

אישי למכותב בלבד

מידע על ועדת הביורורים של הכללית

וועדת הביורורים

חוק ביטוח בריאות ממלכתי, תשנ"ד-1994 קובע, כי קופת חולים רשאית לקבוע בתקנונה הליכים לבוררות או לפישור בתביעות של חבריה, ובלבד שהליכים אלה יתקיימו על פי בקשת חברי הקופה. הכללית הקימה מוסד בוררות ניטראלי הנקרא "וועדת הביורורים של הכללית", שתפקידו לברר פניות חברים ולקיים בוררות מוסכמת בנושאים שנויים במחלוקת שנתגלעו בין הכללית לבין חבריה.

סמכות וועדת הביורורים

הנושאים שמצויים בסמכות הדיון והבירור של וועדת הביורורים, הינם:

1. סירוב או דחייה מצד הכללית לתת למי מחבריה את שירותי הבריאות הקבועים בתוספת השנייה של חוק ביטוח בריאות ממלכתי (הבהרה): בתוספת השנייה של החוק מפורטים כלל השירותים הרפואיים להם זכאים חברי קופות החולים).
 2. החלטה של ועדת ערר בתכנית לשירותי בריאות נוספים (שב"ן) בכללית.
- הנושאים שוועדת הביורורים אינה מוסמכת לשמוע או לדון בהם:
1. משמעת של עובדי כללית או של נותני שירות מטעמה.
 2. רשלנות מצד הכללית (לרבות רשלנות רפואית).
 3. נושאים שהובאו בפני ערכאות משפטיות – בין אם התקבל בעניינם פסק דין או שההליך בעניינם תלוי ועומד (אלא אם כן הערכאה המשפטית בפניה מתנהל ההליך נתנה אישור לחבר לפנות לוועדת הביורורים תוך כדי ההליך המשפטי).
 4. נושאים שאין בסמכות הכללית לדון בהם על פי דין.

הכדאיות בפניה לקיום הליך בפני וועדת הביורורים

על פי דין, חבר הכללית זכאי לפנות אל בית הדין לעבודה בתביעה על החלטת הכללית בעניינו. אולם, בשל המורכבות הכרוכה לעיתים בהגשת תביעה שכזו ובשל המשאבים שמצריך ההליך, מעדיפים חברים רבים לפנות אל ועדת הביורורים, אשר פועלת בדרך מהירה, יעילה, באופן נטרלי, וללא כל עלות כספית המושתת על החבר לעת הגשת תביעה לבית הדין לעבודה (למשל, אגרת בית דין ושכר טרחת עורך דין).

ניהול ועדת הבירורים

חברי ועדת הבירורים הם נציגי ציבור, חברי כללית, הממונים מעת לעת על ידי דירקטוריון הכללית. לכל פנייה של חבר מתמנה הרכב ייעודי של שלושה נציגי ציבור (יושב ראש ושני חברי הרכב). הרכב זה הוא שיפסוק בפניית החבר לאחר דיון בה וקיום בוררות על פי תקנון הכללית. כל חברי ועדת הבירורים פועלים בהתנדבות.

