

דעת הציבור על רמת השירות ותפקוד מערכת הבריאות, 2018

מאירס-ג'ונס-ברוקדייל
MYERS-JDC-BROOKDALE
مايرس-جوينت-بروكديل



שולי ברמלי-גרינברג ועירא יערי

אפריל 2019

עיצוב מצגת: ניצה וורמברנד

מאפייני המחקר



- מאז החלת חוק ביטוח בריאות ממלכתי ב-1995 המחקר עוקב אחר תפקוד מערכת הבריאות במטרה לספק מידע לקביעת מדיניות ולשיפור השירותים.
- המחקר מבצע הערכה מנקודת המבט של המבוטחים ומבקש לתת ביטוי לקולם בתהליך קביעת המדיניות.
- את המחקר מלווה ועדת היגוי הכוללת נציגים ממשרד הבריאות, ממשד האוצר, מקופות החולים, מהמוסד לביטוח לאומי, מארגוני צרכנים ומהאקדמיה.

על הסקר



3,508

מספר מרואיינים

איסוף הנתונים התבצע במכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל על-ידי צוות איסוף נתונים של המכון, בהובלתו של לב ז'יביב ובליווי צוות המחקר. המדגם הוא מדגם מייצג של האוכלוסייה הבוגרת בישראל (בני 22 ומעלה). נכללו במדגם מי שבבעלותם טלפון נייד בלבד, טלפון ניח בלבד או שניהם. רואיינו 3,508 איש בשלוש שפות (עברית, ערבית ורוסית), ושיעור ההיענות עמד על 62%. מאפייני המדגם קרובים למאפייני האוכלוסייה לפי נתוני הלמ"ס, משרד הבריאות והמוסד לביטוח לאומי. נעשה שקלול כדי להגיע לייצוג מדויק של קבוצות האוכלוסייה השונות.

להרחבה ראו נספח מתודולוגי ב- <https://brookdale.jdc.org.il/>



62%

שיעורי היענות

שאלון המחקר בסקר זה כלל את המדדים הקבועים: שביעות רצון מרמת שירות, מדדים לבחינת רפואה ראשונית ושניונית, הערכת תפקוד מערכת הבריאות, תחושת ביטחון במערכת, מדדי נגישות וזמינות ומדדי שימוש בשירותים רפואיים מקוונים. בשנה זו נבדקו גם הנושאים הספציפיים האלה: קשיים בתהליך קביעת תורים, רצף הטיפול בין בתי החולים לקהילה, דעת המבוטחים בעניין הוצאות הממשלה על בריאות לעומת הוצאותיה על תחומים אחרים, אמון במערכת הבריאות ומדדי שביעות רצון נוספים.

מראה מקום לציטוט: ברמלי-גרינברג, ש., יערי, ע. (2019). ממצאי הסקר השנים-עשר העוקב אחר דעת הציבור על רמת השירות ותפקוד מערכת הבריאות. ירושלים: מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל.

הערכת שירותים על פני רצף הטיפול



רפואה דחופה



קופות חולים



רפואה יועצת



רפואת המשפחה



פנייה אל מחוץ
למערכת הציבורית



נגישות



מערכת הבריאות
והביטחון במערכת

ממצאי המחקר יוצגו על פני רצף הטיפול. להלן תוכן העניינים:

עמודים

5-12

13-18

19-29

30-31

32-36

37-39

40-45

46-47

פרק

• רפואת המשפחה

• הרפואה היועצת

• קופות החולים

• רפואה דחופה

• מערכת הבריאות והביטחון במערכת

• חסמים בנגישות ובזמינות

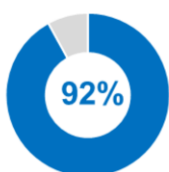
• הפנייה אל מחוץ למערכת הציבורית

• סיכום ותודות



רפואת המשפחה

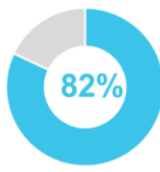
פנייה לרופא משפחה



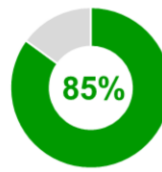
לאומית



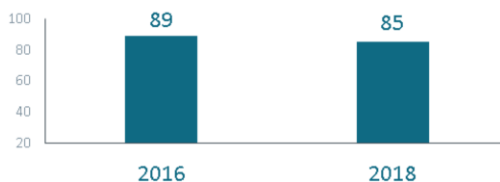
מאוחדת



מנבי
שירותי בריאות



כללית



בשנה האחרונה

6

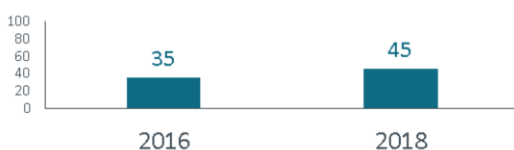
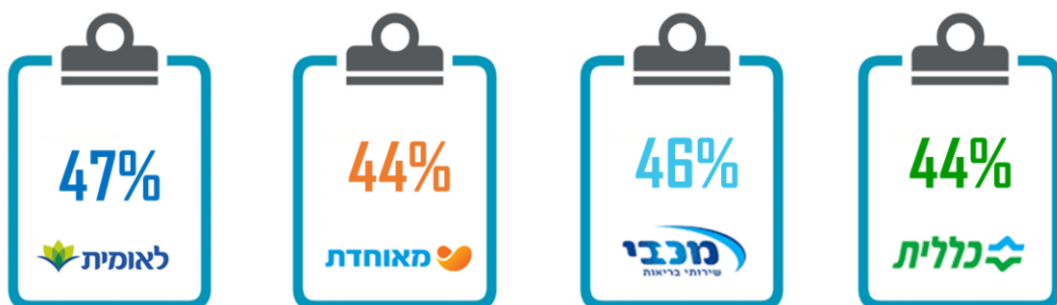
* P-value<0.05

ברמלי-גרינברג ויערי, מכון מאיר-סג'וונט-ברוקדייל, 2019

- שיעור גבוה מהאוכלוסייה (85%) פנו לרופא משפחה בשנה שקדמה לסקר.
- שיעורי הפנייה בקופות ירדו, למעט קופת חולים לאומית, שבה שיעורי הפנייה לרופא משפחה עלו (מ-89% ב-2016 ל-92% ב-2018) והיו גבוהים מהמוצע.



פנייה לרופא משפחה לצורך מילוי טפסים בקרבת הפונים לרופא משפחה



בביקור האחרון;
"רק לצורך קבלת אישורים / או
מילוי טפסים"



ברמלי-גריןברג ויערי, מכון מאיר-סג'וונט-ברוקדייל, 2019

- המרואיינים נשאלו לגבי פנייה לרופא משפחה לצורך מילוי טפסים בלבד (ללא צורך בבדיקה רפואית). 45% ציינו שהם פנו לרופא משפחה רק לצורך זה.
- שיעור זה מהווה עלייה בשיעור שדווח ב-2016 על פנייה לרופא משפחה רק לצורך מילוי טפסים (35%).
- לא נמצאו הבדלים מובהקים בין קופות החולים.

