

הקוד האתי של איגוד החברות למימוש זכויות רפואיות



עריכה וכתביבה:

ד"ר שי נחשתאי ודניאל מילוא - המרכז לאתיקה בירושלים

אייר תשע"ה/מאי 2015

** מסמך זה מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך הוא מתייחס באופן שווה לשני המינים

פתח דבר

אזרחים שחלו או נפגעו בבריאותם, המבקשים לממש זכויות המגיעות להם בשל מצבם הרפואי נתקלים בקשיים להתמודד מול המערכות הממסדיות האמורות לשרת אותם בכך. זאת בהיעדר מודעות, ידע, התמצאות, נגישות והכוונה. מצב זה היווה את הבסיס והזרז להקמתן של החברות "למימוש זכויות רפואיות" לפני למעלה מעשור. זכות החברות לפעול, למעט מתן ייעוץ משפטי או ייצוג משפטי, מעוגנת בפסיקת בית המשפט העליון ובחוק יסוד: חופש העיסוק.

איגוד החברות למימוש זכויות רפואיות מאגד בתוכו חברות העוסקות בסיוע לאזרחים ולתושבים במימוש זכויותיהם הרפואיות ומעסיק מאות עובדות ועובדים.

כחלק מהאחריות התאגידית של החברות, מתוך ראיית החשיבות בקידום תהליך אסדרה חוקי של העיסוק בתחום ומתוך הראייה הציבורית הנדרשת – החליט האיגוד ליצור ולהטמיע בקרב חבריו קוד אתי מקצועי הולם ואפקטיבי להתנהגות עסקית נאותה והגונה. קוד אתי זה הינו כלי חיוני ביצירת האיזון הנדרש במערכות היחסים בין הלקוח, החברות והגופים אשר באמצעותם מבקש הלקוח לממש את זכויותיו.

הקוד האתי מהווה תעודת זהות ערכית-נורמטיבית של החברות, משקף את רוחן, ערכיהן ורמתן האתית ומהווה כלי למימוש חזון ויעדיהן. הקוד האתי מנחה, מכון ומתווה רף של מערכת ערכים, שהם קנה המידה המוסרי להתנהגות אישית ומקצועית ראויה והולמת. הקוד האתי מדגיש גם את האחריות, ההגנות והמחויבות, הנדרשת מעובדי החברות במגע עם בעלי העניין השונים שהם מחויבים כלפיהם - הן בתוך החברות עצמן והן מחוץ להן.

הקוד האתי הוא נדבך ערכי פנימי מחייב של חברות האיגוד. הוא בא בנוסף לחוקי המדינה, הנהלים והתקנונים המשמעתיים או המנהליים, אך אינו מחליפם או גורע מהם.

הקוד האתי מהווה חלק מתכנית אתיקה מקיפה של האיגוד, הכוללת גם תהליכי לימוד והטמעה, מינוי ממונה אתיקה או הקמת ועדות אתיקה פנימיות בחברות, ופיתוח מנגנוני בקרה, אכיפה, תחזוקה ולמידה – בהתאם למדיניות המקובלת בכל חברה וחברה. בהיותו תוצר פנימי הוא יהיה נתון להערכה מחודשת, לדיון ואף לשינויים על פי הצורך מעת לעת.

אנו מאמינים, כי הקוד האתי יהווה מקור לגאווה, יקנה תחושת שייכות והזדהות מקצועית וייתן ערך מוסף גבוה לפעילות החברות. הוא יעצב את זהותן המקצועית והארגונית, ייצור שפה משותפת וישמש כקו מנחה בכל פעולותיהן היומיומיות. כמשאב ניהולי הוא יהווה גם נדבך חשוב ביצירת סביבה ארגונית אתית וערכית, הפועלת מתוך הוגנות. הקוד יקבע סטנדרט התנהגותי אישי, ארגוני ומקצועי גבוה ומחייב במגוון תחומי העשייה של החברות ויעלה את סף שמירת החוק בהן.

יישום הקוד יאפשר לחברות ועובדיהן יכולת זיהוי של סוגיות ערכיות יומיומיות, התמודדות עמן ומתן פתרון לדילמות אתיות וכן יבהיר לציבור את שליחותן, מהותן, רצינותן ומקצועיותן של החברות למימוש זכויות רפואיות.

החברות למימוש זכויות רפואיות – הגדרת הזהות

החברות למימוש זכויות רפואיות, בצד היותן גופים כלכליים, רואות עצמן כמי שממלאות שליחות חברתית, בכך שהן מאפשרות לאזרח לממש באמצעותן את זכויותיו בתחום הרפואי, מתוך התנהלות שקופה ותחרותית וכל זאת בהיבטים הבאים.

✓ בפיתוח המודעות והידע של האזרחים בדבר הזכויות המוקנות לחולים ולנכים על פי חוק. בכך נובעת תועלת לחולים ולנכים במימוש זכויותיהם.

