

נוהל חירום לשכה רפואית



הביטוח הלאומי
הלשכה הרפואית
ירושלים
חשון תשפ"ו, נובמבר 2025



נוהל חירום הלשכה הרפואית

תאריך: 30.11.2025

כותבי הנוהל: ד"ר אולג שפיר, ד"ר אלכסיי אובוחוב, גב' יעל גולן, גב' שיראל כהן
מאשר הנוהל: פרופ' אלדד קטורזה, המנהל הרפואי והרופא הראשי

א. רקע

הלשכה הרפואית בביטוח לאומי נדרשת להבטיח שירות רציף בשעת חירום – בין אם מדובר במלחמה, מגיפה, אירועי סייבר, אסון טבע או שיבוש מערכתי אחר. ניסיון עבר (משבר הקורונה, חרבות הברזל, עם כלביא) הוכיח כי נדרש ניהול אחיד, מקיף ומעמיק שיבטיח מענה מיידי, אחיד ושוויוני לכלל המבוטחים המבקשים למצות את זכויותיהם בגמלאות השונות בהן נדרש מענה מגורם רפואי מוסמך ו/או מהפוסק הרפואי.

ב. מטרת הנוהל

1. להבטיח רציפות שירות רפואי בכל מצב חירום.
2. לצמצם בירוקרטיה וצווארי בקבוק בעת חירום.
3. לשמר את אמון הציבור במערך הרפואה של הביטוח הלאומי.
4. לייעל את עבודתם של רופאי הסניפים, רופאים מחוזים ורופאי הוועדות באמצעות קביעת הנחיות רפואיות מתאימות.
5. התאמת נהלים של זמן שגרה לחירום ובניית פתרונות דיגיטליים חלופיים.
6. לייצר שפה ארגונית אחידה בעת חירום.



נוהל חירום הלשכה הרפואית

ג. שיטת הפעלה:

בחלק מנוהל החירום המוסדי המנהל הכללי יקצה צוות ניהול ייעודי הכולל גם את המנהל הרפואי והרופא הראשי. צוות זה מגבש את הנחיות העל לכלל הגורמים הפועלים.

הצוותים של הלשכה הרפואית פועלים בהתאם להנחיות המוסדיות ומקדמים את הטיפול במערך הרפואה.

בעת חירום יוקמו מספר צוותים בלשכה הרפואית:

צוות מנהל:

חברי הצוות: המנהל הרפואי, סגן המנהל הרפואי, רופאים מחוזיים, אחראי נתונים מחקר וחדשנות, מנהלת תחום מינהל.

הפעלה: הצוות ייפגש אחת ליום בזום בשעה 9:00

תפקידי הצוות:

- יקיים תקשורת רציפה עם רופאי הסניפים והמחוזות (באמצעות הרופא המחוזי/סגנו)
- יגבש הנחיות מקצועיות לזמן החירום
- יקבע סדר עדיפויות לתיעדוף משימות ולטיפול בתיקים
- יגבש תמונת מצב מתמשכת מבוססת נתונים
- יפעל להסרת חסמים ולפתרון צווארי בקבוק
- יתעדכן באופן שוטף אל מול פעילות ומשימות הארגון ויבצע התאמות נדרשות



נוהל חירום הלשכה הרפואית

צוות מחוזי:

חברי הצוות: רופא מחוזי, סגן רופא מחוזי, מנהלי הרפואה בסניפים, ועוזרת מנהל מחוזית.

תפקידי הצוות:

- הרופא המחוזי ו/או סגנו יעביר את הנחיות הצוות המנהל וידאג ליישומן.
- אחריות לאיוש הסניפים במחוז בהתאם לכללים ולצרכים שנקבעים קשר שותף עם הצוותים הרפואיים והתעדכנות בזמינותם
- עדכון נתונים לצוות הלשכה הרפואית.
- ידאג לרציפות הטיפול ברמת המחוז ע"י עבודה מרחוק ותגבור נוכחות מסניפים אחרים לפי הצורך.
- ייתן מענה לסוגיות בוערות בסניפים.

צוות טכנולוגי

חברי הצוות: אחראי נתונים מחקר וחדשנות, אחראי מטמיעים רפואיים, אחראי BI, נציג רופאים מחוזיים, נציג הנהלה.