הפרעות חיצוניות בעת הביקור אצל רופא המשפחה בקרוב הפונים לרופא משפחה



8

* P-value<0.05

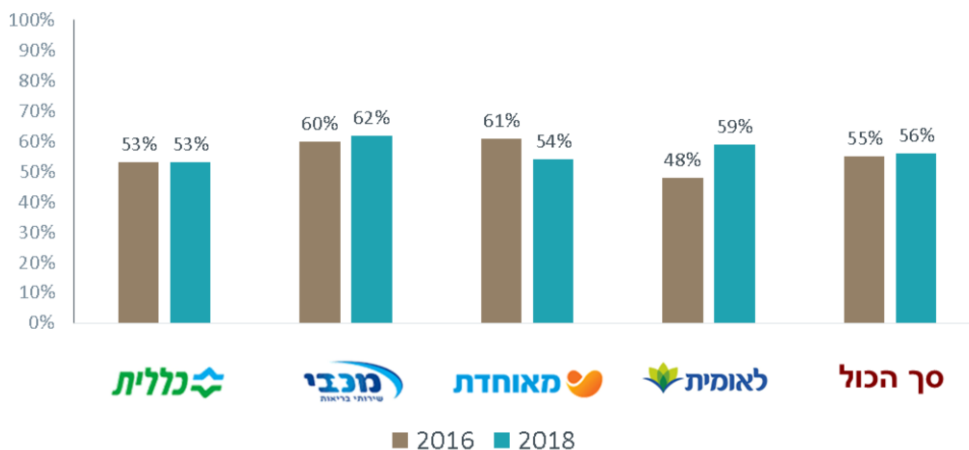
ברמלי-גריןברג ויערי, מכון מאיירס-ג'וינט-ברוקדייל, 2019

- לראשונה שאלנו אם היו הפרעות חיצוניות במהלך הביקור אצל הרופא. הפרעות חיצוניות אלה כוללות טלפונים, כניסת מטופלים, כניסת אנשי צוות וכדומה.
- סך הכול, 13% מהמבקרים אצל רופא המשפחה דיווחו על הפרעות חיצוניות במהלך הביקור אצל רופא המשפחה.
- מבוטחי מכבי דיווחו על שיעור נמוך (7%) של הפרעות.



שביעות רצון מיחס רופאי המשפחה

שיעור המרוצים מאוד

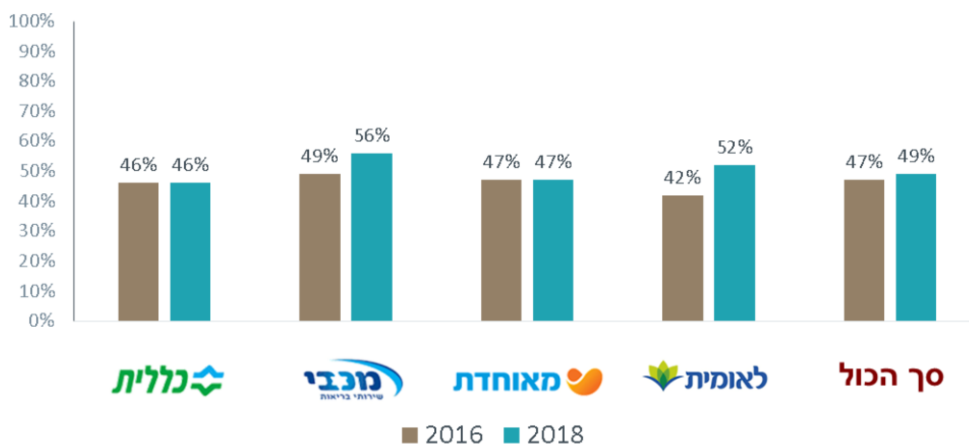


- שיעורי המרוצים במידה רבה מאוד מיחס רופאי המשפחה נשמרו ברמה גבוהה (56%).
- בלאומית שיעור המרוצים מאד גדל (48% ב-2016, 59% ב-2018).



שביעות רצון ממקצועיות רופאי המשפחה

שיעור המרוצים מאוד



10

* P-value<0.05

ברמלי-גריןברג ויערי, מכון מאיר-סג'וינט-ברוקדייל, 2019

- גם שיעור המרוצים מאוד ממקצועיות רופאי המשפחה נשמר ברמה גבוהה (49%).
- בולטים מבוטחי לאומית (עלייה מ-42% ב-2016 ל-52% ב-2018) ומבוטחי מכבי (עלייה מ-49% ל-56%)

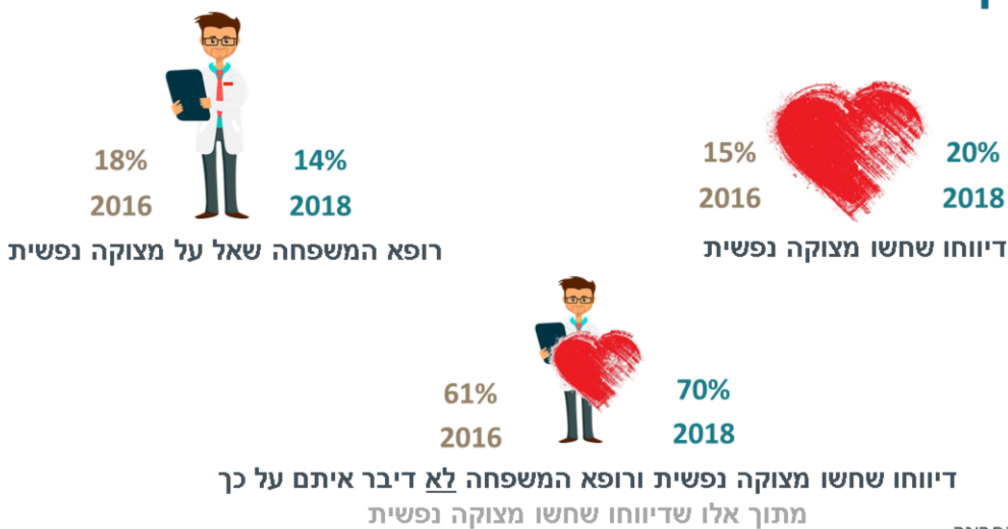
שיעור העונים "כן, בהחלט" סומכים על רופא המשפחה



- שביעות רצון מרופא המשפחה באה לידי ביטוי בשאלה חדשה שנשאלה השנה - האם אתה סומך על רופא המשפחה שלך?
- בסך הכול, 72% מהמרוואיינים אמרו שהם סומכים על רופא המשפחה שלהם (ענו "כן, בהחלט").
- בלטו במיוחד מבוטחי מכבי ולאומית, שם 76%-ו-75% (בהתאמה) ענו בחיוב על השאלה.



