	NA	NA	NA	1
סה"כ	334	238	65	54	691

29. תרשים - קבילות בנושא בדיקות לפי קופת חולים, מספר קבילות ל-10,000 נפשות מתוקננות

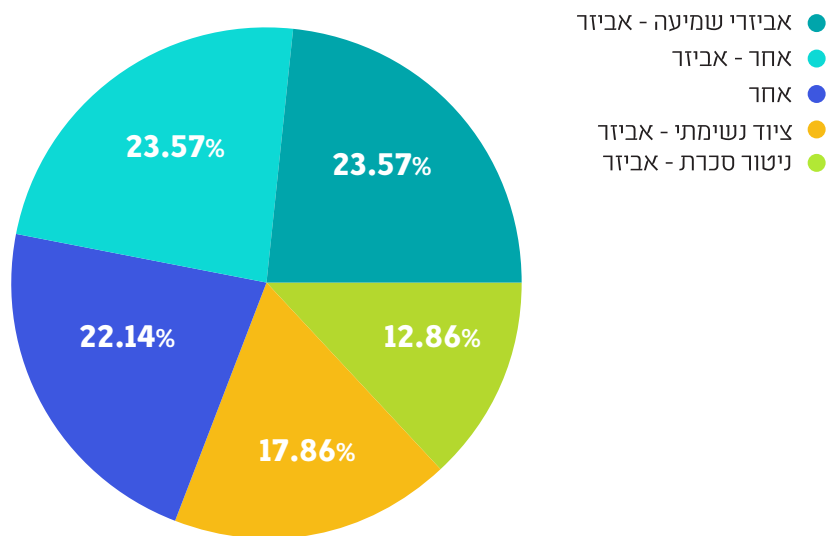


בבחינת הנתונים המייצגים את מספר הקבילות ל-10,000 נפשות מתוקננות המוצגים בתרשים 2.4.1.4 קופת החולים מכבי הינה בעלת מספר הקבילות הגבוה ביותר (0.85). לאחריה קופת חולים לאומית עם 0.72 קבילות ל-10,000 נפשות מתוקננות, וקופת חולים כללית עם 0.63 קבילות ל-10,000 נפשות מתוקננות. הקופה עם מספר הקבילות הנמוך ביותר בנושא זה היא מאוחדת (0.51). עיקר הקבילות בכל קופות החולים היו בנושא בדיקות דימות.

קבילות בנושא אביזרים רפואיים

בשנת 2022 הוגשו 140 קבילות בהן השירות המבוקש הינו ציוד רפואי ואביזרים. בתת-פרק זה יוצגו הנתונים הן במספרים מוחלטים והן לפי מספר הקבילות שהוגשו כנגד כל אחת מקופות החולים.

30. תרשים - קבילות בנושא אביזרים רפואיים, באחוזים



מהתפלגות הקבילות לפי תחומי הציוד הרפואי עולה כי האביזרים העיקרים לגביהם הוגשו קבילות הם: אביזרי שמיעה (23.6%), ציוד נשימתי (17.9%) וניטור סכרת (12.9%).

31. טבלה - קבילות בנושא אביזרים רפואיים (נושאים עיקריים) לפי קופות חולים, במרפאים מוחלטים

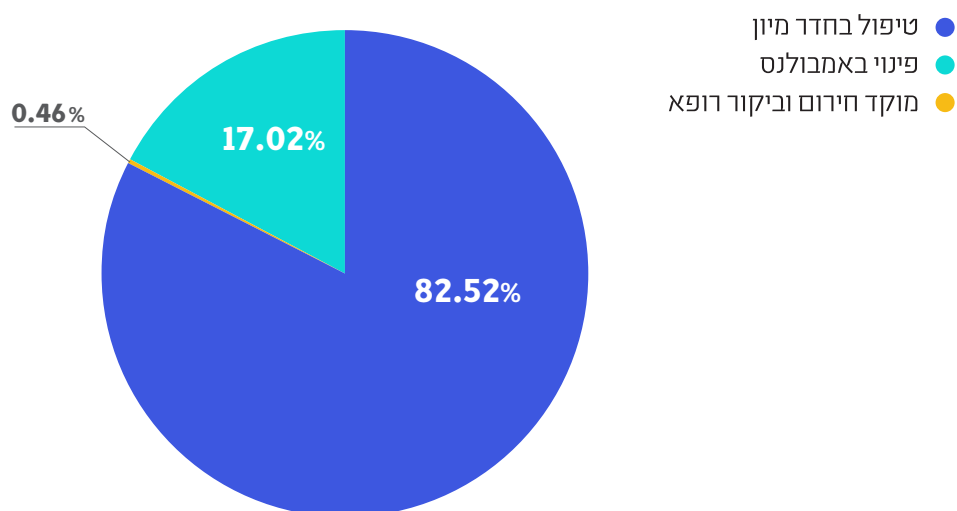
קבוצת ציוד רפואי	כללית	מכבי	מאוחדת	לאומית	סך הכל
אביזרי שמיעה - אביזר	19	8	1	5	33
ציוד נשימתי - אביזר	16	5	2	2	25
ניטור סכרת - אביזר	3	2	3	10	18

