



הכנסת

מרכז המחקר והמידע

הנגשת מידע על שירותי קופות-החולים לעולים טרם עלייתם

מוגש לוועדת העלייה, הקליטה והתפוצות

הכנסת, מרכז המחקר והמידע

קריית בן-גוריון, ירושלים 91950

טל': 02 - 6408240/1

פקס: 02 - 6496103

www.knesset.gov.il/mmm

כתיבה: ד"ר נורית יכימוביץ-כהן

אישור: שרון סופר, ראש צוות בכירה

עריכה לשונית: מערכת "דברי הכנסת"

ד' באדר ב' תשע"ו

14 במרס 2016

מסמך זה נכתב לקראת דיון בוועדת העלייה, הקליטה והתפוצות בנושא: הנגשת מידע על שירותי קופות-החולים לעולים טרם עלייתם, שהתקיים ביום 15 במרס 2016.

משנת 1994 כל תושבי ישראל מבוטחים בביטוח בריאות ממלכתי, שעוגן בחוק ביטוח בריאות ממלכתי.¹ על-פי החוק, כל תושב שמלאו לו 18 שנים חייב להירשם לאחת מארבע קופות-החולים (כללית, מכבי, לאומית ומאוחדת) על-פי בחירתו, ואף לרשום את ילדיו הקטינים. על-פי החוק, קופת-החולים תקבל כל תושב שבחר להירשם בה, לא תגביל את רישומו ולא תתנה אותו בתנאי או בתשלום כלשהו.² עוד קובע החוק כי כל תושב יכול להחליף את קופת-החולים שבה הוא מבוטח עד פעמיים בכל 12 חודשים,³ וכי בכל שנה יהיו שישה מועדים שבהם אפשר לעבור לקופת-חולים אחרת.⁴

כאשר עולים חדשים מגיעים לישראל, עומדות לרשותם שתי אפשרויות להרשמה לאחת מקופות-החולים: האחת היא להירשם בבנק הדואר, והשנייה היא להירשם בנמל התעופה בן-גוריון ביום נחיתתם, כחלק מתהליך הקליטה.⁵ מטרתו של הליך הרישום בנמל התעופה היא צמצום הבירוקרטיה.⁶ בשלב הקליטה נאמר לעולים כי הרישום לביטוח הבריאות הוא תנאי חובה לקבלת שירותים רפואיים וכי חשוב ביותר להירשם מייד עם הכניסה לישראל כדי לקבל שירותי בריאות בעת הצורך.⁷ עוד נאמר להם כי בעת הרישום בנמל התעופה הם פטורים מדמי רישום, שהם 16.6 ש"ח.⁸

לפיכך, על העולים לקבל החלטה לגבי הקופה שבה הם רוצים להיות מבוטחים עוד בטרם עלייתם ארצה.

במדינות שונות יש למערכת הבריאות מבנה שונה, ועקב כך עולים חדשים עלולים לא להכיר מושגים שבהם נעשה שימוש יומיומי במערכת הבריאות הישראלית, למשל: חוק בריאות ממלכתי, סל בריאות, ביטוח משלים, ביטוח סיעודי, התחייבות כספית (טופס 17), תקופת אכשרה ועוד. כמו כן, המבוטחים במערכת הבריאות הישראלית זכאים על-פי חוק לשירותים רפואיים ולתרופות הכלולות בסל הבריאות, אולם על-פי רוב מידע זה אינו מובא לידיעתם של העולים החדשים.

במסמך זה נבחן את האפשרויות של העולים עוד בטרם עלייתם ארצה לקבל מידע בשפות שונות על מושגי יסוד בתחום מערכת הבריאות בישראל ועל זכויותיהם בתחום הבריאות בארצות המוצא שלהם כדי לסייע להם בבחירת קופת-חולים. המידע שיוצג במסמך התקבל מארבע קופות-החולים הפועלות בישראל, ממשד הבריאות, מהלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, ממשד העלייה והקליטה ומהסוכנות היהודית. בסוף המסמך יובאו נתונים עדכניים על בחירת קופות-חולים על-ידי עולים חדשים.

¹ [חוק ביטוח בריאות ממלכתי](#), תשנ"ד-1994.

² [חוק ביטוח בריאות ממלכתי](#), תשנ"ד-1994, סעיף 4 (ג).

³ [חוק ביטוח בריאות ממלכתי](#), תשנ"ד-1994, סעיף 5 (ב).

⁴ [חוק ביטוח בריאות ממלכתי](#), תשנ"ד-1994, סעיף 5 (ג).

⁵ [רישום עולים לקופות-חולים](#), משרד העלייה והקליטה. כניסה: 21 בפברואר 2016.

⁶ דו"ד הרמליון, יועץ מקצועי בכיר למנהל הכללי של משרד העלייה והקליטה, דוא"ל, 10 במרס 2016.

⁷ [רישום עולים לקופות-חולים](#), פרסום של משרד העלייה והקליטה; מקסים ביטון, מנהל אגף קליטה בנתבי"ג, שיחת טלפון, 6 במרס 2016.

⁸ [קופות-חולים – רישום ומעבר חברים בין קופות](#), אתר רשות הדואר, כניסה: 10 במרס 2016.



1. הנגשה לשונית ותרבותית של מידע על מערכת הבריאות

בחוזר מנכ"ל משרד הבריאות מיולי 2011, "התאמה והנגשה תרבותית ולשונית במערכת הבריאות", נאמר כי נוכח העובדה שאוכלוסיית ישראל היא הטרוגנית, ההתמודדות עם שונות תרבותית וגיוון לשוני היא אתגר מרכזי העומד כיום בפני ספקי שירותי הבריאות בישראל.⁹ בין מטרות החוזר מוזכרת יצירת סטנדרטים להתאמה ולהנגשה תרבותית ולשונית במתן שירות בארגוני הבריאות. ברוח זו מפורטות בחוזר הוראות מטעם משרד הבריאות, ובהן:

- יש להעמיד לרשות המבוטחים והמטופלים חומר מינהלי כתוב (למשל על הזכויות לקבלת שירותי בריאות, פריסת מרפאות ושעות העבודה, שעות קבלת מבקרים באשפוז, דרכי תשלום וכדומה) בארבע שפות: עברית, ערבית, רוסית ואנגלית.
- יחידות לפניות הציבור צריכות להיות לאפשר מענה טלפוני בעברית, בערבית, ברוסית, באמהרית ובאנגלית, בטווח זמן סביר, ובכל מקרה תוך 24 שעות.
- מוקדי שירות טלפוניים במוסדות בריאות ציבוריים, שמטרתם מענה לצורך זימון תורים ומתן מידע רפואי ומידע על זכויות, נדרשים לעשות זאת בחמש שפות: עברית, ערבית, רוסית, אנגלית ואמהרית.
- על אתרי האינטרנט של ארגוני הבריאות ומוסדות הבריאות להיות נגישים גם לקוראי ערבית, רוסית ואנגלית ולכלול בשפות אלה מידע חיוני על זכויות בסיסיות ושירותי ליבה וכתובת לפניות.

אומנם חוזר המנכ"ל מתייחס להנגשת המידע למבוטחי הקופות, ואילו העולים החדשים טרם עלייתם עדיין אינם מבוטחים על-ידי הקופות, אולם קיומו של חוק ביטוח הבריאות הממלכתי, הקובע כי כל תושב בישראל חייב להיות רשום באחת מן הקופות מעלים את הצורך בהנגשת המידע על זכויות המבוטחים גם לציבור העולים הפוטנציאליים.

1.1 הסברה מטעם משרד הבריאות בנושא מערכת הבריאות בישראל

לפי תשובת משרד הבריאות לשאלת מרכז המחקר והמידע של הכנסת, **המשרד אינו נוקט צעדים לסיוע לעולים בקבלת ההחלטה על הצטרפות לקופת-חולים מסוימת טרם עלייתם לישראל.**¹⁰ כמו כן, על-פי תשובת המשרד, באתרי הקופות יש מידע על פעילותן בכמה שפות. פירוט בנושא זה ראו בסעיף 1.3.

