



משרד העלייה והקליטה
Ministry of Aliyah and Integration

עברית

שירותי בריאות

שירותי בריאות

מהדורה שנייה



הופק על ידי

אגף מידע ופרסום

משרד העלייה והקליטה

רח' הלל 15, ירושלים 9458115

מנהלת האגף: **אידה בן שטרית**

מנהלת מערכת עברית: **לירון כהן-פור**

תחקיר מקורי: **לורה וולף**

מספר קטלוגי: 0613017020

© כל הזכויות שמורות

ירושלים 2017



www.klita.gov.il

e-mail: info@moia.gov.il

מרכז מידע טלפוני ארצי: 03-9733333



הודפס על ידי המדפיס הממשלתי

4	הקדמה
4	חוק ביטוח בריאות ממלכתי
6	משרד הבריאות
8	סל שירותי בריאות
9	קופות חולים
19	שירותי חירום
21	בריאות השן
22	בתי חולים
23	היריון ולידה
26	התפתחות הילד
27	קשישים
29	אשפוז סיעודי
30	שירותי בריאות הנפש
34	שירותים נוספים
35	רפואה משלימה
36	המרכז הלאומי להשתלות - אדי
37	שירותים קהילתיים מטעם משרד הבריאות
39	שירותי בריאות מטעם הרשות המקומית
39	שירותי המוסד לביטוח לאומי
39	שירותי רפואה פרטיים
40	שירותי הרוחה
41	נספח 1 - זכויות החולה
44	נספח 2 - פניות הציבור
45	כתובות וטלפונים



הקדמה - מערכת הבריאות בישראל

המאפיין הבולט ביותר של מערכת הבריאות בישראל הוא כפיפותה לחוק ביטוח בריאות ממלכתי (1995).

חוק זה מבטיח ביטוח רפואי לכל תושב בישראל ומגדיר את אחריות הממשלה לספק שירותי בריאות לכל אדם, ללא אפליה. במילים אחרות, ביטוח הבריאות הוא בגדר חובה ועל כל תושב בישראל להיות מבוטח.

חברת זו מציגה את המתווה הכללי של מערכת הבריאות בישראל ואת סוגי השירותים הרפואיים שאתם זכאים לקבל. לשאלות ספציפיות בהתאם למצבכם או למידע מפורט יותר, פנו אל קופת החולים שלכם, וכן ניתן להיעזר באתר האינטרנט של משרד הבריאות, שכתובתו: www.health.gov.il

פרטים על הממונים על פניות הציבור בקופות החולים ובמשרד הבריאות מובאים בפרק "כתובות וטלפונים" שבסוף החוברת.

שימו לב!

המידע המתפרסם בחוברת זו הוא כלי עזר לצורך התמצאות בלבד ואינו מקנה זכאות לסיוע. המידע משתנה מעת לעת ולפיכך לפני שאתם נוקטים פעולה כלשהי, אנא בדקו זכאותכם.

מקורות המידע בעניין החוקים והנהלים הם הגופים הרשמיים, ואולם ייתכנו מקרים של שיבוש, טעות, פגם או אי-התאמה בין המידע המתפרסם כאן לבין החוקים והנהלים. במקרה כאמור, הקובע הם הנהלים, התקנות והחוקים הנקבעים על ידי משרד הבריאות, קופות החולים, המוסד לביטוח לאומי, משרד העלייה והקליטה וגורמים רשמיים אחרים, ולא הפרסום בחוברת.

חוק ביטוח בריאות ממלכתי

להלן ההוראות החשובות של חוק ביטוח בריאות ממלכתי:

- כל תושב בישראל זכאי לביטוח רפואי. הביטוח הרפואי הוא חובה וכל תושב מכוסה.
- השירותים הכלולים בסל שירותי הבריאות הבסיסיים זהים לכל אדם. כל קופת חולים רשאים להציע לחבריה שירותים מעבר לסל, וכן תכניות לשירותי בריאות נוספים, שעליהם יפורט בהמשך. השירותים המוצעים מעבר לסל הבסיסי אינם זהים. כמו כן, קיימים הבדלים קלים בין הסדרי הגבייה השונים הנהוגים בקופות. מידע מלא על הסדרי הגבייה מפורסם באתר משרד הבריאות.



- שירותי הבריאות ניתנים באמצעות קופות החולים.
- כדי לקבל שירותי בריאות, על כל תושב בישראל להיות חבר באחת מקופות החולים.
- כל אדם זכאי להצטרף לקופת החולים שיבחר. נאסר על קופות החולים לדחות בקשות הצטרפות לקופה.
- כל אדם זכאי לעבור מקופת חולים אחת לאחרת (במועדים הקבועים בחוק. ראו פירוט בעמוד 13).
- השירותים הכלולים בסל שירותי הבריאות ניתנים בהתאם לשיקול דעתם המקצועי של אנשי הרפואה. חובה לספק טיפול שווה ברמה סבירה, בפרק זמן סביר ובמרחק סביר ממקום מגוריו של המטופל.
- אדם הסבור כי נפגעו זכויותיו רשאי להגיש תלונה במרפאה שבה הוא מטופל. אם לא קיבל תשובה מספקת, הוא רשאי לפנות לפניות הציבור בהנהלה הראשית של הקופה. אם גם במקרה זה נתקבלה תשובה שלילית או תשובה שאינה מספקת - ניתן לפנות לנציבות הקבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי (ראו את פרטי ההתקשרות בפרק כתובות וטלפונים). נאסר על קופות החולים למנוע מחבריהן את הזכות להגיש תלונה.
- החוק אוסר על מעסיקים לדרוש מעובדיהם להשתייך לקופת חולים מסוימת.
- קופות החולים נתונות בפיקוח ממשלתי שוטף וכפופות לביקורת.
- ממשלת ישראל נושאת באחריות לכיסוי עלויות סל שירותי הבריאות, כאשר תכולת הסל נקבעת על-פי חוק.
- המוסד לביטוח לאומי מנהל את הגבייה של תשלומי ביטוח הבריאות. שיעור התשלום קבוע ומבוסס על סולם פרוגרסיבי.

להלן חלק מהחריגות מחוק זה:

- חיילים בשירות סדיר בצה"ל מחויבים לקבל את כל הטיפולים הרפואיים דרך הצבא.
- נכי צה"ל מקבלים טיפול רפואי דרך משרד הביטחון.
- המוסד לביטוח לאומי מכסה עלויות הקשורות בנפגעי תאונות עבודה מעבר לסל, באשפוז של יולדת ויילודים ובנפגעי פעולות איבה.
- נכי מלחמת העולם השנייה ונפגעי פעולות הנאצים עשויים לקבל כיסוי ממשרד האוצר, הרשות לניצולי השואה.

מי זכאי לשירותי בריאות?

חוק ביטוח בריאות ממלכתי קובע כי כל אדם שהוכר כתושב ישראל על פי הגדרות המוסד לביטוח לאומי זכאי לשירותי בריאות. הצטרפות לאחת מארבע קופות החולים היא תנאי מוקדם לקבלת שירותי בריאות (ראו להלן).

משרד הבריאות נושא באחריות לאספקת שירותי בריאות לכל תושבי ישראל ולפיקוח על מערכת הבריאות, לרבות תכנון, פיקוח ותיאום פעילויות.

לבד מאספקה של שירותי בריאות באמצעות קופות החולים והתחנות לבריאות המשפחה, מחזיק משרד הבריאות גם בתי חולים כלליים, בתי חולים פסיכיאטריים ומרפאות קהילתיות לבריאות הנפש, ומקיים תכניות שיקום וגמילה למתמכרים וכן מעונות לחולים כרוניים. (עיינו בפרקים "שירותי בריאות הנפש" ו"שירותי משרד הבריאות", המופיעים בהמשך החוברת).

נציבות קבילות הציבור לחוק ביטוח בריאות ממלכתי במשרד הבריאות אחראי לטיפול בתלונות הציבור, על קופות החולים ועל נותני שירותים מטעמם, לרבות מקרים של סירוב לשייך אדם לקופת חולים, הגבלת הרישום על ידי תנאים או תשלומים מיוחדים, ומקרים שבהם קופת החולים סירבה לספק שירות הכלול בסל שירותי הבריאות. (ראו נספח II).

הערה: משרד הבריאות הוא הגוף המעניק רישיונות והכרה בהסמכה למקצועות רפואיים ופרה-רפואיים מסוימים, כולל רופאים, אחיות, רוקחים, פסיכולוגים ורופאי שיניים. לקבלת מידע נוסף על נוהלי קבלת רישיון והכרה בהסמכה של אנשי מקצוע בתחום הרפואה והבריאות, עיינו בחוברות "מקצועות הרפואה", ו"אחיות", שניתן להשיג באגף מידע ופרסום. לרשותכם טופס הזמנה בסוף חוברת זו. מידע בנושא ניתן למצוא גם באתר משרד הבריאות: www.health.gov.il

משרד הבריאות מפעיל שני מוקדים שונים בשפות:

1. קול הבריאות - מוקד השירות הטלפוני *5400, 08-6241010

מוקד קול הבריאות הוקם ע"י משרד הבריאות כדי לאפשר לציבור הנרחב קבלת מידע כללי ואישי באופן נגיש וזמין, וכדי לספק מענה מקצועי בתחומים רבים כגון רישוי מקצועות רפואיים, בקשה למכשירי שיקום וניידות, בריות הסביבה, חוק ביטוח בריאות ממלכתי ועוד.

השירות ניתן בשפות עברית, ערבית, צרפתית, רוסית ואנגלית.

טלפון המוקד: *5400, פקס: 02-5655969, דואר אלקטרוני:

Call.Habriut@moh.health.gov.il

שעות פעילות המוקד:

ימים א-ה: 08:00-19:00

יום ו' וערבי חג: 08:00-13:00



2. מוקד תרגום רפואי 5144* - רפואה בשפה שלך

מתוקף חוק ביטוח בריאות ממלכתי, הקובע כי לכלל התושבים זכות אוניברסלית לקבלת שירותי בריאות, ולשם התאמה והנגשה תרבותית ולשונית במערכת הבריאות, הקים משרד הבריאות מוקד תרגום רפואי המאפשר תרגום של מפגש בין המטפל למטופל בשפות רוסית, ערבית, אמהרית וצרפתית.

במוקד יושב מתורגמן המתרגם סימולטנית את דברי המטפל למטופל ולהיפך. הפנייה למוקד התרגום הרפואי נעשית באנונימיות.

טלפון המוקד: 5144*

שעות פעילות המוקד:

ימים א-ה: 08:00-19:00

יום ו: 08:00-13:00



סל שירותי הבריאות כולל מגוון שירותים רפואיים חיוניים, ובהם טיפול, תרופות וציוד. כל קופות החולים מחויבות על-פי חוק לספק את הפריטים הללו לחבריהן. תכולת הסל נקבעת על-פי חוק ועשויה להשתנות מעת לעת. משום כך אפשר שטיפול או תרופה שנכללו בסל בעבר הוצאו ממנו, או שפריטים חדשים התווספו.

לשם קבלת שירות רפואי יש לפנות מראש אל קופת החולים, כדי שהקופה תוכל לספק את השירות בעצמה או באמצעות נותן שירותים מטעמה. ככלל, במידה שנרכש שירות שלא באמצעות הקופה, קופת החולים אינה מחויבת במתן החזר כספי עבורו.

חשוב לציין כי רק השירותים הכלולים בסל ניתנים ללא תשלום או בתשלום מוזל. פירוש הדבר שיתכן שיהיה עליכם לשאת בהוצאות של לפחות חלק מעלות מרשמי רופא וטיפולים מסוימים, או לממן באופן מלא פריטים שאינם כלולים בסל. נוסף על כך, תוכלו לרכוש מקופת החולים ביטוח בריאות משלים. ראו להלן.

להלן חלק מן השירותים הרפואיים שמספקות קופות החולים:

- ביקור במרפאות לצורך ייעוץ, אבחון וטיפול (כולל רופאים מומחים וטיפול אצל רופאי משפחה, מומחים ואנשי מקצועות פרה-רפואיים)
- תרופות אשפוז ושירותי חדר מיון
- שירותי מעבדה
- ציוד רפואי מסוגים מסוימים
- הליכי אבחון מסוימים, כולל צילומי רנטגן וסריקות
- שיקום

להשלמת השירותים המובטחים על-פי חוק, קופות החולים מציעות לחבריהן גם ביטוח משלים בתשלום נוסף. באפשרותכם לרכוש ביטוח רפואי משלים גם באופן פרטי.

מידע על סל השירותים, דמי השתתפות עבור שירותים וכו' ניתן למצוא באתר האינטרנט של משרד הבריאות.

אתר כל הבריאות: www.call.gov.il



בישראל פועלות ארבע קופות חולים: כללית, מכבי, מאוחדת ולאומית. לכל קופה סניפים ברחבי המדינה.

חוק ביטוח בריאות ממלכתי

במסגרת חוק ביטוח בריאות ממלכתי, עולים חדשים זכאים לפטור מתשלום דמי ביטוח בריאות ממלכתי בחצי השנה הראשונה. הזכאות לפטור ניתנת החל מיום קבלת מעמד עולה או זכאות כעולה והיא מותנית ברישום לביטוח הבריאות. עולים אלו עשויים להיות זכאים לפטור מתשלום דמי ביטוח בריאות ממלכתי גם במחצית השנייה* של השנה הראשונה, כל עוד אינם עובדים.

* לשם קבלת הפטור במחצית השנייה של השנה הראשונה יש לפנות למוסד לביטוח לאומי.

כאמור לעיל, החוק מחייב כל קופת חולים לספק לחבריה את כל השירותים הקבועים בחוק. ההבדל בין הקופות הוא בעיקר במיקום הסניפים ובזמינותם, בסוגי המדיניות המשלימה ובשירותים הנוספים שהן מציעות בהנחה או ללא תשלום. מומלץ לבדוק תנאי כל קופה בנפרד ולהצטרף לזו המתאימה ביותר לצורכיכם הספציפיים.

לכל קופה הסדרים לאשפוז של חברה בבתי חולים ממשלתיים או פרטיים. נוסף על כך, הקופות מציעות שירותי מעבדה, צילום ובתי מרקחת וכן שירותים פרה-רפואיים כגון פיזיותרפיה.

קבלת שירותים מקופת החולים

עם השלמת תהליך ההצטרפות לקופת החולים שתבחרו, תקבלו כרטיס חבר, או אישור על הרשמתכם המשמש כרטיס חבר זמני עד לקבלת הכרטיס הקבוע. נוסף על כך, אתם אמורים לקבל חוברת הסבר על השירותים שקופת החולים שלכם מציעה. לחילופין, ניתן לקבל מידע ממזכירות קופת החולים או לבקר באתר האינטרנט של הקופה (ראו בפרק "כתובות וטלפונים"). ככלל, כל קופה מאפשרת לחבריה לבחור רופא משפחה ומומחים מתוך רשימת הרופאים המשוויכים לקופה. ביקורי רופאים מתקיימים במרפאות הקופה או במרפאות פרטיות של הרופאים. בעת ביקור רופא יש להביא עמכם את כרטיס החבר או פנקס החבר. בקופות החולים, ביקור אצל רופא משפחה לרוב אינו כרוך בתשלום נוסף, אך תשלום נוסף יחול במקרה של ביקור אצל רופא מומחה. בנוסף, ייתכן שתדרשו לשלם על טיפולים משלימים ועל שירותי מעבדה מסוימים, בהתאם להנחיות קופת החולים.

ניתן לפנות ישירות אל רופאים המתמחים בתחומי טיפול מסוימים כגון רופאי משפחה, ולקבוע אליהם תור במישרין. במקרים אחרים, בייחוד אם מדובר ברופאים מומחים, לרוב דרושה הפניה מרופא המשפחה או אישור של מזכירות קופת החולים.



מרשמים

תרופות רבות כלולות בסל השירותים, אך לא כולן. התרופות הכלולות מכוסות בשיעור משנתה של 50 עד 90 אחוזים. התשלום על תרופות שקופת החולים אינה מכסה חל באופן מלא על החבר. הרופא או הרוקח יוכלו לעדכן אתכם על שיעור הכיסוי של כל תרופה. במקרים מסוימים, קופת החולים ממלאת מרשמים מסוימים רק באמצעות בתי המרקחת של הקופה או מציעה כיסוי גדול יותר עבור מרשמים שהחבר רוכש דרך בתי המרקחת של הקופה. בדקו זאת עם הרופא הרושם את המרשם או עם קופת החולים.

