

השירות לאזרח בוועדות הרפואיות במוסד לביטוח לאומי

תקציר

רקע

מדינת ישראל מעניקה לאנשים עם מוגבלות זכויות שונות המותנות באבחון רפואי במסגרת ועדה רפואית. המוסד לביטוח לאומי (בט"ל) אחראי לאבחון הרפואי במסגרת ועדות רפואיות שהוא מקיים. הוועדות העיקריות הן ועדות "נכות כללית" עבור אדם עם מוגבלות שנפגע כושרו להשתכר; ועדות "נכות מעבודה" עבור מי שסובל ממוגבלות עקב פגיעה במסגרת עבודתו; ועדות "ילד נכה" עבור ילדים ונוער עם מוגבלות; ועדות שירותים מיוחדים שנועדו לבדוק ולהעריך את מידת התלות של התובע בזולת (שר"ס); ועדות פטור ממס הכנסה עבור מי שמבקש לקבל פטור מתשלום מס.

נתוני מפתח

147 מיליון ש"ח

תקציב ההפעלה של הוועדות הרפואיות בבט"ל בשנת 2018. הוועדות נערכות ב-23 סניפי בט"ל ברחבי הארץ

293,000 תביעות

הוגשו לבט"ל בשנת 2018

20.9 מיליארד ש"ח

תשלומים עבור נכות כללית (כ-15.6 מיליארד ש"ח) ועבור נכות עבודה (כ-5.3 מיליארד ש"ח), מתוך סה"כ 76.3 מיליארד ש"ח תשלומי גמלאות ב-2018

93%

שיעור הקשישים הסיעודיים שאינם זכאים לגמלת סיעוד ומעסיקים עובד זר ולא מיצו את זכותם לפנות לוועדה לפטור ממס הכנסה בשנת 2018

33

ימים בממוצע נמשך הטיפול בוועדות נכות כללית

113

ימים בממוצע נמשך הטיפול בוועדות נכות מעבודה. יש הבדלים ניכרים בין הסניפים, עד כדי פער של 90 יום

פעולות הביקורת

בחדשים פברואר-אוגוסט 2019 בדק משרד מבקר המדינה את ניהולן ואת תפקודן של הוועדות הרפואיות בבט"ל, בדגש על שינוי מערך הוועדות, נושא שכבר עלה בדוח מבקר המדינה משנת 2010¹ הבדיקה נעשתה בבט"ל, ברשות האוכלוסין וההגירה וברשות המיסים.



תמונת המצב העולה מן הביקורת



איכות השירות בוועדות הרפואיות אינה מספקת. הדבר התבטא במשך זמן ההמתנה הארוך לקבלת החלטה בוועדה (113 ימים בממוצע בוועדת נכות מעבודה), בשונות בין זמני ההמתנה בסניפים השונים, בשיעור גבוה של עצירת דיונים (עד 32%), בזמינות השירות בוועדות ועוד. אחת הסיבות המרכזיות למצב זה היא מחסור ברופאים.

המבנה הארגוני של מערך הוועדות המאופיין בריבוי מנהלים איננו יעיל. כעשור לאחר פרסום דוח מבקר המדינה הקודם ולאחר המלצות של ועדות שונות לשינוי, המטרה המוסכמת לפיה יש לשפר את המבנה הארגוני והתפעולי של הוועדות הרפואיות טרם הושגה.

לאורך השנים נעשו ניסיונות להסדיר את תהליכי עבודת הוועדות הרפואיות ולהגדיר בבירור את הגורם האחראי לניהולן ואת סמכויותיו, אך ניסיונות אלו לא צלחו. אי-הסדרה זו מונעת שיפור באיכות השירות בוועדות.

עולה חשש כי קשישים במצב סיעודי אינם מודעים לזכאותם להיבדק בוועדה לפטור ממס הכנסה ולכן לא מיצו זכות זו (כ-93% מהקשישים הסיעודיים שאינם זכאים לגמלת סיעוד ומעסיקים עובד זר לא מיצו את זכותם לפנות לוועדה בשנת 2018). בט"ל, רשות המיסים ורשות ההגירה אינם פועלים באופן מספק להבאת המידע לידיעתם.

תהליכי בקשת הפטור ממס הכנסה והזימון לוועדות הרפואיות אינם מונגשים באופן מקוון.