באתר משרד הבריאות יש מערכת ממוחשבת, "כל הבריאות", לבדיקת זכויות המבוטחים על-פי חוק ביטוח בריאות ממלכתי שהוזכר לעיל, וכן לפי הזכאות בקופות-החולים והביטוחים המשלימים לסוגיהם.¹¹ נוסף על כך יש באתר הסבר על ההשתתפות העצמית הנדרשת מהמבוטח לקבלת שירות או טיפול ועל התנאים לקבלתם. המידע מחולק לפי נושאים ולפי סוגי שירות: תרופות, חיסונים, אביזרים, טיפולים, ניתוחים, מזון רפואי, פינוי והסעות ורפואה מונעת. **יצוין כי באתר "כל הבריאות" יש קישורים לדפי אינטרנט שאמורים להיות בערבית, באנגלית, ברוסית ובצרפתית, אולם הקישורים מובילים לאתר "כל הבריאות" בעברית** (הן פירוט הזכאויות והן סרטון ההדרכה שבאתר הם בעברית). בתשובה לשאלת

⁹ חוזר המנהל הכללי מס' 7/11, 3 בפברואר 2011, [התאמה והנגשה תרבותית ולשונית במערכת הבריאות](#).

¹⁰ מירי כהן, מנהלת תחום בכיר שירותי הצלה וע"ר, דוא"ל, 8 במרס, 2016.

¹¹ [כל הבריאות - מערכת ממוחשבת לבדיקת זכויות](#), אתר משרד הבריאות, כניסה: 1 במרס 2016.



מרכז המחקר והמידע של הכנסת מסר משרד הבריאות כי יש תכנון לתרגם את האתר¹² לערבית, לרוסית ולאנגלית.¹³ עם זאת, לא נמסר לוח הזמנים לכך.¹⁴

לעניין מוקדי השירות הטלפוניים במוסדות הבריאות הציבוריים (שאליהם מתייחס חוזר המנכ"ל שהוזכר לעיל), ממשרד הבריאות נמסר: "לא ידוע לנו על מוקדים ייעודיים למתעניינים בעלייה. ניתן לקבל מידע בנושא באתר משרד הבריאות או באתרים של קופות-חולים. מומלץ לפנות ישירות לקופות-החולים לקבלת מידע בנושא".¹⁵ עוד נמסר ממשרד הבריאות שבשנה זו תחום צמצום פערים במינהל תכנון אסטרטגי וכלכלי של המשרד מתכנן ביצוע בקרות בקופות-החולים בתחום הנגשה תרבותית ולשונית, בדגש על מרפאות המשרתות ריכוזים גדולים של עולים חדשים. הבקרות ייערכו בשיתוף גורמים ממשרד הקליטה וממשרד הרווחה.¹⁶

עוד נמסר ממשרד הבריאות כי העולים החדשים מקבלים מידע על מערכת הבריאות ממשרד העלייה והקליטה (באמצעות אתר המשרד), מארגוני עלייה ומקופות-החולים עצמן על-פי החלטתו.¹⁷

1.2. המידע שניתן לעולים חדשים טרם עלייתם לישראל ובנמל התעופה בן-גוריון

במדריך לעולה שמפרסם משרד העלייה והקליטה, בפרק על רישום לביטוח בריאות ולקופת-חולים, מוסבר כי על כל עולה להירשם לאחת מארבע קופות-החולים, וכי מומלץ לברר היכן הסניפים הקרובים למקום מגורי העולה.¹⁸ כמו כן מפורטים המסמכים הדרושים כדי להירשם לקופה,¹⁹ ומוסבר בקצרה על אופן התשלום עבור ביטוח בריאות בישראל, ובפרט לעולים חדשים. עוד נכתב במדריך כי "**לפני שבוחרים קופת-חולים מומלץ להתייעץ עם קרובי משפחה או עם ידידים**", וכי "**תינתן בנתב"ג האפשרות ליצירת קשר עם קרובים וחברים כדי להתייעץ עמם**". בהמשך המדריך יש הסבר תמציתי על נושאים נוספים הקשורים למערכת הבריאות בישראל,²⁰ אולם אין בחוברת הסברים על שירותי קופות-החולים ועל מושגי יסוד במערכת הבריאות הישראלית, וגם אין מידע השוואתי לגבי ארבע הקופות.²¹ מדברים אלו עולה כי **לעולה המגיע לנמל התעופה אין מידע שבאמצעותו יוכל לקבל החלטה מושכלת לגבי החברות בקופת-חולים**. מנגד, במדריך לעולה מודגש **פעמיים** כי "**הרישום לקופת-החולים הוא תנאי חובה לקבלת שירותים רפואיים**. חשוב ביותר להירשם מיד עם הגיעכם ארצה כדי להיות זכאים לשירותי בריאות ברגע שתזדקקו להם".²²

¹² מירי כהן, מנהלת תחום בכיר שירותי הצלה וע"ר, דוא"ל 8 במרס, 2016.

¹³ משרד הבריאות, מינהל תכנון אסטרטגי וכלכלי, [אי-שוויון בבריאות וההתמודדות עמו](#), ירושלים, 2015, עמ' 190.

¹⁴ מירי כהן, מנהלת תחום בכיר שירותי הצלה וע"ר, דוא"ל 8 במרס, 2016.

¹⁵ ש.ס.

¹⁶ ש.ס.

¹⁷ ש.ס.

¹⁸ משרד העלייה והקליטה, [מדריך לעולה](#), מהדורה חמישית, 2015.

¹⁹ המסמכים הם: תעודת עולה, תעודת זהות או ספח רישום אוכלוסין של כל בני המשפחה שהעולה מקבל בנמל התעופה, הפניה ממשרד העלייה והקליטה וכסף מזומן לדמי הרישום; אם ההרשמה נעשית בנמל התעופה, היא בחינם. משרד העלייה והקליטה, [מדריך לעולה](#), מהדורה חמישית, 2015, עמ' 38-39.

²⁰ הנושאים הם: תחנות לבריאות המשפחה (טיפת-חלב), שירותי בריאות בבית-הספר, שירותי חירום של קופות-חולים, מרפאות חירום וחדרי מיון. משרד העלייה והקליטה, [מדריך לעולה](#), מהדורה חמישית, 2015, עמ' 84-85.

²¹ משרד העלייה והקליטה, [מדריך לעולה](#), מהדורה חמישית, 2015.

²² משרד העלייה והקליטה, [מדריך לעולה](#), מהדורה חמישית, 2015, עמ' 38 ו-83.



נראה כי מצד אחד מומלץ לעולים לבחור בקופת-חולים באופן מידי, אולם מצד שני הם אינם מקבלים מגורם מוסמך את המידע הדרוש לקבלת החלטה זו בעת הרישום לקופה.

לדברי אריאל דיפורטו, מנהלת היחידה לעלייה, קליטה ומשימות מיוחדות **בסוכנות היהודית**, לרוב העולים לישראל יש מידע מוקדם על קופות-החולים;²³ ברוב המקרים מקור המידע הוא שיחות עם בני משפחה וידידים שחיים בישראל וקריאה באתרי האינטרנט של הקופות המתורגמים לשפות שונות (מידע מפורט על אתרים אלו יובא בפרק 1.3). כמו כן, דיפורטו ציינה כי **שליחי הסוכנות מוסרים מידע בסיסי למתעניינים בעלייה** (למשל על חוק בריאות ממלכתי ועל סל התרופות). לעתים, בעקבות **שאלות פרטניות** של המתעניינים בעלייה, נערך בירור אישי על-ידי שליחי הסוכנות בדבר זכאות לתרופות או לטיפולים. עוד הדגישה דיפורטו כי **שליחי הסוכנות אינם מרכזים מידע על קופות-החולים ואינם ממליצים עליהן, כפי שאינם ממליצים על גורמים מסחריים אחרים**. על-פי רוב, הסוכנות היהודית אינה מזמינה את שליחי קופות-החולים להשתתף בירידי העלייה הנערכים במדינות המוצא של העולים; גם במקרים שבהם נציגי הקופות מוזמנים, הם בוחרים שלא להשתתף, או שמגיעים נציגים של קופה אחת או שתיים. לדברי דיפורטו, הקופות אינן שולחות נציגים לירידי העלייה בגלל העלות הכרוכה בכך.²⁴

מידע על התהליך שבו מתבקשים העולים לבחור בקופת-חולים כבר בנמל התעופה התקבל ממשד העלייה והקליטה.²⁵ על-פי המשד, מי שמבצעים את רישום העולים לקופות בנמל התעופה הם עובדי משד העלייה והקליטה. עובד המשד מציג בפניהם את ארבע הקופות,²⁶ ואם עולה מתלבט, העובד מפנה אותו להתקשר לקרובי משפחה להתייעצות.

