



# הגשת קבילות לנציבות קבילות הציבור על ידי קובלים ערבים בשנים 2020-2023

תמי ברוש, ד"ר נורה עבדל-רחמן, רינה מעוז ברויאר, ד"ר נטלי לוי, ד"ר טל נורמן, ד"ר ינאי קרנצלר



20.11.24

המחקר נערך בהזמנת משרד הבריאות ומומן  
בסיועו

הכנס השנתי ה-16 למדיניות הבריאות



# רקע

מדוח מבקר המדינה לשנת 2022 עולה כי פחות מ-10% מן הקבילות נגד רשויות המדינה השונות הוגשו על ידי ערבים

(משרד מבקר המדינה ונציב) (תלונות הציבור, 2023)



יש פערים בין יהודים לערבים בישראל, בין היתר בתחום הבריאות. 22% מקרב הערבים מדווחים על מצב בריאות לא טוב, זאת לעומת 14% מקרב היהודים ואחרים

(הלמ"ס, 2019)



נציבות קבילות הציבור לחוק ביטוח בריאות ממלכתי פועלת במטרה לסייע לכל תושבי המדינה לממש את זכותם לקבלת שירותי בריאות





# מטרות

חישוב שיעור הקבילות שהוגשו לנציבות על ידי ערבים  
תיאור מאפייני הקובלים הערבים והקבילות שהוגשו על ידם והשוואה למאפייני  
הקובלים היהודים וקבילותיהם  
בחינת עמדות של קובלים ערבים בנוגע להגשת קבילות  
זיהוי חסמים להגשת קבילות, בהתבסס על תפיסות של קובלים ערבים  
גיבוש המלצות להנגשת שירותי הנציבות לאוכלוסייה הערבית





# שיטה

סקר בקרב קובלים ערבים (N=110)

העברת שאלון לכל הקובלים הערבים  
שאותרו, תחילה באופן מקוון ובהמשך בטלפון

קבוצת מיקוד וראיונות (N=7) עם קובלים  
ערבים שהשתתפו בסקר

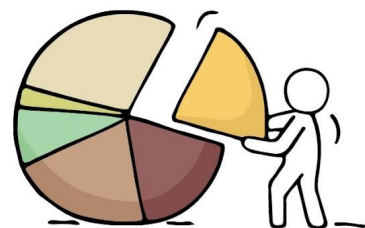


ניתוח מאגר המידע של הנציבות ובו מידע  
על קבילות שטופלו בין מאי 2020 למאי  
2023 (N=11,891)

1. איתור קובלים ערבים על בסיס כתובת

2. אפיון מגישי הקבילות הערבים





# עיקרי הממצאים



# שיעור הקובלים הערבים

## ממצאי ניתוח מאגר המידע

רק **3.1%** (366 מבין 11,891) מן הקבילות בין השנים  
2020 ל-2023 זוהו ככאלו שהוגשו על ידי ערבים



בהתחשב בכך שהאוכלוסייה הערבית בישראל מהווה 21.1%

מכלל האוכלוסייה, מדובר בתת-הגשה



# מאפייני הקובלים (באחוזים)

## ממצאי ניתוח מאגר המידע

	יהודים (N=11,502)	ערבים (N=363)
מין גברים	46.6	59.1
מחוז מגורים		
צפון וחיפה	18.3	67.2
מרכז ותל אביב	59.0	15.3
ירושלים ויו"ש	12.8	14.4
דרום	9.9	3.0
אשכול חברתי-כלכלי		
3-1	14.2	64.0
7-4	55.3	34.2
10-8	30.6	1.8
קופת חולים מבטחת כללית	53.1	70.2





