

קשיים ומכשולים במימוש ביטוחי בריאות



www.kalir.co.il

לעיון בסוגיות נוספות הנכם מוזמנים לבקר באתר

עקרונות חוק ביטוח בריאות ממלכתי

✓ ביטוח בריאות ממלכתי מושתת על
עקרונות של צדק, שוויון ועזרה הדדית

✓ שירותי הבריאות
חייבים להינתן תוך
שמירה על כבוד
האדם

בית הדין הארצי לעבודה:

- הזכות לשירותי בריאות היא זכות חברתית של כל תושב, מתחום הביטחון הסוציאלי
- המדינה אחראית למימון סל שירותי הבריאות
- קופת חולים אחראית כלפי חברה למתן מלוא שירותי הבריאות שהם זכאים לו לפי החוק



שירותי הבריאות מסתופפים בצל קורתו של חוק-יסוד: כבוד האדם וחירותו

- "ביסוד כבוד האדם מונחת ההכרה בשלמותו הפיזית והרוחנית של האדם, באנושיותו, בערכו כאדם בלא קשר למידת התועלת הצומחת ממנו לאחרים"
- כל אלה מהווים את התשתית לנורמות ההתנהגות ואמות המידה בהן מחויבת קופת החולים

מעמדה של קופת החולים

- קופת חולים היא רשות ציבורית וחלות עליה אמות-המידה של המשפט הציבורי והמינהלי
- על קופת החולים החובה להגשים את תכליתו של חוק הבריאות ומטרתו, לנהוג בסבירות, בהגינות, בשוויון, מתוך הקפדה על כבוד האדם ועל כבודו של החבר הבא בשעריה

מגבלות סל הבריאות

שירותי הבריאות ניתנים במגבלות של סל
שירותי הבריאות כפי שנקבע בחוק ביטוח
בריאות ממלכתי ומשתנה מעת לעת בצו של
שר הבריאות.



שירותי בריאות נוספים (שב"ן)

- קופת חולים רשאית להציע לחבריה
תכניות לשירותי בריאות נוספים שאינם
כלולים בסל הבריאות
- השירותים ניתנים על ידי הקופה עצמה
או באמצעות חברה-בת בשליטה מלאה
של הקופה

העדר מגבלות בריאות

- קופת חולים חייבת לצרף לשב"ן כל חבר המבקש להצטרף, ללא קשר למצבו הבריאותי
- מגבלה יחידה: תקופות אכשרה סבירות
- מחיר התכנית אחיד לכל קבוצת גיל, ללא תלות במספר שנות החברות בתכנית, או במצבו הבריאותי או הכלכלי של העמית

מעמד השב"ן – חלק בלתי נפרד מקופת החולים

- השב"ן פועל כידה הארוכה של קופת החולים
- כל פעולה הנעשית במסגרת השב"ן כמוה כפעולת הרשות הציבורית
- לכן חלות על השב"ן אותן הוראות החלות על קופת החולים:
- ✓ עקרונות של צדק, שוויון ועזרה הדדית.
- ✓ שמירה על כבוד האדם

מעמד וועדת החריגים

- ועדת החריגים כוננה על פי תקנות הביטוח המשלים במטרה לדון בבקשות לסיוע לפנים משורת הדין
- הוועדה חייבת לדון בבקשתו על פי עקרונות המשפט המינהלי
- ועדת החריגים היא גוף מעין-שיפוטי, החלטותיה נתונות לביקורת שיפוטית

במה חייבת ועדת החריגים?

- ניהול דיון כהלכתו
- בדיקה עניינית הוגנת ושיטתית
- העמדת החולה לבדיקה רפואית מטעמה
- בחינת כל החומר הרפואי הרלוונטי
- קבלת חוות-דעת רפואיות, דיון בהן, הערכתן והתייחסות לנאמר בהן
- מתן הזדמנות נאותה לחולה להציג בפניה את טיעוניו ואת החומר שיש עמו ולהביאו בפניה
- חובת גילוי כלפי החולה
- רישום פרוטוקול והחלטה מנומקת כדבעי

תאגידי הביטוח קיבלו תפקיד חיוני

**"יש להשקיף על חברות הביטוח כעל
מעין סוכנות חברתית"**

השופט אליהו מצא בעליון בפרשת רזנצוויג בבקשה לדיון
נוסף

הערבות ההדדית

- ❑ היא המרכיב המרכזי בכל חברה
- ❑ אולם מי שנופל עליו אסון
- ❑ יגלה שמדינת ישראל צמצמה את ניהול הערבות ההדדית