מצוקה נפשית



בשנה האחרונה



ברמלי-גרינברג ויערי, מכון מאיר-סג'ווינט-ברוקדייל, 2019

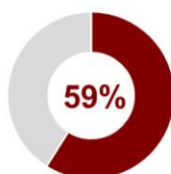
12

- בשנת 2018, שיעור המדווחים שחשו מצוקה נפשית עמד על 20% - עלייה מובהקת מ-15% ב-2016.
- מנגד, שיעור האנשים שדיווחו שרופא המשפחה שאל אותם על מצוקה נפשית ירד מרמה של 18% ב-2016 לרמה של 14% ב-2018.
- סך הכול, שיעור האנשים שדיווחו שחשו מצוקה נפשית אך רופא המשפחה שלהם לא שאל אותם על כך עלה מ-61% ב-2016 ל-70% ב-2018.

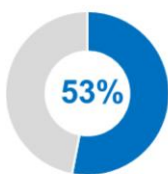




שיעור הפונים לרפואה יועצת בחצי השנה שלפני הסקר



סך הכול



לאומית



מאוחדת



מנבי
שירותי בריאות



כללית

ב-2018 נשאלו המרואיינים על פנייה לרופא יועץ בחצי השנה שקדמה לסקר, וזאת בניגוד לשנים קודמות שבהן נשאלו על שלושת החודשים שקדמו לסקר.



ברמלי-גרינברג וערי, מכון מאיר-סג'וינט-ברוקדייל, 2019

- כ-3 מכל 5 אנשים (59%) פנו לרפואה יועצת בחצי השנה שקדמה לסקר.



קושי במציאת רופא ברפואה יועצת

מרואיינים שדיווחו כי היה להם "קשה" או "קשה מאוד" למצוא רופא מתאים



"רופא מתאים" כלומר קרוב למקום המגורים, רופא או רופאה, מדבר את השפה, בזמן מתאים, בתחום ההתמחות הספציפי לבעיה.



- כחמישית (21%) מהמרואיינים דיווחו שנתקלו בקושי במציאת רופא המתאים להם ("קשה" או "קשה מאוד").
- שיעור המדווחים על קושי במציאת רופא היה גבוה מהממוצע בקרב בעלי הכנסה בחמישון התחתון (26%) והגרים במחוז הדרום (33%).
- שיעור נמוך יחסית ממבטחי מאוחדת מדווחים על קושי (17%).



זמני המתנה לרפואה יועצת דרך הקופה



- ב-2018 חלה עלייה לעומת 2016 בשעור המדווחים על זמני המתנה ארוכים לרפואה יועצת דרך הקופה.
- שעור המדווחים על המתנה בין חודש לחודשיים עלה מ-13% ל-18%
- שעור המדווחים על המתנה ארוכה מחודשיים עלה מ-12% ל-15%
- יש לציין כי השאלה כוללת את כל המומחים הזמינים כיועצים בקהילה דרך הקופה (בעלי מומחיות שכיחה ושאינה שכיחה)

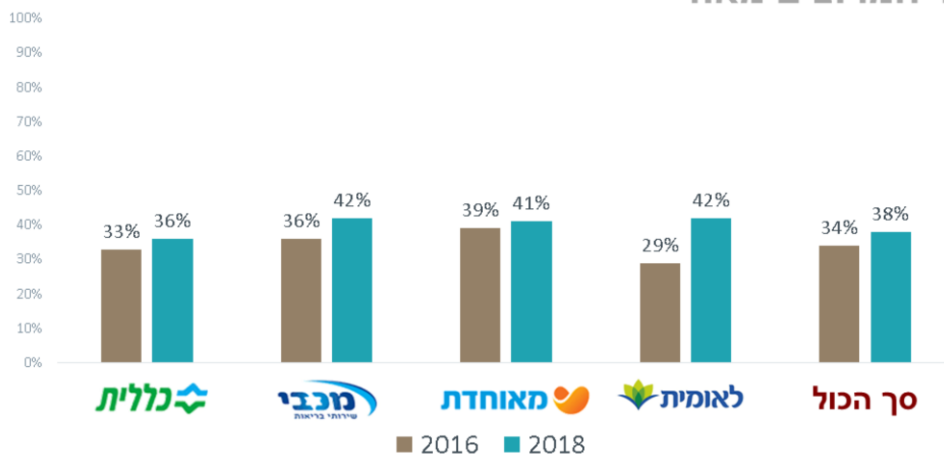


- 1 מכל 3 אנשים (33%) דיווח שהמתין מעל חודש בין קביעת התור לרופא יועץ לתור עצמו. מספר זה מהווה עלייה מובהקת של 8 נקודות אחוז משנת 2016.
- שיעור הממתינים מעל חודש הנמוך ביותר נרשם בקרב מבוטחי מאוחדת (24%).



שביעות רצון ממקצועיות הרופאים היועצים

שיעור המרוצים מאוד



18

* P-value<0.05

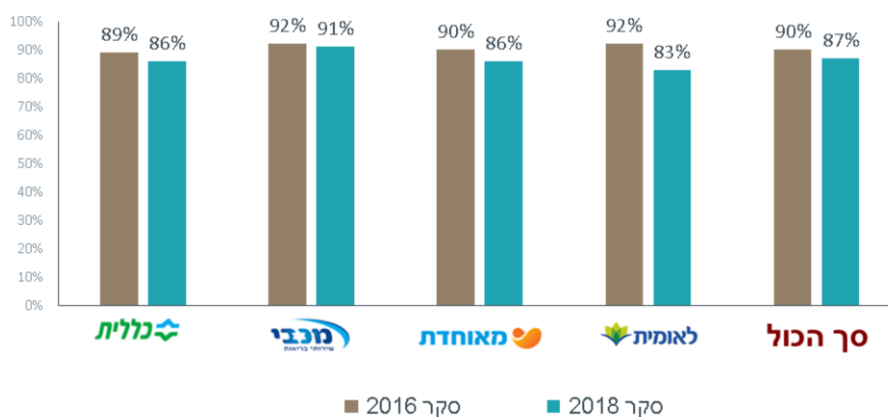
ברמלי-גריןברג ויערי, מכון מאיר-סג'וינט-ברוקדייל, 2019

- שיעור המרוצים מאוד ממקצועיות הרופאים היועצים עלה מרמה של 34%-ל-38%, בכלל האוכלוסייה.
- השיפור הגדול ביותר התרחש בקרב מבוטחי לאומית (מ-29%-ל-42%), אך גם במכבי חלה עלייה (מ-36%-ל-42%).
- במאוחדת וכללית לא נמצאו הבדלים מובהקים בין 2016 ל-2018.