לדברי מקסים ביטון, מנהל אגף קליטה של משד העלייה והקליטה בנמל התעופה בן-גוריון, **כ-90% מהעולים מגיעים לשדה התעופה כאשר הם יודעים לאיזו מן הקופות הם מתכוונים להירשם, לאחר שהתייעצו עם בני משפחה וחברים ולאחר שקיבלו מידע מנציגי הסוכנות בחו"ל**.²⁷ עם זאת, לדבריו, כל העולים החדשים בוחרים באחת מארבע קופות-חולים בטרם עזיבתם את נמל התעופה, כחלק מתהליך הקליטה. מכאן נובע שכ-10% מן העולים בוחרים בקופת-חולים באופן אקראי. לדברי ביטון אין בכך בעיה, היות שלעולים, כמו לשאר תושבי ישראל, שמורה הזכות לעבור לקופת-חולים אחרת על-פי הכללים הקבועים בחוק (נתונים על מעבר עולים מקופה לקופה ראו בפרק 3.2).²⁸ עוד לדבריו, עובדי האגף לא עברו הכשרה בתחום מערכת הבריאות בישראל, והעובדים באגף הקליטה בנמל התעופה בן-גוריון אינם מוסמכים ואף אינם רשאים להמליץ על קופות-חולים.²⁹

²³ אריאל דיפורטו, מנהלת היחידה לעלייה, קליטה ומשימות מיוחדות בסוכנות היהודית. שיחת טלפון, 25 בפברואר, 2016.

²⁴ אריאל דיפורטו, מנהלת היחידה לעלייה, קליטה ומשימות מיוחדות בסוכנות היהודית. שיחת טלפון, 14 במרס, 2016.

²⁵ דויד הרמלין, יועץ מקצועי בכיר למנהל הכללי של משד העלייה והקליטה, דוא"ל, 10 במרס 2016.

²⁶ המידע הנמסר לעולים הוא שמות ארבע קופות-החולים. מקסים ביטון, מנהל אגף קליטה בנתב"ג, שיחת טלפון, 6 במרס 2016; לעולים המגיעים לקיבוצים נמסר כי הקופה היחידה שעובדת בקיבוץ היא כללית, אך על-פי החוק הם רשאים לבחור בקופה אחרת. דויד הרמלין, יועץ מקצועי בכיר למנהל הכללי, דוא"ל, 10 במרץ 2016.

²⁷ אגף קליטה בנמל התעופה בן-גוריון אחראי על קליטתם של העולים מייד עם נחיתתם. האגף מנפיק ומצייד את העולים החדשים בתעודת עולה, מספר זהות, טופס פתיחת חשבון בנק, תשלום ראשון על חשבון סל קליטה וקצבת זיקנה בהתאם לזכאות. כאמור, באגף קליטה מתבצע רישום עולים החדשים לקופות-החולים. כמו כן, העולים מקבלים הנחיה בדבר זכויותיהם במוסדות השונים בישראל. מידע זה מופיע באתר משד העלייה והקליטה, [נתב"ג](#), כניסה: 6 במרס 2016. באגף קליטה יש כ-33 עובדים ומתנדבי שירות לאומי. מתנדבים אלו נותנים לעולים החדשים שירות במגוון שפות. מקסים ביטון, מנהל אגף קליטה בנתב"ג, שיחת טלפון, 6 במרס 2016.

²⁸ דויד הרמלין, יועץ מקצועי בכיר למנהל הכללי של משד העלייה והקליטה, דוא"ל, 10 במרס 2016; מקסים ביטון, מנהל אגף קליטה בנתב"ג, שיחת טלפון, 6 במרס 2016.

²⁹ מקסים ביטון, מנהל אגף קליטה בנתב"ג, שיחת טלפון, 6 במרס 2016.



אתר האינטרנט של משרד העלייה והקליטה

כאמור, על-פי תשובת משרד הבריאות (שהובאה בפרק 1.1), באתר משרד העלייה והקליטה אמור להיות מידע שיסייע בבחירת קופות-החולים. בבדיקה שערכנו באתר משרד העלייה והקליטה באנגלית נמצא המידע הבא (בתרגום חופשי מאנגלית): "עליך להירשם לביטוח בריאות באופן מיידי; עליך להירשם בסניף דואר על-ידי מילוי טופס הרשמה שבו תצהיר על קופת-החולים שבה בחרת; שני בני-הזוג צריכים להיות נוכחים; עליך לשלם דמי הרשמה; עליך ליצור קשר עם קופת-החולים שבחרת כדי לקבל כרטיס חבר ואת הטיפול הרפואי הדרוש".³⁰ בדף אחר של אתר המשרד באנגלית מוסבר על האפשרות לבחור קופת-חולים בנמל התעופה.³¹ בדף זה יש קישורים לאתרים באנגלית של קופות-החולים כללית, מכבי ולאומית (כפי שיוסבר בפרק 1.3, באתרי הקופות בשפות זרות יש מידע בסיסי המיועד להרחיב את מעגל המבוטחים של הקופה). בבדיקה שערכנו מצאנו שהקישור לאתר באנגלית של לאומית שירותי בריאות אינו פעיל.³²

נוסף על המידע שבאתרי הקופות, יש באתר משרד הבריאות חוברות מידע בנושא "שירותי בריאות" בעברית, באנגלית, בצרפתית וברוסית, ובהן יש מידע בנושאים האלה: חוק בריאות ממלכתי, משרד הבריאות, סל שירותי בריאות, קופות-חולים, שירותי חירום, בריאות השן, בתי-חולים, היריון ולידה, התפתחות הילד, קשישים, אשפוז סיעודי, שירותי בריאות הנפש ושירותים נוספים, רפואה משלימה, המרכז הלאומי להשתלות, שירותי רפואה פרטיים, שירותים קהילתיים מטעם משרד הבריאות, שירותי בריאות מטעם הרשות המקומית, שירותי המוסד לביטוח לאומי, שירותי הרווחה, נספח זכויות החולה ופניות הציבור וכתובות וטלפונים שימושיים בתחום הבריאות. החוברת בעברית עודכנה בשנת 2014, והחוברות באנגלית, בצרפתית וברוסית עודכנו ב-2015; עדכון נוסף מתוכנן ל-2016. נציין כי החוברות מופיעות באתר המשרד במיקום שהגישה אליו אינה ישירה: יש לבחור בלשונית "מכרזים ופרסומים", ולאחר מכן לעבור שלושה קישורים.³³ עוד נציין כי המידע אומנם מקיף, אך אין בו פירוט של הזכויות לשירותים השונים (תדירות הזכויות לשירות, השתתפות עצמית) או מידע על ההבדלים בין קופות-החולים (למשל על שירותיהן, מיקומי סניפים, ביטוחים משלימים ועוד).

נמסר לנו כי חוברות אלו מופצות באופן יומיומי בעשרות מוקדי קליטה ברחבי הארץ ואף מופצות בחו"ל על-ידי הסוכנות היהודית במסגרת ירידי עלייה ופעילויות לעידוד עלייה.³⁴

³⁰ [What should one do during the initial days in Israel?](#) The Ministry of Aliyah and Immigrant Absorption. Entry: March 10th, 2016.

³¹ [Registration of a Health fund](#), The Ministry of Aliyah and Immigrant Absorption. Entry: March 10th, 2016.

³² [Leumit](#), Entry: March 14, 2016.