מטריית הביטחון הסוציאלי התכנונה

- הגנת המשטרה הצטמצמה
- סל הבריאות הצטמק
- הביטוח הלאומי מעניק
טיפול סיעודי זניח
- אין בקצבאות הנכות קיום בכבוד

תוצאות הצמצום

- כדי לממן טיפולים רפואיים וסיעודיים
- כדי להשתקם לאחר מות המפרנס
- כדי לחדש רכוש שנשרף או נגנב
- כדי לשרוד אסונות שהערבות ההדדית המנוהלת על ידי המדינה לא מגעת אליהם

חייבים לרכוש ביטוחים פרטיים

רישיון מבטח

- ❑ רישיון מבטח הוא למעשה רישיון לניהול הערבות ההדדית
- ❑ הרישיון נותן הטבות, כוח כלכלי ויתרונות עסקיים רבי עצמה

הגנה מפני מתחרים

- מהארץ
- מחו"ל

היתר לפעול ללא תחרות

- ★ בפועל פוליסות הביטוח זהות
- ★ למבוטח אין השפעה על תוכנו של חוזה הביטוח
- ★ בחוזי ביטוח לתקופות ארוכות למבוטח אין אפשרות אפקטיבית לפרוש

כפייה לרכוש ביטוחים

- **ישנם תחומים שבהם המדינה כופה לרכוש ביטוחים פרטיים:**
ביטוח פנסיוני, תאונות דרכים, ספורט, בתי ספר
- **בתחומים אחרים, כמו משכנתאות, כופים על הלווים ביטוחי דירות וחיים**

ריכוזיות

5 קבוצות ביטוח (קונגלומראטים)
כלל, הראל, מגדל, הפניקס, מנורה

7 חברות קטנות
איילון, אליהו, הכשרת הישוב, שלמה,
שירביט, ביטוח ישיר, AIG

כ 20 מגה סוכנויות
השייכות לחברות הביטוח

5 הטייקונים שבידיהם עתידנו

שליטה [כמעט] מוחלטת בשוק

5 הטייקונים שולטים ב:

96.3% מתחום ביטוח החיים

66.9% מתחום הביטוח הכללי

נ.ב שכחנו את קרנות הפנסיה וקופות הגמל

מתריע על הסכנה הכלכלית



פרק ד'

המערכת הפיננסית ויציבותה

לצד רמת הריכוזיות הגבוהה של הבעלות על הפירמות, נמצא כי אופי השליטה בקבוצות העסקיות הוא משפחתי. ממצא זה יש בו כדי להשליך על יציבותה של המערכת הפיננסית ועל הפעילות הכלכלית במשק. זאת משום שהן השליטה והבעלות על הפירמות והן ביצועיהן והשפעתם על רווחת הציבור מותנים בטיב הקשרים בתוך המשפחות, באסטרטגיה ובטעמים (בגחמות) של אנשים מעטים, ובעיקר בטיב הכישורים הניהוליים של דור הממשיכים.

רווחים

בשנת 2012 תאגידי הביטוח

- גבו 81,104,549,000 ₪
- השקיעו חזרה בזכויות מבוטחים:
- $\frac{1}{2}$ כולל ההוצאות בניהול תביעות
- $\frac{1}{4}$ ללא ההוצאות בניהול תביעות

שיעורי הרווח בביטוחי בריאות פרט

סוג הביטוח	פרמיות	תביעות *	חוזר למבוטחים
הוצאות רפואיות	1,591,753,000	604,545,000	38%
סיעודי	895,907,000	214,239,000	24%
מחלות קשות	584,070,000	279,600,000	48%
נסיעות לחו"ל	262,224,000	130,522,000	50%
תאונות אישיות	586,626,000	183,339,000	32%

* תביעות ברוטו - תביעות ששולמו, שינוי בתביעות תלויות, הוצאות עקיפות ליישוב תביעות ששולמו ושינוי בהוצאות עקיפות ששולמו

בנוסף שליטה בנכסי הציבור

שווי נכסי הציבור בביטוח חיים, קרנות
פנסיה וקופות גמל, רובו ככולו מנוהל
בידי תאגידי הבטוח, עומד על