קופות חולים 

מרוצים ומרוצים מאוד מקלות קבלת התרופות בקופה



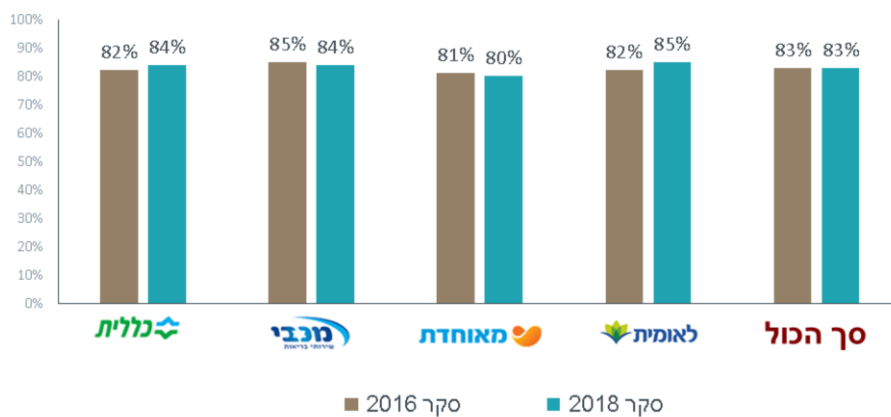
20

* P-2018<0.05

ברמלי-גרינברג ויערי, מכון מאיר-סג'וינט-ברוקדייל, 2019

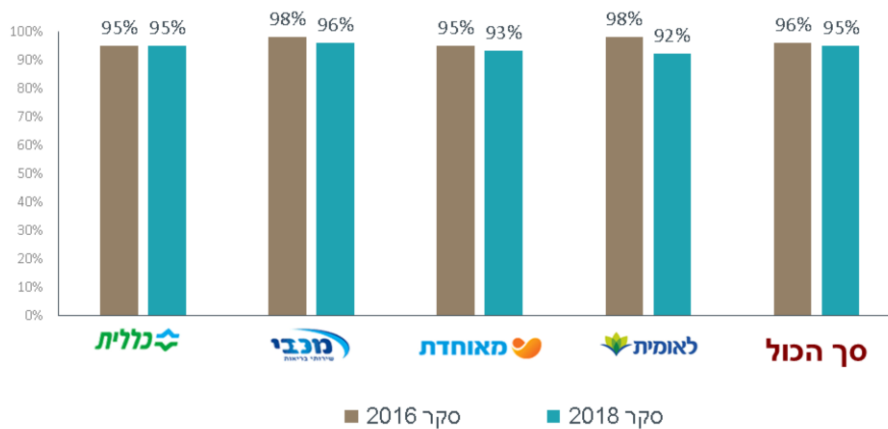
- בסך הכל שעור גבוה של מרואיינים דיווחו על שביעות רצון במידה רבה ובמידה רבה מאד מקלות קבלת התרופות בקופות.

מרוצים ומרוצים מאוד מקלות קבלת התחייבויות בקופה



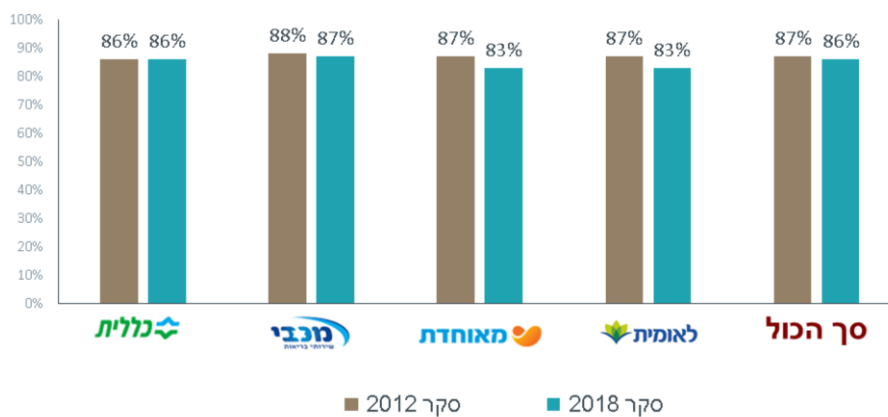
- שביעות רצון המבוטחים מקלות קבלת ההתחייבויות בקופות נשארה ברמה זהה. לא נמצאו כל הבדלים מובהקים בקופות בין 2016 ל-2018.

מרוצים ומרוצים מאוד משירותי המעבדה בקופה



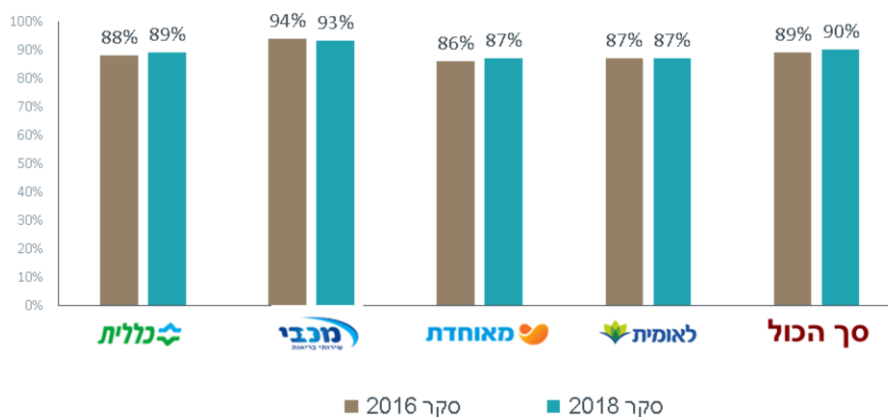
- ב-2018, שירותי המעבדה בקופות נהנים משביעות רצון גבוהה, כפי שהיה המצב גם בסקר הקודם ב-2016.

מרוצים ומרוצים מאוד מיחס הפקידים בקופה



- הפעם הקודמת שבה נבדקה שביעות רצון המבוטחים מיחס פקידי הקופות הייתה ב-2012. אולם נראה כי מצב שביעות הרצון נשאר ברמה דומה (וגבוהה) גם לאחר 6 שנים.

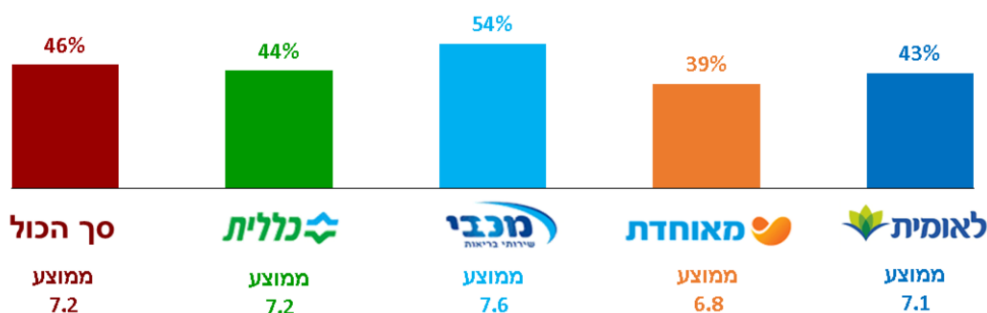
מרוצים ומרוצים מאוד מקופת החולים באופן כללי



- בסך-הכול נשמרה רמת שביעות רצון גבוהה מקופת החולים באופן כללי (38% אמרו שהם מרוצים מאוד ו-52% מרוצים וביחד 90% אמרו שהם מרוצים או מרוצים מאוד).
- ב-2018 קיימת מובהקות סטטיסטית רק של מכבי לעומת כל הקופות האחרות.