ח. רפואת חירום

קבילות בנושא רפואת חירום

מתוך 4544 קבילות נגד קופות החולים שנסגרו בשנת 2023, 658 (14.5%) היו בנושא רפואת חירום ונושא זה הינו השלישי בשכיחותו מבין הנושאים המוגדרים כמהיות ראשיות. קבילות על רפואת חירום עוסקות באישור התחייבות ופטור מתשלום בגין ביקור בחדר מיון, לרבות מימון החזר עבור הוצאות פיני לביה"ח באמצעות אמבולנס וכן תלונות על השירות הניתן במוקדי השירות הטלפוני של קופות החולים טרם פניית המבוטח למיון.

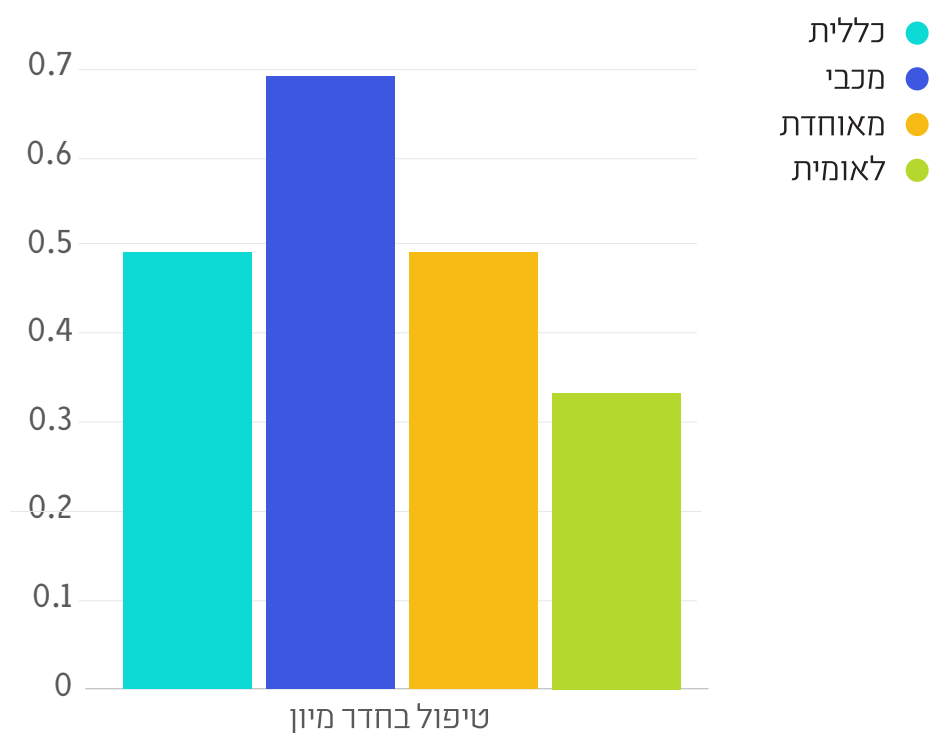
32. תרשים - קבילות בנושא רפואת חירום, באחוזים



33. טבלה - קבילות בנושא רפואת חירום לפי קופת חולים, במספרים מוחלטים

נושא רפואת חירום	כללית	מכבי	מאוחדת	לאומית	סך הכל
טיפול בחדר מיון	262	194	62	25	543
פינוי באמבולנס	68	28	9	7	112
מוקד חירום וביקור רופא	2	1	0	0	3
סה"כ	332	223	71	32	658

נושא רפואת חירום	כללית	מכבי	מאוחדת	לאומית
טיפול בחדר מיון	0.49	0.69	0.49	0.33
פינוי באמבולנס	0.13	0.10	0.07	0.09
מוקד חירום וביקור רופא	0.00	0.00	NA	NA
סה"כ	0.62	0.80	0.56	0.43



מנתוני טבלאות ותרשימים בתת פרק זה עולה כי ישנם פערים גדולים בין הקופות וגם השנה, כמו בשנתיים האחרונות, קופת חולים מכבי היא הקופה עם מספר הקבילות הגבוה לנפשות מתוקננות (0.80). אחריה קופות החולים כללית עם 0.62 לנפשות מתוקננות ומאוחדת עם 0.55 לנפשות מתוקננות. קופת חולים לאומית היא הקופה עם מספר הקבילות הנמוך לנפש בנושא רפואת חירום (0.43 ל-10,000 נפשות מתוקננות).