דיון בהרכב חסר

במידה ונבצר מאחד (ולא יותר מאחד) מחברי הרכב הבוררים להופיע לדיון, רשאי ההרכב שהופיע לדיון, בהסכמת כל הצדדים, לדון בפניה בהרכב חסר ואף לתת פסק בוררות בעניינה. אולם, בהעדר הסכמה של אחד מהצדדים, ידחה הדיון למועד חדש. החל אחד מחברי הרכב בוררים בדיון ונבצר ממנו להמשיך בו, ימונה חבר אחר תחתיו. במקרה זה, רשאי יושב ראש ההרכב להחליט להמשיך בדיון או להתחיל אותו מחדש. כל החלטה בהרכב בוררים מתקבלת ברוב דעות. הרכב בוררים פוסק לפי מיטב שפיטתו, על יסוד הטענות והראיות שהוצגו בפניו. הבוררים אינם כפופים לדני ראיית, אולם הם כפופים לדיון המהותי ומחויבים לנמק את החלטותיהם. הרכב בוררים מוסמך להציע לצדדים הסדר פשרה. כמו כן, בהסכמת הצדדים, רשאי הרכב בוררים לפסוק בעניין שלפניו, בדרך של פשרה. הרכב בוררים רשאי לקבל החלטת ביניים המורה למי מהצדדים להשלים מסמכים נוספים או לתת הבהרות, תוך זמן שיקבע ההרכב לשם כך, לפני קבלת החלטה סופית בעניין. לאחר שמיעת טענות הצדדים (וקבלת הבהרות/מסמכים כאמור לעיל) יקבל הרכב הבוררים החלטה סופית ומנומקת בהעדר הצדדים, אשר תשלח אל הצדדים בתוך 14 ימי עבודה מיום קבלתה. החלטת הרכב הבוררים הינה סופית, ולא תהיה עליה זכות ביטול או ערעור, אלא בהתאם להוראות סעיפים 24 ו-29 לחוק הבוררות, לפי העניין. תקופת ההתיישנות החלה לגבי פניות המובאות בפני ועדת הבירורים היא בהתאם לדיון.

דרכי הפנייה לוועדת הבירורים

פניית חבר כללית אל ועדת הבירורים תעשה בטופס שניתן להוריד כאן, או בפנייה בכתב אל מזכירות הוועדה - באחת מדרכי ההתקשרות הבאות:

כתובת דואר- רחוב ארלוזורוב 101 ת"א ת.ד. 16250 מיקוד 62098

כתובת אלקטרונית- birurim@clalit.org.il

פקסימיליה- 03-7425100

רכזת ועדת הבירורים הינה הגבי אתי לוי.

תוך שלושים ימים מיום קבלת פניית החבר, תודיע המזכירות על המועד שנקבע לדיון לפנייה בפני הרכב הבוררים, בתנאי שכול המסמכים הדרושים לדיון מצויים בפני ההרכב.

מרגע שהושלמו המסמכים על ידי החבר יתקיים דיון תוך 60 ימי עבודה.

דגשים לחברי כללית הפונים אל ועדת הביורורים

1. פניית החבר תהיה מנומקת ותצורף אליה החלטתו בכתב של הגוף המוסמך בכללית אשר דחה/סרב לבקשת החבר לקבל שירות, ולגביה מבקש החבר לקיים בוררות עם הכללית.
2. לפניית החבר יצורפו כל המסמכים התומכים את טענתו וכל מסמך אחר שהינו מעוניין להציג בפני ועדת הביורורים.
3. מזכירות ועדת הביורורים רשאית לפנות אל החבר הפונה בבקשה לצרף מסמכים נוספים לתמיכה בפנייתו וזאת כתנאי לקביעת דיון בביורור הפנייה. במידה ולא יוגשו המסמכים כנדרש תשלח המזכירות הודעה על סגירת התיק.
4. מובהר, כי לצורך ביורור הפנייה, לעיתים נדרש לבצע בדיקה של מידע הקיים במערכות כללית. הבדיקה הזאת תיערך אך ורק בקשר לפנייה הספציפית ולא מעבר לכך. הפנייה באמצעות הטופס המצורף מהווה הסכמה מצד הפונה לביצוע בדיקה כאמור, ככל שתידרש.

הופעה בפני ועדת הביורורים

חבר הכללית המבקש לדון בפנייתו שלא בפניו, יודיע על כך בכתב למזכירות הוועדה מבעוד מועד, באחת מדרכי הפנייה המפורטות לעיל.

זומן חבר כללית ולא התייצב לדיון, או שדחה מיוזמתו את מועד הדיון, פעמיים, ללא נימוק המניח את דעתו של יושב ראש הרכב ועדת הביורורים, רשאי ההרכב לקיים דיון ולקבל החלטה שלא בפניו. חבר כללית הפונה לוועדה רשאי להביא בפני הרכב הבוררים מסמכים ו/או עדים לתמיכה בטענותיו, בתנאי שמסר על כך הודעה מראש למזכירות ועדת הביורורים לפחות עשרה (10) ימי עבודה לפני מועד הדיון. לצורך זימון עדים – נדרשת גם רשות של הרכב הבוררים.