תפקידי הצוות:

- ידאג לעדכון וריכוז הנתונים באופן רציף.
- יתעדף משאבים לפיתוח מערכות וכלים טכנולוגיים המותאמים לחירום.
- ידאג להטמעה והדרכה של כלים טכנולוגיים שיפותחו.
- ייתן מענה רציף לרופאים בשאלות טכנולוגיות.



נוהל חירום הלשכה הרפואית

צוות בקרה גמלאות

חברי הצוות: אחראים על הבקרה, אחראי גמלה והמנהל הרפואי
תפקידי הצוות:

- ידאג לדיווח רציף להנהלה הרפואית – (נדרש לפתח כללי דווח/איסוף מידע).
- יתעדכן בצרכים ובבעיות וישקף אותם כלפי מעלה.

ד. עקרונות הפעולה בזמן חירום:

1. רציפות שירות – אין הפסקת זכאויות; הארכות אוטומטיות במידת הצורך.
2. הפעלת אמצעים טכנולוגיים כגון פלטפורמות לרפואה מרחוק על מנת להקטין את הצורך במפגש פיזי עם המבוטחים.
3. בזמן חירום תתקבלנה החלטות מיטביות בלבד, ללא הפחתה ו/או הפסקת זכאות רטרואקטיבית.
4. קדימות טיפול – עדיפות לטיפול בתיקים קריטיים (דרג ראשון תביעות ראשונות, תום זמניות וכן "מסלול ירוק" תיקים שרופא סניף/רופא מחוזי ביקש לקדםם בשל היבטים רפואיים דחופים)
5. שקיפות מלאה הנוהל מחייב עדכוני מידע בניסוח אחיד ושקוף לציבור
6. בטיחות עובדים ומבוטחים – עבודה במתכונת מצומצמת בסניפים ומעבר לעבודה מהבית באופן חלקי או מלא (בהתאם לרמת האיום, הוראות פיקוד העורף וצוות מנהל מוסד)
7. בזמן חירום של מלחמה תינתן עדיפות לנפגעי פעולות איבה



נוהל חירום הלשכה הרפואית

ה. מודל ההפעלה בזמן חירום:

ועדות רפואיות

הלשכה הרפואית, בתיאום עם הנהלת המוסד תפעל לשימור העבודה הרפואית במוסד. בין השאר, בהתאם למצב הבטחוני יישקלו הצעדים הבאים בכל הגמלאות

- הארכת נכויות זמניות בצורה "אוטומטית" - בהתאם להנחיית הנהלת הביטוח הלאומי.
- מעבר מלא או חלקי לוועדות על סמך מסמכים או וידיאו צאט, או שיחות טלפוניות, גם במחיר קביעת נכויות זמניות.
- הסתמכות על מסמכים חלקיים /או מגורמי טיפול שונים על מנת לקבוע זכאויות רפואיות זמניות.
- פישוט דרישות: צמצום דרישות מסמכים ובדיקות עזר לרף מינימלי המחייב.
- בנכות כללית וילד נכה- הגברת הדיונים המיידים ללא הפניה לוועדות רפואיות או לוועדות על סמך מסמכים.
- דמי פגיעה: המלצה רפואית לתשלום גורף ל-30 יום לפחות, הסתמכות על תעודה רפואית ראשונה לפגיעה בעבודה והצהרות של המבוטחים- באמצעות פניה באתר אישי, מייל, שיחות טלפוניות.
- תשלום מקדמות –במקרים המצדיקים זאת ייקבעו מקדמות על סמך הערכתו של רופא המוסד.
- הקמת ועדות רפואיות ניידות: ביצוע ועדות רפואיות בריכוזי אוכלוסייה



נוהל חירום הלשכה הרפואית
שבזמן החירום (במקרה של פינוי, יישובים ארעיים וכו').

▪ טכנולוגיות דיגיטליות:

- ועדות וידאו מאובטח – זיהוי ביומטרי, מסמכים משותפים, פרוטוקול דיגיטלי.

- מערכת מידע ארצית – הארכות אוטומטיות, מעקב תיקים, דוחות ניהול בזמן אמת.