✓ במתן שירות וסיוע מקצועי ואמפתי, הניתן בתשלום, לאזרחים המבקשים לממש את הזכויות הרפואיות שלהם,

✓ במיצוי ובמימוש מירבי ומהיר של הטבות וזכויות רפואיות, ביטוחיות ופנסיוניות של ציבור הלקוחות, תוך יצירת ערך כלכלי עבורם.

✓ לבניית התיק הרפואי לצורך הוכחת נכותם הרפואית והתפקודית, כמו גם סיוע למילוי הטפסים הנדרשים וליווי ההליך הבירוקרטי הדרוש בניהול התהליך מול הרשויות, חברות הביטוח וחברות הפנסיה, עד למיצוי מלוא זכויותיהם של הלקוחות.

כל זאת בעזרת ידע מקצועי וניסיון רב שנים, היכרות מעמיקה עם המערכות השונות וסיוע מצד קשת רחבה של אנשי מקצוע לרבות רופאים מומחים, עובדים סוציאליים, מומחי ביטוח, יועצי מס ואנשי מקצוע בתחומים נוספים, העומדים לשירות הלקוחות בתהליך.

מחזיקי העניין

מחזיקי עניין הם מכלול הגורמים החיצוניים והפנימיים המשפיעים על פעילות החברות ועל השירותים שהן מספקות או מושפעים מהן. בין מחזיקי העניין נמנים הלקוחות ומשפחותיהם, עובדים, ספקים, מוסדות המדינה, חברות ביטוח וקרנות פנסיה. הקוד האתי שיפורט להלן יעסוק בעיקרו בפעילותן החיצונית של החברות, קרי מול לקוחותיהם ומול הגורמים המשלמים את הזכויות הנתבעות ללקוחותיהם. כל חברה תטפח את האתיקה מול שאר מחזיקי העניין.

ערכי הליבה להתנהגות עסקית ראויה של חברות האיגוד

בבסיס הקוד עומדים שישה ערכי ליבה, המהווים את ה"אני מאמין" המשותף של חברות האיגוד. לערכי הליבה מותאמים כללי פעולה ונורמות התנהגות אתיים, המגדירים את הראוי והנכון ועל פיהם החברות מחויבות לפעול. ערכים וכללי התנהגות אלה משרטטים גבולות ומחדדים את המחויבות והמודעות האתית של עובדי החברות. הם מכוונים את ההתנהגות העסקית, המקצועית, הניהולית והאישית של החברות באיגוד.

ערכי הליבה הם: כבוד האדם ופרטיותו, מקצועיות ומצוינות, הגינות והוגנות, יושרה וטוהר מידות, שקיפות, אחריות ומחויבות. ההתייחסות לערכי הקוד היא כמכלול ואין סדר עדיפות בהצגתם לעיל.

כבוד האדם ופרטיותו

- ✓ מהות פעילותנו היא סיוע לאזרחים שחלו או נפגעו בבריאותם, במימוש זכויותיהם הרפואיות והם לב עשייתנו.
- ✓ החברות מחויבות לנהוג בדרך ארץ ולשמור על כבודו של כל אדם באשר הוא, ללא תלות במוצאו, מינו, גילו, אמונתו, עדתו, נטיותיו, השקפותיו ומעמדו הכלכלי והחברתי, תוך ראייתו כתכלית.
- ✓ החברות מחויבות לכבד את רגשותיהם של לקוחותיהם ולראות בכל פונה אדם בפני עצמו.
- ✓ החברות מחויבות להיות קשובות, תוך רגישות לדברי לקוחותיהם ולהקפיד לנהוג בהם באופן אנושי ומתחשב, בנימוס, בסובלנות, במאור פנים ובאדיבות.
- ✓ החברות מחויבות לשמור על צנעת הפרט של לקוחותיהם ולא לחשוף מידע בעניינם בפני מי שאינו מוסמך לכך ללא אישורם.
- ✓ החברות מחויבות שלא להשתמש כלפי כל אדם בלשון מאיימת או גסה.
- ✓ החברות מחויבות לשלב בעשייתן מטרות ויעדים חברתיים מעבר לייעודן הכלכלי, שעיקרם תמיכה וסיוע לציבור הנכים ולמשפחותיהם.
- ✓ החברות מחויבות להקפדה על מתן יחס מכובד והוגן לעובדים, שמירה על כבודם והענקת תחושת ערך וביטחון.