ט. סיכום נתוני הקבילות לפי קופות חולים לנפשות מתוקננות

◇ סך הכל קבילות לקופות חולים לנפשות מתוקננות

35. 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.

קופה	כללי	סל השירותים	בחירת נותן שירותים	רפואת חירום	טיפול מנהלי	שב"ן
כללית	4.82	2.31	1.68	0.62	0.09	0.15
מכבי	4.15	2.39	0.70	0.80	0.10	0.18
מאוחדת	4.24	2.77	0.70	0.56	0.10	0.15
לאומית	3.78	2.54	0.59	0.43	0.11	0.17

*הנתונים במהות שב"ן מתייחסים לנפשות המבוטחות במסגרת תכנית השב"ן בכל קופה

◇ סיכום קבילות מוצדקות

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

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

קופה	כללי	סל השירותים	בחירת נותן שירותים	רפואת חירום	טיפול מנהלי	שב"ן
כללית	1.69	0.76	0.70	0.19	0.02	0.03
מכבי	1.46	0.81	0.25	0.34	0.08	0.11
מאוחדת	1.48	0.89	0.33	0.18	0.06	0.08
לאומית	0.82	0.63	0.13	0.05	0.04	0.12

*הנתונים במהות שב"ן מתייחסים לנפשות המבוטחות במסגרת תכנית השב"ן בכל קופה

י. קבילות ביחס לתרופות ושירותים שאינם בסל השירותים שהתקבלו בשנת 2023

בשנת 2023 התקבלו קבילות שבסיומם בירודן נקבע כי השירות המבוקש אינו בסל או אינו כלול בהתוויה הקיימת בסל. [בנספח ד](#) המצורף 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, התרופות שהתבקשו על ידי הציבור, אשר לצערנו לא כלולים בסל השירותים הציבורי או כלולים רק לחלק מההתוויות המומלצות. המידע מפורסם באופן גלמי לשימוש הציבור, ללא חשיפה של מידע אישי או רפואי.

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

יא. רשימת נספחים

נספחים

[נספח א](#) דוגמאות לקבילות שטופלו בנציבות במהלך שנת 2023

[נספח ב](#) נתוני נפשות מבוטחות ומתוקננות

[נספח ג](#) טיוטת נוהל נציבות קבילות הציבור

[נספח ד](#) קבילות ביחס לתרופות שאינם בסל השירותים שהתקבלו בשנת 2023

חוזרים ומסמכים שאוזכרו בדו"ח

1. [טיוטת תקנות ביטוח בריאות ממלכתי הסדרי בחירה בין נותני שירותים](#) (תיקון) (הקדמת יידוע המבוטח על אפשרות הבחירה בין נותני שירותים ודחיית מועדים), התשפ"ד - 2023
2. [חוזר מנכ"ל מס' 11/06 "אכיפת החלטות נציב קבילות הציבור לחוק ביטוח בריאות ממלכתי \(נציב הקבילות\)"](#), מיום 07.05.2006
3. [חוזר פיקוח על קופות החולים מס' 4/2015 "פרסום למבוטחים בדבר הגשת קבילות לנציבת הקבילות וכן זכותם לפנות לוועדת חריגים"](#), מיום 20.10.2015
4. [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
5. [חוזר מנכ"ל מס' 1/2020 "זמני המתנה לניתוחים ופרוצדורות בבתי חולים"](#), מיום 05.01.2020
6. [חוזר סמנכ"ל לפיקוח על קופות חולים מס' 03/2023 "מתן שירותים שאינם בסל למבוטחי הקופה - הבהרות ונהלי עבודת ועדות החריגים של קופות החולים"](#), מיום 2023.09.20
7. קישור ל"הגדרות מושגים ואפיון קבילות".
8. [פירוט קטגוריית "טיפולים, בדיקות ואביזרים רפואיים"](#)