חבר כללית הפונה לוועדת הביורורים ומיוצג על ידי עורך דין או מיופה כח מטעמו, יודיע על כך בכתב לוועדה, באמצעות המזכירות, לפחות עשרה (10) ימי עבודה לפני מועד הדיון.

חבר כללית אשר לא מסר הודעה על ייצוג כאמור ובמועד הדיון הגיע בליווי עורך דין/מיופה כח מטעמו, רשאי הרכב הבוררים להחליט על קיום הדיון מבלי לאפשר לעורך הדין/מיופה הכוח להיות שותף בו או להחליט על דחיית הדיון למועד אחר, אם מצא זאת צודק בנסיבות העניין.

מונה לחבר כללית אפוטרופוס על פי דין, ימציא האפוטרופוס המאשרים ותומכים באפוטרופוסות כתנאי לטיפול בפנייה. נפטר החבר – רשאי חליפו על פי דין, על פי צו ירושה או צו קיום צוואה - לפנות להליכי הביורור בשמו ובמקומו.

משמעות הפנייה לוועדת הביורורים

מרגע שפנה חבר כללית בבקשה לקיים דיון בפני ועדת הביורורים של הכללית, רואים אותו ואת הכללית כמי שהסכימו לקבל עליהם את הכרעות הרכב הבוררים שמינתה הוועדה לבוררות בעניין. חבר הכללית צריך להיות מודע לכך שלאחר הכרעת הרכב הבוררים בעניינו, לא תהיה לו – או לכללית - זכות פנייה לביורור המחלוקת במוסד או ערכאה שיפוטית אחרת. למעשה, בכך מסכימים חבר הכללית והכללית עצמה, כי הכרעת הרכב הבוררים במסגרת ועדת הביורורים היא הסופית והקובעת בעניין.

פרק ועדת הברורים בתקנון הכללית מהווה הסכם ברורות
כהגדרת מונח זה בסעיף 1 לחוק הברורות, התשכ"ח-1968, בהתייחס לחברי הכללית, גופיה,
מוסדותיה ונציגיה.
דפי מידע אלה ניתנים לחבר הכללית כהסבר נוסף של פרק ועדת הברורים.
חבר הפונה לוועדה נדרש לאשר קבלת מידע זה בחתימתו, על גבי מסמך זה בסופו. בחתימתו מאשר
החבר כי גם קרא והבין את הפירוט המחייב בעניין - בפרק ו' לתקנון הכללית המופיע כאן

לתשומת לבך:

ללא חתימה על מסמך זה והעברתו למזכירות ועדת הברורים מראש, לא תוכל המזכירות לקבוע
מועד לדיון בוועדה בעניינך (נדרשת חתימה פיזית ע"ג המסמך).

- באם המבקש לערער בפני ועדת הברורים הינו קטין או חוסה, יחתום על מסמך זה
האפטרופוס לפי עניין.

במידה ופנית לגורם אחר בכללית או מחוץ לכללית, באותו עניין, באחריותך לדווח על כך למזכירות
ועדת הברורים מראש.

- אני החתום/ה מטה, שם מלא ----- ת.ז. ----- מאשר/ת כי קראתי והבנתי
את המידע המפורט בדמי המידע לעיל וכן את כל האמור בפרק ועדת הברורים שבתקנון הכללית.
מידע זה ניתן לי במסגרת בקשתי להעברת נושא לברורות בפני ועדת הברורים.
להלן הנחיותי לוועדת הברורים על אופן ניהול הליך הברורות המבוקש על ידי -
- מבקש לקיים דיון בברורות על יסוד המסמכים שצירפתי לפנייתי ומבלי שאדרש להתייצב בפני
הרכב הברורים.
 - מבקש לקיים דיון בברורות בנוכחותי / כאפטרופוסו החוקי של מבקש הערעור.
 - מבקש לקיים דיון בברורות באמצעות בא כוחי מר/גב/עו"ד _____.

_____ תאריך
_____ חתימה