במקרים מסוימים, תוכלו לקבל בבית המרקחת של הקופה כיסוי חלקי או הנחות על פריטים שאינם מצריכים מרשם רופא, כגון ויטמינים וקרים הגנה מן השמש.

באתר משרד הבריאות ניתן לראות מידע מלא בדבר דמי ההשתתפות הנגבים בקופה עבור שירותים ותרופות, לרבות המצבים שבהם קיימת הנחה או פטור מתשלום.

חובות קופות החולים

החוק מחייב את קופות החולים לספק את כל שירותי הבריאות הכלולים בסל לכל חברי הקופה, ללא אפליה.

אי תשלום או פיגור בתשלום פרמיית ביטוח הבריאות אינם פוטרים את הקופה מאחריותה ומחובתה להמשיך להעניק לחבר את כל הטיפול הנחוץ הכלול בסל השירותים.

לכל קופת חולים תקנון הקובע את זכויות החבר. לכל חבר הזכות לקבל (בתשלום) עותק של תקנון הקופה.

קופות החולים אחראיות ליידע את החברים על השירותים העומדים לרשותם, כולל שיטת אספקת השירות והגדרת הזכאים.

על כל קופת חולים להפעיל מנגנון לקבלת פניות ותלונות מהציבור. לפרטים, ראונספח II.

רישום לקופת חולים

אחד הדברים החשובים ביותר שעליכם לעשות מיד עם עלייתכם לארץ הוא להצטרף לאחת מקופות החולים.

עולים חדשים ותושבים חוזרים יכולים להירשם לקופת חולים כבר בנמל התעופה בן גוריון, מיד עם הגעתם לישראל, או לעשות זאת בהמשך באמצעות בנק הדואר (ראו להלן).

עם הגעתכם לנמל התעופה ובמעמד הרישום וקבלת המסמכים הנחוצים מיועץ הקליטה, תוכלו להירשם לאחת מקופות החולים, לפי בחירתכם האישית. רצוי



להתעניין מראש ולבדוק את תנאי קופות החולים השונות עוד לפני עלייתכם ארצה. כמו כן, תינתן בנתב"ג האפשרות ליצירת קשר עם קרובים וחברים כדי להתייעץ עמם. בעת הרישום בנמל התעופה עליכם לציין בפני יועצי הקליטה לאיזו קופת חולים ברצונכם להשתייך, לאיזו קופת חולים ברצונו של בן זוגכם להשתייך (בני זוג רשאים להירשם לקופות חולים שונות), ולאיזו קופת חולים ברצונכם לשייך את ילדיכם אם הם מתחת לגיל 18.

על כל בוגר מעל גיל 18 להירשם בנפרד ולהציג את תעודת העולה שלו או של הוריו.

שימו לב, בעת הרישום בנמל התעופה לא תידרשו לשלם דמי רישום.

תהליך הרישום בבנק הדואר

עולים שיבחרו להירשם לביטוח הבריאות במועד מאוחר יותר יוכלו לפנות לאחד מסניפי בנק הדואר. לביור השעות ולאיתור הסניף הקרוב אליכם, היכנסו לאתר האינטרנט של בנק הדואר, שכתובתו: www.israelpost.co.il

בהגיעכם לבנק הדואר עליכם להצטייד במסמכים שלהלן:

- שובר הפניה לביטוח בריאות שקיבלתם בנמל התעופה או במשרד העלייה והקליטה
- תעודת עולה
- תעודת זהות או ספח רישום אוכלוסין שקיבלתם בנמל התעופה

בעת הרישום בבנק הדואר עליכם לציין בפני פקיד הדואר לאיזו קופת חולים ברצונכם להשתייך, לאיזו קופת חולים ברצונו של בן זוגכם להשתייך (בני זוג רשאים להירשם לקופות חולים שונות), ולאיזו קופת חולים ברצונכם לשייך את ילדיכם אם הם מתחת לגיל 18. על כל בוגר מעל גיל 18 להירשם בנפרד ולהציג את תעודת העולה שלו או של הוריו.

עולה חדש שאינו יכול להירשם באופן עצמאי בבנק הדואר (מסיבות בריאותיות או אחרות), רשאי לשלוח מיופה כוח מטעמו לאחת מן הלשכות המחוזיות של משרד הבריאות. לשם כך על מיופה הכוח להצטייד בתעודת הזהות שלו ובמסמכים הדרושים של שולחו. לאחר הצגת המסמכים המתאימים יקבל מיופה הכוח אישור לבנק הדואר, שם ירשום את שולחו ויציג את שאר המסמכים הדרושים.

תושב זמני נדרש אף הוא להירשם לקופת חולים ולשלם בהתאם להכנסתו.

שימו לב, כל נרשם מעל גיל 18 נדרש לשלם דמי רישום.

לאחר הרישום בנמל התעופה או בבנק הדואר, עליכם לגשת לקופת החולים שבה בחרתם עם העתק טופס הרישום, ושם יכינו עבורכם כרטיס חבר זמני. בתוך זמן קצר לאחר מכן יישלח לביתכם הכרטיס המוגנטי הקבוע. שימו לב, אינכם נחשבים חברים בקופת החולים עד שתבצעו צעד זה. מרגע שנרשמתם, מזכה אתכם ביטוח הבריאות בקבלת שירות רפואי בכל אחד מסניפי קופת החולים שאליה אתם שייכים.

כדאי לזכור, שחברותכם בקופת החולים תתחיל רק לאחר שתבצעו פעולה זו. במילים אחרות, אין די בהליך המתבצע בנמל התעופה או בבנק הדואר כדי להבטיח את הכיסוי הרפואי שלכם: עליכם לגשת אל קופת החולים ולהירשם בה כדי לקבל טיפול רפואי.

שימו לב!

הרישום לביטוח הבריאות הוא תנאי הכרחי לקבלת שירותים רפואיים. חשוב ביותר להירשם מיד עם הגיעכם ארצה כדי להיות זכאים לשירותי בריאות ברגע שתזדקקו להם. אי ביצוע הרישום עלול ליצור עיכובים מיותרים בעת קבלת הטיפול הרפואי, ולגרום להוצאות בלתי-צפויות. אם מסיבה כלשהי לא הספקתם להירשם לקופת החולים ואתם זקוקים לטיפול רפואי, יהיה עליכם לפנות ל"נציבות קבילות חוק ביטוח בריאות ממלכתי" שבמשרד הבריאות, כדי שמשרד הבריאות יאשר למוסד המטפל בכם את התקופה שבה טרם נרשמתם. במצב כזה, מומלץ לפנות תחילה ליועץ הקליטה האישי מטעם משרד העלייה והקליטה.

אם מסיבה כלשהי לא הספקתם להירשם לקופת החולים ואתם זקוקים לטיפול רפואי, יהיה עליכם לפנות ל"נציבות קבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי" שבמשרד הבריאות, כדי שמשרד הבריאות יאשר למוסד המטפל בכם את התקופה שבה טרם נרשמתם. שימו לב, לא ניתן להגיע פיזית לנציבות הקבילות, כי אם ליצור קשר עם המוקד הארצי של משרד הבריאות באמצעות הטלפון, הפקס, שליחת דואר או דואר אלקטרוני.

למענה קולי:

מוקד "קול הבריאות" - מוקד ארצי של משרד הבריאות: *5400 או 08-6241010

לפניות בכתב:

פקס: 02-5655981

כתובת: נציבות הקבילות, משרד הבריאות, רחוב ירמיהו 39, ירושלים 9101002.

כתובת דואר אלקטרוני: kvilot@moh.health.gov.il

מעבר מקופת חולים אחת לאחרת

לכל אדם מוקנית הזכות לעבור מקופת החולים שהוא רשום בה לקופה אחרת, ובלבד שהיה חבר בקופת החולים הנוכחית לפחות חודשיים.

- בתקופה של 12 חודשים יוכל מבוטח לבצע עד שני מעברים מקופה לקופה לפי בחירתו, מתוך המועדים המפורטים לעיל.

נוהל המעבר לקופה אחרת

המעבר מקופת חולים אחת לאחרת ייעשה בסניפי רשות הדואר או באתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי.



רשות הדואר:

בסניפי רשות הדואר ניתן לקבל **טופס הודעת מעבר**. המבקש לעבור מקופה לקופה ימלא את הטופס ויגישו לרשות הדואר. על המבקש לעבור קופה להתייצב בסניף הדואר באופן אישי ולהציג תעודת זהות.

שימו לב!

המעבר מקופה לקופה באמצעות רשות הדואר כרוכה בתשלום.

לרשימת סניפי הדואר שבהם ניתן לקבל שירות זה, יש להיכנס לאתר רשות הדואר בכתובת: www.israelpost.co.il

ביטוח לאומי:

ניתן לבצע את המעבר מקופה לקופה גם באמצעות אתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי, כתובתו: www.btl.gov.il

החוק מאפשר לעבור מקופת חולים אחת לאחרת באחד משישה תאריכים:

- מועד מעבר: 1 בינואר - לנרשמים בין התאריכים 16 בספטמבר-15 בנובמבר
 - מועד מעבר: 1 במרס - לנרשמים בין התאריכים 16 בנובמבר-15 בינואר
 - מועד מעבר: 1 במאי - לנרשמים בין התאריכים 16 בינואר-15 במרס
 - מועד מעבר: 1 ביולי - לנרשמים בין התאריכים 16 במרס-15 במאי
 - מועד מעבר: 1 בספטמבר - לנרשמים בין התאריכים 16 במאי-15 ביולי
 - מועד מעבר: 1 בנובמבר - לנרשמים בין התאריכים 16 ביולי-15 בספטמבר
- מי שביטול מעבר ונרשם שוב למעבר באותה תקופת רישום, ייקלט לרישום רק במועד המעבר הבא.

בנסיבות מיוחדות, ניתן להגיש לנציבות הקבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי בקשות לביטול מעבר מקופת חולים אחת לאחרת, או בקשות להקדמת המעבר. לפרטי נציבות הקבילות, ראו בסוף החוברת בפרק "כתובות וטלפונים".

אתר נציבות הקבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי: www.health.gov.il, לשונית "נושאים" < "זכויות מבוטחים" < נציבות הקבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי

המעבר מקופה לקופה אינו פוגע בזכויותיכם כחברים בקופת חולים לקבלת כל השירותים הבסיסי אשר לו זכאי כל מבוטח על-פי חוק. עם המעבר לקופת חולים חדשה, על הקופה להעביר את כל המידע הרפואי הרלוונטי, על-פי דרישה, לידי הקופה החדשה, ללא תשלום מצד המטופל (המעוניינים בצילום כל המסמכים והתיקים הרפואיים נדרשים לתשלום).



שימו לב,

אתם חברים בתכנית לשירותי בריאות נוספים ("ביטוח משלים", ראו בהמשך החוברת), שימו לב כי עם המעבר לקופת חולים אחרת, תיפסק חברותכם בתכנית הביטוח המשלים של הקופה שאותה אתם עוזבים.

אולם אם תבחרו להצטרף לתכנית לשירותי ביטוח נוספים בקופה שאליה תעברו בתוך 90 ימים ממועד תחילת חברותכם באותה קופה - תהיו זכאים לפטור או לקיצור של תקופת ההמתנה הנדרשות מן המצטרפים החדשים לתכנית הביטוח המשלים של הקופה. זכאות זו לקיצור או לפטור מתקופת ההמתנה חלה רק על הצטרפות לרובד המקביל לרובד הביטוח המשלים שבו הייתם חברים בקופת החולים הקודמת. שימו לב שתנאי המעבר במקרים של חברות בפוליסת ביטוח סיעודי הם שונים, ופרטים על כך ניתן לברר בקופת החולים שבה אתם חברים או במוסד לביטוח לאומי.

שימו לב!

מעסיק אינו רשאי לדרוש מעובד להיות חבר בקופת חולים מסוימת.

ילדים

ככלל, ילדים תושבי ישראל מתחת לגיל 18 מבוטחים באופן אוטומטי ופטורים מתשלום דמי ביטוח בריאות (הם נחשבים על ידי המוסד לביטוח לאומי לחברי קופת החולים אשר לה משיך ההורה, לרוב האם, שלתוך חשבון הבנק שלו מועברות קצבאות הילדים של המוסד לביטוח לאומי). מומלץ לוודא שהילד אכן רשום בקופת החולים שלכם.

הורים המשתייכים לקופות חולים שונות ומעוניינים לרשום את הילד לקופה של ההורה שאינו מקבל את קצבת הילדים מן המוסד לביטוח לאומי, עליהם להגיש טופס בקשה חתום על ידי שני ההורים. ניתן לשלוח את הטופס באמצעות כל סניף דואר.

עם הגיעו של ילד לגיל 18, הוא נשאר רשום בקופת החולים שבה היה רשום בהיותו קטין, אלא אם כן יבחר לעבור לקופה אחרת. במקרה זה, על הילד לבצע את הנוהל הרגיל למעבר לקופת חולים אחרת.

חיילים

חיילים בשירות סדיר או קבע מקבלים את שירותי הבריאות במסגרת הצבא, ואינם מבוטחים במסגרת חוק ביטוח בריאות ממלכתי, לכן אינם חייבים לשלם דמי ביטוח בריאות.

חיילים שסיימו את שירותם נשארים רשומים בקופת החולים שהיו חברים בה לפני גיוסם. לקבלת מידע נוסף, עיינו בחוברת "שירות עולים בצה"ל", שניתן להשיגה באגף מידע ופרסום. לרשותכם טופס הזמנה בסוף חוברת זו.



תושבים חוזרים

אזרח ישראל שחזר משהות של פחות משנתיים בחו"ל ואשר המשיך לשלם את דמי הביטוח הרפואי, נשאר חבר בקופת החולים שלו. לפרטים, פנו אל קופת החולים שלכם.

הסדרת ביטוח בריאות ממלכתי והאפשרות לקבל שירותים רפואיים עם ההגעה ארצה הן מרכיבי הכרחי בקליטה המחודשת של המשפחה בישראל. כיום, מחייב **חוק ביטוח בריאות ממלכתי** את תושבי ישראל ששהו למעלה משנתיים בחו"ל ולא שילמו דמי ביטוח בריאות, בתקופת המתנה של כמה חודשים לפני שיהיו זכאים לקבל שירותי בריאות.

לחילופין, יכולים התושבים החוזרים לפדות את תקופת ההמתנה באמצעות **תשלום מיוחד** למוסד לביטוח לאומי (הסבר מפורט על חישוב תקופת ההמתנה ניתן למצוא באתר המוסד לביטוח לאומי. כדי לברר את גובה התשלום ניתן לפנות למוסד לביטוח לאומי או ליועץ הקליטה). תשלום זה מאפשר שימוש בשירותי הבריאות מיד עם גמר התשלום (ובתנאי שהוכרתם כתושבים). ביצוע התשלום אפשרי גם בזמן שהות בחו"ל, 6 חודשים לפני החזרה לארץ, כך שעם ההגעה ארצה תמומש הזכאות לשירותי הבריאות (ובתנאי שהוכרתם כתושבים ע"י הביטוח הלאומי).

פדיון תקופת ההמתנה

הסדרת ביטוח בריאות ממלכתי והאפשרות לקבל שירותים רפואיים עם ההגעה ארצה הן מרכיבי הכרחי בקליטה המחודשת של המשפחה בישראל. כאמור, המחויבים בתקופת המתנה שהוכרו כתושבי ישראל בתקופת המתנה רשאים לפדות את תקופת ההמתנה בתשלום מיוחד. גובה התשלום מתעדכן ב-1 בינואר של כל שנה. באפשרותכם לשלם את פדיון תקופת ההמתנה בתשלום אחד או בכמה תשלומים (עד שישה תשלומים לכל היותר).

לאחר קבלת אישור תושבות מן המוסד לביטוח לאומי וסיום תשלום דמי הפדיון של תקופת ההמתנה, תהיו זכאים לשירותי בריאות על-פי חוק ביטוח בריאות ממלכתי ותוכלו להצטרף לקופת חולים לפי בחירתכם.

