

14 ביולי 2025

לכבוד	ולכבוד	ולכבוד
מר משה בר סימן טוב	ד"ר הגר מזרחי	ד"ר הדר אלעד
מנכ"ל משרד הבריאות	ראש חטיבת רפואה	אגף רפואה קהילתית
משרד הבריאות	משרד הבריאות	משרד הבריאות
<u>בדוא"ל</u>	<u>בדוא"ל</u>	<u>בדוא"ל</u>

שלום רב,

הנדון: פיקוח מידי ובקורות דחופות במרפאות קופות חולים הפועלות בזכיינות בירושלים המזרחית

בשם הפורום לשוויון בבריאות במזרח ירושלים, אנו פונים אליכם בדרישה לבצע בקורות ופיקוח דחופים במרפאות קופות חולים המופעלות על ידי זכיינים בירושלים המזרחית. מענים לבקשות חופש מידע שהתקבלו מקופות החולים השונות, וניתוח הנתונים שהתקבלו בהם, מעידים על פערים קשים באיכות השירות והטיפול הניתנים בקופות הפועלות במודל זכיינות לבין אלה שניתנים במרפאות המופעלות ישירות על ידי הקופות. חמורים במיוחד הם הפערים שהתגלו בתחום התפתחות הילד, תחום בו אבחון וטיפול מוקדמים אקוטיים להתמודדות עם עיכובים התפתחותיים ולהמשך התפתחות תקינה.

דרישה זו אך מתעצמת נוכח הבדלים בוטים שהתגלו אף בדפוס הבקורות שמבצע המשרד במרפאות השונות בשני חלקי העיר ובמחוז כולו. סקירת דוחות הבקרה שמפרסם משרד הבריאות מגלה שמרפאות במערב ירושלים, המשרתות אוכלוסייה יהודית, מבוקרות בתכיפות גדולה יותר ובהיקפים נרחבים יותר ממרפאות הזכייני, המשרתות את תושבי העיר הפלסטינים. זאת, חרף ממצאים קשים שהעלו הבקורות שהתבצעו במרפאות הזכייני.

נפרט.

1. נוכח אינדיקציות הולכות ומתרבות לכשלים וליקויים במתן שירותי רפואה ובריאות במרפאות המופעלות על ידי זכיינים (להלן: **מרפאות זכייני**), ובמטרה לבחון את איכות השירותים הניתנים בהן לעומת אלה הניתנים במרפאות המופעלות ישירות על ידי הקופות (להלן: **מרפאות בהפעלה ישירה**), אספנו מידע רחב היקף על הנושא מארבע קופות החולים הפועלות בישראל. המידע התייחס לשנים 2018-2022 ועסק, בין היתר, באבחון וטיפול בתחום התפתחות הילד, ברפואת מבוגרים (55 ומעלה) ובמהות וטיב השירות ברפואה דחופה הניתן במרפאות.

2. כך, בתחום התפתחות הילד התבקש מידע על מספר ההפניות לאבחון כשעלה חשש לעיכוב שפתי ותנועתי בקרב פעוטות עד גיל שלוש, על תוצאות האבחונים, ובהתאם על כמות הילדים שקיבלו טיפולי קלינאות תקשורת ופיזיותרפיה. בתחום רפואת המבוגרים, נאספו נתונים על בדיקות אבחון ומניעה מוקדמת: צפיפות עצם בנשים, דם סמוי בצואה ובדיקות קולונוסקופיה בנשים ובגברים. ואילו בתחום הרפואה הדחופה נבחנו כמות ההפניות לחדר מיון שניתנו לקטינים ולבגירים בשנים אלה.

3. במטרה להשוות בין איכות השירותים והטיפול הניתנים בשני המודלים להפעלת קופות החולים, המידע התבקש הן לגבי המרפאות הפועלות בירושלים בהפעלה ישירה והן במרפאות זכיון. בשל חלקיות המידע שהתקבל מקופות חולים לאומית, מכבי ומאוחדת, ניתוח הנתונים, שהתבצע על ידי חוקרים באוניברסיטה העברית, התמקד במידע שסיפקה קופת חולים כללית, בה מבוטחים 63% מתושבי ירושלים המזרחית.

