

”

פעמים רבות אלמלא  
התערבות הנציבות  
היו המבקשים נותרים  
עוד חודשים רבים ללא  
קנביס רפואי



### ליקויים חמורים בתפקוד היחידה לקנביס רפואי שבמשרד הבריאות

בשנת 2018 חל גידול נוסף וניכר במספר התלונות שהתקבלו בעניין **היחידה לקנביס רפואי שבמשרד הבריאות (היק"ר)**. מספר התלונות שהתקבלו על היק"ר בשנת 2018 גדול כמעט פי שניים וחצי ממספר התלונות בנושא שהתקבלו בשנת 2017. הנושא נסקר בהרחבה בדוח הקודם של הנציב<sup>51</sup>. 85% מהתלונות על היק"ר שהוגשו בשנת 2018 נמצאו מוצדקות או באו על תיקונן בעקבות התערבות הנציבות.

התלונות בשנת 2018 התמקדו, כבשנת 2017, במהמורות הבירוקרטיות המקשות על עשרות אלפי המטופלים הנזקקים לקנביס רפואי לקבל אותו. בכלל זה חזרו ונשנו תלונות על אי-קליטת בקשות שנשלחו ליק"ר; על אובדן מסמכים שהועברו ליק"ר; על אי-טיפול בבקשות שחסרו בהן מסמכים תומכים בלא שניתנה למבקשים או לרופאיהם הודעה על כך בזמן אמת; על שיהוי ניכר בקליטת הבקשות ובטיפול בהן, הגורם פעמים רבות לקטיעת הרצף הטיפולי; על שיהוי בהעברת רישיונות לגורמים המספקים את הקנביס הרפואי; וכן על אי-עדכון המבקשים בדבר התקדמות הטיפול בבקשתם. כמו כן נטען כי זמן ההמתנה למוקד הטלפוני, שמפעילה חברה חיצונית מטעם היק"ר ובאמצעותו מוסרת מידע למבקשים (המוקד הטלפוני), הוא ממושך ובלתי סביר, וכי לא פעם המוקד הטלפוני מוסר למבקשים מידע שאינו רלוונטי.

הנציבות פועלת לבירור התלונות בשני מישורים: (א) מתן סיוע פרטני לפונים אליה כדי לפתור בעיות מינהליות הנוגעות לאופן הטיפול של היק"ר בעניינם; למעשה, פעמים רבות אלמלא התערבות הנציבות היו המבקשים נותרים עוד חודשים רבים ללא קנביס רפואי. (ב) הנציבות פועלת מול משרד הבריאות בדרישה לתקן את הליקויים הרבים העולים מבירור התלונות. במסגרת זו הבטיח מנהל היק"ר לנציבות כי בעתיד הקרוב ייושמו שינויים ניכרים בשיטת העבודה, אשר יהיה בהם כדי לתקן רבים מן הכשלים שעלו מהתלונות. בכלל זה צפויה היק"ר להפעיל מערכת מחשוב מקוונת שבאמצעותה יוכלו המטופלים להגיש בקשות



ולסרוק מסמכים חסרים; לעקוב בכל זמן נתון אחר מצב הטיפול בבקשות ולקבל דואר אלקטרוני ומסרונים בנוגע להכרעה בעניין בקשותיהם; וכן לקבל רישיונות ממוחשבים<sup>52</sup>. כל זאת כדי לקצר ולייעל את תהליך העבודה מול היק"ר, ליצור שקיפות ולייתר את הצורך של מטופלים לפנות למוקד הטלפוני. הנציבות עוקבת אחר תיקון הליקויים על ידי היק"ר.

להלן כמה דוגמאות לתלונות שהתקבלו השנה בנציבות מחולים המטופלים בקנביס רפואי, אשר ממחישות את מקצת הליקויים המתוארים לעיל:

1. חולה בטרשת נפוצה הגיש ליק"ר בתחילת אוגוסט 2018 בקשה לקבל קנביס רפואי. משלא התקבלה החלטה בעניין בקשתו פנה החולה באוקטובר 2018 לנציבות, וזו פנתה ליק"ר לשם בירור מצב הטיפול בבקשה. התברר כי בעת שפנתה הנציבות ליק"ר כאמור, בקשת המתלונן אפילו לא הוקלדה במערכת הממוחשבת של היק"ר, ולמותר לציין כי הטיפול בה כלל לא החל. רק בעקבות פניית הנציבות ליק"ר הוקלדה הבקשה והוחל הטיפול בה, וב-4.12.18 הונפק למתלונן רישיון לשימוש בקנביס רפואי. ואולם בכך לא תמו תלאותיו, שכן נמצא כי מספר הזהות שהודפס ברישיון היה שגוי, ועל כן היה צורך לבטל את הרישיון ולהדפיסו מחדש, תהליך שנמשך שבועיים נוספים. בסופו של דבר זכה המתלונן לקבל רישיון לשימוש בקנביס רק כארבעה חודשים לאחר שהגיש בקשה לכך, ומדובר בשיהוי ניכר ובלתי סביר. (1066171)
2. חולה המשתמש בקנביס רפואי זה עשור פנה לנציבות בבקשה לסייע לו לאחר שרישיונו לשימוש בקנביס לא חודש במועד, והוא נותר ללא קנביס. המתלונן ציין כי הגם שפנה ליק"ר פעמים רבות ושלח לה שוב ושוב מסמכים המוכיחים כי הוא זכאי לחידוש רישיונו לשימוש בקנביס, ואף שפנה ללשכת שר הבריאות בעניין, לא עלה בידו לקבל מענה ענייני. כמו כן הלין המתלונן על המתנה של שעה עד שעתיים למענה במוקד הטלפוני והוסיף כי לא פעם

52 להבדיל מהשיטה הנהוגה כיום, שבמסגרתה הרישיון מודפס על גבי נייר ועל המגדל או הספק לקחת אותו מהיק"ר ולהעבירו למטופל.