³³ [בריאות](#), אתר משרד העלייה והקליטה, כניסה: 10 במרס 2016. דרך הגישה לחוברות "שירותי בריאות": מכרזים ופרסומים < פרסומים < בריאות < חוברות בעברית, אנגלית, צרפתית ורוסית.

³⁴ דו"די הרמלין, יועץ מקצועי בכיר למנהל הכללי של משרד העלייה והקליטה, דוא"ל, 10 במרס 2016.



1.3. הנגשה שפתית של מידע על שירותי קופות-החולים³⁵

כאמור, על-פי חוזר מנכ"ל משרד הבריאות שהוזכר לעיל, הגורמים האחראים להנגשה שפתית של המידע הם מוסדות הבריאות השונים.³⁶ מתשובות קופות-החולים בעניין הנגשת המידע לעולים עולה כי קופות-החולים נוקטות צעדים שונים להנגשת מידע לעולים הפוטנציאליים. להלן נביא מידע על הנגשת המידע למתעניינים בעלייה לישראל בכל אחת מן הקופות.

נקדים ונציין כי באף אחד מאתרי הקופות אין פירוט מעשי של זכויות המבוטחים; למשל, אין מידע בשפות זרות על מספר הפעמים בשנה שבה המבוטח זכאי לשירותים השונים ועל גובה ההשתתפות העצמית; אין מידע על מיקומם המדויק של המרכזים שבהם ניתן השירות; אין מידע על זכאות לתרופות ספציפיות בסל הבריאות. כאמור בפרק 1.1, המידע קיים בעברית באתר "כל הבריאות" של משרד הבריאות.³⁷

1.3.1. שירותי בריאות כללית

מתשובת שירותי בריאות כללית עולה כי אין לקופה שירותים ייעודיים לעולים טרם עלייתם ארצה.³⁸ עם זאת, אתר האינטרנט של הקופה מתורגם חלקית לשפות האלה: אנגלית, רוסית, צרפתית, ספרדית ופורטוגזית, ואלה הנושאים שמופיעים בו: מידע כללי, מידע על שירותים,³⁹ מידע על ביטוח רפואי לטווחים מחו"ל (תיירים ועובדים זרים), מרכזי בריאות הילד והאישה (בדגש על ערים רלוונטיות למגזר הרלוונטי), כללית מושלם, כללית-סמייל (רשת מרפאות השיניים של הכללית), כללית רפואה משלימה, ערוצי פנייה לקופה, ובהם פניות הציבור, מידע שימושי ללקוחות במגוון נושאים⁴⁰ ומידע על הצטרפות לכללית.⁴¹ כמו כן, יש באתר הכללית בשפות השונות כתבות תוכן רפואי (בנושאים: נשים, משפחה וילדים).⁴² יצוין כי לפי בדיקה שערכנו באתר הכללית באנגלית, רוב המידע תמציתי, ומטרתו להרחיב את מעגל המבוטחים בקופה; הוא אינו מאפשר לקורא להבין את זכויותיו בקופה.

נוסף על המידע באינטרנט, במוקד הטלפוני של שירותי בריאות כללית ניתן מידע על שירותי הקופה ועל סל השירותים בשפות האלה: עברית, ערבית, רוסית, אנגלית ואמהרית, כנדרש בחוזר מנכ"ל משרד הבריאות שהוזכר לעיל.⁴³

מידע על הנגשה שפתית של שירותי הבריאות של כללית למבוטחי הקופה המתגוררים בישראל יובא בנספח 1.

³⁵ ד"ר יאיר בירנבאום, רופא ראשי, שרותי בריאות כללית, דוא"ל, 3 במרס 2016.

³⁶ חוזר המנהל הכללי מס' 7/11, 3 בפברואר 2011, [התאמה והנגשה תרבותית ולשונית במערכת הבריאות](#).

³⁷ [כל הבריאות - מערכת ממוחשבת לבדיקת זכויות](#), אתר משרד הבריאות, כניסה: 1 במרס 2016.

³⁸ ד"ר יאיר בירנבאום, רופא ראשי, שרותי בריאות כללית, דוא"ל, 3 במרס 2016.

³⁹ המידע הוא: שירותי און-ליין, שירותים הניתנים באתר, שירותי חירום כמו אמבולנס ורופא עד הבית ועוד.

⁴⁰ הנושאים הם: חידוש כרטיס, רבעון גמיש, שירותים החייבים בתשלום, חוק הבריאות הממלכת.

⁴¹ ד"ר יאיר בירנבאום, רופא ראשי, שרותי בריאות כללית, דוא"ל, 3 במרס 2016

⁴² שם.

⁴³ שם.



1.3.2. מכבי שירותי בריאות⁴⁴

באתר מכבי שירותי בריאות יש מידע בשפה האנגלית על שירותים שונים, מידע כללי, מושגים יומיומיים במערכת הבריאות הישראלית ועוד.⁴⁵ בין הנושאים המוסברים באתר: חוק ביטוח בריאות, סל התרופות והחיסונים, תקרת תשלום לחולים כרוניים, גביית מס בריאות על-ידי המוסד לביטוח לאומי, השתתפות עצמית ופטור ממנה. כמו כן יש באתר באנגלית מידע על מגוון נושאים: המבנה והפעילות של מכבי (רופאי משפחה, רפואה יועצת ורופאים מומחים), מידע בסיסי על הפיזור הגיאוגרפי של שירותי מכבי בישראל, בתי-מרקחת, שירותי רפואת שיניים, בריאות הנפש, מכוני רנטגן ועוד. כמו כן מובא מידע בסיסי על קיומם של שירותים פרא-רפואיים (כגון פיזיותרפיה, ריפוי בעיסוק, ריפוי בדיבור, פסיכולוגיה ומרפאה לבריאות הילד). עוד יש באתר קישורים לדפי מידע גם בנושאים האלה: רפואה משלימה, רפואת שיניים, אופטומטריה, שירותי מעבדות, בדיקות הדמיה, שיקום לב ובתי-חולים של הקופה, וקישורים למידע באנגלית על שירותי פוריות, היריון, התפתחות הילד, רפואת מתבגרים, רפואה תעסוקתית וביקורי בית. נוסף על כך יש קישור למידע תמציתי באנגלית על הביטוח המשלים "מכבי זהב".⁴⁶ **יודגש כי רוב המידע על שירותי הקופה הוא תמציתי ואינו מאפשר ללמוד פרטים מעשיים על זכאות.** ממכבי נמסר כי הקופה מצויה בעיצומו של תרגום המידע הכללי והמידע על השירותים ועל תוכניות שירות הבריאות הנוסף (שב"ן) לערבית, לרוסית ולצרפתית. התוכן המתורגם עתיד לעלות לאתר הקופה בשנת 2017.

בבדיקה שערכנו בשירות הטלפוני של מכבי שירותי בריאות מצאנו שהקופה מפנה לשירות בערבית, באנגלית וברוסית.⁴⁷

בשנת 2015, בשל גל העלייה מצרפת, נשלחה מטעם מכבי נציגות של רופאים, אחיות ואנשי מינהל לכנס של הסוכנות היהודית שהתקיים בפריז, שם ניתן מידע בצרפתית לעולים החדשים.

כמו כן נערך בקופה ערב הסברה בפורטוגזית, ובו נמסר מידע על מערכת הבריאות בארץ. הקלטת ערב זה תהיה נגישה לעולים פוטנציאליים מברזיל.⁴⁸

מידע על הנגשה שפתית של שירותי הבריאות של מכבי למבוטחי הקופה המתגוררים בישראל יובא בנספח 1.

1.3.3. קופת-חולים מאוחדת

על-פי תשובת קופת-חולים מאוחדת, באתר הקופה בעברית ובשפות זרות יש מידע כללי ומצומצם על סל הבריאות ועל הזכויות הנובעות ממנו.⁴⁹ המידע אינו כולל הסבר מפורט למושגי יסוד במערכת הבריאות בישראל, אלא מתמקד בביטוחים המשלימים. בבדיקה שערכנו באתר קופת-חולים מאוחדת מצאנו קישורים לאתרים בערבית, באנגלית, בצרפתית, בספרדית וברוסית.⁵⁰ האתר בערבית מקביל לאתר בעברית, ואילו האתרים בשאר השפות מכילים מידע חלקי. מבדיקת האתר באנגלית עולה כי יש בו מידע

⁴⁴ מיכל זגון-רוגל, קשרי ממשל, מכבי שירותי בריאות, דוא"ל, 1 במרס 2016.