# מאפייני הקובלים הערבים

## ממצאי הסקר

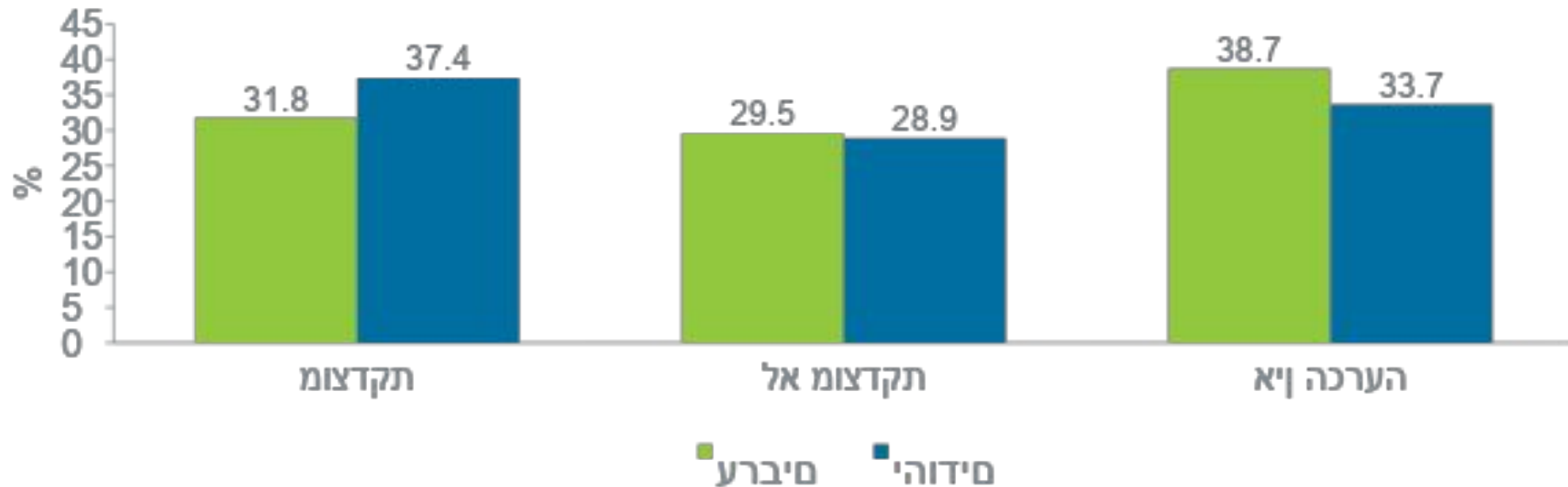
- השכלה: 55% ממשיבי הסקר הם בעלי השכלה אקדמית לעומת 29% מן האוכלוסייה הערבית הכללית (למ"ס, 2019)
- היכרות עם מערכת הבריאות: 18% ממשיבי הסקר הם עובדי מערכת הבריאות ול-24% אדם קרוב העובד במערכת הבריאות
- גישה לאינטרנט ואוריינות דיגיטלית





# מאפייני קבילות הערבים (באחוזים) ממצאי ניתוח מאגר המידע

הכרעת הנציבות בקבילה (N=11,865)



קבילות שנסגרו ללא הכרעה בקרב קובלים ערבים: מקרים שבהם הטיפול נעצר בשל מידע חלקי או לא מספק נפוצים יותר בקרב ערבים מבקרב יהודים (6.0% מכלל הקבילות לעומת 3.6%, בהתאמה). התופעה בולטת בעיקר בעשירונים 3-1 (7.5% לעומת 4.2% בעשירונים 4-10).



# ניתוח רגישות (- Propensity Score Matching) (PSM)

## ממצאי ניתוח מאגר המידע

- כדי לבחון אם הבדלים שנמצאו בין קובלים ערבים לקובלים יהודים קשורים להשתייכות לקבוצת האוכלוסייה, נערך ניתוח PSM המאפשר ליצור מדגמים של קובלים בעלי מאפייני רקע דומים
- בניתוח, לכל קבילה שהוגשה על ידי קובל ערבי הותאמה קבילה שהוגשה על ידי קובל יהודי שלו מאפייני רקע דומים:
- אשכול חברתי כלכלי של יישוב המגורים (נמוך/גבוה)
- רמת הפריפריאליות של יישוב המגורים (יישוב פריפריאלי/יישוב מרכזי)
- מגדר
- קופת החולים המבטחת




# סוג השירות הנידון בקבילה (באחוזים)

## ממצאי ניתוח מאגר המידע

לאחר בניית מדגמים מאוזנים נמצא הבדל מובהק בין קובלים ערבים לקובלים יהודים מרקע דומה בסוג השירות הנידון בקבילה. לא נמצאו הבדלים מובהקים נוספים בין יהודים לערבים.

	יהודים לפני PSM (N=11,502)	יהודים לאחר PSM (N=363)	ערבים (N=363)
טיפול	43.6	33.9	33.1
בדיקה	27.7		25.7
ניתוח	8.6		17.5*
תרופה	14.7		15.8
אביזר	4.7		7.6