לפדיון תקופת ההמתנה, יש למלא טופס תשלום מיוחד עבור תקופת ההמתנה. את הטופס ניתן למצוא באתר המוסד לביטוח לאומי: www.btl.gov.il

דף הבית ← דמי ביטוח ← תושבי ישראל השוהה בחו"ל ← תשלום מיוחד לפדיון תקופת ההמתנה.



תיירים

על-פי חוק ביטוח בריאות ממלכתי, תיירים אינם זכאים לטיפול רפואי. תייר הנזקק לטיפול רפואי בעת שהותו בישראל יצטרך לשלם על הטיפול באופן פרטי, להסדיר כיסוי באמצעות חברת הביטוח שלו בחו"ל או לרכוש ביטוח רפואי מחברת ביטוח פרטית בישראל. תיירים המשנים את מעמדם בישראל לעולה חדש או תושב זמני דרך משרד הפנים, יכולים להסדיר ביטוח בריאות באמצעות אחת מקופות החולים עם הצגת תעודת עולה או תעודת זהות.

לקבלת מידע נוסף על סיוע לעולים חדשים ומעמדם, עיינו בחוברת "מדריך לעולה", שניתן להשיג באגף מידע ופרסום.



אדם שאינו רשום בקופת חולים

אדם שלא נרשם לקופת חולים וזקוק לטיפול רפואי מידי, יקבל הפניה לקופת חולים על ידי המנהל הכללי של משרד הבריאות או אדם שמונה מטעמו.

החזר כספי למי שהוכר כתושב באופן רטרואקטיבי (הוועדה למתן החזרים כספיים בגין שירותי בריאות)

מי שהוכר באופן רטרואקטיבי על ידי המוסד לביטוח לאומי כתושב מדינת ישראל, רשאי להגיש בקשה לקבלת החזר כספי בגין שירותים רפואיים שאותם קיבל בזמן שלא היה חבר בקופת חולים.

ההחזר ניתן בגין שירותים רפואיים הכלולים בסל השירותים ועל פי תעריפון משרד הבריאות ושאותם רכש המבוטח בתקופה שבה הוכר כתושב באופן רטרואקטיבי על ידי המוסד לביטוח לאומי.

את הבקשה יש להגיש לנציבות הקבילות על גבי טופס הגשת בקשה, בצירוף המסמכים הנדרשים.

ניתן לשלוח את הבקשה לנציבות קבילות הציבור לכתובת:

נציבות קבילות הציבור לחוק ביטוח בריאות ממלכתי, משרד הבריאות

רח' ירמיהו 39, ירושלים, ת"ד 1176, מיקוד 9101002

דרכי התקשרות נוספות:

• פקס: 02-5655981

• דוא"ל: kvilot@moh.health.gov.il



• באמצעות טופס מקוון באתר משרד הבריאות

לשאלות ולבירורים:

מוקד "קול הבריאות" *5400, 08-6241010

תשלום דמי ביטוח הבריאות

מתוקף חוק ביטוח בריאות ממלכתי, תשלום דמי ביטוח הבריאות הוא חובה החלה על כל אדם שגילו 18 ומעלה, למעט אלה הפטורים על-פי חוק (ראו להלן). שיעור התשלום נקבע על-פי סולם פרוגרסיבי, בהתאם להכנסתו של הפרט, עד לתקרה מסוימת.

דמי ביטוח הבריאות נגבים באמצעות המוסד לביטוח לאומי, בלא קשר להשתייכות המבוטחים לקופת חולים.

עובדים שכירים - על המעסיק לנכות את תשלומי ביטוח הבריאות עם ניכוי תשלומי הביטוח הלאומי. עובדים עצמאיים או מי שאינו עובד - יש להסדיר את התשלומים ישירות מול המוסד לביטוח לאומי.

השתייכות לקטגוריות מסוימות פוטר אדם מתשלומים אלה או מזכה אותו בתשלום חלקי. הקטגוריות הללו הן, ברוב המקרים, נשים נשואות (עקרות בית) שאינן עובדות, חיילים בשירות סדיר ואנשים המקבלים קצבאות מסוימות מהביטוח הלאומי. לקבלת פרטים, פנו אל המוסד לביטוח לאומי.

מקבלי קצבאות זקנה מן המוסד לביטוח לאומי משלמים דמי ביטוח בריאות אחידים ומינימליים, המנוכים מהקצבה המגיעה להם. לקבלת מידע נוסף, פנו אל המוסד לביטוח לאומי. כמו כן, ניתן לבקר באתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי, שכתובתו: www.btl.gov.il.

תכנית לשירותי בריאות נוספים (שב"ן) / "ביטוחים משלימים"

חוק ביטוח בריאות ממלכתי מאפשר לכל אחת מארבע קופות החולים למכור לחברים ביטוח משלים, המציע שירותים שאינם כלולים בסל השירותים הבסיסי. תכניות אלה מכונות "תכניות לשירותי בריאות נוספים" (שב"ן). כל חבר בקופת חולים רשאי להצטרף לתכנית שב"ן, ללא תלות בגילו או במצבו הבריאותי. התשלום האחיד נקבע לפי השתייכות לקבוצת גיל. חלק מן התכניות מעניקות תעריפי ביטוח מוזלים למשפחות.

החוק אוסר על קופות החולים לחייב את חבריהן להצטרף לתכנית הביטוח המשלים. כמו כן, נאסר על הקופות להתנות קבלת שירותים הכלולים בסל הבריאות בחברות בתכנית הביטוח המשלים - הצטרפות או אי-הצטרפות לשירותי הבריאות המשלימים אינה משפיעה על זכאות המבוטח לקבל את מלוא שירותי הבריאות לפי סל הבריאות הבסיסי.

לעתים, הזכאות לחלק מן השירותים במסגרת ביטוח בריאות משלים מוקנית לאחר תקופת אכשרה (המתנה), ובסופה יכול החבר לקבל את כל השירותים הכלולים בתכנית.

מרבית השירותים הניתנים במסגרת השב"ן כרוכים בהשתתפות כספית של המבוטח. כל חבר בקופת חולים זכאי לקבל העתק של תכנית הביטוח המשלים של הקופה. כדי לקבל את פרטי התכנית, פנו אל קופת החולים שבה אתם חברים. בנוסף, ניתן למצוא מידע על שירותי הביטוח המשלים באתר האינטרנט של הקופה.

כיום קופות החולים מציעות שתי תכניות שב"ן ברמת כיסוי שונה, בסיסית ומורחבת. החברות בתכנית המורחבת מותנית בחברות בתכנית הבסיסית, והתשלום הוא על שתי התכניות במצורף.

מרבית השירותים הכלולים בתכניות השב"ן כרוכים בהשתתפות עצמית של המבוטח. שימו לב, החוק אינו מחייב את קופות החולים לכסות עלויות של אשפוז סיעודי. משרד הבריאות מממן אשפוז של חולים כרוניים על בסיס מוגבל, ובכל מקרה נדרשת השתתפות של החולה או של משפחתו. חלק מקופות החולים מציעות תכניות ביטוח סיעודי בתשלום נוסף, ובמקרים רבים ביטוחים כאלה נרכשים בחברות ביטוח פרטיות. האחראי על פיקוח תכניות אלו הוא משרד האוצר ולא משרד הבריאות.



במצב חירום, עומדות בפניכם כמה אפשרויות:

- המוקד הטלפוני של קופת החולים שבה אתם חברים - לכל קופה מוקד טלפוני הפועל בד"כ בכל שעות היממה. הקופה יכולה להציע כמה אפשרויות לקבלת טיפול רפואי, ובהן: מרפאת חירום, ביקור בית של רופא או הגעה לחדר מיון. כדי לברר לאן כדאי לפנות ובאיזו עלות כרוך השירות, חשוב תמיד לפנות מראש למוקד הטלפוני הארצי של הקופה ולקבל מידע מדויק או הפניה, לפי העניין.
- **מרפאות חירום** - מרפאות חירום כגון מד"א, טר"ם וכדומה מקבלות חולים בתשלום בעיקר בשעות שבהן מרפאות הקופה סגורות, למשל בשעות הערב והלילה, בשבתות ובחגים. במוקד הטלפוני של הקופה וכן באתרי האינטרנט של הקופות קיים המידע אילו מרפאות חירום עובדות עם הקופה ומהן שעות פעילותן.
- **ביקור בית** - במצבים שבהם אדם אינו יכול להגיע למרפאת הרופא או לקופת החולים, ניתן לבקש ביקור בית של אחד מרופאי הקופה. בשעות שהמרפאות פתוחות - יש לפנות לקופה או לרופאים המטפלים, והם יפעילו שיקול הדעת אם נדרש ביקור בית או אם ניתן להציע חלופה אחרת. בשעות שהמרפאות סגורות, ניתן בדרך כלל להיעזר בחברות המספקות לקופות שירותי ביקור בית וזאת בתשלום דמי השתתפות. מידע על נותני שירות זה מפורסם בקופות החולים.
- **חדרי מיון** - ככלל, הטיפול הרפואי הניתן בחדר המיון כרוך בתשלום. במקרים מסוימים קיימת זכאות למימון מלא או חלקי מן הקופה, כגון במקרים שיש בידיכם הפניית רופא או טופס התחייבות (מכונה: "טופס 17"), במקרים של מעורבות בתאונה (תאונת דרכים, תאונת עבודה או תאונת בית-ספר - הזכאות מותנית בהמצאת האישורים המתאימים), במקרים של פינוי באמבולנס מד"א מן הרחוב או ממקום ציבורי עקב אירוע פתאומי, במקרים שבהם הביקור בחדר המיון מוביל לאשפוז ובמקרים מיוחדים נוספים כגון שבר, שאיפת גוף זר לדרכי הנשימה, חולים במחלות מסוימות ועוד. לאחר הביקור במיון, חשוב לפנות לקופה לברור הזכאות למימון, ובמידה שאין זכאות למימון הקופה - יש להסדיר את התשלום בעבור הביקור, כדי להימנע מהוצאות נוספות. בביקור בחדר מיון, השתדלו להביא עמכם את כרטיס החבר בקופת החולים, וכן אמצעי לתשלום מיידי. ברוב המקרים, חדרי מיון אינם מקבלים המחאות, אף כי בדרך כלל ניתן לשלם בכרטיס אשראי ובמקרים רבים יש בחדר המיון עמדה למשיכת מזומנים.
- **שירותי אמבולנס** - במקרים של מעורבות בתאונה או של אשפוז, ייתכן שתוכלו לקבל החזר על תשלום בגין הסעה באמבולנס. כמו כן, במקרה של פינוי בניידת טיפול נמרץ תיתכן זכאות למימון חלקי או אף מלא, גם אם החולה לא אושפז.



חשוב לפנות לקופה בתוך 60 יום מן הפינוי לשם בירור זכאות למימון הפינוי. במידה שחלפו 60 יום, יש להסדיר התשלום למד"א, ואולם ניתן לפנות לקופה לבירור זכאות להחזר בדיעבד. פינוי באמבולנס של יולדת הוא באחריות המוסד לביטוח לאומי (וכך גם אשפוז היולדת ומענק האשפוז), על כן, יש לפנות למוסד לביטוח לאומי כדי לברר זכאות למימון הסעת יולדת.



רפורמת טיפולי השיניים לילדים

בעקבות הרפורמה בתכנית טיפולי השיניים לילדים, הורחבו השירותים וכן גיל הזכאות לטיפול שיניים לילדים:

החל בינואר 2017, יהיו זכאים לטיפול שיניים ילדים עד גיל 15, במסגרת סל שרותי הבריאות, באמצעות קופות החולים. לפי הסכם שנחתם עם האוצר, גיל הטיפול יעתיד להתרחב: בעוד שנה יוארך הגיל לילדים עד גיל 16, בעוד שנתיים עד גיל 17, וכן הלאה עד לגיל 18.

מעבר להרחבת הגיל, יורחב גם סל השירותים עבור בני גיל 14-15.

לפרטים פנו למרפאות קופת החולים שבה אתם חברים.

טיפול השיניים הכלולים בסל הם בתחומים מוגדרים בלבד. כמו כן, קיימת זכאות להשתתפות בטיפולים שונים הנדרשים לחולים אונקולוגיים. לפרטים על רשימת הטיפולים ומסגרת הזכאות לשירות, ניתן לעיין באתר משרד הבריאות.

נוסף על האמור, במקרים רבים קופות החולים מציעות טיפולי שיניים מסוימים במחיר מוזל לחברי הקופה, הן במסגרת חבילת השירותים הכללית, הן במסגרת התכניות לשירותי בריאות נוספים. בכל יתר המקרים, טיפולי שיניים ניתנים במסגרות פרטיות.

לעתים קרובות ניתן להסדיר ביטוח רפואת שיניים באמצעות סוכני ביטוח עצמאיים. מעסיקים מסוימים מציעים לעובדיהם תכניות ביטוח רפואת השיניים.



בישראל פועלים 28 בתי חולים כלליים שאינם פרטיים, המחולקים לשלושה סוגים עיקריים: בתי חולים של משרד הבריאות, בתי חולים השייכים לקופת חולים כללית ובתי חולים המכונים "ציבוריים". נוסף על אלו, יש מספר רב של מוסדות פרטיים, בגדלים ובהרכבים שונים, בתי חולים גריאטריים ובתי חולים פסיכיאטריים.

אם אתם נדרשים לקבל טיפול בבית חולים, קופת החולים שלכם תפנה אתכם לאחד מבתי החולים שיש לה הסדר עמו כדי לבצע את ההליכים הדרושים. על קופת החולים לצייד אתכם בכל ההפניות והאישורים הדרושים. זכרו, אם אינכם מרוצים מבית החולים שהקופה הפנתה אתכם אליו, אתם זכאים לבקש הפניה לבית חולים חלופי. ואולם, לקופת החולים נתונה הרשות לדחות בקשתכם זו.

קיימות גם מרפאות חוץ או שירותי "אשפוז יום", המספקים סוגי טיפולים והליכי אבחון רבים. במידת הצורך, קופת החולים שלכם תפנה אתכם למקום המתאים.





המידע בנושאי היריון ולידה מצוי באתרי אינטרנט רבים, ובהם גם אתר משרד הבריאות, שכתובתו: www.health.gov.il, אתר המוסד לביטוח לאומי (העוסק גם בזכויות היולדת), שכתובתו: www.btl.gov.il, ועוד.

נשים הרות זכאיות לקבל טיפולי טרום לידה והשגחה בהתאם לצורך, באמצעות קופת החולים. גם התחנות לבריאות המשפחה מספקות ייעוץ והשגחה (ראו להלן). אישה המעדיפה השגחה של רופא מסוים בעת הלידה, תידרש ללדת בבית חולים פרטי או באחד מבתי החולים הציבוריים המאפשרים שירות רפואי פרטי (שר"פ). במקרה כזה, יהיה עליה לשלם עבור השירות הפרטי. בלידה נוכחות אחיות / מיילדות, על אף שתמיד נמצא בשטח רופא כונן למקרה שיתפתחו סיבוכים.

התחנות לבריאות המשפחה - טיפת חלב

התחנות לבריאות המשפחה מספקות מגוון שירותי בריאות ורפואה בתחום קידום בריאות ומניעה לנשים הרות, תינוקות וילדים (מלידה ועד 6 שנים) ומשפחותיהם, כולל מעקב וייעוץ במהלך ההיריון, בשלבי ההכנה ללידה, מעקב אחר התפתחות היילוד והילד, לרבות חיסונים, וייעוץ בריאותי לקשישים. תחנות טיפת חלב פזורות בכל רחבי הארץ ומופעלות על ידי לשכות הבריאות.

השירות בתחנות טיפת חלב ניתן על ידי כמה גורמים: משרד הבריאות, קופות החולים והעיריות (משתנה בהתאם ליישוב).

לפירוט השירותים הניתנים על ידי התחנות לבריאות המשפחה (טיפת חלב), אנא פנו לאתר משרד הבריאות.

המרכז הארצי לייעוץ סיכונים בהיריון

המרכז הארצי לייעוץ סיכונים בהיריון מספק מידע והדרכה לגבי בטיחות/ סיכון לעובר כתוצאה מחשיפה לתרופות, זיהומים, קרינה, כימיקלים, מחלות של האם וגורמים סביבתיים. השירות מיועד לנשים בהיריון, רופאים, אחיות, עובדים סוציאליים, רוקחים ולציבור הרחב.