המלצה על קופת החולים למשפחה וחברים

שיעור הנותנים ציון גבוה (9-10)



דירוג מ 0 ועד 10: "סביר שאמליץ על הקופה לחברים ולקרובי משפחה"

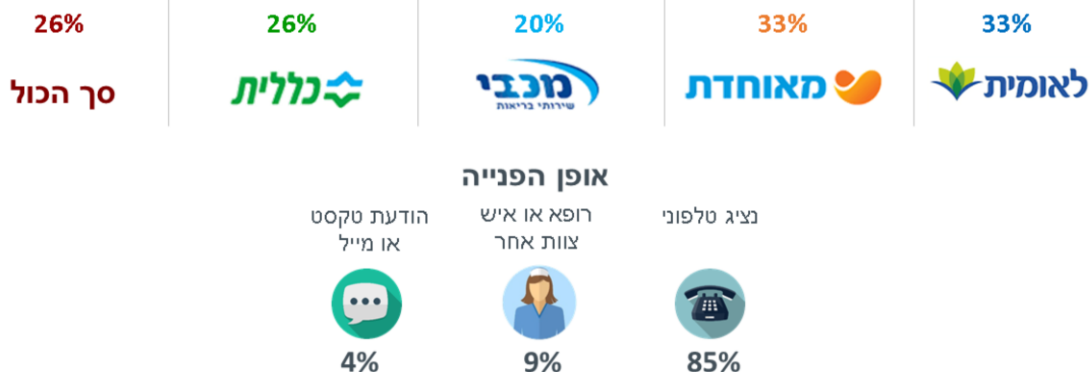
25

** p-2018<0.05

ברמלי-גרינברג ויערי, מכון מאיר-סג'ווינט-ברוקדייל, 2019

- שביעות הרצון הגבוהה משירותי הקופה באופן כללי (38% מרוצים מאוד ו-52% מרוצים) נמצאה בהלימה גם למדד "המלצה על הקופה לחברים ולמכרים" - מדד נוסף של שביעות רצון.
- בתשובה לשאלה על הסבירות שימליצו על הקופה שלהם (בסולם מ-0 עד 10), 43% מהאוכלוסייה נתנו ציון "ממליץ" (9-10) ו-40% נתנו ציון "ניטרלי" (7-8).
- בקרב מבוסחי מכבי, שיעור הממליצים הגבוה ביותר (54% נתנו ציון 9-10 ו-34% ציון 8-7).
- הסולם, וכך גם פירוש התשובות, נעשה בהתאם למדד ה-Net Promoter Score (NPS) המקובל בעולם להמלצה על שירות.

קיבלו פנייה או הצעה למעבר קופה, שלא ביוזמתם, בשנה שלפני הסקר



- בממוצע, כ-1 מכל 4 אנשים (26%) קיבל פנייה למעבר קופה שלא ביוזמתו. שיעורי קבלת הפנייה גבוהים יותר בקרב מבטחי מאומדת ולאומית (33% למבטחי כל אחת מהן).
- 56% בקרב החרדים ו- 38% בקרב הערבים דיווחו שקיבלו פנייה או הצעה למעבר קופה שלא ביוזמתם
- עיקר הפניות (85%) נעשות באמצעות נציגים טלפוניים, אך שיעור לא מבטל מהפניות מגיעות גם מאנשי צוות (9%) והודעות טקסט או מיילים (4%).
- עם זאת, שיעור האנשים שדיווחו שעברו קופה בעקבות הפנייה נמוך (3%), ואין הבדל מובהק בין הקופות.

בקשת התחייבות מהקופה, בשנה שלפני הסקר

52%
סך הכול

82% ☀️
11% ✓
7% ☹️

56%
כללית

84% ☀️
10% ✓
6% ☹️

41%
מנבי
שיטות בריאות

75% ☀️
13% ✓
12% ☹️

57%
מאוחדת

82% ☀️
12% ✓
6% ☹️

55%
לאומית

89% ☀️
8% ✓
3% ☹️

חוות
הבקשה

☹️ בקושי או כלל לא

✓ אחרי מאמץ

☀️ בקלות

27

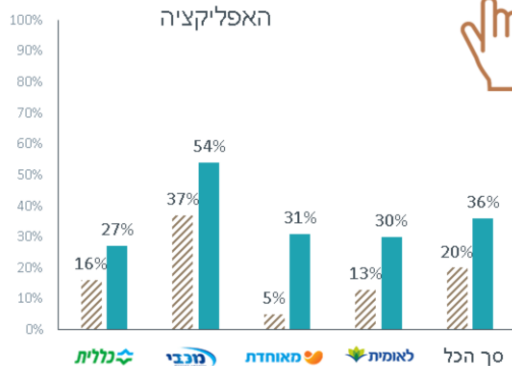
* P-value<0.05

מסנים
ברמלי-גרינברג ויערי, מכון מאיר-סג'ווינט-ברוקדייל, 2019

- כמחצית מהמראיינים דיווחו כי ביקשו התחייבות מהקופה בשנה שלפני הסקר (57%) בקרב מבטחי מאוחדת, 56% בקרב מבטחי הכללית, 55% בקרב מבטחי לאומית ו-41% בקרב מבטחי מכבי).
- רוב אלו שביקשו את ההתחייבות דיווחו כי קיבלו אותה בקלות, כאשר השיעור הגבוה ביותר של המדווחים על קלות הקבלה נרשם בקרב מבטחי לאומית (89%).



פנו לרופא כלשהו דרך האתר או האפליקציה

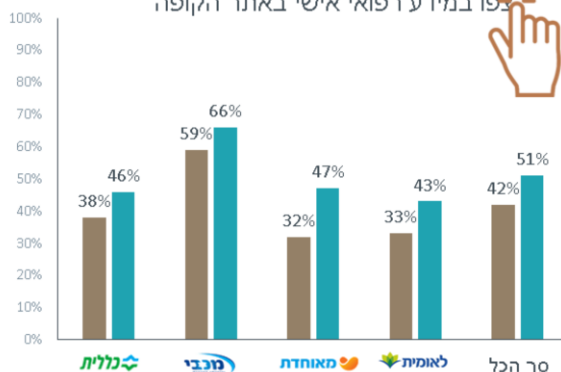


סקר 2016 סקר 2018

בסקר 2016 המרואיינים נשאלו על פנייה לרופא משפחה או רופא ילדים; ב-2018 על רופא כלשהו