⁴⁵ [Our Healthcare services: National Healthcare](#), Maccabi site, Entry: March 1st 2016.

⁴⁶ [A Shield for Your Health at Maccabi](#), Maccabi site, Entry: March 1st 2016.

⁴⁷ בדיקה שנערכה במוקד השירות הטלפוני של מכבי (*3555), 14 במרס 2016.

⁴⁸ ד"ר ליליאן בלום, רופאת מכבי המרכזת את נושא העלייה מברזיל ומשאר מדינות דרום-אמריקה. הועבר על-ידי מיכל זגון-רוגל, קשרי ממשל, מכבי שירותי בריאות, דוא"ל, 2 במרס 2016.

⁴⁹ רון שולויס, מנהל אגף שיווק ושירות, קופת-חולים מאוחדת, דוא"ל, 8 במרס 2016.

⁵⁰ [אתר קופת-חולים מאוחדת](#), כניסה: 6 במרס 2016.



תמציתי על שירותי הקופה, הגדרות של חוק בריאות ממלכתי, סל התרופות, שב"ן וביטוח סיעודי; כמו כן, יש בו פרטים על האפשרות לעבור מקופה לקופה, כמה כתבות תוכן בנושא אורח חיים בריא, מידע על רפואה משלימה, דרכים ליצירת קשר עם הקופה ומספר טלפון של המרכז לקביעת תורים. אין מידע מפורט באנגלית על זכאות לשירותים ולתרופות. **המידע הנו תמציתי, והוא נועד להרחיב את מעגל המבוטחים בקופה.**

מקופת-חולים מאוחדת נמסר כי היא מנהלת עמוד פייסבוק ייעודי עבור **דוברי צרפתית**, ובו מפורסם בין היתר מידע כללי על מערכת הבריאות בישראל, על זכויות וכדומה. נוסף על כך, חלק מעובדי הקופה הם "נאמני עלייה" – עובדים שמעבר לתפקידם השוטף מסייעים בפניות של מתעניינים ושל לקוחות חדשים. כמו כן, קופת-החולים משתתפת בסמינרים וברידי עלייה של הסוכנות היהודית בפריז, שבמהלכם נערכות הדרכות על מערכת הבריאות בישראל ופגישות מידע אישיות עם מתעניינים.

עבור עולים **מאוקראינה**, נציגי הקופה מעבירים הרצאות על מערכת הבריאות בישראל במהלך סמינרים של הקרן לדידות באוקראינה, וכן נערכות פגישות מידע אישיות עם מתעניינים.

מידע על הנגשה שפתית של שירותי הבריאות של מאוחדת למבוטחי הקופה המתגוררים בישראל יובא בנספח 1.

1.3.4. לאומית שירותי בריאות

מלאומית שירותי בריאות נמסר כי הקופה עורכת פעולות **הסברה לעולים** על שירותי הבריאות שהיא מספקת,⁵¹ ובהן: פרסומים לעולים בחו"ל, התכתבות בדוא"ל עם עולים טרם עלייתם ומענה לשאלות בקבוצות פייסבוק מקומיות של עולים חדשים (שבהן כותבים גם כאלה שמתעתדים לעלות לישראל), לצד חיזוק הקשר עם ארגונים האמונים על טיפול בעולים חדשים מאזורים שונים. מוקד שירות הלקוחות פועל בעברית, באנגלית, בערבית, ברוסית, בצרפתית ובאמהרית.

בבדיקה שערכנו באתר לאומית שירותי בריאות מצאנו קישורים לאתרים בערבית, באנגלית, בצרפתית וברוסית.⁵² המידע באנגלית, בצרפתית וברוסית הוא מידע תמציתי. באתר באנגלית נמצא מידע תמציתי על זכויות המבוטחים על-פי חוק בריאות ממלכתי, וכן קישור למידע מפורט על זכויות על-פי סל הבריאות וזכויות על-פי השב"ן, אולם **מידע זה הוא בעברית בלבד**.⁵³ כמו כן, יש באתר הפניה למנוע חיפוש לשירותים כמו מרפאות, מעבדות, ניתוחים, מרכזים רפואיים, מרכזי רפואת חירום, שירותי אשפוז, רפואת שיניים ואופטומטריה, וכן רופאים מומחים ורפואה יועצת לצורך קבלת חוות דעת שנייה. **הפניה זו מובילה את הקורא למנוע חיפוש בעברית בלבד.**

מנגד, **האתר באנגלית על ביטוחי השב"ן של לאומית שירותי בריאות הוא מפורט וכולל הסברים על זכויות במגוון תחומים:** היריון, ילדים ומתבגרים, רפואת שיניים, התייעצות עם רופא מומחה, ניתוחים פרטיים, ביקורי בית, חיסונים ועוד.⁵⁴ כמו כן יש בו מידע על אפשרות לביטוח סיעודי ועל הטבות בתחום האופטומטריה למבוטחי השב"ן. נוסף על כך, באתר באנגלית מפורטות דרכי ההתקשרות לשירות הלקוחות של הקופה.

⁵¹ זיו בורשטיין, מנהלת מחלקת תכנון ואסטרטגיה שיווקית, קופת-חולים לאומית, דוא"ל, 10 במרס 2016.

⁵² [אתר לאומית שירותי בריאות](#), כניסה: 6 במרס 2016.

⁵³ [Know your rights](#), Leumit site, Entry: March 6th, 2016.

⁵⁴ [Leumit Internet site](#). Entry: March 6th, 2016.



מידע על הנגשה שפתית של שירותי הבריאות של לאומית למבוטחי הקופה המתגוררים בישראל יובא
בנספח 1.

1.3.5. סיכום ההנגשה השפתית של מידע על-ידי קופות-החולים

- לסיכום, יש כמה דרכים שבהן מונגש מידע מטעם קופות-החולים על שירותיהן למתעניינים בעלייה.
- הנגשה שפתית של אתרי האינטרנט קיימת בכל ארבע הקופות, אולם המידע הוא חלקי, אינו מוכוון לעולים חדשים טרם עלייתם ארצה ואינו מאפשר הבנה של הזכויות בקופה.
 - בכל ארבע הקופות יש מוקדי סיוע טלפוני בכמה שפות; אפיק זה יכול לסייע במתן מידע פרטני לעולים גם טרם עלייתם.
 - מסירת מידע בשפות שונות ברשתות חברתיות או בדוא"ל צוינה בתשובותיהן של קופות-החולים מכבי, לאומית ומאוחדת.
 - פעולות הסברה בכנסים לעולים לפני העלייה נעשו על-ידי קופות-החולים מכבי ומאוחדת במדינות ספציפיות (מכבי ערכה פעולות הסברה למתעניינים בעלייה מצרפת ומברזיל; מאוחדת ערכה פעולות הסברה למתעניינים בעלייה מצרפת ואוקראינה).

פעולות ההסברה שקופות-החולים מקיימות כדי להגדיל את מספר המבוטחים בהן מספקות לעולים מידע חלקי על השירותים שהן נותנות. מידע זה אינו מאפשר השוואה בין הקופות השונות, ויש צורך במקור מידע השוואתי ואובייקטיבי, כדוגמת האתר "כל הבריאות", הקיים כיום בשפה העברית בלבד.

