

מדינת ישראל  
משרד הבריאות

חוזר סמנכ"ל לפיקוח על קופות החולים ושירותי בריאות נוספים

נושא	תאריך פרסום	חוזר מס'
תשובות לפניית בכתב של מבוטחים	20.12.11	15-2011

43224911

לכבוד  
מנכ"ל קופות חולים

**הנדון : תשובות לפניית בכתב של מבוטחים**

בשגרת פעילותה של קופה מול מבוטחיה קיימות אינטראקציות מגוונות ושוונות. קיומן של אינטראקציות אלה בצורה זורמת, גמישה, זמינה וידידותית מצדיקה לאפשר את ביצוען באופן בלתי פורמאלי ע"י סיוע למטופל בע"פ, קבלת מידע טלפוני, הבאת מידע באמצעות הפקידים בסניפים וכיוצא באלה. עם זאת, קיימים מצבים בהם מבוטח פונה לקופת החולים בכתב. בכל פניה בכתב המבוטח זכאי לקבל את התשובה בכתב ובאופן מנומק וברור, בפרט כאשר מהות הפנייה הינה אי קבלת שירות או דחייה מלאה או חלקית של בקשה כלשהי של המבוטח. כאמור, על פנייה בע"פ של המבוטח ניתן להשיב בע"פ, אולם גם אז יש לתת תשובה מנומקת וברורה- בפרט במקרים בהם נדחית בקשתו לשירות או כל בקשה אחרת שלו ולפרט את הסיבות לכך.

לעניין חוזר זה, פנייה בכתב - בין במכתב ובין בדואר אלקטרוני. אין באמור בחוזר זה כדי לגרוע באמור בחוזר סמנכ"ל מס' 5/2009 בנושא הבאת עמדת משרד הבריאות לעניין זכאות לטיפול הנשלל ע"י קופת חולים לידיעת המבוטחים.

תחילתו של חוזר זה מיום פרסומו.

בברכה,  
  
יהודה לפשיץ, סמנכ"ל

לפיקוח על קופות החולים  
ושירותי בריאות נוספים

העתק :

מדינת ישראל  
משרד הבריאות

חוזר סמנכ"ל לפיקוח על קופות החולים ושירותי בריאות נוספים

נושא	תאריך פרסום	חוזר מס'
תשובות לפניית בכתב של מבוטחים	20.12.11	15-2011

ח"כ הרב יעקב ליצמן, ס. שר הבריאות  
פרופ' רוני גמזו, המנהל הכללי  
ד"ר בועז לב, המשנה למנכ"ל, כאן  
מר אילן סופר, סמנכ"ל אגף תקצוב, תכנון ותמחור, כאן  
ד"ר חזי לוי, ראש מינהל הרפואה, כאן  
ד"ר דרור גוברמן, ראש אגף רפואה כללית, כאן  
עו"ד נתן סמוך, הלשכה המשפטית, כאן  
גבי רויטל טופר חבר טוב, האגף לפיקוח על קופו"ח ושב"ן  
גבי שושי שוורץ, האגף לפיקוח על קופות החולים, כאן  
גבי אריאלה אדיזיס – תורן, האגף לפיקוח על קופו"ח ושב"ן  
גבי אתי סממה, נציבת קבילות הציבור, כאן  
גבי איריס ליידרסטורף, אגף רפואה קהילתית, כאן  
מר ניר קידר, האגף לכלכלת ביטוח בריאות, כאן  
מנהלים רפואיים, קופות חולים  
מנהלי כספים, קופות חולים  
מנהלי שב"ן, קופות חולים  
מנהלי פניות הציבור קופות חולים  
חברי הנהלת משרד הבריאות

בניין ראשי: פיקוח קופות חולים: חוזרים: חוזרי סמנכ"ל קופה: חוזרים סופיים 2011