צפו במידע רפואי אישי באתר הקופה

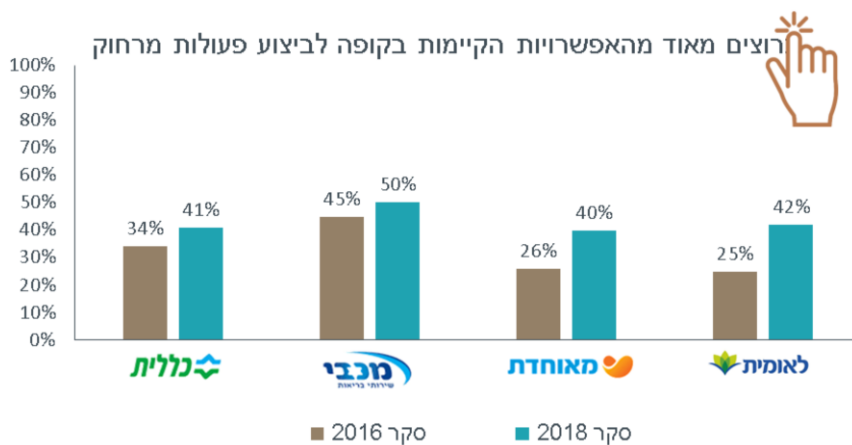


סקר 2016 סקר 2018

בשנתיים האחרונות



- בשנת 2018, שיעור האנשים שקראו מידע רפואי אישי באתר הקופה שלהם עלה ל- 51%, ושיעור אלו שפנו לרופא באמצעות שירותים מקוונים עלה ל- 36% (בשנתיים שקדמו לסקר).
- שיעור המדווחים הגבוה ביותר בקרב מבוטחי מכבי (66%) קראו מידע רפואי באתר, 54% יצרו קשר עם רופא באופן מקוון.
- השינוי הגדול ביותר מ-2016 נרשם בקרב מבוטחי מאוחדת (שיעור אלו שקראו מידע רפואי עלה מ-32% ל-47%, שיעור הפונים לרופא עלה מ-5% ל-31%).
- גם בלאומית שיעור הפונים לרופא באופן מקוון עלה משמעותית (מ-13% ל-30%).



- בד בבד עם העלייה בשימוש המקוון עלתה גם שביעות הרצון מהאפשרויות לביצוע פעולות מרחוק.
- בסך הכול, שיעור המרוצים מאוד עלה מ-36% ל-44%. בקרב מבוטחי מכבי שיעור שבעי הרצון מאוד היה הרב ביותר (50%).
- בעוד השיפור הרב ביותר היה בקרב מבוטחי לאומית (מ-25% ל-42%) ומבוטחי מאחדת (מ-26% ל-40%).



רפואה דחופה



לאן פנו הנזקקים לטיפול רפואי דחוף



בשנה האחרונה

חלק מהאנשים פנו לכמה גורמים



שימוש ברפואה דחופה



נזקקו לטיפול רפואי דחוף מחוץ לשעות העבודה של הקופה

45%



31%

עבור בן משפחה



14%

עבורם

בשנה האחרונה

- בסך הכול, 45% ענו שהם או בן משפחה נזקקו לטיפול רפואי דחוף מחוץ לשעות הקופה (14% נזקקו בעצמם, 31% ליוו בן משפחה במהלך הטיפול).
- מתוך אלה שנזקקו לטיפול רפואי דחוף, 15% התקשרו למוקד הטלפוני של הקופה, 16% פנו למוקד רפואה דחופה של הקופה, 35% פנו למוקד רפואה דחופה בקהילה (למשל, טר"מ ומר"מ) ו-42% פנו למיון.



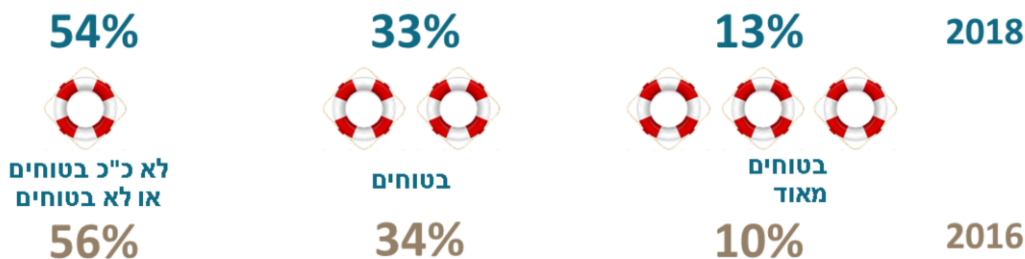
שביעות רצון ממערכת הבריאות



- 58% אמרו שהם מרוצים או מרוצים מאוד ממערכת הבריאות.
- שיעור זה נמוך במקצת (אך מובהק) מהשיעור שענו כך ב-2016.



ביטחון בקבלת הטיפול הטוב והיעיל ביותר בעת מחלה קשה



- 46% מהמרואיינים הביעו ביטחון (ענו "בטוחים" או "בטוחים מאוד") שיקבלו את הטיפול הטוב והמועיל ביותר בעת מחלה קשה.
- בשנת 2016 שיעור זה עמד על 44%, ולא נרשם הבדל סטטיסטי בין 2016 ל-2018.
- בנוסף, לא נרשמו הבדלים סטטיסטיים בין קופות החולים.

ביטחון ביכולת לממן טיפול בעת מחלה קשה



63%



לא כ"כ בטוחים
או לא בטוחים

69%

27%



בטוחים

23%

10%



בטוחים
מאוד

8%

2018

2016

- חלה עלייה מובהקת בשיעור המביעים הביטחון ביכולתם לממן את הטיפול בעת מחלה קשה.
- למרות עלייה זו, עדיין, שיעור אלו שהביעו ביטחון ביכולתם לממן את הטיפול בעת מחלה קשה הוא נמוך יחסית (37%).
- בין הקופות נרשמו הבדלים בשיעור המביעים ביטחון, כאשר במאוחדת ולאומית נרשמו שיעורי הביטחון הגבוהים ביותר (42% ו-40%, בהתאמה).

יש צורך בהפעלת קשרים לצורך קבלת טיפול טוב ומהיר בעת מחלה קשה



60%
כן בהחלט



24%
כן במידה מסוימת



6%
לא כל-כך

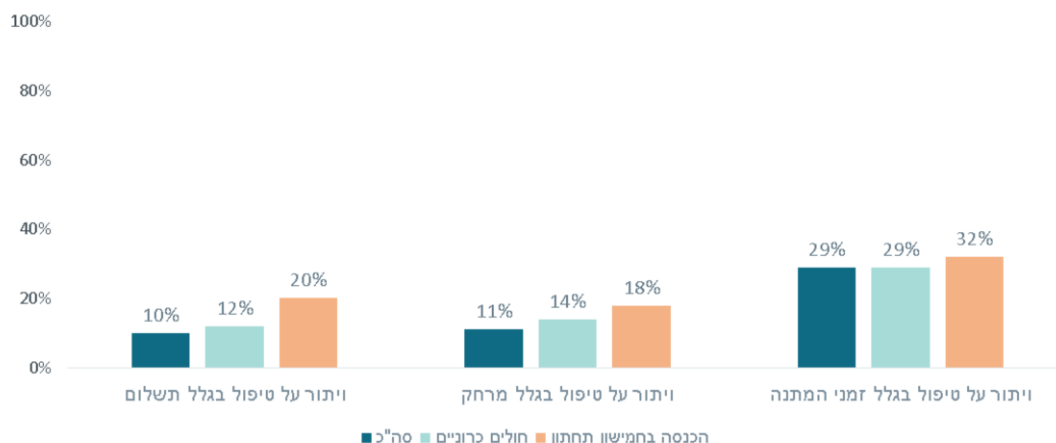


10%
ממש לא

- במקביל לרמה הנמוכה של הביטחון, על השאלה "האם אתה מאמין שבעת מחלה קשה תצטרך להפעיל קשרים כדי לקבל טיפול טוב ומהיר יותר?" 84% ענו בחיוב (60% ענו "כן, בהחלט" ו-24% "כן, במידה מסוימת", 6% השיבו "לא כל כך" ו 10% ענו "ממש לא").