4. התוצאות שהתקבלו חמורות ומובהקות סטטיסטית. בכל ההיבטים שנבדקו קיימים פערים גדולים בין המרפאות. כך, בתחום התפתחות הילד, אשר אבחון וטיפול מוקדמים בו הם קריטיים בין היתר לרכישת שפה וליכולות מוטוריות, ולצמצום פערים יחסיים לקבוצת הגיל, התגלו הממצאים הבאים, המתאייחים לחמש השנים שלגביהן התקבלו הנתונים (2018-2022):

- פעוטות המשויכים למרפאות בהפעלה ישירה קיבלו פי 3.2 הפניות לאבחון לעיכוב שפתי מאלה המשויכים למרפאות זכיון.
- פעוטות המטופלים במרפאות בהפעלה ישירה עברו פי 5.3 יותר אבחוני עיכוב שפתי.
- פי 9.75 מהפעוטות המטופלים במרפאות בהפעלה ישירה קיבלו טיפול בעיכוב שפתי על ידי קלינאי תקשורת.

5. במרפאות המופעלות ישירות על ידי הקופה, 97% מהמבוטחים שאובחנו עם עיכוב שפתי, טופלו על ידי קלינאי תקשורת. פחות ממחצית מהפעוטות המטופלים במרפאות זכיון, אשר קיבלו אבחנה דומה, זכו לכך.

6. מגמה קשה זו, של חוסר בהפניות לאבחון, באבחון ובטיפול הולמים, התגלתה גם בנושא העיכוב התנועתי. פי 6.6 פעוטות המשויכים למרפאות בהפעלה ישירה זכו לאבחון ולטיפול פיזיותרפי מאלה המשויכים למרפאות זכיון.

הנתונים המלאים מופיעים [במצגת המצורפת](#).

7. משמעות הנתונים היא שקיימים פערים חמורים ואקוטיים, שהשלכותיהם עשויות ללוות את הפעוטות במהלך כל חייהם, בין איכות השירותים והטיפול שלו זוכים הילדים בשני סוגי הפעלת המרפאות. ממצאים אלה, כמו גם אלה שיובאו להלן, עשויים להצביע על בעיות מבניות בדפוס הפעלת מרפאות הזכיון, לרבות הימנעות שיטתית מהפניית חולים לספקי שירות פרטיים בשל עלותם הכלכלית לזכיון, אי עמידה בנהלי המשרד ויישום שונה של פרוטוקולי טיפול בכל אחד מהמודלים. ממצאים אלה מחייבים **התערבות מיידי, מהותית ונמרצת** של משרד הבריאות בשירות ובטיפול הניתנים במרפאות הזכיון.

8. ועוד. כמו בהתפתחות הילד, אבחון מוקדם לגילוי סרטן חיוני להצלחת הטיפול בו. כך גם אבחון מוקדם של אוסטיאופורוזיס וטיפול בו, המתמקד בהאטה או עצירה של הידלדלות העצם ובמניעת שברים, החיוניות לתפקוד האדם ולאיכות חייו. הנתונים שהתקבלו בתחומים אלה מעידים על עיוותי ביצוע בהתאם לבדיקות הנכללות בתכנית הלאומית למדדי איכות בבריאות בקהילה. נתונים שהתקבלו על בדיקות דם סמוי וקולונוסקופיה בעקבותיה, בדיקות הכלולות במדדי האיכות, העלו שמרפאות זכיון מבצעות ושולחות יותר מטופלים לבדיקות אלה ממרפאות בהפעלה ישירה. המגמה מתהפכת כשעוסקים בבדיקת צפיפות עצם, אשר אינה כלולה במדדי האיכות. כאן, בדומה

לממצאים העוסקים בהתפתחות הילד, נשים המטופלות במרפאות בהפעלה ישירה מבצעות פי שתיים ויותר סריקות צפיפות עצם.

