

מדינת ישראל
משרד הבריאות

חוזר סמנכ"ל לפיקוח על קופות החולים ושירותי בריאות נוספים

נושא	תאריך פרסום	חוזר מס'
מתן שירות בעין- ציוד מתכלה וחלפים	26/10/15	5/2015

30232514

לכבוד
מנכ"ל קופות החולים

הנדון : מתן שירות בעין- ציוד מתכלה וחלפים

1. כחלק מחובתה לספק אביזרים שונים הכלולים בסל, מחויבת קופת החולים לספק גם את הציוד המתכלה, וכן גם את החלקים או הרכיבים הנדרשים לשם פעולה תקינה ומלאה של האביזר שעה שהמבוטח נדרש להחליפם או לתקנם עקב בלאי או תקלה (להלן: "תיקון והחלפת רכיבים").
2. ככלל, חובת קופת החולים לספק את השירותים הכלולים בסל כשירות בעין (שירות בפועל), ולא להסתפק בהחזר כספי עבור רכישה פרטית, חלה גם על תיקון רכיבים או החלפתם. במיוחד כך הם פני הדברים כאשר מדובר בציוד מתכלה או רכיבים שעלותם גבוהה, ושחייב המבוטח לרכוש אותם מכספו ולקבל החזר כספי בדיעבד יכול להוות חסם מפני מימוש הזכאות למבוטחים שאין ידם משגת, ולעיתים אף למבוטחים מן השורה. כך למשל, במקרים מסוימים (כמו רכיבים של שתל קוכליארי) ההוצאה לרכישת הרכיבים עשויה להסתכם במאות ₪ או אף באלפי ₪.
3. לאור האמור, על קופת החולים לאפשר למבוטח תיקון והחלפת הרכיבים כשירות בעין במקרים בהם עלות התיקון או החלפת הרכיבים הינה משמעותית. שירות זה יכול להינתן כחלק מכיסוי כולל של הספק במסגרת האחריות שלו על המכשיר (שאז לא נדרשת הפקת התחייבות של הקופה, אך המבוטח לא נדרש לשלם על תיקון והחלפת הרכיבים מכיסו ולבקש החזר), או שהשירות יכול להתבצע ע"י התקשרות עם ספק מתאים שיבצע את תיקון והחלפת הרכיבים עפ"י התחייבות מראש של הקופה. אפשרות נוספת היא, שהקופה תאפשר למבוטח להגיש לה הצעת מחיר מתאימה מספק, ועל בסיסה להעביר לו טופס התחייבות מתאים (או להפנות אותו עם טופס התחייבות לספק חלופי מטעמה). בדרך זאת יימנע הצורך של המבוטח לשלם על התיקון וההחלפה של הרכיבים מכיסו ולהתחשבן עם הקופה לאחר מעשה. לצד מתן האפשרות לקבלת השירות בעין, על הקופה לאפשר מסלול מקביל של החזרים כספיים לפי בחירת המבוטח.

מדינת ישראל
משרד הבריאות

חוזר סמנכ"ל לפיקוח על קופות החולים ושירותי בריאות נוספים

נושא	תאריך פרסום	חוזר מס'
מתן שירות בעין- ציוד מתכלה וחלפים	26/10/15	5/2015


4. במקרים בהם המדובר ברכיבים שהחלפתם נדרשת באופן שוטף או בתדירות גבוהה או שעלותם לפרט נמוכה ואשר בהם מעבר למסלול של שרות בעין עלול להכביד על המבוטח, ואין בו תרומה מהותית להנגשת השרות, הרי שיש מקום להמשיך בהסדר הנוהג שלפיו המטופל מבצע את רכישת השרות / חלפים (לרבות סוללות) בעצמו ופונה לקבלת החזר מהקופה בדיעבד.

5. כמובן שיש ליידע את המבוטחים הן ביחס לאופן מימוש זכאותם לקבלת השרות בעין והן ביחס למקרים שבהם מימוש הזכאות מתבצע ע"י החזר כספי.

6. יש להיערך לביצוע הוראות החוזר עד ל- 1.4.16. ככל שמבוטח מבקש לקבל תיקון או החלפה של המכשיר בעין בטרם הושלמה ההיערכות הארגונית של הקופה, על הקופה לפעול לפתרון ספציפי של בקשתו.

קופת חולים המבקשת אורכה נוספת ביחס לחלק מהציוד המתכלה והחלפים לשם הערכות תגיש בקשה ספציפית בכתב.

בברכה,



רויטל טופר – חבר טוב

סמנכ"ל לפיקוח על קופות
ושירותי בריאות נוספים

מדינת ישראל
משרד הבריאות

חוזר סמנכ"ל לפיקוח על קופות החולים ושירותי בריאות נוספים

נושא	תאריך פרסום	חוזר מס'
מתן שירות בעין- ציוד מתכלה וחלפים	26/10/15	5/2015

העתק :

חה"כ הרב יעקב ליצמן, שר הבריאות
מר משה בר סימן טוב, המנהל הכללי, כאן
ד"ר ורד עזרא, ראש מינהל הרפואה (בפועל), כאן
חברי הנהלת משרד הבריאות
עו"ד נתן סמוך, המשנה ליועצת המשפטית, כאן
ד"ר אסתר בן חיים, נציבת הקבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי, כאן
רו"ח ליאור ברק, האגף לפיקוח על קופות החולים, כאן
גב' אריאלה אדיגיס- תורן, האגף לפיקוח על קופו"ח ושב"ן, כאן
מר עמיחי בירנצוויג, האגף לפיקוח על קופו"ח ושב"ן, כאן
מר מתן אונגר, האגף לפיקוח על קופו"ח, כאן
מר אייל חסידים, האגף לפיקוח על קופו"ח ושב"ן
גב' חוה חגיגי, האגף לפיקוח על קופו"ח ושב"ן, כאן
רו"ח איתי קלטניק, האגף לפיקוח על קופו"ח, כאן
רו"ח עבדאללה זועבי, האגף לפיקוח על קופו"ח ושב"ן, כאן
מנהלי כספים, קופות חולים
מנהלים רפואיים, קופות חולים
מנהלי שב"ן, קופות חולים
יועצים משפטיים, קופות חולים
מנהלי פניות הציבור קופות חולים