ויתור על טיפול רפואי בגלל תשלום, מרחק וזמני המתנה - סך הכול ולפי הכנסה ומחלה כרונית

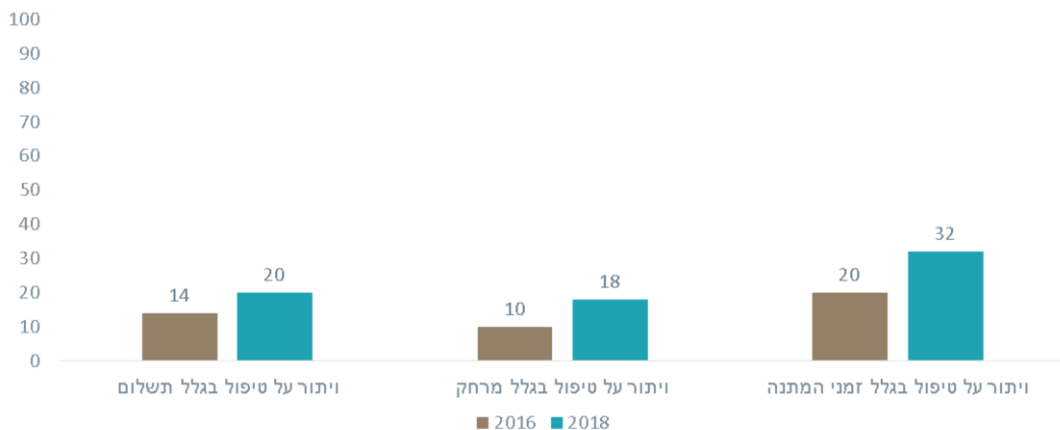


38

ברמלי-גרינברג וערי, מכון מאיר-סג'ווינט-ברוקדייל, 2019

- אחד מכל עשרה מרואיינים דיווח כי ויתר בשנה האחרונה על טיפול רפואי או על תרופה בגלל התשלום, 11% דיווחו שוויתרו על שירות רפואי בגלל המרחק ו-29% מהמרואיינים דיווחו שוויתרו על טיפול רפואי כלשהו בגלל זמני המתנה. שיעורים אלו דומים לשיעורי הוויתורים ב-2016.
- המוותרים על טיפול כלשהו מדווחים גם על שביעות רצון ורמות ביטחון נמוכות מהממוצע.
- **קיים קשר בין ויתור על טיפול רפואי, הכנסה ומחלה כרונית:** שיעור המדווחים שוויתרו על טיפול בגלל מחיר, מרחק או זמני המתנה גבוה יותר בקרב בעלי הכנסה בחמישון התחתון (לעומת בעלי הכנסה בחמישונים 2-5). בקרב החולים הכרוניים שיעור גבוה יותר מוותרים על טיפול בגלל מרחק, לעומת הבריאים.

ויתור על טיפול רפואי בגלל תשלום, מרחק וזמני המתנה בקרב בעלי הכנסה בחמישון התחתון, 2016 ו-2018



- נראה כי מצבם של בעלי ההכנסה הנמוכה הורע.
- שיעור גבוה משמעותית מבעלי ההכנסה הנמוכה מדווח ב-2018 לעומת 2016 על ויתור בגלל התשלום, ויתור בגלל המרחק וויתור בגלל זמני המתנה.



פנייה למערכת הפרטית





אחד מכל שלושה דיווח על פנייה לרופא פרטי בחצי השנה האחרונה (31%)



אנשים פונים בעיקר למקצועות:
אורתופדיה, גניקולוגיה, עיניים, כירורגיה
ועור



סיבות עיקריות לפנייה

- 28% כדי לצמצם את זמן ההמתנה 
- 19% בשל חוסר שביעות רצון ממענה
הקופה 
- 19% בגלל רצון להגיע לרופא מסוים 
- 12% כדי לקבל יחס אישי או שירות טוב יותר, כולל הסברים 
- 11% כדי לקבל חוות דעת שנייה 

- אחד מכל שלושה מרואיינים (31%) דיווח על פנייה לרופא יועץ באופן פרטי בחצי השנה האחרונה.
- מתוך הפונים לרופא פרטי, הסיבות העיקריות לפנייה: צמצום זמן ההמתנה (28%), חוסר שביעות רצון מהמענה שניתן בקופה (19%), רצון להגיע לרופא מסוים (19%) ורצון לקבל יחס אישי או שירות טוב יותר מהרופא (12%).



בעלות על ביטוח בריאות וולונטרי



בעלות על שב"ן

87%	84%	86%
2014	2016	2018

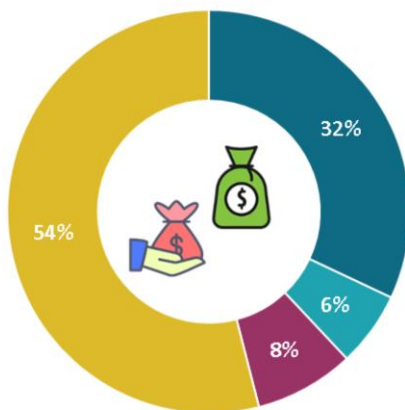


בעלות על ביטוח מסחרי

53%	57%	60%
2014	2016	2018

- נשמר השיעור הגבוה של בעלי ביטוח וולונטרי (שב"ן או מסחרי): ב-2018 87% דיווחו על בעלות על שב"ן (שירותי בריאות נוספים) ו-60% על בעלות על ביטוח בריאות מסחרי.
- יש לשים לב כי האומדנים הם בקרב האוכלוסייה הבוגרת מגיל 22 ומעלה.
- קיימים הבדלים מובהקים בשיעורי הבעלות על שב"ן בין קופות. שיעורי הבעלות בכללית עומדים על 91%, במכבי הם עומדים על 88% ובמאוחדת ולאומית הם עומדים על 69% ו-76%, בהתאמה.
- אין הבדל מובהק בין קופות בשיעורי הבעלות על ביטוחים מסחריים.