9. עוד מגלה ניתוח הנתונים כי קטינים ובגירים המטופלים במרפאות זכיין מופנים פי 3.3 (קטינים) ו-4.1 (בגירים) לחדרי מיון. נתונים אלה מצביעים על העדר מענה הולם לרפואה דחופה בסניפי קופות החולים הפועלים בזכינות בירושלים המזרחית. הדבר פוגע במבוטחים, ומעלה באופן משמעותי את העומס התפעולי והכלכלי בחדרי המיון.

10. ממצאים אלה אינם הראשונים המעידים על פערים קשים במתן שירותי בריאות בין שני המודלים להפעלת קופות חולים הנוהגים בעיר. לא מכבר פירסם מכון ירושלים למחקרי מדיניות מחקר שעסק בשירותי בריאות מרפאתיים בירושלים המזרחית, הניתנים במרפאות זכיין. ממצאיו העידו, בין היתר, על רמה מקצועית נמוכה של רופאים ואחיות, על רופאות, רופאים ואחיות המועסקים ללא רישיון עיסוק ישראלי, על חוסר ניכר ברופאים מומחים ועל קושי בקבלת הפניות לרופאים יועצים. רופאים שעובדים הן במרפאות זכיין והן במרפאות בהפעלה ישירה העידו על טיפול איכותי יותר הניתן באחרונות, המתבטא, בין היתר, במשך הזמן המוקדש לכל מטופל, בליווי מקצועי בפענוח בדיקות, בציוד משוכלל יותר ובתנאי העסקה טובים יותר (מליחה זגייר, **שירותי בריאות מרפאתיים במזרח ירושלים** (2022)).

11. הפערים הקשים בשירותי הבריאות בין שני חלקי העיר אינם זרים למשרד הבריאות. תכנית חומש אחר תכנית חומש, שנועדו לצמצם פערים חברתיים וכלכליים בין שני חלקי העיר, קובעת בין יעדיה את שיפור מערכת הבריאות בחלקה הפלסטיני של ירושלים ומעבר המרפאות להפעלה ישירה על ידי קופות החולים. אולם בפועל, היענות הקופות לכך הייתה דלה ביותר. רק קופת חולים לאומית נענתה לאתגר, ובעקבות החלטת ממשלה 3790 העבירה חמש מרפאות להפעלה ישירה.

12. גם נוכח כך, ניתן היה לצפות כי משרד הבריאות יהדק את הפיקוח על מרפאות הזכיין והטיפול הניתן בהן. אולם בפועל, על פי דוחות הבקרה שמפרסם משרד הבריאות, הבקרה האחרונה שביצע המשרד במרפאות בירושלים המזרחית התבצעה בשנת 2019. הבקרה האחרונה על השירותים הניתנים בהן בתחום התפתחות הילד התבצעה שנתיים קודם לכן, ב-2017.

13. כאמור בפתיח, ממאגר הבקורות על קופות החולים עולה שהמרפאות במערב העיר מפוקחות ומבוקרות הרבה יותר מאלה שבמזרחה, על אף מאפייניהן של מרפאות הזכיין, הזועקים לפיקוח הדוק יותר, ולמרות שתושביה הפלסטינים של ירושלים מהווים 39% מאוכלוסיית העיר. כך, למשל, בשנת 2018 בוצעו בקורות ב-47 מרפאות במחוז ירושלים. רק שש מתוכן היו בעיר המזרחית. ב-2016 נבחנו 49 מרפאות במחוז. רק חמש מהמרפאות היו כאלה המשרתות את תושביה הפלסטינים. בשנת 2019, השנה האחרונה כאמור שבה ביצע המשרד בקורות במחוז, נבחנו 36 מרפאות. רק חמש מתוכן בעיר המזרחית.

