



3.4.13

לכבוד

שלום רב,

הנדון: היערכות ויישום הוראות חוזר מנכ"ל משרד הבריאות מס' 7/11 מיום 3.2.11

שכותרתו "התאמה והנגשה תרבותית ולשונית במערכת הבריאות"

הרינו לפנות אליכם בנושא שבנדון וכדלקמן:

1. חוזר מנכ"ל משרד הבריאות מס' 7/11 בנושא התאמה והנגשה תרבותית ולשונית במערכת הבריאות מיום 3.2.11 שם לעצמו למטרה לשפר את הנגישות התרבותית והלשונית של מערכת הבריאות והתאמתה לכל אזרחי המדינה תוך צמצום ההפליה והפערים באספקת שירותי בריאות בין הקבוצות התרבותיות והלשוניות השונות בחברה הישראלית.
2. חוזר המנכ"ל הנ"ל מפרט נורמות והנחיות ומפנה תשומת לב ארגוני הבריאות בישראל לחובות המוטלות עליהם מכוח החוק ובהתוויית כיווני הפעולה שלהם בעתיד. לצד הוראות מחייבות אלו, מפרט חוזר המנכ"ל המלצות נוספות שיש בהן כדי לקבוע אמות מידה לבחינת הסטנדרטים ואבני היסוד עליהם נשענת מערכת הבריאות בישראל.
3. בין יתר הסטנדרטים והנורמות שנועדו להגשים את תכליות חוזר המנכ"ל ושעל ארגוני הבריאות לאמץ אפשר למנות: פיתוח תשתית ארגונית בתוך ארגוני הבריאות למתן תמיכה שוטפת בנושא ההנגשה התרבותית ולגיבוש מדיניות פנים-ארגונית תומכת; תרגום מסמכים, נהלים, טפסים ואתרי אינטרנט, המיועדים לשימוש המטופלים, לשפות שונות וכן אפשרות לקבלת תרגום לשירותים הניתנים באמצעות הטלפון; הדרכת סגלי הרפואה ואנשי המנהלה בבתי החולים ובמרפאות על כל תחומי עיסוקם, בתחום ההנגשה התרבותית; פיתוח תשתית פיזית מתאימה באמצעות שילוט, הכוונה, ציוד מתאים ועוד. יתרה מזאת, בהתאם לחוזר המנכ"ל, על ארגוני הבריאות להגיש למשרד הבריאות תוכנית ארגונית ליישום הוראות החוזר עד לתאריך 30.7.11.

4. לקיומן של הוראות חוזר המנכ"ל חשיבות מרובה והכרחית במימוש הזכות לבריאות לקבוצות אוכלוסייה רבות בישראל שאינן דוברות עברית ו/או שאינן שולטות בשפה העברית במידה מספקת. כך למשל, האוכלוסייה הערבית, האתיופית והרוסית.
5. ליישום חוזר המנכ"ל הנ"ל חשיבות מרבית בקרב האוכלוסייה הערבית במיוחד לערבים-הבדואים המתגוררים בנגב ובאופן ייחודי עבור הנשים מביניהם. רבות מהנשים הבדואיות אינן דוברות או קוראות את השפה העברית ועובדה זו מקשה עליהם בקבלת טיפול רפואי הולם ו/או העברת תלונותיהם לרופאים ו/או לאחיות באופן המשקף נכונה את מצבם הרפואי. רבות מהן נעזרות בחברי המשפחה או בעוברי אורח, דבר הגורם לפגיעה בפרטיותם המלווה בהשפלה ורגשי נחיתות לאור חשיפת פרטים רפואיים אודותיהן, וזאת בניגוד לחוק זכויות החולה, התשנ"ו – 1996.
6. ליישום חוזר מנכ"ל ישנה חשיבות רבה גם כלפי אוכלוסיית העולים מאתיופיה ומחבר המדינות (בעיקר הקשישים). רבים מקרב המטופלים מקהילות אילו מתבקשים להעזר בבני משפחה (לעיתים קטינים!!!) כמתורגמנים על אף שאינם כשירים לכך ולעתים אף תוך פגיעה ממשית בזכויות הילדים (למשל במצב בו ילד נדרש לתרגם מפגש בין הורה חולה סרטן לרופא). מטופלים אילו גם מוחתמים על "טפסי הסכמה" בעברית מבלי להבין כלל מה המהות או המשמעות של הכתוב בטופס.
7. חשוב להדגיש, כי העדר הנגשה לשונית מקצועית של הטיפול נמצא במחקרים רבים כגורם שיכול להוביל לטעויות קליניות ומנהליות שאינן בנות פיצוי.
8. חוזר המנכ"ל הנ"ל אמור להבטיח נגישות שוויונית ואיכותית והולמת לשירותי בריאות בכלל מוסדות הבריאות והוא קובע תאריך יעד לתחילת יישום ההוראות וההנחיות עד לחודש פברואר 2013. משהגיע המועד האמור, צפיינו הסבירה היא שתהליך יישום ההנחיות מצוי כיום בשיאו וכי חלק ניכר מהנורמות והסטנדרטים שפורטו בחוזר הוטמעו כבר במערכת הבריאות.
9. יש להדגיש כי ארגון "אמון הציבור", אחד הארגונים החתומים גם על מכתב זה, פנה בעבר לארגוני הבריאות בדרישה לקבל מידע אודות היערכותם ליישום חוזר המנכ"ל וכן פנה למשרד הבריאות להבהרת פעולותיו ליידוע ציבור המטופלים על זכויותיהם בנושא זה. בתשובה שנשלחה מטעם מנכ"ל משרד הבריאות פרופ' רוני גמזו נמסר, כי המשרד מתכוון להפעיל "מוקד תרגום ארצי" וכן להפיץ עלונים בשפות השונות אודות הזכות לתרגום המפגש הרפואי תוך הפניה למספר מוקד זה. למען הסר ספק, בקשתנו זו מופנית לצעדים שנקטו על ידכם ליישום הוראות החוזר מנכ"ל במוסדות שלכם ובמיוחד אלו הנוגעים לקשר הישיר עם החולים/ות וכן לעניין הצעדים שהנכם נוקטים ליידוע ציבור המטופלים והמטפלים אודות הזכות להנגשה תרבותית ולשונית.

על כן, נבקשכם להודיע לנו ולפרט את הצעדים שנקטו על ידכם לצורך יישום הוראות חוזר המנכ"ל ויישומן בפועל.

בכבוד רב,

עו"ד סאוסן זהר, ארגון עדאלה
רונן רגב כביר, משנה למנכ"ל, אמון הציבור
עו"ד טלי דג"ן, מנהלת המחלקה המשפטית, ארגון טבקה
מרינה זמסקי, מנהלת פורום למען משפחות עולים

העתק :

השרה יעל גרמן, שרת הבריאות, בפקס : 02-6787662
פרופ' רוני גמזו, מנכ"ל משרד הבריאות, בפקס : 02-6783266