מקצועיות ומצוינות

- ✓ החברות מחויבות בכל פעילותן המקצועיות לשמור על חוקי המדינה, התקנות והכללים החלים על החברות, על פי רוחם ולשונם.
- ✓ החברות מחויבות להעניק ללקוחותיהן שירות ברמה המקצועית הגבוהה, תוך הקפדה על יעילות, רגישות, מיומנות ואיכות השירות.
- ✓ החברות מחויבות להעסקת צוותים מקצועיים, אמינים ומיומנים, לצורך הכנת התיעוד הנדרש עבור לקוחותיהן בצורה המיטבית ולהדריך אותם לגילוי אנושיות, חמלה ואמפטיה כלפי הלקוחות..
- ✓ החברות מחויבות ללוות לאורך זמן את הלקוחות בהתמודדותם מול הרשויות הנתבעות תוך מתן תמיכה רגשית וכל זאת עד גמר התהליכים הנדרשים.

הגינות והוגנות

- ✓ החברות מחויבות לנהוג בהגינות ובהוגנות ארגונית ומסחרית כלפי לקוחותיהם, עובדיהם, וכל גורם איתו הן באות בקשר מקצועי, לרבות מוסדות המדינה וגופים פיננסיים.
- ✓ החברות מחויבות לקבל על עצמן את הטיפול המקצועי רק באותם המקרים שהן מאמינות, כי תוכלנה לסייע ללקוחות במימוש זכויותיהם.
- ✓ החברות מחויבות לחתום עם כל לקוח הסכם, הערוך בלשון ברורה, ולאחר שהובהרו לו כל תנאי ההתקשרות.
- ✓ החברות מתחייבות לתת עותק מן ההסכם ללקוח.
- ✓ החברות מחויבות לגבות תשלום הוגן ומידתי, המבוסס ברובו על תוצאות השירות שניתן.
- ✓ החברות מחויבות שלא לתת שירות משפטי.
- ✓ החברות מחויבות להקפיד על כללי התנהלות מקצועית הוגנת לרבות בנסיבות שהשתנו ובהן: פטירת הלקוח והפסקת קצבה. כאשר הלקוח אינו נהנה מהזכאות בפועל, ישולם שכר החברה רק מתוך היתרון הכלכלי שנוצר לו או למשפחתו.
- ✓ החברות מחויבות להמשיך ולסייע למשפחתו של לקוח שנפטר עד למיצוי מלא של זכויותיו.

✓ החברות מחויבות להמליץ ללקוחות בעלי מוגבלויות קשות, חולים במחלה ממארת או כאלו הנמצאים בשלב סופני, לפנות בשלב הראשון בעצמם לביטוח הלאומי.

✓ החברות מחויבות לגלות ככל האפשר התחשבות בלקוחות הנמצאים במצב כלכלי קשה.

יושרה וטוהר מידות

✓ החברות מחויבות לפעול בכל מעשיהן בניקיון כפיים, בהגינות, באמינות, ביושר בלתי מתפשר וביושרה אישית, מקצועית וארגונית, תוך שמירה על טוהר המידות ומתן דוגמה אישית לכל.

✓ החברות מחויבות שלא לתת יד להצגת מסמכים שאינם אמינים ולא לכוון את לקוחותיהם להציג מצג שווא בעת הופעתם מול הוועדות הרפואיות.

✓ החברות מחויבות שלא לנצל לרעה את תפקידן ומעמדן.

✓ החברות מחויבות למסור דיווחי אמת ולהימנע ממצג שווא ומהולכת שולל.

✓ החברות מחויבות לפעול מתוך שיקולים עניינים ולהימנע משיקולים זרים.

✓ החברות מחויבות לנהוג בשוויוניות ובאי משוא פנים.

✓ החברות מחויבות להימנע ממצבים, מעשים או פעולות בהם עלולה להיווצר אפשרות ממשית, ולו למראית עין, של הימצאות בניגודי עניינים.

✓ החברות מחויבות שלא לתת לנציגי המוסדות הציבוריים כל מתנה או הטבת הנאה, ללא יוצא מן הכלל.

אחריות ומחויבות

✓ החברות מחויבות לנאמנות ללקוחותיהן וטובתם עומדת לנגד עינינו.

✓ החברות מחויבות לפעול באחריות וביעילות למיצוי זכויותיהם המרביות של לקוחותיהן ולמימושן.

✓ החברות מחויבות להטמעה מיטבית של הקוד האתי בקרב עובדיהן.

שקיפות

- ✓ החברות מחויבות ליידע את לקוחותיהן, כי הן נותנות שירות המוגבל להיבטים שאינם משפטיים וכי אינן מייצגות או מייצעות להם במישור המשפטי, כדי לא להסיג את מקצוע עריכת הדין.
- ✓ החברות מחויבות לנהוג בשקיפות כלפי לקוחותיהן, להסביר להם וליידעם בצורה הוגנת ומראש על צורת העבודה ועל גובה העמלה הנדרשת.
- ✓ החברות מחויבות להקפיד להציג ללא חשש ובשקיפות מלאה דיווחים אמיתיים, אמינים ומהימנים על החלטותיהן ומעשיהן ככל שהדבר יידרש על ידי רשויות המדינה.