המרכז למידע לייעוץ סיכונים בהיריון - 02-5082825, פקס - 6474822



הרשמה ללידה

כדי ליעל את תהליך הקבלה לבית החולים לקראת הלידה, מומלץ להקדים ולהירשם ללידה מבעוד מועד. בעת ההרשמה ללידה, על האישה ההרה להצטייד בתעודת זהות שלה ושל בן זוגה ובכרטיסי חבר בקופת חולים, וכן בכרטיס מעקב היריון ובמספר חשבון הבנק שבו תופקד קצבת הילדים. בבתי חולים מסוימים ניתן להירשם ללידה באמצעות שליחת המסמכים בפקס או דרך אתר האינטרנט של בית החולים. עלות הלידה והאשפוז מכוסים על ידי המוסד לביטוח לאומי במתכונת של מענק אשפוז. המענק משולם ישירות לבית החולים שבו ילדה האישה. המענק מכסה גם עלויות אשפוז של היילוד, אם יש צורך בכך.

זכויות היולדת

מענק לידה

המוסד לביטוח לאומי משלם ליולדת מענק לידה, שתכליתו לסייע לה לרכוש פריטי ביגוד וציוד חיוניים ליילוד. זכאות למענק לידה מותנית בלידה בבית חולים או באשפוז מיד לאחר הלידה, וצריכים להתקיים התנאים שלהלן:

1. האישה תושבת/ת ישראל, או אשת תושב ישראל (גם אם הלידה הייתה מחוץ לישראל).
2. האישה עובדת בישראל, או שבן זוגה עובד ומועסק בישראל 6 חודשים רצופים לפחות בתכופ לפני הלידה.

חופשת לידה (תקופת לידה והורות)

על-פי החוק ובהתאם לתנאי הזכאות של המוסד לביטוח לאומי, משולמים דמי לידה לאישה עובדת שיצאה לתקופת לידה והורות. דמי הלידה נועדו לפצות את היולדת על אובדן שכרה או הכנסתה בפרק הזמן שאין היא עובדת לרגל ההיריון והלידה. בהתאם לתנאים בחוק, זכאי אב טרי להחליף את בת זוגו בחלק מחופשת הלידה ולקבל דמי לידה.

המוסד לביטוח לאומי עשוי לספק קצבה לאישה שאינה יכולה לעבוד בגלל היריון בסיכון ו/או שמירת היריון. לקבלת מידע נוסף, פנו לאתר המוסד לביטוח לאומי, וכן תוכלו לעיין בחוברת "המוסד לביטוח לאומי" שניתן להשיג באגף מידע ופרסום (לרשותכם טופס הזמנה בסוף חוברת זו).

טיפול פוריות

טיפול הפוריות הקיימים (הניתנים לאשה ו/או לגבר, לפי הצורך) מסייעים להתגבר על הגורמים המעכבים או המונעים היריון ומסייעים להולדת ילדים.

קופת החולים מכסה מספר מסוים של טיפולי פוריות, לרבות הפריה חוץ-גופית (IVF), הידועה גם בשם הפריית מבחנה. שימו לב, הזכאות של מועמדים להפריה



חוץ-גופית תלויה בעמידה בכמה קריטריונים. במרבית המקרים, מבוטחי קופות החולים זכאים לטיפול הפריה רק עבור הילד הראשון או השני. בני זוג שכל אחד מהם מבוטח בקופה אחרת, יקבלו כל אחד את החלק היחסי של הכיסוי מקופת החולים שלו. לקבלת מידע נוסף, פנו אל קופת החולים שבה אתם חברים.

בדיקות גנטיות לגילוי מחלות תורשתיות - לפני ההיריון או במהלכו

מרבית הילדים נולדים בריאים, אך בכל היריון, גם כאשר אין כל רקע משפחתי, יש סיכון קטן שיוולד ילד עם מחלה או עם מום. לא ניתן למנוע את כל המומים, אך מאחר שחלק מן המומים נגרמים על-ידי גורמים תורשתיים, מטרת הבירור המשפחתי והגנטי היא לנסות ולגלות זוגות הנמצאים בסיכון יתר ולתת להם ייעוץ גנטי מתאים. רצוי לבצע את הבירור הגנטי לפני תחילת ההיריון, אך ניתן לבצע אותו גם במהלך ההיריון. בירור גנטי נעשה על ידי איסוף נתונים ובדיקות סקר - אלו הן בדרך כלל בדיקות דם.

שימור דם טבורי

שימור דם טבורי - שימור תאי גזע שהופקו מדגימת דם טבורי. הדם הטבורי עשיר בתאי גזע בעלי פוטנציאל להפוך כמעט לכל רקמה בגוף, ומח העצם שהופק מדם טבורי נחשב נקי וטהור יותר מתרומת מח עצם, שכן הוא כמעט ואינו נחשף לזיהומים. בישראל קיימים כמה בנקים ציבוריים לאיסוף דם טבורי, הפועלים במימון ממשלתי ובעזרת תרומות. נוסף על כך, ישנה אפשרות לשימור דם טבורי בבנק דם טבורי פרטי. שימור דם טבורי בבנק פרטי מאפשר למשפחות לשמור עבור ילדיהם ועבור עצמם את מנת הדם הטבורי. שימור הדם הטבורי בבנקים פרטיים עולה לא מעט כסף, וההבדל במחיר בין בנק דם טבורי פרטי אחד למשנהו טמון בשיטות השימור השונות של הדגימות. אם מחליטים לשמר דם טבורי, מומלץ להשוות את הנתונים ואת הצעות הבנקים הפרטיים.

יולדת המעוניינת באיסוף דם טבורי צריכה לבחור אם לתרום לבנק ציבורי או לחתום חוזה עם אחד הבנקים הפרטיים. טרם הלידה, עליה ליידע את צוות הלידה על החלטתה. תהליך האיסוף מתבצע מיד לאחר לידת התינוק, ופעולת איסוף הדם הטבורי היא פשוטה ואינה דורשת מיומנות מיוחדת.



מרבית הילדים מתפתחים באופן תקין. עם זאת, לכ-10% מכלל הילדים יש איחור משמעותי בתהליכי ההתפתחות השונים. ילדים אלו נכנסים לקטגוריה של ילדים עם חשש לעיכוב (איחור) התפתחותי. הפרעות ההתפתחותיות בילדים נחלקות לשתי קבוצות: הפרעות התפתחותיות סומטיות (הפרעות התפתחותיות המופיעות על רקע של פגיעה אנטומית או תפקודית במערכת העצבים או בשרירים או באברי החוש) והפרעות התפתחותיות שאינן סומטיות. כאשר יש חשד להפרעות התפתחותיות כמו פיגור שכלי, פגיעות מוטוריות, הפרעות באיברי חוש והפרעות התנהגות, הדבר דורש אבחון מוקדם ככל האפשר, וטיפול שיקומי שהוא לעיתים ארוך ואינטנסיבי.

סל שירותי התפתחות הילד מספק טיפולים הקשורים להתפתחות הילד עד גיל 9, ובמקרים מסוימים (מחלה סומטית) עד גיל 18.

האבחון והטיפול לילדים ניתן במסגרת מכונים להתפתחות הילד, יחידות התפתחותיות ומטפלים פרטיים. תחומי הטיפול: בטיפול בבעיות ובליקויים בדיבור ובשפה, טיפול בהפרעות עצביות קלות, בבעיות מוטוריות שונות, והפרעות קשב וליקויי למידה.

בטיפולים מסוימים, ההורים נדרשים להשתתפות עצמית, בהתאם לגיל הילד ולגורמים אחרים. לקבלת מידע נוסף, פנו אל קופת החולים שבה אתם חברים או לאתר משרד הבריאות.

חיסונים

חיסונים מסוימים ניתנים דרך שגרה במועדים קבועים בשנות חייו הראשונות של התינוק, כולל חיסון נגד פוליו, דיפתריה, שעלת, טטנוס וחצבת. החיסונים ניתנים בתחנות לבריאות המשפחה הפזורות ברחבי הארץ. ילדים מקבלים חיסונים נוספים במסגרת בית הספר, כמו למשל תגבור טטנוס בכיתה ב'. ההורים נדרשים לעדכן את פנקס החיסונים של הילד ולהציגו במקרה הצורך. כאשר צפוי להתבצע חיסון בבית הספר, נשלחת על כך הודעה מראש וההורים מתבקשים לשלוח את פנקס החיסונים עם הילד.

במקרים של נסיעה לחו"ל ליעדים מסוימים, יש לבצע חיסונים המותאמים לכך בלשכות הבריאות המחוזיות

שירותי בריאות בבתי ספר

עם תחילת הלימודים בבית הספר, עובר כל ילד בדיקה רפואית (בנוכחות ההורים) ובמקרה הצורך, מופנה להמשך הטיפול הרפואי. בנוסף, מתבצעות בבתי הספר בדיקות עיניים, בדיקות שיניים ובדיקות אורתופדיות תקופתיות. בדיקה רפואית יסודית יותר מתבצעת בחטיבת הביניים.



הגופים האחראיים על מתן שירותי בריאות לקשישים ולאזרחים ותיקים בישראל הם ארבע קופות החולים ומשרד הבריאות, על-פי השירותים הכלולים בסל שירותי הבריאות מכוח חוק ביטוח בריאות ממלכתי.

משרדים נוספים מעורבים במתן שירותים לקשישים, ובעיקרם: משרד הרווחה והשירותים החברתיים, המוסד לביטוח לאומי והמשרד לאזרחים ותיקים.

סל השירותים הרפואיים הניתנים לקשישים ולאזרחים ותיקים:

קשישים הסובלים מבעיות בריאות בשילוב עם מוגבלות תפקודית יכולים להסתייע במגוון שירותי בריאות ובשירותים קהילתיים נוספים.

1. שירותי בריאות הניתנים על ידי קופות החולים (כמפורט בתוספת השנייה לחוק ביטוח בריאות ממלכתי)

- קידום בריאות ומניעה (חיסונים, הנחיות לתזונה נכונה, הנחיות לפעילות גופנית ועוד)
- טיפול מרפאתי - ברמת הרפואה הראשונית
- ייעוץ רפא מומחה, לרבות ייעוץ על ידי רופא גריאטר והערכה גריאטרית כוללנית רב-מקצועית
- טיפול תרופתי (על-פי סל התרופות)
- בדיקות מעבדה, הדמיה וכד'
- טיפול רפואי בבית - כל מטופל זכאי לקבל בביתו כל טיפול הכלול בסל הבריאות על-פי חוק (למשל בדיקות דם, ביקור רופא, אחות, פיזיותרפיה וכד'), כל עוד לנוכח מצבו הבריאותי והתפקודי של המטופל קיים צורך ממשי בקבלת הבדיקה או הטיפול בבית
- אשפוז כללי (ללא השתתפות המטופל)
- אשפוז סיעודי מורכב (עם השתתפות על-פי הקבוע בחוק, הנחות על-פי שיקול דעת הקופה)
- שיקום רפואי-תפקודי - לקשישים הזכאים לכך, במסגרת אשפוז שיקומי (במחלקות לשיקום כללי או גריאטריה שיקומית) או במגוון מסגרות בקהילה - במסגרות לשיקום יום/אשפוז יום שיקומי, במכונים ייעודיים ו/או בבית המטופל - ללא השתתפות המטופל)
- אשפוז גריאטרי אחר - הנשמה ממושכת, גריאטריה תת-אקוטית - ללא השתתפות המטופל



- הנחות בהשתתפות עצמית ניתנות לקשישים על-פי חוק ברכישת תרופות מרשם שבסל הבריאות הממלכתי, הנחות בהשתתפות עצמית עבור ציוד מתכלה ותרופות (לחולים כרוניים), פטור מתשלום השתתפות עצמית עבור ביקור רופא, מרפאות חוץ ומכונים (למי שהגיע לגיל פרישה ובנוסף מקבל גמלה להבטחת הכנסה).

2. שירותי בריאות הניתנים על ידי משרד הבריאות

- השתתפות במימון מכשירי שיקום וניידות
- התאמת תנאי דיור למוגבלים בניידותם (לאנשים בעלי מוגבלות קבועה בניידות) - בשיתוף עם משרד הבינוי והשיכון
- שירותי אשפוז סיעודי - לסייעודיים ולתשושי נפש (ראו להלן).

3. שירותים הניתנים על ידי גורמים מחוץ למערכת הבריאות

- שירותי משרד הרווחה והשירותים החברתיים - שירותים חברתיים, שירותי רווחה וטיפול אישי בקהילה (כגון מרכזי יום לקשיש, מועדונים, מטפלות בית לנדחי גמלת סיעוד, נופשון ועוד) ושירותים חוץ-ביתיים (כגון מעונות לתשושים - בהשתתפות הקשיש ומשפחתו)
- המוסד לביטוח לאומי (גמלת סיעוד, ייעוץ לקשיש ושירותים נוספים). לקבלת פרטים נוספים, פנו למוסד לביטוח לאומי (ראו פרק "כתובות וטלפונים") או בקרו באתר המוסד לביטוח לאומי, שכתובתו: www.btl.gov.il
- משרדים אחרים כגון משרד האוצר, משרד הבינוי והשיכון ועוד.



האשפוז הסיעודי ניתן ע"י משרד הבריאות, בהשתתפות המאושפז ובני המשפחה, על-פי התוספת השלישית לחוק ביטוח בריאות ממלכתי.

מרבית האנשים שמצבם סיעודי שוהים בקהילה, בסיוע שירותי בריאות, רווחה וטיפול אישי כאמור לעיל.

לעיתים, מצבו התפקודי והרפואי של קשיש אינו מאפשר להמשיך לטפל בו בבית בשל העדר תנאי טיפול מתאימים, ועולה הצורך להעבירו למוסד.

במידה שקשיש זקוק לאשפוז במוסד סיעודי או במחלקה לתשושי נפש - ניתן לקבל סיוע במימון האשפוז ממשרד הבריאות, זאת מתוקף התוספת השלישית לחוק ביטוח בריאות ממלכתי, ובהתאם לנוהלי משרד הבריאות. הסיוע במימון מותנה בתשלום השתתפות עצמית, כפי שהיא נקבעת לפי נוהלי משרד הבריאות, ובהתאם לגובה ההכנסות של הקשיש המועמד לאשפוז ושל בני משפחתו.

יש להדגיש כי הצורך להעביר את הקשיש מביתו למסגרת מוסדית הוא מצב לא קל עבור הקשיש ובני משפחתו, ולכן חשוב שלבני המשפחה יהיה מידע מפורט על התהליך ועל השיקולים השונים המשפיעים על ההחלטה. לשם קבלת ייעוץ בנדון, ניתן לפנות לעובדים הסוציאליים בלשכות הבריאות.

מידע מפורט על הנושא, הנועד לסייע לקשיש ולבני משפחתו, מפורט באתר משרד הבריאות, בקישורית:

<http://www.health.gov.il/Subjects/Geriatrics/GeriatricHospitalization/Pages/default.aspx>

המידע כולל:

- מסגרת אשפוז מתאימה - הסבר על מצבו הרפואי-תפקודי של הקשיש, סוג המחלקה או המוסד המתאימים לאשפוז והגורם המממן
 - סיוע משרד הבריאות במימון אשפוזם של קשישים סיעודיים ותשושי נפש-תהליך האשפוז והמסמכים הנדרשים
 - בחירת מוסד סיעודי - מידע, כלים ושיקולים המסייעים לבחירת המוסד הסיעודי
 - זכויות הדייר השווה במוסד סיעודי - מכלול זכויות ושירותים
 - חיפוש מוסדות סיעודיים הפועלים ברישיון
- מידע מפורט על תהליך האשפוז הסיעודי בסיוע משרד הבריאות נמצא בקישורית:

<http://www.health.gov.il/Subjects/Geriatrics/GeriatricHospitalization/Pages/InpatientNursingAssistance.aspx>



מי שזקוק לטיפולים בתחום בריאות הנפש יוכל לפנות לאחד מערוצי שירותי בריאות הנפש הציבוריים המפורטים להלן:

1. טיפול נפשי מרפאתי
2. טיפול נפשי ופסיכיאטרי במסגרת אשפוז
3. שירותי שיקום לנפגעי נפש בקהילה

להלן פירוט ערוצי התקשורת:

1. טיפול נפשי מרפאתי

טיפול נפשי מרפאתי הוא **טיפול נפשי הניתן במרפאות קהילתיות** ואשר כולל מגוון של טיפולים נפשיים כמו ייעוץ של רופא פסיכיאטר, טיפול פסיכותרפי (שיחות עם איש מקצוע מתחום בריאות הנפש), הפנייה לסל שיקום, הדרכה לבני משפחה של מתמודד עם קושי נפשי ועוד.