”  
 הנציבות העירה ליק”ר  
 כי עליה לפרסם באופן  
 גלוי ובהיר את פרטי  
 ההתקשרות עימה

בסופו של דבר השיחה מתנתקת, דבר שלמעשה הופך את השגת המוקד הטלפוני לבלתי אפשרית. המתלונן טען כי הגיש את הבקשה לחידוש רישונו באפריל 2018, כחודשיים וחצי לפני מועד פקיעת הרישיון. היק”ר טענה כי במועד פניית הנציבות אליה ביולי 2018 היא טרם קיבלה את בקשת המתלונן, אולם הבירור העלה כי הבקשה התקבלה כבר באפריל 2018, כטענת המתלונן, אך עדיין לא טופלה. רק בעקבות התערבות הנציבות טופלה הבקשה, ורישיונו של המתלונן חודש. התלונה נמצאה מוצדקת אף בהיבט של משך ההמתנה למענה במוקד הטלפוני, והנציבות הצביעה לפני היק”ר על ליקוי מערכתי זה. (1061043)

3. בקשתה של מתלוננת אחרת לקבלת רישיון לשימוש בקנביס רפואי אושרה לאחר שבעה חודשי המתנה, שבהם אירעו תקלות שונות בעניינה. למשל, לטענת היק”ר נשלחה למתלוננת הודעה בדואר, ולפיה היא נדרשת לשלוח ליחידה מסמכים נוספים המוכיחים את זכאותה לקבל רישיון לשימוש בקנביס רפואי, אולם המתלוננת או הרופא שלה לא קיבלו מהיק”ר הודעה כאמור. כמו כן, המתלוננת הלינה כי התקשתה להשיג את המוקד הטלפוני כדי לברר כיצד מתקדם הטיפול בבקשתה. בסופו של דבר, לאחר התערבות הנציבות, מסרה היק”ר כי רישיונה של המתלוננת הונפק ויועבר לספק לשם מתן הקנביס למתלוננת. ואולם פניותיה של המתלוננת לספק הושבו ריקם, שכן הספק לא קיבל את הרישיון, והמתלוננת שבה ופנתה לנציבות. רק בעקבות פניה חוזרת של הנציבות הדפיסה היק”ר את הרישיון, חתמה עליו והעבירה אותו לספק, תהליך שנמשך עוד חודש, ובעקבות כך יכלה המתלוננת לקבל סוף סוף את הקנביס ששיוועה לו חודשים רבים. הנציבות העירה ליק”ר כי משלוח הודעות בדואר אינו אמצעי תקשורת מקובל בימינו ואין להסתפק בו, וכי יש להקפיד על הדפסת רישיונות והעברתם לספקים בדרך הקצרה והיעילה ביותר. (1061847)

4. מתלוננת אחרת הגישה ליק”ר בספטמבר 2018 בקשה לחידוש רישיונה לקנביס רפואי. המתלוננת שלחה את הבקשה ליק”ר הן בפקס והן בדואר האלקטרוני, בהתאם לפרטים המצוינים באתר המרשתת (האינטרנט) של משרד הבריאות. בשיחה עם המוקד הטלפוני באוקטובר 2018 נמסר למתלוננת שהבקשה לא התקבלה ואף נטען כי לא שלחה אותה לכתובת הדואר האלקטרוני הנכונה, והיא התבקשה לשלוח אותה שוב לכתובת דואר אלקטרוני אחרת. המתלוננת עשתה כן, אולם גם לאחר חודש וחצי לא נענתה פנייתה, והיא פנתה לנציבות. בירור הנציבות העלה כי המתלוננת שלחה בתחילה את הבקשה לכתובת הדואר האלקטרוני שמפורסמת באתר המרשתת של

משרד הבריאות<sup>53</sup>, אולם בפועל היק"ר מקבלת בקשות ומסמכים ממטופלים באמצעות כתובת דואר אלקטרוני אחרת, הייעודית לעניין זה. כתובת הדואר האלקטרוני הייעודית אינה מפורסמת באתר המרשתת, אלא מצוינת באותיות קטנות בתחתית טופס הבקשה לקבלת רישיון לשימוש בקנביס. זאת ועוד, נמצא כי גם לאחר שהבקשה נשלחה לכתובת הדואר האלקטרוני הייעודית היא לא טופלה, והטיפול בה החל רק בעקבות התערבות הנציבות. בנסיבות האמורות נמצאה התלונה מוצדקת, והנציבות העירה ליק"ר כי עליה לפרסם באופן גלוי ובהיר את פרטי ההתקשרות עימה, כדי שמטופלים נוספים לא ישלחו בקשות ומסמכים לכתובת דואר אלקטרוני לא נכונה ויניחו בטעות שבקשתם תטופל. (1069454)