מעקב משרד הבריאות אחר יישום חוזר המנכ"ל

בחוזר המנכ"ל שהוזכר לעיל נאמר כי קופות-החולים, בתי-החולים ונותני שירותים נוספים בתחום הבריאות יגישו ליחידה לצמצום פערים באגף לכלכלה וביטוח בריאות שבמשרד הבריאות תוכנית ארגונית ליישום האמור בחוזר עד ל-30 ביולי 2011.⁵⁵ מרכז המחקר והמידע של הכנסת ביקש ממשרד הבריאות מידע על יישום הוראות אלו. בתשובת משרד הבריאות נאמר כי מדי שנה קופות-החולים מעבירות למשרד דיווח על פעילות בתחום אי-שוויון, לרבות הנגשה תרבותית. בבדיקת הדוח "אי-שוויון בבריאות וההתמודדות עמו" משנת 2015 הובאה התייחסות של הקופות לנושא ההנגשה השפתית למבוטחיהן המתגוררים בישראל, אך לא הייתה התייחסות מובחנת לעולים הפוטנציאליים לפני הגעתם ארצה.⁵⁶ נציין כי כאמור, חוזר המנכ"ל אינו מתייחס באופן ישיר להנגשת המידע לעולים טרם עלייתם, ועניינו הנגשת מידע לתושבי ישראל המבוטחים בקופות-החולים.

2. קשיים בקליטת עולים חדשים בקופות-החולים

בתשובה לשאלת מרכז המחקר והמידע של הכנסת, חלק מקופות-החולים (מכבי ומאוחדת) סיפרו על הקשיים המתגלעים בעת קליטת עולים חדשים בקופות. מידע זה יובא להלן. נציין כי משירותי בריאות

⁵⁵ חוזר המנהל הכללי מס' 7/11, 3 בפברואר 2011, [התאמה והנגשה תרבותית ולשונית במערכת הבריאות](#).

⁵⁶ משרד הבריאות, מינהל תכנון אסטרטגי וכלכלי, [אי-שוויון בבריאות וההתמודדות עמו](#), ירושלים, 2015.



כללית לא התקבלה תשובה לשאלת מרכז המחקר והמידע של הכנסת בנושא, וכי **מלאומית שירותי בריאות** נמסר כי **"אין קשיים מיוחדים בעת הצטרפותם של עולים חדשים כמבוטחים"**.⁵⁷

מכבי שירותי בריאות⁵⁸

מתשובת מכבי שירותי בריאות עולה כי בבחינת הסטטוסים "עולה חדש" ו"תושב חוזר" יש אי-בהירות לגבי הצורך בתקופת המתנה, ונוצר קושי בבירור הנושא מול המוסד לביטוח לאומי. כמו כן צוין הקושי של העולים להחליט אם יש להם צורך בביטוח פרטי נוסף על ביטוח הבריאות הממלכתי והשב"ן. קושי נוסף הוא אי-יכולתן של אוכלוסיות מסוימות להצטרף לביטוח סיעודי – עולים שגילם מעל 70 וחולים במחלות כרוניות מסוימות. קושי נוסף שמעלה מכבי מתייחס לאוכלוסיות שאינן דוברות עברית ואנגלית, כדוגמת יהודי דרום-אמריקה, ובהם יהודי ברזיל. בני אוכלוסייה זו אינם מפיקים תועלת מההנגשה השפתית הקיימת, היות שהם שולטים בעיקר בפורטוגזית ובספרדית. בניסיון לפתור בעיה זו, הקופה עומדת בקשר עם מרכז ארגון עולי ברזיל, על בסיס התנדבותי; כמו כן, עולים מברזיל מופנים לבעלי מקצוע דוברי פורטוגזית לצורך קבלת טיפול.⁵⁹ על-פי מכבי שירותי בריאות, הקופה אומנם בקשר עם משרד העלייה והקליטה, אבל לא תמיד היא מקבלת מראש את הרשימות של המעוניינים להירשם למכבי.⁶⁰

קופת-חולים מאוחדת⁶¹

מקופת-חולים מאוחדת נמסר כי יש בעיות המאפיינות את הטיפול בעולים בעת קליטתם, ובהן:⁶²

- עם הקליטה בקופה, העולים פונים לבדיקות רבות ומרבים להשתמש בשירותים הרפואיים, וכתוצאה מכך נוצר עומס וצורך מוגבר בצוות דובר השפה.
- לעולים אין ידע מוקדם בנושא נהלים וזכויות, ומשום כך עלולים להיווצר להם חובות כספיים, למשל בגלל הגעה לחדר מיון ללא התחייבות כספית או הזמנת אמבולנס שאין בעקבותיה אשפוז. בעקבות זאת מתקבלות הרבה בקשות לאישור חריגים, המביאות לעומס במרפאות הקופה. כמו כן, אי-ידיעת הזכויות גורמת לשירות העולים להיות ממושך יותר, מאחר שיש להקדיש להם זמן להסברים על זכויותיהם.
- לעתים העולים נעזרים בצוות הקופה בתחומים שאינם קשורים לבריאות, למשל במילוי טפסים למשרדי ממשלה. פעילות זו דורשת זמן אף היא.
- קופת-חולים מאוחדת אינה מקבלת מראש מידע על הערים הקולטות את העולים. כתוצאה, הקופה מתקשה להיערך למתן שירות על-ידי צוות הדובר את השפות המתאימות לאוכלוסיית העולים.

⁵⁷ זיו בורשטיין, מנהלת מחלקת תכנון ואסטרטגיה שיווקית, קופת-חולים לאומית, דוא"ל, 10 במרס 2016.

⁵⁸ מיכל זגון-רוגל, קשרי ממשל, מכבי שירותי בריאות, דוא"ל, 1 במרס 2016.

⁵⁹ ד"ר ליליאן בלום, רופאת מכבי המרכזת את נושא העלייה מברזיל ומשאר מדינות דרום-אמריקה. הועבר על-ידי מיכל זגון-רוגל, קשרי ממשל, מכבי שירותי בריאות, דוא"ל, 2 במרס 2016.

⁶⁰ מיכל זגון-רוגל, קשרי ממשל, מכבי שירותי בריאות, דוא"ל, 2 במרס 2016.

⁶¹ רון שוליס, מנהל אגף שיווק ושירות, קופת-חולים מאוחדת, דוא"ל, 8 במרס 2016.

⁶² שם.



- פערים תרבותיים – חלק מהפעילות הרפואית בישראל אינה נפוצה במדינות אחרות, למשל מתן חיסונים. במקרים כאלה צוות הקופה מסתייע במוקד התרגום של משרד הבריאות.⁶³

3. נתונים על עולים חדשים בחלוקה לפי קופות-חולים

להלן יובאו נתונים מהשנים האחרונות על עולים חדשים, על הצטרפותם לקופות-החולים ועל עזיבתם. מקור הנתונים – הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה וקופות-החולים.

3.1. נתונים על עולים חדשים ועל הצטרפותם לקופות-החולים השונות

כדי להעריך את היקף הדרישה למידע על קופות-החולים טרם העלייה, ביקשנו מידע על העולים שהצטרפו לקופות-החולים בשנים האחרונות. הנתונים שלהלן התקבלו מהמוסד לביטוח לאומי ומשירותי בריאות כללית. בטבלה 1 שלהלן נתוני המוסד לביטוח לאומי על העולים החדשים שהצטרפו לקופות-החולים ב-2013 וב-2014.⁶⁴ הנתונים מתייחסים לעולים שהצטרפו לקופות מייד עם עלייתם, ולא לעולים שהחליפו קופת-חולים אחת באחרת.⁶⁵

טבלה 1. מספר ואחוז העולים החדשים שהצטרפו לקופות-החולים, 2013-2014⁶⁶

מספר העולים שהצטרפו לקופות-החולים (האחוז מכלל העולים בכל שנה)		קופת-חולים / שנה
2014	2013	
7,380 (30.6%)	6,301 (37.2%)	שירותי בריאות כללית
11,524 (47.8%)	7,384 (43.6%)	מכבי שירותי בריאות
4,023 (16.7%)	2,517 (14.9%)	מאוחדת
1,159 (4.8%)	727 (4.3%)	לאומית שירותי בריאות
24,086 (100%)	16,929 (100%)	סך הכול

לצורך השוואה עם כלל המבוטחים בקופות-החולים, בטבלה 2 שלהלן מוצג מספרם של כלל המבוטחים בארבע הקופות בשנים 2013-2014.