₪ 1,034,154,000,000

התיק מהווה יותר מ- 38% מהשווי של
כלל נכסי הציבור

מתוך דו"ח המפקח 2012

נכסים לסוף השנה			
שיעור השינוי	2012	2011	
12.92%	486,854	431,160	קרנות פנסיה
25.99%	128,169	101,732	מזה קרנות חדשות
7.06%	314,685	293,933	קופות גמל
13.66%	232,615	204,653	ביטוח חיים (*)
16.84%	165,761	141,871	מזה תיק משתתף ברווחים(*)
11.2%	1,034,154	929,746	סה"כ

* הנתונים המוצגים שונים מנתוני שנים קודמות, מאחר שלא נכללו בהם נתוני ביטוח בריאות וסיעודי.

סכנה לזכויות האדם

הגישה הרווחת בעולם

גוף שמרכז בידיו כוח כלכלי מסוכן לזכויות
האדם לא פחות מהשלטון

- הוא משפיע על חיי היום יום של הפרט
- הוא משפיע על הליך קבלת ההחלטות
ברשות המחוקקת והמבצעת

העליון בבג"צ השמאים

- **השוק החופשי מאפשר למשק הפרטי לצבור כוח כלכלי העלול להשחית**
- **הלקח המר של המדינה המתירנית במאה התשע עשרה: תחת סיסמת חופש חוזים רחב כמעט ללא מעורבות של המדינה התפתחו עושק ועוול, ניצול, עוני ופיגור עמוק ורחב**
- **דווקא בתנאים של שוק חופשי נדרשת המדינה להגן על חלשים**

המבוטחים

- עד למאה ה 19 המבוטחים ברובם היו אנשי עסקים
- תהליך עליית המעמד הבינוני במאה ה 20 לא פסח על תחום הביטוח
- כיום רוב המבוטחים:
 - אינם מסוגלים להתמודד עם אסונות בכוחות עצמם
 - מפרישים מפרנסתם לתאגידי הביטוח כדי להבטיח את עתידם לעת צרה

בקורות מקרה הביטוח

המבוטח נאלץ להתמודד עם אסונו

- ☐ מוות
- ☐ מחלה
- ☐ נכות
- ☐ אובדן רכוש

**המבוטח מקווה
שתאגיד הביטוח
שבמשך שנים
נהנה מהפרמיות
שלו יסייע לו
להשתקם בעת
מאסונו**

אלא שאז הוא מגלה כי עליו להתמודד עם

פערי מידע לגבי מועדים, זכויות ועוד ועוד



פערי מידע לגבי מועדים, זכויות ועוד ועוד

התדיינויות מתישות וארוכות



התדיינויות מתישות וארוכות

מומחים: ביטוח, שמאים, חוקרים, רופאים



מומחים: ביטוח, שמאים, חוקרים, רופאים

מנגנוני סילוק תביעות מתוחכמים המנסים להכשילו



מנגנוני סילוק תביעות מתוחכמים המנסים להכשילו

כוחות נפש לסבול השפלות, פגיעה בפרטיות עוד



כוחות נפש לסבול השפלות, פגיעה בפרטיות ועוד

שוקת שבורה: ביטוח מרוקן תוכן נוסחים מפולפלים, חריגים, אותיות קטנות



שוקת שבורה: ביטוח מרוקן תוכן, נוסחים מפולפלים, חריגים, אותיות קטנות

כסף לאגרות, שכר מומחים, עורכי דין ועוד



כסף לאגרות, שכר מומחים, עורכי דין ועוד

קשיי הוכחה, במיוחד במקרי מוות



קשיי הוכחה, במיוחד במקרי מוות

הסכנה שיידבק בו כתם המרמה



הסכנה שיידבק בו כתם המרמה

ולא רשמנו אלא על מקצת מהקשיים

פשרה תמורת חיים

- מחלת כליות קשה
- חברת הביטוח דחתה את תביעתו
- המבוטח הגיש תביעה
- במקביל חבריו אספו תרומות להשתלת כליה בתורכיה
- המתווך התורכי נעלם עם הכסף

הבחירה בין מוות לחיים בחוסר כל

- חברת הביטוח הציעה למבוטח פשרה: מימון השתלת הכליה, תמורת ויתור על כל התביעה
- היחס בין השניים: 1:10
- המבוטח: אם אמשיך בתביעה יהיה לי ממה להתקיים בעתיד, אבל לא אשרוד כדי להגיע לעתיד
- אם אקבל הפשרה, אציל את חיי אבל לא יהיה לי ממה להתקיים