בט"ל נקט בפעולות שונות לאורך השנים במטרה להגדיל את שביעות רצון הציבור, בין היתר, באמצעות קידום יוזמה להענקת שירות של ייעוץ והכוונה לוועדות הרפואיות ללא עלות במסגרת מרכז "יד מכוונת".

בט"ל מנגיש זכויות לציבור בעיקר באמצעות האתר שלו במרשתת ומפרסם באתר שלו מידע רב אודות ההליכים בוועדות הרפואיות.

1. מבקר המדינה, דוח שנתי 660 (2010), "היבטים בעבודת הוועדות הרפואיות לקביעת זכויות נכים", עמ' 1115 - 1157.

עיקרי המלצות הביקורת

נוכח חסמים מרכזיים שטרם טופלו, אשר הסרתם יכולה להביא לשיפור ניכר באיכות השירות, ובהם מבנה ארגוני בלתי יעיל ומערך ועדות מבוזר, על בט"ל לשקול מינוי גורם אחראי אחד שיהיה כפוף ישירות למנכ"ל וינהל את כל מערך הוועדות הרפואיות.

מומלץ לבחון הקמת מרכזים אזוריים לוועדות הרפואיות והכפפתם לגורם שימונה. בהתאם לכך, ראוי שבט"ל ירכז מאמץ בנושא וישלים גיבוש הרפורמה תוך הצבת לוחות זמנים ויעדים.

על בט"ל ורשות המיסים לבחון, כל אחד בתחום אחריותו, כיצד ניתן לשפר את הנגשת השירות והמידע המקוון לאזרח במסגרת הליכי התביעה, לרבות תשלומי שוברים ומילוי בקשות באופן מקוון.

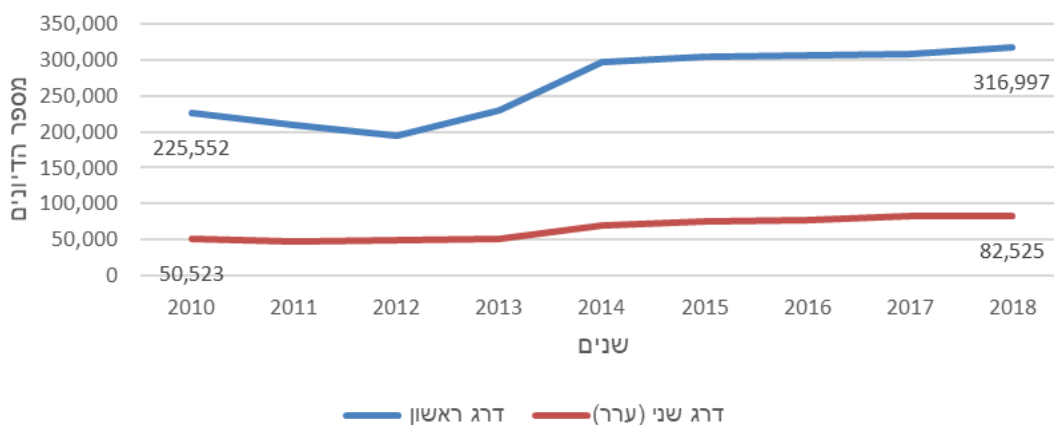
מומלץ כי רשות המיסים תפעל להעברת מידע לגופים הרלוונטיים לשם מיצוי זכויות הנישומים, כגון הנחה בארנונה, בכפוף להסכמת הנישומים להעברת המידע אודותם.

על בט"ל, רשות ההגירה ורשות המיסים לבחון את היקף מיצוי הזכות לפטור ממס הכנסה עבור קשישים במצב סיעודי ולקבוע דרכים להנגשת המידע על זכות זו.

סיכום

בט"ל פעל לאורך השנים לשיפור איכות השירות בוועדות הרפואיות, אך עדיין ישנם כמה חסמים מרכזיים שלא טופלו, ובעיקר - בחינת המבנה הארגוני של מערך הוועדות הרפואיות ושינויו לצורך השיפור והייעול של ניהולן של הוועדות. ראוי כי בט"ל ירכז מאמץ בנושא וישלים את גיבוש הרפורמה שתטפל בחסמים המרכזיים, ובכלל זה הגדרת לוחות זמנים ויעדים.

הגידול במספר הדיונים בוועדות הרפואיות, 2010-2018



על פי נתוני בט"ל, בעיבוד משרד מבקר המדינה.