⁶³ [שירות התרגום](#) של משרד הבריאות החל לפעול בשנת 2013. השירות נפתח בעקבות חוזר המנהל הכללי של משרד הבריאות שהוזכר לעיל, מס' 7/11, מ-3 בפברואר 2011, [התאמה והנגשה תרבותית ולשונית במערכת הבריאות](#). פירוט נוסף בנושא זה ראו בנספח 1.

⁶⁴ רפאלה כהן ורחיה ורבין, מינהל המחקר והתכנון, המוסד לביטוח לאומי, [חברות בקופות-חולים 2014](#), ספטמבר 2015.

⁶⁵ רפאלה כהן, מינהל המחקר והתכנון, המוסד לביטוח לאומי, שיחת טלפון, 23 בפברואר 2016.

⁶⁶ רפאלה כהן ורחיה ורבין, מינהל המחקר והתכנון, המוסד לביטוח לאומי, [חברות בקופות-חולים 2014](#), ספטמבר 2015.



טבלה 2. מספר ואחוז המבוטחים בקופות-החולים מכלל האוכלוסייה, 2013-2014.⁶⁷

מספר המבוטחים בקופות-החולים (האחוז מכלל האוכלוסייה)		קופת-חולים / שנה
2014	2013	
4,296,843 (52.4%)	4,215,118 (52.4%)	שירותי בריאות כללית
2,050,788 (25%)	2,011,772 (25%)	מכבי שירותי בריאות
1,123,320 (13.7%)	1,099,973 (13.7%)	מאוחדת
731,010 (8.9%)	717,759 (8.9%)	לאומית שירותי בריאות
8,201,961 (100%)	8,044,622 (100%)	סך הכול

מהשוואת הנתונים בשתי הטבלאות שלעיל, ניכר כי בשנים 2013-2014 אחוז העולים שבחרו להצטרף לכל קופת-חולים היה שונה מאחוז החברים באותה הקופה מכלל האוכלוסייה. למשל, לשירותי בריאות כללית, שבה היו מבוטחים כ-52% מאזרחי המדינה, הצטרפו רק כ-30%-37% מן העולים. למכבי שירותי בריאות, שבה היו מבוטחים כ-25% מתושבי המדינה, הצטרפו כ-43%-48% מן העולים. כמו כן, שיעור העולים שהצטרפו ללאומית שירותי בריאות (4.3%-4.8% מן העולים) בשנים 2013-2014 היה כמחצית משיעור התושבים המבוטחים בקופה זו (8.9%). הסיבה להבדלים אלו אינה ידועה לנו. הסבר אפשרי אחד הוא ההבדלים בפעולות שנוקטות הקופות כדי לשכנע את העולים החדשים להצטרף אליהן בטרם כניסתם לישראל. הסבר אפשרי אחר הוא השוני בצרכים הבריאותיים או במקום המגורים בין אוכלוסיית העולים לבין אוכלוסיית הוותיקים. עוד הסבר אפשרי הוא שמבוטחים ותיקים נוטים להישאר בקופת-החולים שבה הם חברים זה זמן רב.

עוד עולה משילוב הנתונים בטבלה 1 ובטבלה 2 כי שיעור העולים החדשים מכלל מבוטחי קופות-החולים הוא נמוך ביותר; בשנת 2013 שיעורם היה 0.2%, ואילו ב-2014 הוא היה כ-0.3%.⁶⁸ עקב כך, יש לתת את הדעת לעניין הקצאת משאבים לצורך הנגשה שפתית של המידע הנדרש כדי לסייע לעולים בבחירת קופת-חולים טרם עלייתם. נזכיר כי הכוונה לעולים שנרשמו לקופה כלשהי ביום עלייתם ארצה ולא לאלו שבחרים באחת הקופות לאחר תקופת שהיה בישראל.

⁶⁷ רפאלה כהן ורחיה רובין, מינהל המחקר והתכנון, המוסד לביטוח לאומי, [חברות בקופות-חולים 2014](#), ספטמבר 2015.

⁶⁸ בשנת 2013 נרשמו לארבע קופות-החולים 16,929 מבוטחים שהם עולים חדשים. מספר כלל המבוטחים באותה שנה היה 8,044,622; בשנת 2014 נרשמו לארבע קופות-החולים 24,086 מבוטחים שהם עולים חדשים. מספר כלל המבוטחים באותה שנה היה 8,201,961.



בטבלה 3 שלהלן יובאו נתוני **שירותי בריאות כללית** על מספר העולים המבוטחים בכללית ועל מועד הצטרפותם לקופה לאחר עלייתם ארצה.⁶⁹

טבלה 3. מספר המבוטחים בשירותי בריאות כללית, מספר העולים המבוטחים ומועד הצטרפותם לאחרי העלייה, 2013–2015⁷⁰

שנה	מספר כלל המבוטחים בקופה	מספר העולים שהצטרפו לקופה	שיעור העולים שהצטרפו לקופה מכלל המבוטחים	מועד הצטרפות העולים לקופה מיום העלייה ארצה		
				תוך חודש	תוך חודש עד שישה חודשים	תוך שישה חודשים עד שנה
2013	4,217,275	7,385	0.2%	6,555	628	202
2014	4,295,925	8,497	0.2%	7,717	512	268
2015	4,354,339	8,765	0.2%	8,189	514	62

לפי הנתונים שבטבלה, **בכל אחת מן השנים 2013–2015, שיעור העולים החדשים מכלל מבוטחי הכללית היה נמוך מאוד – כ-0.2% מן המבוטחים**. שיעור זה דומה לשיעור שחושב לעיל על-פי הנתונים המופיעים בטבלאות 1 ו-2 עבור כלל המבוטחים בקופות-החולים.

עוד עולה מטבלה 3 כי מרבית העולים שהיו מבוטחים בכללית הצטרפו אליה בחודש הראשון לעלייתם, וכי עם השנים ניכרת מגמת עלייה בשיעור המבוטחים שנרשמו לכללית בתוך חודש מיום עלייתם (6,555 עולים בשנת 2013, שהם 88.8% מהעולים; 7,717 עולים בשנת 2014, שהם 90.8% מהעולים, ו-8,819 עולים בשנת 2015, שהם 93.4% מהעולים).

מהנתונים בטבלה 1 ובטבלה 3 עולה כי ב-2013–2014 מספר העולים שנרשמו לשירותי בריאות כללית מייד עם הגעתם ארצה קטן ממספר העולים שנרשמו לכללית בחודש הראשון לאחר העלייה. מכאן שחלק מהעולים נרשמו לכללית בדואר לאחר יום העלייה. על-פי הנתונים, בשנים אלו נרשמו בדואר 254–337 מן העולים מבוטחי הכללית. ייתכן שעולים אלו, שלא נרשמו בשדה-התעופה, בחרו להמתין לקבלת מידע נוסף על קופות-החולים ולכן השוו את בחירתם בקופת-החולים.

מטבלה 3 משתמע כי בכל אחת מן השנים שנסקרו נותרו עולים שלא נרשמו לכללית בחודש הראשון אך בחרו להירשם אליה לאחר מכן (שיעורם היה 7%–11% מהעולים המבוטחים בכללית). איננו יודעים אם בתקופה שחלפה עד להרשמתם לכללית התגוררו העולים בישראל ללא ביטוח רפואי או שהיו מבוטחים בקופה אחרת.

⁶⁹ ד"ר יאיר בירנבאום, רופא ראשי, שירותי בריאות כללית, דוא"ל, 3 במרס 2016.

⁷⁰ שם.



3.2. נתונים על מעבר עולים חדשים בין קופות-חולים

בטבלה 4 שלהלן נתוני המוסד לביטוח לאומי על החלפת קופות-חולים בקרב עולים ובכלל האוכלוסייה.⁷¹

טבלה 4. נתונים על החלפת קופות-חולים בשנת 2015⁷²

אוכלוסייה	מספר מבוטחים	מספר מבוטחים שהחליפו קופה**	אחוז מחליפי הקופה מכלל המבוטחים
עולים*	68,482	1,603	2.3%
כלל המבוטחים	8,331,500	140,187	1.7%

* מבוטחים עולים הם מבוטחים שעלו לישראל בשנים 2013–2015.