מי אמור לשמור על המבוטח

**בית המשפט
בהליכים אזרחיים**

**משרד המפקח
על הביטוח**

חולשת המפקח מול תאגידי הביטוח

לפי השופט יצחק זמיר בבג"צ השמאים

- **תאגידי הביטוח הם גופים חזקים ומאורגנים**
- **מנוהלים על ידי מקצוענים**
- **מקיימים קשר שוטף עם עובדי הפיקוח**
- **מטבע הדברים מתפתחים יחסי קירבה עם הגופים המפוקחים וקיים חשש לפגיעה בתכלית הפיקוח**

חולשת המבוטחים מול המפקח

- ביחסים שבין חברות הביטוח לבין המבוטחים, האחרונים הם החלשים
- ציבור המבוטחים אינו מאורגן. הוא אינו מקיים קשר, כציבור, עם המפקח
- הצרכים וההשפעה שלו עשויים לבוא לידי ביטוי בדרך עקיפה, כגון, תלונות אישיות
- אך הדעת נותנת שאין זו דרך יעילה

התוצאה

**המפקח לא שש להפעיל את
הכלים שבידיו כדי לעקור
משורש תופעות קשות**

ניצול פער הזמנים שבין הכניסה לביטוח למימוש הכיסוי

למבוטח אין כלים לברר

❖ אם יש ממש בהבטחות

**❖ אם המבטח הספציפי אמין
ויממש את ההבטחות**

יש ממש בהבטחות?

**חברת הביטוח יכולה לנסח את
הפוליסה כך שבקרות מקרה הביטוח
היא לא תהיה שווה דבר**

**המבוטח ובתי המשפט יוצאים
מנקודת הנחה שהמפקח עבר על
הפוליסות אולם המשנה למפקח
הודתה במספר הזדמנויות שהדבר לא
נעשה**

פרופ' ז'אן סוסטיאל נוירו כירורג

- החריגים מרוקנים מתוכן את הכיסוי
- מהכיסוי הוצאו כל המחלות
הנובעות מגידול שפיר במוח מסכן
חיים
- **בית המשפט:** אפילו אישור המפקח
לא מכשיר ניסוח מרוקן מתוכן



גלי Q

- הרופאים אבחנו אצל המבוטח אוטם חריף בשריר הלב.
- **חברת הביטוח:** הפוליסה דורשת הוכחה שהופיעו גלי Q
- **הפרופסורים רביד וזהבי:** אצל המבוטח התמלאו כל הדרישות האבחנתיות הבינלאומיות והמקומיות לאירוע לבבי חריף. המומחים הביעו תמיהה על כך שחברת הביטוח יכולה להגדיר התקף לב כרצונה
- **מומחה בית המשפט פרופסור יעקב דרורי:** "אילו היו מקבלים את אמות המידה הרפואיות של חברת הביטוח, רוב הלוקים באוטם שריר הלב, לא יהיו זכאים לקבל את תגמולי הביטוח. המבוטחים כלל אינם מודעים לכך, כי ביום פקודה לא יוכלו לממש את זכאותם".

בית המשפט

"אין זה סביר, כי המבוטח יחשוב לתומו שהוא מחזיק ביטוח להתקף לב והנה לאחר שעבר אירוע טראומתי של התקף לב, ימצא עצמו בפני שוקת שבורה רק משום שהתקף לב מוגדר בפוליסה שלא בהתאם להגדרות הרפואיות המקובלות".

חברת הביטוח

זו בעיה של המבוטח שלא בדק היטב את תנאי הפוליסה

בית המשפט

"אין זה סביר לצפות ממבוטחים להתייעץ לגבי כל מונח ומונח בפוליסה עם אנשי מקצוע. דרישה זו אינה מתקבלת על הדעת ותעמיד את ציבור המבוטחים בפני גזירה שלא יוכל לעמוד בה"

האם המבטח אמין ויממש את ההבטחות?