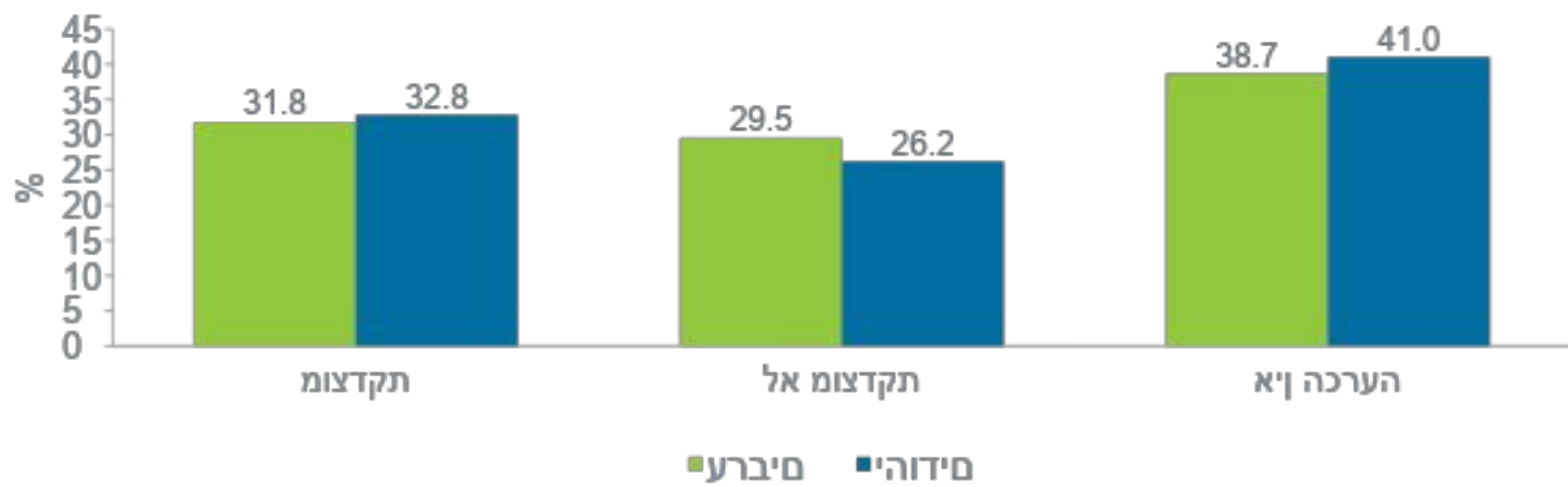
\* $p < .05$



# הכרעת הנציבות בקבילה (באחוזים)

ממצאי ניתוח מאגר המידע

הכרעת הנציבות בקבילה (N=726)





# קשיים וחסמים להגשת הקבילה

## ממצאי הסקר

### שפה וטכנולוגיה

91% דיווחו על מידה בינונית או רבה של קושי שפתי בעת מילוי הקבילה, ו-78% דיווחו על מידה בינונית או רבה של קושי טכנולוגי



### היבטים תרבותיים

13% המליצו להתייחס להיבטים תרבותיים, ובהם נטייה להימנע ממאבק על זכויות

לא לתת לי להרגיש שעשיתי "משהו לא נכון, וזה זכותי להגיש את התלונה" (משיב בסקר, שאלה פתוחה)

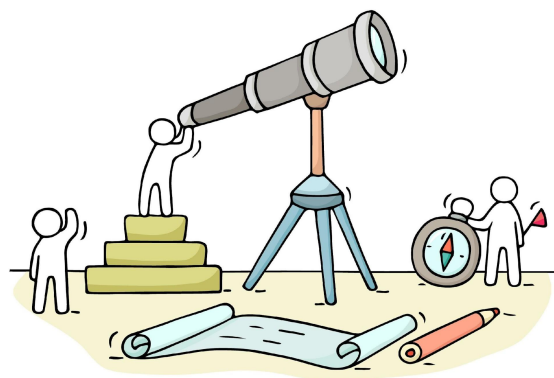


### חוסר מודעות

49% המליצו להעלות את המודעות באוכלוסייה הערבית

זו אופציה שרוב האנשים לא מודעים לה, [אני] מציעה שנציבות הציבור תפרסם ותודיע על השירות הזה לחולים" (משיבה בסקר, שאלה פתוחה)





# סיכום והמלצות

# סיכום



פרופיל הקובלים הערבים  
המשתקף מן המחקר מלמד  
שהם משכילים, בעלי אוריינות  
דיגיטלית והיכרות עם  
מערכת הבריאות



יש קבוצות שבהן תת-ההגשה  
ניכרת: תושבי מחוז הדרום  
ובעלי השכלה נמוכה



שיעור הקובלים מן האוכלוסייה  
הערבית (3.1%) נמוך במידה  
ניכרת משיעורם בכלל האוכלוסייה



קשיים וחסמים שעלו כוללים בין  
היתר היעדר מודעות, חסמים  
תרבותיים והיבטים דיגיטליים  
ושפתיים



לעומת יהודים, יותר קבילות  
של ערבים עוסקות בניתוחים.  
לא נמצאו הבדלים מובהקים  
נוספים בין קבילות של ערבים  
לאלו של יהודים מרקע דומה



יותר קבילות של ערבים  
מקבילות של יהודים נסגרות  
ללא הכרעה, בשיעור גבוה  
יותר בשל מידע חלקי בהבילה  
עצמה





## המלצות

- יש לפעול להגברת המודעות באוכלוסייה הערבית לזכות להגיש קבילה ולפעילות הנציבות, למשל באמצעות הרחבת הקמפיין בשפה הערבית בתקשורת וברשתות החברתיות ועל ידי פרסום סיפורי הצלחה
- בבניית מסרים ובבחירת אמצעי הפצה, מומלץ לתת את הדעת במיוחד לצורכיהן של קבוצות פגיעות באוכלוסייה הערבית ולבצע פעולות הסברה ממוקדות באזור הדרום
- מומלץ להקצות משאבים לאיתור מגישי קבילות המתקשים להשלים את הגשת קבילתם ולמנות נציג דובר ערבית מטעם הנציבות לסיוע במענה לשאלות ולתמיכה במילוי הקבילה
- מומלץ לבחון את האפשרות לפתח ערוצים חלופיים להגשת הקבילה בצד שימור ערוצים מסורתיים שאינם מקוונים (כגון תיבות הגשה פיזיות)







# תודה על ההקשבה

תמי ברוש tamibr@jdc.org



brookdale.jdc.org.il