14. אף הממצאים הקשים שהתגלו בבקורות לא הניעו את המשרד למלא את חובתו ולהגביר את הפיקוח על מרפאות הזכיין. בבקרה שהתבצעה בנובמבר 2019 במרפאות מאוחדת בירושלים המזרחית נמצא, ש"יש צורך בביצוע ביקורת יותר מקיפה במחוז על שרות המעבדה הקנוי שניתן ע"י החברה שמפעילה את המרפאות שועפאט, בית חנינה (ועוד 4) ואת המעבדה הרפואית אל-חייאת – לאלתר". בבקרה שבוצעה במאי 2013 התגלה כי "קידום בריאות ופעילויות ייחודיות במרפאות מזרח ירושלים – לקוי". עוד נמצא בבקרה זו שבמרפאת צור באהר "אין עובד מעבדה בכיר ואין עובד בעל

היתר לניהול מעבדה רפואית", וכן "למעבדה אין מערך מבוקר, מסודר", ונקבע כי יש להסדיר את הנושא "של החוסר במנהל מעבדה אחראי ובאופן דחוף". שנה לאחר מכן התגלה בבקרת בריאות השן כי "במרפאות הספק אין מכשיר רנטגן במרפאה. המטופלים מופנים לצילום פנורמי. הדבר גורם לחשיפת יתר לקרינה". עגומים במיוחד היו ממצאי בקורות מיוני 2017, לפיהם "הרופא במזרח ירושלים לא ידע לזהות איפה ניתן לראות מידע בנוגע לרגישות לתרופות, או לעקוב אחרי הרגלים כמו עישון, המהווים גורמי סיכון למחלות בכל תחומי הרפואה. בנוסף, הרופא שנבדק לא ידע כיצד לבדוק ברשומה אם המטופל סוכרתי ולא הכיר את היכולת להיכנס לבדיקות הדם של המטופל ולבדוק זאת. הרופא גם התקשה למצוא מכתבי שחרור של מטופליו מבית החולים".

15. אלה הן דוגמאות בלבד. בבקורות ההמשך לא הייתה כל התייחסות לליקויים שנמצאו ולבחינת תיקונם. ובכלל, מקריאת הבקורות עולה, כי הבקורות הספורות שמתבצעות במרפאות זכייני נעשות ללא תכנון מוקדם וראיית רוחב, הנדרשים על מנת לבחון את כלל תחומי הרפואה והבריאות והשירותים הניתנים בהן. כך, למשל, למעלה מעשור לא התבצעה כל בקרה שעסקה ברפואת נשים.

16. הפערים הקשים שהתגלו במתן שירותי רפואה ובריאות בין המרפאות הפועלות בהפעלה ישירה ובין מרפאות הזכייני, ודלות הבקורות המתבצעות באחרונות, מלמדות שלא רק קופות החולים פוגעות בזכותם לבריאות ולשוויון בבריאות של תושבי העיר הפלסטינים. גם משרד הבריאות שותף לכך, בחדלונו לפקח על שירותי קופות החולים שהם מקבלים.

בשל כל אלה, אנו דורשים שמשרד הבריאות יגביר את הפיקוח על מרפאות הזכייני בירושלים המזרחית. בין היתר, נצפה שנמעני המכתב יתכננו ויוציאו לפועל בקורות דחופות בהן, המתייחסות לכלל תחומי הרפואה והשירותים שהן מציעות, ותוך פיקוח הדוק אחר תיקון הליקויים שיתגלו.

נשמח להיפגש עמכם על מנת לבחון ממצאים אלו ולהציג ממצאים נוספו שעלו מהמענים לבקשות חופש המידע, ואשר מחייבים את התערבותכם הנמרצת.

נודה למענה מהיר,

בברכה,
טל חסין, עו"ד

העתיקים:

רו"ח ליאור ברק, סמנכ"ל משרד הבריאות, מנהל האגף לפיקוח על קופ"ח ושב"ן
איילת גרינבאום-אריזון, סמנכ"לית בכירה לתכנון אסטרטגי וכלכלי במשרד הבריאות
רו"ח מוריה מליחי, סגנית מנהל האגף לפיקוח ובקרה על קופות חולים
גב' נור עבדאלהאדי שחברי, ראש מטה יישום תכניות הבריאות לחברה הערבית, משרד הבריאות
מר משה ליאון, ראש עיריית ירושלים
גב' אלה מנו, מנהלת אגף בריאות הציבור והגיל הרך, עיריית ירושלים