- לאזרח הפשוט אין מידע על מוסר התשלומים של חברת הביטוח עמה הוא מתקשר
- כמה מתוך הפרמיות מוקדש לתשלום זכויות נטו
- כמה תביעות שולמו במלואן, כמה שולמו חלקית, כמה נדחו
- אין סקר או מחקר על שביעות רצון של ציבור אותם מבוטחים שנזקקו לחברות הביטוח

התוצאה: העדר תחרותיות בתשלום תביעות

חולשת המבוטח

בבתי המשפט

- **בתי המשפט טוחנים את הצדק היטב אבל לאט**
- **עבור המבוטח המהירות היא קריטית**
- **לבתי המשפט סמכות להטיל פיצויים עונשיים**
- **הסמכות לא מופעלת כלל**
- **לבתי המשפט סמכות להטיל ריבית מיוחדת**
- **הסמכות מופעלת לעיתים נדירות והיא לא מרתיעה**

מסקנת תאגידי הביטוח: למה לשלם במועד?

- **לכל היותר נשלם בסוף המשפט מה שהיינו צריכים לשלם מלכתחילה**
- **בינתיים או שהסוס ימות או שהפריץ ימות**
- **מה זה חשוב שהמבוטח שילם לנו כדי שבעת אסון יוכל לשקם את עצמו מידית?**

פתרונות

**ריבית מיוחדת? לא עזרה
למרות 2 תיקונים**

פיצויים עונשיים? אולי

יצירת תחרות בתשלום תביעות

- פרסום קבוע וזמין באתר המפקח על
מוסר התשלומים של תאגידי הביטוח:**
- ☐ **סקר שביעות רצון המבוטחים שנזקקו
לביטוח**
 - ☐ **כמה מתוך הפרמיות מוקדש לתשלום
זכויות נטו**
 - ☐ **כמה תביעות שולמו במלואן**
 - ☐ **כמה שולמו חלקית**
 - ☐ **כמה נדחו**

אבחנת הרופאים המטפלים חייבת להיות הקובעת

- ❑ לחייב את תאגידי הביטוח לרשום בפוליסות שאבחנת הרופאים המטפלים היא הקובעת
- ❑ ההבדלים בין הגדרות הפוליסה לבין הגדרות הרופאים הם מכשלה קשה

הזמן קריטי

- לחייב את תאגידי הביטוח לשלם תוך פרק זמן הדרוש לטיפול או לניתוח
- לאחר מכן, במידת הצורך, חברת הביטוח תוכל לתבוע בחזרה

בדיקת TheMarker // הקומבינה של
ביטוחי הבריאות: אתם משלמים כפול -
בעלי ההון מרוויחים

לקבוע בחוק כי בכל מקרה של כפל
ביטוח, הביטוח יהפוך משיפוי לפיצוי

תנאי סף: חוות דעת

**הסרת תנאי הסף לפיו המבוטח לא
יכול לפתוח תיק בבית המשפט
ללא חוות דעת רפואית שעלותה
בין 5,000 לבין 20,000 שקל
ולעיתים מגעת גם להרבה יותר**

אגרות

מתן פטור מאגרה בשלב פתיחת
התיק והטלת האגרה על חברת
הביטוח בסיום התיק בדומה לתחום
הפיצויים בגין תאונות דרכים

שינוי במבנה הפיקוח על הביטוח

הפרדה בין פיקוח צרכני לבין פיקוח
תאגידי

דוגמת מבנה הפיקוח על הביטוח
במדינות אילינוי ויומיניג בארצות
הברית

שם קיים פיקוח צרכני הכולל תלונות
צרכנים, ופיקוח ישיר על פוליסות
וכן מחלקה נפרדת לסיוע לצרכנים
בענייני ביטוח בריאות

באחד המשפטים שנדונו בפניו,
הבין עורך הדין, כי השופטים
חשים אהדה לצד השני בשל
מצבו הקשה

עורך הדין הזהיר: "ודל לא תהדר בריבו"
על כך השיב לו השופט כהן:
"סהדי במרומים שלא אהדר ולא אצדיק שום דל
בריבו, אלא אם כן אמצא לו צד זכות בדיו.
אבל מודה אני ומתוודה, שלא אנוח ולא אשקוט
מלחפש לדלים ולעשוקים ולנדכאים צד זכות
בדיו, ולא אאמין לאומרים לי, אל תיגע כי לא
תמצא"

"סבא שלך",

כך סיפרו לעמוס עוז בילדותו,

"היה מאמין בשני דברים: בחמלה ובצדק

אבל הוא היה בדעה שמוכרחים תמיד

לקשור בין שניהם

צדק בלי חמלה זה בית מטבחים ולא צדק"

עמוס עוז, "סיפור על אהבה וחושך"