** נתוני החלפת הקופות נוגעים לשנת 2015 בלבד. ייתכן שחלק מעולי 2013-2014 החליפו קופה לפני 2015.

לפי הנתונים שבטבלה, בשנת 2015 נספרו 68,482 אנשים שעלו ארצה החל משנת 2013 ונרשמו בקופות-חולים; מתוכם 1,603 (כ-2.3% מכלל העולים שהובאו בחשבון לאותן שנים) עברו קופה. לצורך ההשוואה, מספר המבוטחים שהחליפו קופה בשנת 2015 מכלל האוכלוסייה היה 140,187 (כ-1.7% מתוך כ-8,331,500 מבוטחים בכל קופות-החולים בשנה זו).

בטבלה 5 יוצגו נתוני המוסד לביטוח לאומי על הצטרפות ועל עזיבה של עולים, בפילוח לפי קופות, בשנת 2015.⁷³

טבלה 5. הצטרפות ועזיבה של עולים חדשים, בפילוח לפי קופות-חולים, 2015.

קופת-חולים	מבוטחים שעזבו את הקופה	מבוטחים שהצטרפו לקופה
שירותי בריאות כללית	470	689
מכבי שירותי בריאות	400	483
מאוחדת	392	279
לאומית שירותי בריאות	341	152
סך הכול	1,603	1,603

מהנתונים שבטבלה עולה כי בשנת 2015 בקופות-החולים כללית ומכבי מספר המצטרפים היה גדול ממספר העוזבים. מנגד, בקופות-החולים מאוחדת ולאומית מספר העוזבים את היה גדול ממספר המצטרפים.

לצורך ההשוואה, בטבלה 6 יוצגו נתוני המוסד לביטוח לאומי על הצטרפות לקופות-החולים ועל עזיבתן, בפילוח לפי קופות, בכלל האוכלוסייה בשנת 2015.⁷⁴

טבלה 6. הצטרפות לקופות-החולים ועזיבתן בכלל האוכלוסייה, בפילוח לפי קופות-חולים, 2015.

⁷¹ רפאלה כהן, מינהל המחקר והתכנון, המוסד לביטוח לאומי, דוא"ל, 9 במרס 2016.

⁷² שם.

⁷³ שם.

⁷⁴ רפאלה כהן, מינהל המחקר והתכנון, המוסד לביטוח לאומי, דוא"ל, 9 במרס 2016.



מבוטחים שעזבו את הקופה	מבוטחים שהצטרפו לקופה	קופת-חולים
48,656	48,584	שירותי בריאות כללית
35,414	24,179	מכבי שירותי בריאות
33,825	32,087	מאוחדת
22,292	35,337	לאומית שירותי בריאות
140,187	140,187	סך הכול

מהנתונים שבטבלה עולה כי בשנת 2015 בקופות-החולים כללית, מכבי ומאוחדת מספר המצטרפים לקופה היה גדול ממספר העוזבים. נציין במיוחד את מכבי שירותי בריאות, שבה מספר המצטרפים בשנת 2015 היה גדול ב-11,235 ממספר העוזבים. מנגד, בלאומית שירותי בריאות מספר המבוטחים בשנה זו פחת ב-13,045.



נספח 1. הנגשה שפתית של שירותי בריאות למבוטחי הקופה החיים בישראל

המידע שלהלן עוסק בהנגשה שפתית של שירותי קופות-החולים למבוטחי קופות-החולים החיים בישראל ולעולים חדשים שכבר מבוטחים באחת הקופות; המידע הועבר על-ידי קופות-החולים (מכבי, מאוחדת ולאומית).

שירותי בריאות כללית⁷⁵

לשירותי בריאות כללית אתר אינטרנט המתורגם חלקית לאנגלית, לרוסית, לצרפתית, לספרדית ולפורטוגזית, ומוקד טלפוני בערבית, ברוסית, באנגלית ובאמהרית.

מכבי שירותי בריאות⁷⁶

מכבי שירותי בריאות מציעה שירות טלפוני לזימון תורים ולמתן מידע בעברית, בערבית, ברוסית ובאנגלית. כמו כן הקופה מציעה הנגשה לשונית באמצעות "מתורגמות טלפונית", אמצעי המאפשר להנגיש את השיחה בין כל גורם מטפל או איש שירות, ברוסית, באמהרית, בצרפתית ובערבית. בשירות זה, מתרגמים מטעם המוקד לתרגום סימולטני מצטרפים לשיחת טלפון של המטופל עם רופא, אחות או כל מטפל או נותן שירות של מכבי. למוקד שימוש נרחב בקרב העולים, והוא נותן מענה לכ-800 פניות בחודש. המידע על אודותיו מתפרסם במתקני מכבי ובמקומונים שונים. הפרסום לקהילה הצרפתית נעשה ברשתות חברתיות של עולים מצרפת ובאתר לעולים בצרפתית. כמו כן, במכבי נעשה מאמץ ארגוני להביא לתמהיל עובדים דוברי שפות בסניפים שבהם מבוטחים רבים דוברי שפות זרות כמו רוסית, אמהרית, צרפתית וערבית. נוסף על כך, לפני כחודשיים התקיים באשדוד יום קליטת עולים, ובו ניתן לעולים החדשים מצרפת מידע על שירותי הבריאות.⁷⁷ התייחסות ייחודית של מכבי שירותי בריאות לעולים מצרפת קיימת גם בעיר נתניה, שבה הם חלק ניכר מבין המצטרפים לקופה. לצורך זה מועסקת מתאמת רישום ומידע דוברת צרפתית, אשר זמינה להם בכל יום, נותנת להם יחס אישי ומלווה אותם בתהליך הקליטה. בסניף המרכזי של מכבי בנתניה הוצב שילוט מלא בשפה הצרפתית בכל הקומות, במעליות וסמוך לכל נותני השירות. חלק מחוברות המידע של מכבי תורגמו לצרפתית, ובהן חוברת מידע כללי וחוברת מידע על השירותים בנתניה ועל הביטוח הסיעודי.⁷⁸ נוכח קשיי השפה של העולים מצרפת, הקופה יוזמת רישום ומתן הסברים על אודותיה בשעות שאינן שעות הפעילות של המשרד.⁷⁹

קופת-חולים מאוחדת⁸⁰

צוות קופת-חולים מאוחדת נעזר במוקד התרגום של משרד הבריאות, המספק שירותי תרגום בערבית, ברוסית, בצרפתית ובאמהרית; על-פי תשובת רון שוליס, מוקד זה נותן מענה חלקי לבעיה.⁸¹ המוקד

⁷⁵ ד"ר יאיר בירנבאום, רופא ראשי, שירותי בריאות כללית, דוא"ל, 3 במרס 2016.

⁷⁶ מיכל זגון-רוגל, קשרי ממשל, מכבי שירותי בריאות, דוא"ל, 1 במרס 2016.

⁷⁷ ש.ם.

⁷⁸ ש.ם.

⁷⁹ ש.ם.

⁸⁰ רון שוליס, מנהל אגף שיווק ושירות, קופת-חולים מאוחדת. דוא"ל, 8 במרס 2016.

⁸¹ ש.ם.



מנוהל על-ידי אגף שירות של משרד הבריאות ומופעל על-ידי ספק חיצוני.⁸² בין ינואר לאוקטובר 2015 התקבלו במוקד 10,749 שיחות (כ-1,075 שיחות בחודש).⁸³

לאומית שירותי בריאות⁸⁴

כאמור, אתר האינטרנט של לאומית מונגש חלקית באנגלית, בערבית, ברוסית ובצרפתית. כמו כן, הקופה מציעה מוקד שירות לקוחות טלפוני בערבית, באנגלית, ברוסית, בצרפתית ובאמהרית, ובמקרה הצורך ניתן מענה בדוא"ל בשפות שונות.

⁸² משרד הבריאות, מינהל תכנון אסטרטגי וכלכלי, [אי-שוויון בבריאות וההתמודדות עמו](#), ירושלים, 2015.

⁸³ שם.

⁸⁴ זיו בורשטיין, מנהלת מחלקת תכנון ואסטרטגיה שיווקית, קופת-חולים לאומית, דוא"ל, 10 במרס 2016.