עד יולי 2015 היו שירותי בריאות הנפש הציבוריים באחריות משרד הבריאות, במרפאות ממשלתיות, מרפאות בתי חולים, מרפאות קופות חולים ומרפאות של עמותות שמהן רכשה המדינה שירותים, והשירות סופק בפנייה ישירה לאותה המסגרת.

עם כניסת הרפורמה הביטוחית בבריאות הנפש לתוקף ב-1 ביולי 2015, עברה האחריות הביטוחית למתן הטיפול הנפשי המרפאתי לקופות החולים, כך שלשם קבלת השירות, על המבוטחים לפנות לקופת החולים שבה הם חברים כדי להסדיר את קבלת השירות. אותו מערך שירותים ציבורי ממשיך להתקיים ואף להתרחב עם הוספת מרפאות ונקודות שירות חדשות אשר מקימות הקופות בעצמן.

טיפול נפשי מרפאתי (חינם או בתשלום רבעוני)

טיפול מרפאתי ניתן במגוון מסגרות, הנמצאות בבעלות גופים שונים, כשהמטופלים זכאים לבחור ביניהן. בין המסגרות הקיימות לטיפול נפשי קהילתי ניתן למצוא:

- ✓ **מרפאות לבריאות הנפש של קופות החולים** שבהן צוות רב מקצועי
- ✓ **“נקודות שירות” של קופות החולים**, שבהן אנשי בריאות הנפש הנותנים שירות, לרוב במרפאות קהילתיות (לרפואת משפחה)
- ✓ **מרפאות ציבוריות** של משרד הבריאות, של בתי חולים כלליים, או של גופים פרטיים
- ✓ בחלק מן הקופות ניתן שירות פסיכיאטרי ציבורי (בתשלום רבעוני) גם בקליניקה של הרופא עצמו.



בנוסף ישנן **מסגרות לטיפול יום**, המיועדות לתת טיפול אינטנסיבי כדי למנוע את הצורך באשפוז פסיכיאטרי.

• **טיפול נפשי על ידי מטפל עצמאי (בתשלום)**

נוסף למסגרות הטיפול המרפאתי, שבהן ניתן לקבל טיפול פסיכותרפי בחינם, **רשאת הקופה לתת גם שירות פסיכותרפיה על ידי מטפלים עצמאיים בקליניקה פרטית**, בתשלום קבוע ואחיד לכל הקופות.

השירות ניתן למבוטחים שאינם מעוניינים לקבל את הטיפול בחינם במסגרת המרפאות שהקופה מפנה אליהן.

לרשימת המטפלים העצמאיים הנותנים שירותי פסיכותרפיה יש לפנות לקופת החולים המבטחת.

השירותים הנכללים בסל השירותים המרפאתיים (חינם או בתשלום רבעוני)

בסל הטיפול הנפשי המרפאתי נכללים, נוסף לשירותי האשפוז הפסיכיאטרי בבתי חולים פסיכיאטריים או במחלקות פסיכיאטריות בבתי חולים כללים, גם מגוון שירותים מרפאתיים כפי שהיו קיימים לפני כניסת הרפורמה לתוקף:

- שירותי אבחון, הערכה, ייעוץ וטיפול פסיכיאטרי ותרופתי
 - פסיכותרפיה, התערבות במשברים, טיפול אישי, זוגי, משפחתי, קבוצתי, מעקב, תמיכה ואחזקה, וביקורי בית בהתאם לצורך הקליני
 - מתן חוות דעת פסיכיאטרית או תעודה רפואית על מבוטח, לאחר בדיקה במרפאה, על-פי הוראת פסיכיאטר מחוזי או על-פי צו בית משפט בהליך פלילי, לפי חוק טיפול בחולי נפש
 - שירות למבוטח המקבל שירות מרפאתי, לצורך סיוע בהגשת בקשות לוועדת שיקום אזרית לפי חוק שיקום נכי נפש ובכלל זה הכנת חוות דעת לוועדה
 - ייעוץ לגורמי חוץ ובכלל זה השתתפות בוועדות משותפות הקשורות למטופל במרפאה
 - טיפול יום
- השירותים ניתנים על בסיס שיקולים קליניים ומקצועיים של אנשי המקצוע המטפלים.

פנייה לקבלת טיפול

טיפול מרפאתי נפשי ניתן במרפאות בריאות נפש של קופות החולים, של משרד הבריאות ושל ארגונים נוספים.

כדי לקבל טיפול נפשי בכל אחת מן המסגרות, **יש לפנות לקופת החולים של המבוטח**, לצורך קבלת מידע על אפשרויות הטיפול המוצעות ולקבל הפניה למסגרת ציבורית מטפלת (ובמידת הצורך גם התחייבות לטיפול - טופס 17).

מספר הטיפולים

מספר הטיפולים בבריאות הנפש אינו מוגבל. כל אדם יקבל טיפול נפשי לפי שיקול דעת מקצועי של מטפלו, בהתאם לצרכיו ומצבו.

סודיות רפואית

לכל מטופל המתקבל במרפאה, או בכל מסגרת ציבורית לבריאות הנפש, נפתח תיק רפואי שנשמר במרפאה באופן קפדני. **כל המידע הרשום בתיק המטופל חסוי וחלה עליו סודיות רפואית לפי חוק.**

2. טיפול נפשי ופסיכיאטרי במסגרת אשפוז

אשפוז פסיכיאטרי - נועד לאנשים עם הפרעות או עם מחלות נפשיות אשר אינם יכולים לשהות בבית (בביתם או בבית קרוביהם) בשל מקרים שהם מהווים סכנה לעצמם או לאחרים בסביבתם, התנהגותם חסרת שיפוט ועוד.

אשפוז ילדים ונוער - בחלק מבתי החולים הפסיכיאטריים ומבתי החולים הכלליים קיימות **מחלקות אשפוז ייעודיות לילדים ונוער**. בהיבט זה ילדים מוגדרים עד לגיל 12 ונוער מגיל 12 עד 18.

אשפוז ילדים ובוגרים עם אוטיזם - אשפוז עבור ילדים, נוער ובוגרים עם הפרעה ברצף האוטיזם מתבצע במחלקות ייעודיות במרכזים לבריאות הנפש של משרד הבריאות. כל אזרח במדינת ישראל זכאי לקבל שירותי אשפוז אם קיימת אינדיקציה לכך.

אשפוז כפוי - אשפוז פסיכיאטרי יכול להתבצע בכמה מסלולים, הנפוץ מבניהם הוא אשפוז וטיפול בהסכמה, אולם קיימים מצבים שבהם ניתן לכפות אשפוז ו/או טיפול על האדם. הגורמים המוסמכים להורות על אשפוז כפוי: הפסיכיאטר המחוזי, בית המשפט, מנהל בית חולים פסיכיאטרי.

אשפוז כפוי של קטינים - בית המשפט יכול להורות על אשפוז כפוי של קטין (בהתקיים תנאים מסוימים).

זכויות המתאשפז - אדם המאושפז באשפוז פסיכיאטרי זכאי לקבל מידע לגבי מחלתו, האבחנה, הטיפול הנדרש והאפשרות לבחור בין טיפולים, התנאים שבהם יינתן הטיפול, הסיכונים הכרוכים בטיפול. תהליך ההחלמה הצפוי, משך השהות בבית החולים או משך הטיפול המומלץ במסגרות שונות בקהילה או באשפוז, והכול בכפוף לשיקולים הרפואיים המקצועיים של המטפל.

3. שירותי שיקום בקהילה למתמודדים עם מחלה נפשית

מטרת השיקום בקהילה היא לאפשר את שיקומם והשתלבותם בקהילה של אנשים המתמודדים עם מגבלה נפשית ולשפר את איכות חייהם.



זכאות לשיקום - הקריטריונים לזכאות

א. אדם שמלאו לו 18 שנה המתמודד עם מגבלה נפשית

ב. אדם הסובל מנכות רפואית בשל הפרעה נפשית בשיעור של לפחות 40% הזכאות לתכנית שיקום נקבעת על ידי ועדת שיקום אזורית. רשאי לפנות אליה אדם בגיל 18 ומעלה הסובל מנכות רפואית בשל הפרעה נפשית, או מי מטעמו.

תחומי השיקום - "סל שיקום"

השירותים שוועדת השיקום האזורית רשאית לקבוע לגביהם תכנית שיקום מפורטים במדויק בתוספת לחוק השיקום והם מכונים "סל שיקום".

השיקום ניתן בתחומים שלהלן:

- דיור (כולל סיוע ברכישת ציוד)
- תעסוקה
- השכלה
- חברה ושעות הפנאי
- תיאום טיפול
- סיוע למשפחות נפגעי נפש
- טיפולי שיניים

לפירוט תחומי השיקום, היכנסו לאתר משרד הבריאות ← אגף בריאות הנפש ← תחומי סל השיקום.

4. תלונות על הטיפול

מבוטחים המתקשים לממש את זכותם לטיפול נפשי מרפאתי, או שיש להם השגות בנוגע לטיפול שניתן להם, יכולים לפנות לאחד מן הערוצים שלהלן לקבלת סיוע:

- לפי סעיף 25 בחוק זכויות החולה, התשנ"ו 1996 על כל מנהל של מוסד רפואי למנות עובד שיהיה אחראי לזכויות המטופל, בהתאם לכך ניתן לפנות למנהל או מזכיר מרפאת האם
- נציגי פניות הציבור בקופות החולים
- נציבות קבילות הציבור במשרד הבריאות
- מוקד קול הבריאות של משרד הבריאות

שירותי בריאות הנפש בבתי הספר

משרד החינוך מפעיל שירות פסיכולוגי לתלמידים (שפ"י). ההפניה מתבצעת דרך בית הספר.

בדיקות HIV

בתי החולים מסוימים בארץ עורכים בדיקות דם אנונימיות לזיהוי נגיף ה-HIV ללא תשלום. יש לפנות לבית החולים כדי לקבל פרטים מדויקים וכן לברר מהם מועדי הבדיקה ושעותיה. בנוסף, קופות החולים נוהגות לפרסם כתובות של אתרים נוספים לבדיקות וגם רופאי משפחה יכולים להפנות את המעוניין למרכזים העורכים את הבדיקה. לקבלת פרטים נוספים, פנו לקו החם המופעל על ידי משרד הבריאות שמספרו: 03-7919704, וכן לאתר המידע www.safe-sex.co.il המושק על ידי משרד הבריאות.

בנק הדם הלאומי

שירותי הדם של מגן דוד אדום (מד"א), אחראים על איסוף, עיבוד, בדיקה ואספקת מנות ומרכיבי דם לכל בתי החולים ברחבי המדינה, עבור חולים הזקוקים לעירויי דם במהלך אשפוזם. שירותי הדם כוללים את מערך ההתרמות הארצי ואת בנק הדם המרכזי. תורמי דם המתנדבים נהנים מתכנית ביטוח עירויי דם של מד"א הדואגת לכל צורכי הדם של התורם ושל בני משפחתו המיידית למשך שנה אחת ממועד התרומה. הזכויות הללו מבטלות את חובת התורם לדאוג למנות דם חלופיות במקרה שיזדקק לעירויי דם ב-12 החודשים שלאחר תרומת הדם. לקבלת פרטים נוספים, בקרו באתר מגן דוד אדום: www.mdais.org.





המונח "רפואה משלימה" הנו שם כולל למגוון רחב מאד של שיטות טיפול אלטרנטיביות ומשלימות. בבסיסה של הרפואה משלימה, עומדת הגישה ההוליסטית, אשר טוענת לקשר ישיר בין הגוף והנפש ולכך כי מצבינו הפיזי, הוא ביטוי של מצבינו המנטלי והרגשי. בין שיטות הטיפול ברפואה משלימה, קיימות שיטות אשר עושות שימוש במגע, שיטות אנרגטיות, מנטליות ואמצעים נוספים כמו דיקור, רפלקסולוגיה וצמחים.

הרפואה המשלימה, הקרויה גם "רפואה אלטרנטיבית", הפכה נפוצה ופופולרית יותר בישראל בשנים האחרונות, והשימוש בה הולך וגובר.

כ-65% משירותי הרפואה המשלימה בישראל ניתנים במסגרת ציבורית, הן בקופות החולים הן בבתי חולים ציבוריים. סל שירותי הבריאות אינו כולל טיפולים אלטרנטיביים, לכן קופות החולים מכסות טיפולים כאלה בשיעור משתנה, ובדרך כלל באמצעות תכניות הביטוח המשלים. כשליש משירותי הרפואה המשלימה בישראל נצרכים במסגרת פרטית, אצל מרפאים פרטיים, שירותים אלו הם על חשבון המטופל במלואם. אף כי המרפאים הפועלים עם קופות החולים נמצאים בפיקוח הקופות ונדרשים לקיים את תקני הטיפול וההכשרה שלהן, חשוב לזכור כי נכון למועד פרסום חוברת זו, בישראל אין כיום בקרה או פיקוח על שירותי הרפואה המשלימה, ולא קיים תהליך רישוי למטפלים או פיקוח על התכניות להכשרתם, אף כי מצב זה עשוי להשתנות בעתיד. לכן, בבחירת מטפל פרטי, מומלץ לבדוק היטב את המוניטין, רמת ההכשרה והמיומנות שלו/ה.

לפרטים על שירותי הרפואה המשלימה במסגרת הציבורית, ניתן לפנות לקופת החולים שבה אתם חברים.



המרכז הלאומי להשתלות - אדי

המרכז הלאומי להשתלות הוא הגוף היחיד בישראל אשר בו נרשמים להשתלה ובאמצעותו מתקיימת הקצאת איברים להשתלה. נוסף על כך, לפני כל ניתוח השתלה בארץ, מתורם חי או מתורם נפטר, נדרש אישור פרטני של המרכז הלאומי להשתלות, המהווה יחידה בתוך משרד הבריאות. בשנת 1978 נוסדה אגודת אדי, על שם אהוד בן דרור, ששמה לה למטרה להפיץ כרטיס תורם המביע את נכונותם של האנשים לתרום איברים לאחר מותם להצלת חיים. בשנת 1989, הועבר מאגר התורמים למשרד הבריאות ומאז מתפעל המרכז הלאומי להשתלות במשרד הבריאות את מאגר החותמים על כרטיס אדי. פעילות המרכז הלאומי להשתלות מעוגנת בחוק השתלות איברים, התשס"ח-2008.

מטרות המרכז הלאומי להשתלות:

- הגדלת מספר תרומות האיברים והרקמות בישראל
- ניצול אופטימלי של איברים המיועדים להשתלה
- הפעלת מדיניות הקצאת איברים שוויונית ושקופה
- ניהול מערך אבטחת איכות בתחום התרומות וההשתלות
- העלאת מודעות ונכונות הציבור לתרומת איברים
- הגדלת מאגר החתומים על כרטיס תורם - אדי
- תמיכה וליווי משפחות שתרמו איברים של בני משפחתם, באמצעות הנצחה וקבוצות תמיכה.
- הפעלת תכניות להשתלה מתורמים חיים.

לפרטים נוספים: **המרכז הלאומי להשתלות - אדי**

רחוב נח מוזס 15, ת"א 67442

טלפון: *6262, פקס: 03-6061845, דוא"ל: adi@moh.health.gov.il



שירותים קהילתיים מטעם משרד הבריאות

מרכזים להתפתחות הילד

באתרים רבים מפעיל משרד הבריאות מרכזים להתפתחות הילד, המציעים טיפול וייעוץ לילדים ולבני נוער במקרים של התפתחות מוטורית מעוכבת, בעיות נירולוגיות, בעיות ראייה או שמיעה, התפתחות לשונית מעוכבת, בעיות התנהגות ובעיות אחרות המשפיעות על התנהגות והתפתחות קוגניטיבית. ברוב המקרים, התשלום נקבע לפי סולם משתנה. ההורים יכולים לפנות למרכז או לקבל הפניה מרופא או מן התחנה לבריאות המשפחה. לקבלת מידע על המרכז הקרוב אליכם, פנו אל הלשכה המחוזית, אל קופת החולים שלכם או אל מוקד המידע של הרשות המקומית.