- מתן קדימות לפיתוחים במערכות ולטפסים שעונים על הצורך במצב החירום (חזרה מחול במלחמת איראן- לאזרחי המדינה שנתקעו בחול, חרבות הברזל).

- הגברת עבודות הטמעה טכנית לעבודה מרחוק.

עבודת רופאי הסניפים:

- מעבר לניתוב ובקרה ברמה המחוזית והארצית על בסיס הנתונים שייאספו תערך הערכת מצב יומית באשר לעומסים בתבל ובהתאם להנחיות הצוות המנהל יוקצו משימות לרופאים.

- הרופא המחוזי ידאג מדי יום לרופא בסניף, שאר הרופאים יונחו לעבודה מהבית וזאת בהתאם להערכות המצב המתעדכנות. נוחות של רופא אחד או יותר תהיה גם בהתאם לנהלים של מנהלת החירום של הביטוח הלאומי והנחיות מערכות הביטחון.

- פגישות דו יומיות עם הרופאים המנתבים ברמה המחוזית לקבלת עדכונים ולמתן מענה מהיר לבעיות העלות מהשטח.

- מנהל רפואה בסניף יהיה אחראי על שמירת קשר יומיומי עם הנהלת הסניף, ישתתף בישיבות דרג ב' בסניף וייתן מענה לסוגיות שעולות.



נוהל חירום הלשכה הרפואית
בהתאם לצורך יציף בעיות לרופא מחוזי או סגנו ולהנהלת הלשכה
הרפואית.

- מנהל רפואה בסניף ידאג לזמינות של רופא המוסד להתייעצות עם הפקידים לאורך על תקופת החרום.

הבטחת מידע:

- יש להקפיד על הנוהל הקיים לשמירה על סודיות רפואית כנדרש במערכת ציבורית.
- בשעת משבר יש להימנע משימוש באמצעות תקשורת לא מגובה ומשימוש באמצעי תקשורת לא מאובטחים.
- במקרה של הריסת מערכות ממוחשבות, אחת לשלושה ימים הרופאים המחוזיים או סגנו לנסוע לסניפים שבמחוז בהתאם להנחיות הביטחון.
- בעת חירום באחריות הרופא המחוזי, תפתח הרשאה לרופאים חיוניים למערכת הממוחשבת, וינתנו הרשאות נרחבות ככל הניתן לביצוע הפעילות.
- באחריות תחום המנהל להכין ערכת טפסים ידנית למקרה ולא ניתן להיכנס למחשב ולא ניתן לצבע פעולות ממוחשבות.

דיווח חירום מהרופא המחוזי:

- הרופא המחוזי צריך לדווח על שמות הרופאים העובדים בסניף, העובדים מהבית וכמה במילואים, כמה תיקים ממתנים בכל סניף.
- חובת הדיווח חלה על הנתונים הבאים (הנתונים בשיבה יומית בצוות המנהל): רופא המחוזי יעדכן לגבי מספר הסניפים שפתוחים, רופאים שעובדים בסניף, מספר רופאים במילואים, רופאים שנפגעו בעיות מהותיות



נוהל חירום הלשכה הרפואית
שוטפות ברמת המחוז, דיווח על הסתת משאבים ומצב הפעילות הרפואית
בכל סניף במחוז.

דיווח חירום מהצוות הטכנולוגי:

- חובת הדיווח חלה על הנתונים הבאים (הנתונים יוצגו בישיבה יומית בצוות המנהל): עומסים של תיקים ממתינים בסניפים, שיבוץ, בקרה, מספר ועדות שנעשו, דווח התקדמות על פיתוח מערכות חדשות, ועדכון על מספר הערכות שבוצעו על ידי המערכות.

אחת לשבוע יצא מכתב מסכם מהנהלת לשכה רפואית המתאר את הנתונים שנאספו, צעדים עיקריים שננקטו והחלטות עתידיות.

חזרה לשגרה:

- חזרה לפעילות שגרתית תתבצע רק לאחר הכרזה של המנהל הכללי על סיום מצב חירום והנחיות הצוות המנהל של הלשכה הרפואית.
- חזרה לשגרה תינתן באופן הדרגתי בהתאם לפתיחת הסניפים וחזרה לקבלת קהל בסניפים.

נספחים:

רשימת הרופאים היועצים, רשימת מנהלי הרפואה בסניפים.