בעלות על ביטוח וולונטרי

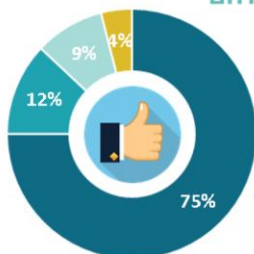


■ שב"ן+מסחרי ■ רק מסחרי ■ רק שב"ן ■ ללא ביטוח

- ליותר ממחצית האוכלוסייה יש גם תוכנית שב"ן וגם פוליסת ביטוח מסחרי.
- שיעור בעלי רק ביטוח מסחרי הוא 6% (כלומר ל-90% מבעלי הביטוח המסחרי יש גם תוכנית שב"ן).
- רק 8% מהמרוואיינים אמרו שאין להם ביטוח.

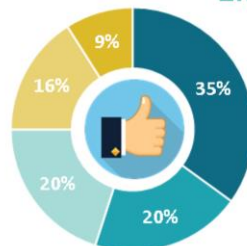
זרקור שב"ן

איך משפיע שאין לך
בקרב 14% שאין
להם



- לא משפיע
- משפיע לרעה
- לא יודע/לא בטוח
- משפיע לטובה

למה יש לך תוכנית שב"ן
בקרב 86% שיש
להם



- כיסוי רחב וטיפול טוב יותר, מהיר / שירות ספציפי
- ליתר ביטחון / לא סומך על המערכת
- הרגל / לכולם יש
- הנחות והטבות
- אחר

- בקרב בעלי תוכנית שב"ן, 35% אמרו שהם מחזיקים בתוכנית כדי לקבל כיסוי רחב וטיפול טוב יותר ומהיר, 20% אמרו שהם לא סומכים על המערכת / או שהם מחזיקים בתוכנית ליתר ביטחון, 20% אמרו שהם עושים זאת מתוך הרגל, ו-9% נתנו סיבות אחרות.
- במקביל, רוב רובם של מי שאינם מחזיקים בתוכנית שב"ן (75%) אמרו שהעובדה שאין להם תוכנית שב"ן אינה משפיעה על רמת השירות והיחס שהם מקבלים בקופה.



זרקור מסחרי



סוג הפוליסה:

קבוצתי 50%



פרט 42%



גם פרט וגם קבוצתי 8%



**הפוליסה הנפוצה :
ניתוחים**



שימוש בשנתיים האחרונות: 24%

- מתוך 60% שדיווחו שבבעלותם ביטוח מסחרי, ל-50% יש פוליסה קבוצתית, ל-42% פוליסת פרט ו-8% מבעלי הביטוח המסחרי דיווחו שיש להם גם פוליסה קבוצתית וגם פוליסת פרט.
- הפוליסה הנפוצה ביותר בקרב בעלי הביטוח היא פוליסת ניתוחים (המגיעה בדרך כלל עם פוליסות נוספות, כגון פוליסת תרופות ומחלות קשות). אולם שיעור לא מבוטל (30%) מהמרוויינים ענו שהם לא יודעים מה מכסה הביטוח המסחרי שלהם או "הביטוח מכסה הכול".
- בסך הכול, כרבע מבעלי הביטוח המסחרי דיווחו שהשתמשו בביטוח בשנתיים האחרונות. נתון דומה דווח גם בשנת 2016.



- ככלל, התמונה העולה מנתוני הסקר היא תמונה מורכבת. מצד אחד, שיעורי שביעות הרצון מפעילות הקופות גבוהים וכך גם שיעורי שביעות הרצון ממערכת הבריאות בכללותה. רמת הביטחון במערכת בקרב האזרחים עלתה קלות, אך שיעורי הביטחון עדיין נמוכים. נוסף על כך, חוסר הביטחון של המבוטחים בא לידי ביטוי באמונתם בצורך ב"הפעלת קשרים" בעת מחלה קשה, לצורך קבלת טיפול טוב ומהיר. ולבסוף, יש קשר בין ויתורים על טיפול לבין הכנסת המבוטח: בעלי הכנסות נמוכות מוותרים יותר מהממוצע על טיפול רפואי, גם בגלל התשלום הנדרש, אך גם בגלל זמני המתנה ומרחק.
- ממצאי הסקר, שעיקרם מובא פה, מיועדים לסייע לכלל הגורמים במערכת הבריאות הישראלית לטייב את תפקוד מערכת הבריאות בכללותה. שימוש מושכל בנתונים המוצגים כאן יסייע לשפר את השירות הניתן לאזרחי ישראל ולהגדיל את רווחתם.

תודות

- בראש ובראשונה אנו רוצים להודות לכל 3,508 המרואיינים ששיתפו אותנו בחוויות שלהם מהמגע עם מערכת הבריאות.
- שנית, אנו מעוניינים להודות לכלל צוות המרואיינים, שעשו את עבודתם בנאמנות ובמסירות: אביגיל טלסניק, אדוה עסיס, אהוד גלילי, אלאא יחיה, אפרת מאזוז, גל ונטורה, היווט גזיה, זינב עבדאל רחמן, חנה כרמי, יהודית כרכום, יוכי טרייבר, יורי שפייר, יעל ראמינפר, יצחק בלסן, לאוניד מינקוב, לודמילה אבן טוב, ליבי מטבייב, לינוי פירו, מאיה שדה, מלכה יוספי, נור חסן, נתנאל איילין, סתיו מנדלוביץ, עדי זיו-אל, ענת אוחנה, קסניה ברודקו, רבקה אליאס, ראן איוב, רובא שוויקי, שלמה מעוז ושפרה אילן.
- תודותינו נתונות גם לחברי ועדת ההיגוי של המחקר על הליווי, העצות, ההערות וההארות במהלך הדרך: מן האקדמיה - גבי בן נון; מארגוני הצרכנים - מידד גיסין ושמוליק בן יעקב; מהמוסד לביטוח לאומי - רפאלה כהן; ממכון מאיירס-ג'וינט-ברוקדייל - ד"ר ברוך רוזן ופרופ' מייקל הרטל; ממשד האוצר - ליאור קוטלר; ממשד הבריאות - איילת גרינבאום-אריזון, אריאלה אדיג'ס-תורן וניר קידר; מקופות החולים - דיקלה גולדנבום, חווי ענבר, יהודית צמיר, סיגל דרדיקמן, ד"ר ענת עקה-זוהר, קרן מור-חיים, ראובן שפירא, רועי בן משה, פרופ' רן בליצר ושרית יופה.
- לבסוף, אנו מעוניינים להודות גם לכל עמיתינו במכון מאיירס-ג'וינט-ברוקדייל שסייעו לנו בכל שלבי המחקר: לצוות איסוף הנתונים - בן שלומי, לב ז'יבייב ותמר גולן - על עבודה מקצועית, איכותית ויסודית; לדמיטרי רומנוב - על הייעוץ הסטטיסטי לאורך כל הדרך; לצוות העריכה - ענת פרקו-טולדנו וג'ני רוזנפלד - על העבודה הקפדנית ותשומת הלב לפרטים, גם הקטנים ביותר; לניצה וורמברנד על העזרה הלוגיסטית לאורך כל שלבי המחקר ועל עיצוב המצגת להצגת הממצאים; ולצוות קשרי החוץ - קארי ורשבסקי, אורי כהן ואיתן דיאמונד - על עזרתם בפרסום ובהפצה של ממצאי המחקר.