המחלקה לבריאות העובד

המחלקה לבריאות העובד מטעם משרד הבריאות פועלת לשימור ולשיפור בריאות העובדים ותפקודם. המחלקה מפעילה ספרייה ומרכז מידע בנושא קידום הבריאות במקום העבודה, וכן פועלת לאכיפת התקנה האוסרת עישון במקום העבודה. מרכז המידע פתוח לציבור.

שירות המזון הארצי - הרעלות מזון

תלונות בנושא זיהום מזון או הרעלות מזון ניתן להגיש ללשכת הבריאות המחוזית הקרובה למקום מגורכם, או לשירות המזון הארצי. יש להביא דוגמית מפריט המזון נושא הדיווח.

לשכות הבריאות המחוזיות

ללשכות הבריאות המחוזיות של משרד הבריאות יש סמכויות כגון מתן חיסונים ליוצאים לחו"ל, רישום וטיפול בנפגעי נשיכות בעלי חיים החשודים בכלבת, הנפקת רישיון קבורה במקרה של פטירה (לפרטים, עיינו בחוברת "מעגל החיים בישראל") ועוד.

בלשכות הבריאות המחוזיות פועלים הפסיכיאטרים המחוזיים, הנושאים באחריות לאישור אשפוזים פסיכיאטריים.

נציבות קבילות הציבור לחוק ביטוח בריאות ממלכתי

נציבות קבילות הציבור לחוק ביטוח בריאות ממלכתי במשרד הבריאות אחראי לטיפול בתלונות הציבור, על קופות החולים ועל נותני שירותים מטעמם, לרבות מקרים של סירוב לשייך אדם לקופת חולים, הגבלת הרישום על ידי תנאים או תשלומים מיוחדים, ומקרים שבהם קופת החולים סירבה לספק שירות הכלול בסל שירותי הבריאות (ראו סנפח II).



משרד הבריאות משתתף בעלות רכישת ציוד רפואי, מכשירי שיקום, ניידות והליכה, וכן במימון תיקון מכשירי ניידות חשמליים, מכשירי הליכה ותותבות גפיים, כל זאת על-פי קריטריונים מסוימים. להגשת בקשה לסיוע, **לפני רכישת המכשיר**, יש לפנות לגורם המטפל ביחידה למחלות ממושכות במשרד הבריאות. הפנייה נעשית דרך לשכת הבריאות המחוזית באזורכם. המלצה תינתן על ידי גורם מטפל מקצועי, כגון פיזיותרפיסט או מרפא בעיסוק. מסמכים נוספים יידרשו לפי סוג המכשיר הנדרש. הלשכה תבדוק את הפנייה ותאשר השתתפות בהתאם לאותה הערכה, בשיעור של עד 75% מעלות הציוד, או עד סכום מרבי שנקבע בהתאם להנחיות משרד הבריאות. במקרים של תיקון מכשירי ניידות חשמליים ושל תיקון מכשירי הליכה ותותבות גפיים, גובה השתתפות המשרד הוא עד 90% מעלות התיקון. על-פי חוק ביטוח בריאות ממלכתי הסיוע אינו כפוף לשום בדיקת אמצעים. מותר להגיש ערעור על בקשה שנדחתה בתוך 30 יום. לקבלת מידע נוסף, פנו ללשכת הבריאות המחוזית.

שימו לב, במקרים רבים ניתן להשיג ציוד לפרק זמן קצר או ארוך גם דרך אחת העמותות, לעתים בתשלום סמלי או ללא תשלום כלל. עיינו בפרק "כתובות וטלפונים".



שירותי בריאות מטעם הרשות המקומית

הרשויות המקומיות נושאות באחריות לאספקת שירותי בריאות מסוימים, בייחוד בתחום הרפואה המונעת והשירותים הקהילתיים.

בין השירותים המרכזיים הניתנים לאזרח בחסות הרשות המקומית ניתן למנות את התחנות לבריאות המשפחה, המכונות גם "טיפת חלב" (ראו פירוט לעיל בפרק "היריון ולידה").

ברשויות מקומיות רבות מופעלות מרפאות שיניים לתלמידי. מרפאות אלה נמצאות בפיקוח משרד הבריאות.

הרשויות המקומיות מנהלות את תחנות בריאות הנפש יחד עם משרד הבריאות. עיינו לעיל בסעיף על שירותי בריאות הנפש.

שירותי המוסד לביטוח לאומי

המוסד לביטוח לאומי אחראי לטיפול בנפגעי פעולות איבה ומשפחותיהם ולטיפול בנפגעי תאונות מסוגים מסוימים, ובהם נפגעי תאונות עבודה. הסיוע כולל טיפול רפואיים, ציוד ממגוון סוגים, שירותי שיקום והטבות אחרות, בהתאם לתנאי זכאות ספציפיים. המוסד לביטוח לאומי מעניק גם קצבאות והטבות אחרות לאנשים עם מוגבלות העומדים בתנאי הזכאות. לקבלת מידע נוסף, עיינו בחוברות "ביטוח לאומי" ו"אנשים עם מוגבלות". כמו כן, ניתן לפנות ישירות למוסד לביטוח לאומי (עיינו בפרק "כתובות וטלפונים") או לבקר באתר האינטרנט שכתובתו: www.btl.gov.il

שירותי רפואה פרטיים

כל אדם זכאי לקבל טיפול רפואי פרטי מרופא שיבחר, על חשבוננו. ניתן גם לשכור את שירותיו של רופא מסוים בבית החולים, דרך מערכת שירות הרפואה הפרטי (שר"פ) הפועלת בבתי חולים ציבוריים מסוימים. לא לכל רופא הזכות לפעול במסגרת זו ורופאי השר"פ הם בדרך כלל ראשי מחלקות ומומחים.

לקבלת מידע נוסף, פנו לבית החולים שבו עובד הרופא הרצוי.



גופים ורשויות רבים מספקים שירותי רווחה לאוכלוסיות רבות, ובהן משפחות עם ילדים בעלי צרכים מיוחדים וחולים הסובלים ממחלות מיוחדות. לעתים יש חפיפה מסוימת בין השירותים של גופים אלה. משרד הרווחה והשירותים החברתיים מפעיל מחלקות רווחה ברשויות המקומיות. ברוב המקרים, הכתובת העיקרית לפניות ולעזרה היא מחלקת הרווחה. נוסף ליעוץ ולטיפול בפרט, במשפחות ובקבוצות, במקרים רבים מחלקות הרווחה יכולות להסדיר סיוע מעשי, כמו למשל עזרה בבית לקשישים או הסעות לנכים. לקבלת מידע נוסף, פנו למוקד של הרשות המקומית (מספר 106).

כאמור, הגוף הממשלתי העיקרי המספק סיוע כספי וקצבאות הוא המוסד לביטוח לאומי. בין הקטגוריות של זכאים לסיוע נמנים אנשים עם מוגבלות, יולדות, חולים כרוניים, נפגעי תאונות עבודה ונפגעי פעולות איבה (ראו לעיל). בדרך כלל, הסיוע כרוך בעמידה בתנאי זכאות.

עמותות וארגונים וולונטריים (התנדבותיים)

בישראל פועלות עמותות רבות. עמותות אלו מספקות סיוע לאוכלוסיות כמו אנשים עם מוגבלות, חולים, אנשים הזקוקים לציוד רפואי או הסעות מיוחדות ותחומים רבים אחרים. במקרים רבים, רופא המשפחה או כל רופא מטפל אחר, כמו גם מחלקת הרווחה ברשות המקומית, יכולים להפנות אתכם לארגונים כאלה במקרה הצורך. שירותי העמותות בדרך כלל (אך לא תמיד) ניתנים ללא תשלום. במקרים מסוימים יהיה עליכם להצטייד בהפניית רופא או עובד סוציאלי כדי לקבל שירותים. לפרטים, עיינו בפרק "כתובות וטלפונים".



בשנת 1996 נכנס לתוקפו חוק זכויות החולה. מטרת החוק להגדיר את זכויותיו של אדם המקבל או המבקש לקבל טיפול רפואי ולהגן על כבודו ופרטיותו.

במסגרת החוק ניתנת הכרה בצרכים הגופניים והנפשיים של המטופל, ובשילוב הבלתי נפרד ביניהם. הגישה שבאה לידי ביטוי בחוק מעמידה את המטופל במרכז, ונותנת משקל רב למה שהמטופל רוצה ומעדיף. המטרה היא ליצור תכנית טיפול כאשר המטופל הוא שותף מרכזי בתהליך קבלת ההחלטות.

במסגרת חוק זה מוקנות לחולה זכויות ובהן:

א. הזכות לקבלת טיפול רפואי ואיסור אפליה

כל אדם הזקוק לטיפול רפואי זכאי לקבלו בהתאם לתנאים ולנהלים המסדירים את שירותי הבריאות בישראל.

במקרי חירום, אדם זכאי לטיפולים דחופים ללא שום תנאי מוקדם.

נאסר על מטפלים ומוסדות רפואיים להפלות חולים על בסיס של דת, גזע, מגדר, לאום, ארץ מוצא, נטייה מינית או סיבה אחרת כיוצא באלה.

ב. הזכות לקבלת טיפול רפואי נאות

המשמעות של סעיף זה היא כי לכל חולה מוקנית הזכות לקבל טיפול רפואי נאות, הן מבחינת הרמה המקצועית והאיכות הרפואית הן מבחינת יחסי האנוש.

ג. הזכות למידע בדבר זהות המטפל

מטופל זכאי למידע בדבר זהותו ותפקידו של כל אדם המטפל בו.

ד. הזכות לקבלת דעה נוספת

מטופל זכאי להשיג מיוזמתו דעה נוספת לעניין הטיפול בו, המטפל והמוסד הרפואי יסייעו למטופל בכל הדרוש למימוש זכות זו.

ה. הזכות להמשך טיפול נאות

מטופל העובר ממטפל אחד לאחר או ממוסד רפואי אחד לאחר, זכאי לקבל שיתוף פעולה של המטפלים והמוסדות הרפואיים הקשורים לטיפול הרפואי בו, לשם הבטחת ההמשך הנאות של הטיפול.

ו. הזכות לקבלת מבקרים

מטופל המאושפז במוסד רפואי רשאי לקבל מבקרים בזמנים ועל-פי הסדרים שקבע מנהל המוסד הרפואי.



ז. הזכות לכבוד ולפרטיות

לכל מטופל יש זכות שכבודו ופרטיותו יישמרו על ידי כל מי שמעורב בטיפול בו. לכן, ככלל, אסור למסור מידע על מטופל אלא אם כן הוא הסכים למסירת המידע, וחתם על טופס מיוחד של ויתור על סודיות, אשר בו מפורט למי בדיוק הוא מסכים שהמידע יועבר.

מטופל אינו צריך לחשוש למשל שמידע רפואי אודותיו יגיע לידיעת המעסיק שלו או לידיעתו של כל אדם אחר.

המקרים היחידים שבהם למוסד הרפואי מותר למסור מידע מפורטים בחוק, ובהם המקרים שלהלן:

- (1) המטופל הסכים לכך
- (2) יש חובה בדיון (לפי חוק או פסיקה של בית המשפט) למסור את המידע
- (3) המידע מועבר למטפל אחר לצורך המשך הטיפול במטופל
- (4) ועדת האתיקה אישרה את מסירת המידע (למשל במקרה שבו יש צורך חיוני בהגנה על בריאות הציבור)
- (5) מסירת מידע אנונימי למחקר ולימוד, וכן לתיוק וכדומה.

כאשר מדובר בקטינים (עד גיל 18), מותר להורים לקבל את המידע הרפואי הנוגע לילדם. החוק מרשה לילדים להסתיר מידע מהוריהם במספר נושאים קטן מאוד.

חובת הסודיות חלה גם על תיקים רפואיים, שחובה לאחסנם במקום מאובטח המונע גישה של גורמים לא מורשים. אסור לשנות ממה שנכתב בתיק רפואי של חולה מרגע שהרישום נחתם. אם צריך לתקן מידע יש לעשות זאת בדרך שתראה שבוצע תיקון, מתי בוצע ולמה. תיקים רפואיים מסוימים מכילים הן מידע רפואי והן תרשומת אישית של המטפל. מוקנית לחולה הזכות לעיין אך ורק בחלקי התיק הרפואי המכילים מידע רפואי אודותיו.

חולה רשאי לבקש עותק של תיקו הרפואי ואולם בדרך כלל, הרשומות המקוריות יישארו בידי המוסד הרפואי או המטפל.

ח. הזכות לקבלת מידע רפואי אישי

מטופל זכאי לקבל מהמטפל או מהמוסד הרפואי מידע רפואי מהרשומה הרפואית עליו, וכן לקבל העתק של הרשומה. קבלת העתק תיק רפואי יכולה להיות תמורת תשלום. מטפל רשאי החליט שלא למסור למטופל מידע רפואי המתייחס אליו, אם המידע עלול לגרום נזק חמור לבריאותו הגופנית או הנפשית של המטופל או לסכן את חייו, אולם אם החליט כך, עליו להודיע מיד על החלטתו לוועדת האתיקה, שרשאית לאשר את החלטת המטפל, לבטל או לשנות אותה.



ט. הזכות לנוכחות איש צוות רפואי נוסף

מוקנית לחולה הזכות לנוכחות אדם נוסף בעת ביצוע בדיקה גופנית על ידי רופא. אדם זה יכול להיות איש הצוות הרפואי. אם אין אפשרות לאיש צוות רפואי נוסף, יכול הנבדק לבקש נוכחות קרוב או כל אדם אחר לפי בחירתו. זכות זו נועדה לשמירה על פרטיות הנבדק והנבדק רשאי לוותר עליה. זכות זו אינה מעוגנת בחוק זכויות החולה, אלא בהנחיות משרד הבריאות לכלל מערכת הרפואה בארץ.

י. הזכות לקבל מידע כדי להסכים או לסרב לקבלת טיפול רפואי

לפני קבלת כל טיפול זכאי המטופל לקבל הסברים על הטיפול בשפה שהוא מבין, והוא זכאי שלא יטפלו בו בלי הסכמתו. יש מקרים חריגים שבהם החוק מרשה לטפל באדם בלי לקבל את הסכמתו וגם למרות שהוא מתנגד לכך, כגון במקרים שבהם האדם אינו מסוגל להחליט החלטות עבור עצמו, או שהוא סובל מפגיעה בכושר השיפוט (למשל חולה בעת התקף פסיכוטי).

המטפל אחראי להסביר לחולה על כל הסיכונים ותופעות הלוואי הקשורים בטיפולים ובהליכים רפואיים. רק בטיפולים מסוימים, החולה נדרש לחתום על טופס המאשר שקיבל את המידע הרלוונטי, אולם מרבית הטיפולים המבוצעים במרפאות רגילות לא מצריכים חתימה על טופס הסכמה.

במקרי חירום, כאשר החולה אינו יכול להסכים לטיפול בגלל מצבו הפיזי או הנפשי, רופאים יכולים לאשר מתן טיפול מציל חיים או המונע נכות חמורה שהיא בלתי הפיכה.



נספח א'. תלונות ותביעות משפטיות

כל אדם רשאי להגיש תלונה. כדי להגן על זכויותיכם, באפשרותכם לפנות למנהל הרפואי והאדמיניסטרטיבי במרפאה שבה טופלתם ולהגיש תלונה. אם התלונה היא על קופת החולים או נתן שירות מטעמה והיא נוגעת לסל השירותים של הקופה, ניתן לפנות לפניית הציבור של המרפאה או לפניית הציבור בהנהלה הראשית של הקופה. אם נעניתם בשלילה, ניתן לפנות לנציבות הקבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי. להלן דרכי ההתקשרות:

נציבות קבילות הציבור לחוק ביטוח בריאות ממלכתי, משרד הבריאות

רח' ירמיהו 39, ירושלים, ת"ד 1176, מיקוד 9101002

פקס: 02-5655981

דוא"ל: kvilot@moh.health.gov.il

ניתן לפנות גם באמצעות טופס מקוון המופיע באתר משרד הבריאות לשאלות ולברורים:

מוקד "קול הבריאות": *5400, 08-6241010

ניתן להגיש תלונה באופן אישי, או בכתב; זכרו תמיד לכלול כמה שיותר פרטים רלוונטיים. אם אדם מגיש תלונה מטעמכם, עליו לצרף ייפוי כוח וויתור על סודיות רפואית.

תלונה עשויה להימצא מוצדקת גם במקרים שבהם לא נגרם נזק פיזי או כספי בפועל (בשונה מתביעה כספית). אם חוויתם התנהגות פוגעת או משפילה, או טיפול שאינו תקין בבית חולים או במרפאה או אם נפגעה זכותכם עפ"י חוק זכויות החולה, תוכלו, כאמור, לפנות לפניית הציבור במרפאה או בהנהלה הראשית של הקופה. אם הנושא לא נבדק לשיעור רצונכם, ניתן לפנות לאגף השירות במשרד הבריאות.

הגשת תביעה משפטית בשל רשלנות: הגשת תביעה משפטית מתאימה במקרים כגון המקרים שלהלן: נזק גופני או נפשי שנגרם בשל טיפול רפואי לקוי; הפרת הסודיות הרפואית; טיפול שניתן ללא הסכמת החולה או הידבקות במחלה בשל תנאי היגיינה לקויים במוסד הרפואי במהלך הטיפול. במקרים כאלה, עליכם לפנות לעורך דין ולקבל חוות דעת של מומחה רפואי, או לפנות לנציב קבילות הציבור למקצועות רפואיים במשרד הבריאות. חתימה על טופס הסכמה לטיפול אינה מונעת מכם להגיש תביעה משפטית אם נגרם לכם נזק.



כתובות וטלפונים

משרד העלייה והקליטה

03-9733333

מרכז מידע טלפוני ארצי

03-9733333

פקס לכבדי שמיעה

1255-081-010

קו חם לשעת חירום בלבד

אתר האינטרנט: www.klita.gov.il

דואר אלקטרוני: info@moia.gov.il

משרד ראשי:

02-6752611

רח' קפלן 2, קריית בן-גוריון, בניין ב', ירושלים 9195016

02-6752765

תלונות הציבור:

03-5209127

04-8631124

03-5209161 פקס

הגשת תלונות באמצעות הדואר האלקטרוני דרך תיבת "צור קשר" באתר משרד העלייה והקליטה www.klita.gov.il, או באמצעות דואר אלקטרוני info@moia.gov.il

המרכז לקליטה במדע: רח' הלל 15, ירושלים

www.klita.gov.il/moia_he/scientistsproject/scientistsproject.htm

www.klita.gov.il/moia_he/scientistsproject/scientistsproject.htm

דרכי ההתקשרות לפי תחומים:

02-6214664

תחום טכנולוגיה ומדעים מדויקים:

marinala@moia.gov.il

02-6214596

תחום מדעי החברה והרוח:

yanag@moia.gov.il

02-6214654

תחום מדעי החיים והרפואה:

elab@moia.gov.il



מחוז הדרום וירושלים:

רח' זלמן שז"ר 31, באר-שבע

08-6261216

פקס 08-6230811

מרחבים:

1599-500-921

מרחב באר-שבע והנגב, רח' זלמן שז"ר 31, באר-שבע

פקס 08-6280529

1599-500-923

מרחב ירושלים ויהודה, רח' הלל 15

פקס 02-6249398

1599-500-914

מרחב אשדוד ואשקלון, שד' מנחם בגין 1, בניין צימר, אשדוד

פקס 08-8668030

סניפים:

02-9939111

בית-שמש, רח' השבעה 10

פקס 02-9912540

08-6878666

קריית-גת, שד' לכיש 5

פקס 08-6878660

08-9938673

נתיבות, רח' יוסף סמילו 10

פקס 08-9943307

08-6341621

אילת, שד' התמרים 3, מרכז עירוני, קריית הממשלה

פקס 08-6372367

08-6341527

ערד, רח' חן 34

פקס 08-9396201

1599-500-915

אשקלון, רח' כצנלסון 9

פקס 08 6790770

08-6563888

דימונה, רח' הצאלה 8

פקס 08-6563880

08-6897033

שדרות, סמטת הפלדה 8, מקבץ הדיור פרץ סנטר

פקס 08-6610614

08-9961284

אופקים, רח' הרצל 37

פקס 08-9962743



מחוז תל-אביב והמרכז:

רח' אסתר המלכה 6, תל-אביב

03-5209112

פקס 03-5209121

מרחבים:

מרחב תל-אביב, אסתר המלכה 6

1599-500-901

פקס 03-5209173

מרחב ראשון-לציון וחולון, רח' ישראל גלילי, ראשון-לציון 3

1599-500-910

פקס 03-9525893

מרחב נתניה והשרון, רח' ברקת 3, נתניה

1599-500-905

פקס 09-8629435

מרחב פתח-תקווה והשפלה, רח' ההסתדרות 26

1599-500-907

פקס 03-9312606

סניפים:

רחובות, רח' בנימין

08-9378000 12

פקס 08-9390256

השרון, רח' התע"ש 23 כפר-סבא

1599-500-906

פקס 09-7663515

רמלה, רח' הרצל 91, קריית הממשלה

1599-500-912

פקס 08-9208019

חולון, רח' אילת 36

1599-500-908

פקס 03-5056997

מחוז חיפה והצפון:

שד' הפל-ים 15, בניין א', חיפה

04-8631111

פקס 04-8622589

מרחבים:

מרחב חיפה והקריות, שד' הפל-ים 15 בניין ב' חיפה

1599-500-922

פקס 04-8632336

מרחב גליל עליון, בניין ביג, אזור התעשייה, כרמיאל

1599-500-920

פקס 04-9580875

מרחב נצרת-עילית, רח' המלאכה 52, בניין "לב עסקים"

1599-500-903

פקס 04-6564019

מרחב חדרה, רח' הלל יפה 13

1599-500-904

פקס 04-6108417



סניפים:

1599-500-902	הקריות, רח' המייסדים 7, קריית ביאליק
04-8742957 פקס	
04-6720399	טבריה, רח' השומר 47, מרכז קליטה, בניין 2
04-6717061 פקס	
04-6540331	מגדל-העמק, רח' ניצנים 39, מרכז מסחרי, קומה ב'
04-6040376 פקס	
04-9950400	נהריה, דרך העצמאות 9
04-9950404 פקס	
04-6098300/1	עפולה, רח' יהושע חנקין 34
04-6098305 פקס	
04-6818400	קריית-שמונה, שד' תל-חי 104, כיכר צה"ל
04-6818405 פקס	
04-6920218	צפת, קניון שערי העיר, בניין קלאב מרקט, קומה ב'
04-6820571 פקס	
04-9078301	מעלות, שד' ירושלים 21, קניון רקפות
04-8202996 פקס	
04-9910725	עכו, רח' שלום הגליל 1, קניון עכו
04-9916833 פקס	

אתרי משרד העלייה והקליטה:

www.klita.gov.il	אתר המשרד (פועל ב-5 שפות)
http://hebrew.moia.gov.il	האתר להעצמת השפה העברית (פועל ב-6 שפות)
www.2binisrael.org.il	אתר יזמות, מידע וייעוץ עסקי (פועל ב-5 שפות)
www.studentsolim.gov.il	אתר המינהל לסטודנטים עולים (פועל ב-5 שפות)

מידע על הגעת עולים

נתב"ג: סניף משרד העלייה והקליטה 03-9774111

מוקדי חירום

100	משטרה
101	מגן דוד אדום
1-800-500-101	מגן דוד אדום - פקס לכבדי שמיעה
102	מכבי אש
106	מוקד עירוני
103	חברת החשמל
104	פיקוד העורף



118 קו חירום ארצי לאלומות במשפחה
1202 קו חירום לנפגעי/ות תקיפה מינית
1-800-363-363 נט"ל, מרכז סיוע נפשי במצבי לחץ על רקע פעולות איבה
1201 ער"ן (עזרה ראשונה נפשית)

מוקדים ממשלתיים ארציים

אתר השירות והמידע הממשלתי
www.gov.il המוסד ביטוח לאומי
1222-6050 / *6050 משרד החינוך, קו פתוח לתלמיד
1-800-222-003 משרד הבריאות, נציב קבילות ציבור
1222-5400/*5400 משרד התחבורה, אגף הרישוי
1222-5678 / *5678 משרד הפנים
1222-3450 / *3450 שי"ל, שירותי ייעוץ לאזרח
1-800-506-060

מרכז ארצי לייעוץ רפואי בהרעלות

מרכז רפואי רמב"ם,
פועל 24 שעות ביממה.
04-7771900

איגוד ומרכזי הסיוע לנפגעות תקיפה מינית

www.1202.org.il קו חם לנפגעות תקיפה מינית
1202 קו חם לנפגעי תקיפה מינית
1203 קו חם לנשים דתיות
02-6730002 קו חם לנערים ולגברים דתיים
02-5328000

משרד הבריאות

www.health.gov.il

קול הבריאות

מוקד השירות הטלפוני של משרד הבריאות
08-6241010 או *5400

נציבות קבילות הציבור לחוק ביטוח בריאות ממלכתי, משרד הבריאות

רח' ירמיהו 39, ירושלים, ת"ד 1176, מיקוד 9101002
דוא"ל: kvilot@moh.health.gov.il
02-5655981 פקס: ניתן לפנות גם באמצעות טופס מקוון המופיע באתר משרד הבריאות

מוקד תרגום רפואי

מוקד תרגום רפואי - רפואה בשפה שלך: *5144



שירות המזון הארצי

משרד הבריאות

*5400

08-6241010

03-5634706

שירות המזון המחוזי: רח' הארבעה 12, תל-אביב

היחידה הארצית למכשירי שיקום וניידות

רח' נח מוזס 15, תל-אביב 6744253

פקס: 03-5655985

*5400

משרד הבריאות

08-6241010

המחלקה לבריאות העובד

רח' ירמיהו 39, ירושלים 9101002

02-5080444/3/5

המחלקה למעבדות

רח' יעקב אליאב 9, גבעת שאול, ירושלים

02-6551855

02-6551856

פקס: 02-6528079

קו חם בנושא איידס

הקו החם מופעל על ידי משרד הבריאות

03-7919704

כמו כן, ניתן לפנות לאתר המידע www.safe-sex.co.il המושק על ידי משרד הבריאות.

לשכות בריאות מחוזיות

לשכת בריאות מחוז צפון, רח' המלאכה 3, נצרת-עילית 1710602, 04-6557888

ת"ד 744 פקס 04-6561465

לשכת בריאות נפת צפת, רח' החלוץ 100, צפת 131110, ת"ד 1133 04-6994222

פקס 04-6971576

לשכת בריאות נפת עכו, רח' נוי דוד 17 עכו 04-9955111

פקס 04-9957957

לשכת בריאות נפת נצרת, רח' בניין 1100 בניין 1, נצרת 1612101, 04-6557000

ת"ד 2188 פקס 04-6457098

לשכת בריאות נפת יזרעאל-עפולה, רח' ירושלים 4, עפולה 04-6099000

1810001, ת"ד 24 פקס 04-6099049

לשכת בריאות מחוז חיפה, שד' הפל-ים 15 א, חיפה 04-8633111

3309519, ת"ד 800 פקס 04-8633045

לשכת בריאות נפת חדרה, רח' הלל יפה 13, חדרה 04-6240801

3810102, ת"ד 214 פקס 04-6323958

לשכת בריאות מחוז מרכז-רמלה, שד' הרצל 91, רמלה 7243003 08-9788660



08-9788600 פקס
09-8300111 4225010 נתניה ויצמן 23, נתניה
09-8611546 פקס
03-9051818 לשכת בריאות נפת-פתח-תקווה, רח' אחד העם 31,
03-9344584 פקס 4950708 פתח-תקווה
08-9181212 לשכת בריאות נפת רמלה, רח' מס דני 3,
08-9251607 פקס 7240102 רמלה
08-9485858 לשכת בריאות נפת רחובות, רח' אופנהיימר 10,
08-9469130 פקס 7670110 רחובות
03-5634848 לשכת בריאות מחוז תל-אביב, רח' הארבעה 12,
03-5611532 פקס 20301 תל-אביב-יפו 6473912, ת"ד
02-5314811 לשכת בריאות מחוז ירושלים, רח' יפו 86,
02-5385513 פקס 9434249 ירושלים
לשכת בריאות מחוז אשקלון, רח' ההסתדרות 2, בית החולים ברזילי,
08-6745555 אשקלון 7830604
08-6263511 לשכת בריאות מחוז דרום-באר שבע, רח' התקווה 4,
08-6263484 פקס 10050 באר-שבע 8400101 ת"ד
6 08-6374279 שלוחה 6, לשכת בריאות נפת אילת,
08-6372310 פקס שדרות התמרים, אילת

קופות חולים

קופת חולים מאוחדת

www.meuhedet.co.il

1222-3833 או ארצי *3833

מרכז מידע טלפוני

09-8853666

פקס לזימון תורים לליקויי שמיעה בלבד

פניות הציבור:

pniot@meuhedet.co.il

03-5202323

היחידה לפניות הציבור, רח' אבן-גבירול 124, תל-אביב 62038

03-5235335 פקס



קופת חולים כללית

www.clalit.co.il

1222-2700 או *2700

מרכז מידע טלפוני ארצי

לרשימת הממונים על פניות הציבור, ניתן להתעדכן באתר האינטרנט של הקופה.

קופת חולים לאומית

www.leumit.co.il

1-700-507-507

מרכז מידע טלפוני ארצי

פניות הציבור:

פקס: 03-6949614

רח' שפרינצק 23 תל-אביב

קופת חולים מכבי

www.maccabi4u.co.il

*3555

מרכז מידע טלפוני ארצי

פניות הציבור:

פקס: 03-5143822

נציבות פניות הציבור, ת"ד 50493, תל-אביב 68125

המוסד לביטוח לאומי

www.btl.gov.il

*6050 או 1222-6050

מוקד טלפוני ארצי

08-6509911

מוקד תשלומים

08-6509934

מוקד טלפוני לדיווח על שמירת היריון

02-6463400

מוקד טלפוני לייעוץ לקשיש

האגף לפניות הציבור

הפניות מתקבלות בכתב בלבד בכתובת: שד' ויצמן 13 ירושלים 9543707, או

בפקס 02-6525038.

02-6709070

טלפון לבירורים לאחר הפנייה בכתב:

לרשימת סניפי המוסד לביטוח לאומי, ניתן להתעדכן באתר האינטרנט שכתובתו:

www.btl.gov.il

משרד האוצר

www.mof.gov.il

02-5317111

רח' קפלן 1, קריית הממשלה ירושלים

03-5682651

הרשות לזכויות ניצולי השואה

פקס 03-5682665



ארגונים ועמותות

הערה: כתובות וטלפונים אלו ניתנים כשירות לציבור בלבד. משרד העלייה והקליטה אינו ממליץ או נותן את אישורו לאף גורם, שירות, ארגון או גוף מסוים, וכן אינו מעניק שום זכאות להטבות או שירותים שונים. על כל קורא לבדוק ולהחליט מהם מקורות הסיוע והעזרה המתאימים לו ביותר. המידע בחוברת זו מבוסס על נתונים שסופקו על ידי גורמים רשמיים שונים. במקרה של טעות, תיקון או אי-התאמה בין המידע המוצג כאן ובין החוקים והתקנות של כל גוף רשמי, חוקים ותקנות אלו הם הקובעים. שימו לב: פרטים אלו משתנים מעת לעת!

איידס

הוועד למלחמה באיידס

קו פתוח
סניף ראשי, הנצ"ב 18, תל-אביב
סניף באר-שבע, רח' מצדה 6/40
03-5613300
03-5613000
08-6486519

נכות

האגודה הישראלית לטרשת נפוצה

www.mssociety.org.il
רח' חומה ומגדל 16, תל-אביב
03-5377002
פקס 03-5377004

האגודה לטובת כבדי שמיעה

רח' שטראוס 24, בית הבריאות, ירושלים
02-6256452
פקס 02-6254677

אופק לילדינו

ארגון ארצי של הורים לילדים לקויי ראייה ועיוורים

www.ofekl.org.il
רח' דגל ראובן 8, ת"ד 925, ירושלים 91008
02-6599553
פקס 02-6522614

אחא - אגודת החרשים בישראל

www.deaf-israel.org.il
שד' יד לבנים 13, תל-אביב 6109001
03-7303355
פקס 03-7396419

איל"ן

איגוד ישראלי לילדים נפגעים

www.ilan-israel.co.il
משרד ראשי, רח' גורדון 9, תל-אביב 6345800
לרשימת הסניפים המלאה, היכנסו לאתר האינטרנט של איל"ן.
03-5248141



אלו"ט

www.alut.org.il

אלו"ט - אגודה לאומית לילדים אוטיסטים.

קו פתוח של המרכז למשפחה, רח' קריניצ' 63א', בית לורן, רמת-גן 03-6709094
משרד ראשי, רח' כורזין 1, גבעתיים 03-5178188

אקים

www.akim.org.il

עמותה לאומית למען אנשים עם פיגור שכלי בישראל

קו הסיוע 1-800-399-333
רח' פנחס רוזן 69, תל-אביב 03-7662222
פקס 03-6470055

ארגון הגג של ארגוני הנכים בישראל

www.irgunhagag.com

רח' שמואל ברקאי 49, תל אביב 03-5238799

ארגון נכי צה"ל

משרד ראשי, רח' שמואל ברקאי 49, תל-אביב 03-6461600

ארגון נכי תאונות עבודה ואלמנות נפגעי עבודה בישראל

www.ina.org.il

הנהלה מרכזית, באר-שבע, רח' ההגנה 23 08-6275049
חיפה, דרך אלנבי 67, 04-8510953
ירושלים, רח' יד חרוצים 3 02-6251937
תל-אביב, רח' דורייאנוב 5 03-5243335

ארגון נפגעי פעולות איבה

www.irgun.org.il

רח' בית אורן 9, תל-אביב 03-6884729

אתגרים - סיוע בשיקום לילדים, בני נוער ובוגרים, באמצעות ספורט אתגרי

www.etgarim.org

רח' בית הלל 18, תל-אביב 03-5613585

בזכות - המרכז לזכויות אדם של אנשים עם מוגבלויות

www.bizchut.org.il

רח' כנפי נשרים 3, ירושלים 954640602 6521308
פקס 02-6221283



בית איזי שפירא

www.beitissie.org.il

רח' איזי שפירא 1, ת"ד 29, רעננה

09-7701222

פקס 09-7724801

בקול - ארגון כבדי שמיעה ומתחרשים

www.hearing.org.il

רח' טשרניחובסקי 17, תל-אביב

03-5257001

פקס 03-5257004

דואר אלקטרוני: call@bekol.org

המרכז הישראלי לעיוור

www.ibcu.org.il

רח' דוד חכמי 10, תל-אביב

03-7915555

פקס 03-5423711

וראייטי ישראל

www.variety.co.il

רח' תבואות הארץ 3, תל-אביב, הנהלת וראייטי

03-6447201

פקס 03-6447203

יתד - ילדי תסמונת דאון

www.yated.org.il

רח' יד חרוצים 19, ירושלים

02-6721115

מטב - עמותה לשירותי טיפול ורווחה (שירותי סיעוד)

www.mataav.org.il

מוקד ארצי

*3391

לכתובות הסניפים, היכנסו לאתר האינטרנט של מטב, או חייגו למספר 072-2570520

מיחא - מרכז רב-תחומי לילדים עם לקות בשמיעה

www.michata.org.il

רח' רידינג 23, בית שרמון, רמת אביב, תל-אביב 69024

03-6994777

פקס 03-6996821

מ.י.ל.ב.ת. - המרכז הישראלי לאבזרי עזר, בינוי ותחבורה לנכה

www.milbat.org.il

בית החולים שיב"א, ביתן 23א, תל-השומר

072-2230007

פקס 03-5357812



מכון בית דוד - המרכז לחירש-עיוור

www.cdb.org.il

03-6316361

בית הלן קלר, שדרות יד לבנים 13, ת"ד 9259, תל-אביב

פקס 03-6316419

מלב"ב - מרכז לטיפול בקשיש בקהילה

www.melabev.org.il

1-700-704-533

רח' לאה פורת 21, ירושלים ת"ד 3622

מרכז רב-שירותים לליקויי ראייה - מרש"ל

03-7248040

רח' מנדלי מוכר ספרים 20, תל-אביב,

מרכז שמע

www.shema.org.il

03-5715656/7/8/9

משרד ראשי, תל-אביב, רח' פליטי הספר 30

08-6492002

באר-שבע, דרך בן-גוריון 12

04-8512381

חיפה, רח' מדרגות בית-שערים 8

04-6716274

טבריה, רח' טרומפלדור 1

02-6428359

ירושלים, רח' בורוכוב 7

הספרייה המרכזית לעיוורים, כבדי ראייה ומוגבלים

www.clfb.org.il

09-8617874

רח' ההסתדרות 4, נתניה

פקס 057-7975622

דואר אלקטרוני: office@clfb.co.il

עזרה למרפא

www.ezra-lemarpe.org

03-5777000

בני-ברק, סניף ראשי, רח' חיד"א 24

עמותת נגישות ישראל

www.aisrael.org

09-7451126

ת"ד 5171, כפר-סבא 44151

פקס 09-7451127

עמותת עלה - מרכז מידע לעיוור

www.alehblind.org.il

02-5882155

האוניברסיטה העברית, הר הצופים ירושלים

פרויקט "קהילה נגישה"

טלפקס 03-6193339

פרויקט קהילה נגישה, ת"ד 3335, בני-ברק 51133



ציימס ישראל

מערך שירותים לקידום ושילוב אנשים עם צרכים מיוחדים בקהילה

www.chimesisrael.org.il

רח' הארד 13, תל-אביב 69710

03-6442427

פקס 03-6474047

קו לחיים - ארגון הסיוע הישראלי לילדים חולים

www.kavlachayim.co.il

רח' גונן 12, פתח-תקווה

03-9250505

קרן - רשת מרכזי אבחון ושיקום מקצועי

www.keren.org.il

רח' יהודה הימית 57, יפו

03-6813378

קרן אור

מרכז לילדים ולבוגרים עם עיוורון ומוגבלויות מורכבות נוספות

רח' אבא הלל סילבר 3, רמות א', ירושלים

02-5869626

קשר

מרכז מידע, הכוונה וייעוץ להורים לילדים עם צרכים מיוחדים

www.horimbekesher.co.il

סניף ראשי, רחוב יד חרוצים 4, תלפיות, ירושלים 93420

02-6236116

פקס 02-6246390

1-700-501-601

1-800-301-830

קו מידע

קו פתוח בשפות הרוסית והאנגלית

סרטן

אחת מתשע

www.onein9.org.il

קו חם

רח' אוסישקין 100, תל-אביב

1-800-363-400

03-6021717

פקס 03-6020506

בית נתן

www.beitnatan.org

רח' בית וגן 50, ת"ד 16452, ירושלים 9116301

02-6446052

פקס 02-6429579

האגודה למלחמה בסרטן

www.cancer.org.il

דואר אלקטרוני: telemedia@cancer.org.il



1-800-599-995

רח' רביבים 9, גבעתיים 53103, ת"ד 437

זיכרון מנחם

www.zichron.org

02-6799711

מרכז יום: רח' ליאו ויסמן 1, ירושלים

02-6433001

מרכז אירוח: רח' ארגוב 13, ירושלים

02-6400800

משרדים: רח' משה זילברג 26, ירושלים

דואר אלקטרוני: info@zichron.org

עמותת "גדולים מהחיים"

www.gdolim.co.il

03-6195977

ת"ד 815 גבעתיים 5310801

עמותת חיים

www.hayim.org.il

03-6120494

רח' ז'בוטינסקי 138, רמת-גן

03-5751065

עמותת ל"ב

www.lev-child.org.il

050-8435901

ת"ד 3142 חיפה 31032

052-3997076

קו לחיים

ארגון הסיוע הישראלי לילדים חולים

www.kavlachayim.co.il

03-9250505

מוקד ארצי:

ציוד ושירותים

יד שרה

www.yadsarah.org.il

02-6444455

משרד ראשי, רח' הרצל 124, ירושלים 96187

*6444

מוקד שירות ארצי

לרשימת הסניפים המלאה, היכנסו לאתר האינטרנט של יד שרה.

עזר מציון

www.ami.org.il

03-6144444

טלפון ראשי

לרשימת כל הסניפים, היכנסו לאתר האינטרנט של עזר מציון.



עזרה למרפא

www.ezra-lemarpe.org

03-5777000

בני-ברק, סניף ראשי, רח' חיד"א 24

לרשימת הסניפים המלאה, היכנסו לאתר האינטרנט של עזרה למרפא.

כללי

אדי - המרכז הלאומי להשתלות

www.health.gov.il/transplant

*6262 או 1-800-609-610

רח' נח מוזס 15, תל-אביב

איגוד סיסטיק פיברוזיס

www.cff.org.il

רח' קריניצי 79, רמת-גן 5242311, 03-6702323, פקס 03-6702324

אי"ל - אגודה ישראלית לאפילפסיה

www.epilepsy.org.il

ת"ד 1598, ירושלים 91014 02-5000283

סניף תל-אביב, 03-5739090

אלכוהוליסטים אנונימיים

קו חם: 072-2162288

www.aa-israel.org

ניתן ליצור קשר על ידי דואר אלקטרוני: webmaster@aa-israel.org

אל-סם

www.alsam.org.il

רח' פקיעין 7, ת"א

מספר טלפון ארצי ליצירת קשר עם כלל סניפי העמותה: 1-700-505-055

האגודה הישראלית לסוכרת

www.sukeret.co.il

03-9508222

דרך המכבים 46, ת"ד 15601, ראשון-לציון 75359

פקס 03-9508111

האגודה לסוכרת נעורים בישראל

www.jdrf.org.il

03-5160171

רח' רוטשילד 10, תל-אביב

פקס 03-5100724



הרשות הלאומית למלחמה בסמים ובאלכוהול

1-700-500-508

02-5675911

02-6513956 פקס

קו חם למידע ולייעוץ

רח' כנפי נשרים 7, גבעת שאול, ירושלים 91039

עינבר - עמותה ישראלית לחולים במחלות ראומטיות

www.inbar.org.il

03-5613832

רח' ארלוזורוב 10, רמת-גן

דואר אלקטרוני: inbar-il@zahav.net.il

עמדא - עמותה לחולי דמנציה, אלצהיימר ומחלות דומות בישראל

www.alz-il.net

03-5341274

ת"ד 8261, רמת-גן 52181

*8889

קו חם:

עמותת פרקינסון בישראל

www.parkinson.org.il

054-6125043

עמותת צליאק בישראל

www.celiac.org.il

03-6781481

קו פתוח

אי-פוריות

מכון פועה

www.puah.org.il

02-6515050

רח' עזריאל 19, גבעת שאול, ירושלים

02-6517501 פקס

052-5910020

מוקד חירום לשאלות דחופות

דואר אלקטרוני: info@puah.org.il

עמותת חן לפריון ולחיים

www.amotatchen.org

03-5050345

מידע וזכויות המטופל

אגודת מגן לחולה

www.magenl.org.il

02-6442000

רח' בית וגן 64, ירושלים 91160

02-6435479 פקס



האגודה לזכויות החולה בישראל

www.patients-rights.org

ת"ד 6623, תל-אביב 61066

03-6022934

פקס 03-6021878

דעת - מרכז למידע בנושאי בריאות

שירות דעת (השייך לארגון יד שרה) מעניק לכל פונה מידע מקצועי, אמין ומעודכן על כל נושא רפואי.

02-6444500

בית יד שרה, שדרות הרצל 124, ירושלים

בריאות הנפש

אנוש - העמותה הישראלית לבריאות הנפש

www.enosh.org.il

03-5400672

מרכז אנוש, רח' משה דיין 30, כפר-סבא

פקס 074-7556101

1-700-551-616

קו לייעוץ

לרשימת כל סניפי העמותה, בקרו באתר האינטרנט.

אגודת יד ביד

www.yadbeyad.org.il

אגודת "יד ביד" פועלת לטובת ילדים הנמצאים במצוקה נפשית וכלכלית

פרויקט "אוזן קשבת"

03-6204999

מיזם של אגודת "יד ביד". מוקד טלפוני

03-6203141

רח' הנביאים 36 תל-אביב 64072

פקס 03-6203138

עוצמה - פורום ארצי של משפחות נפגעי נפש

www.ozma.org.il

052-3670386

ת"ד 1157, גבעתיים 53111,

דואר אלקטרוני: ozma.office@gmail.com

ער"ן (עזרה ראשונה נפשית)

www.eran.org.il

09-8848332

ת"ד 7137, נתניה 42170

פקס 09-8848334

*2201

קו חירום ארצי 1201, קו לחייל

כתובת דואר אלקטרוני: info@eran.org.il



שח"ר - משפחות אומנה

www.shahar.org.il

077-9331330

ת"ד 535 פרדס-חנה-כרכור, 37105

פקס 077-9331340

בריאות האישה

האגודה לקידום בריאות נשים בישראל

www.la-briut.org.il

דלת פתוחה

www.opendoor.org.il

03-5101511

רח' רמב"ם 9, תל-אביב

פקס 03-5102589

עמותת לדעת לבחור נכון (לשעבר - ש.י.ל.ה. - שירותי ייעוץ להיריון ומניעה)

02-6248412

רח' אבן ישראל 5, ת"ד 2284, ירושלים 91022

פקס 02-6259741

לידה מוקדמת

עמותת לה"ב - העמותה למען הפגים בישראל

www.pagim.net

03-9533935

קו מידע

דואר אלקטרוני: info@pagim.net



רשימת פרסומים בעברית להזמנה בדואר

ניתן להזמין חוברות ועלונים בשפות מאגף מידע ופרסום שבמשרד העלייה והקליטה. הפרסומים יישלחו אליכם בדואר ללא תשלום.

להזמנת פרסומים בעברית, סמנו את הפרסומים שברצונכם לקבל בדואר, ושלחו את ההזמנה לכתובת שלהלן:

משרד העלייה והקליטה, אגף מידע ופרסום, רח' הלל 15, ירושלים 9458115

- מדריך לעולה
- דיור
- תעסוקה
- חינוך
- בריאות
- שירות עולים בצה"ל
- זכויות של אנשים עם מוגבלות
- עלון תלמידים עולים
- לאן לפנות
- מצפים לך בבית
- נפגעי פעולות איבה
- רישום עולים לקופות חולים
- כללי רחצה בים
- עלון סלע - סדנאות לחיפוש עבודה
- מפת ישראל
- יומן שבועי לעולה תשע"ז
- עלון כתובות וטלפונים - משרד העלייה והקליטה

רשימת הפרסומים בשפות נוספות מופיעה בכל פרסומי אגף מידע ופרסום בשפות, וכן באתר המשרד: www.klita.gov.il

נא כתבו את פרטיכם למשלוח הדואר:

שם פרטי ומשפחה _____

כתובת _____ מיקוד _____

תאריך _____



מתוך רצון לשפר ולייעל את המידע המוגש לך, נודה לך מאוד אם תואיל לענות על השאלות שלהלן:

1. היכן קיבלת את הפרסום "שירותי בריאות"?

נמל-התעופה משרד העלייה והקליטה מקום אחר

פרט _____

2. באיזו מידה סיפק לך פרסום זה את המבוקש?

1 2 3 4 5

הערות: _____

האם פרסום זה סייע לך בתהליך הקליטה בישראל?

כן/לא, פרט _____

האם המידע בפרסום זה מנוסח בצורה מובנת וברורה?

כן/לא, פרט _____

3. חווה דעתך על-פי דירוג מ-1 עד-5 (5 היא הרמה הגבוהה ביותר)

1 2 3 4 5 ■ מידת בהירות הניסוח

1 2 3 4 5 ■ מידת פירוט מספקת

1 2 3 4 5 ■ עיצוב החוברת

1 2 3 4 5 ■ מידת השימוש בחוברת

נודה לך אם תענה/י על כמה שאלות המיועדות לשימוש המשרד בלבד:

מקצוע: _____ מין: זכר נקבה גיל: _____

ארץ מוצא: _____ שנת עלייה: _____

מקום מגורים: _____ תאריך: _____

את הטופס המלא נא לשלוח לכתובת:

משרד העלייה והקליטה, אגף מידע ופרסום, רח' הלל 15, ירושלים 9458115
או לשלוח לפקס שמספרו 02-6241585.

לחילופין, ניתן להניח את הטופס בתיבת שירות לציבור במשרד העלייה והקליטה הקרוב למקום מגוריך.

תודה על שיתוף הפעולה וקליטה קלה ומוצלחת.

