

מנכ"ל 'מכבי' רן סער, פותח את השנה החדשה ומסכם עוד שנה מוצלחת של שירותי בריאות:

לפני שנה הצטרפו ל'מכבי' 21 אלף חברים חדשים והשנה ב"ה עברנו גם את המספר הזה

שביעות הרצון הגדולה של החברים מתבטאת זו השנה השלישית ברציפות בשיעור מצטרפים למכבי, על פי נתוני הביטוח הלאומי, הולך וגדל • הסיבה היא כי במכבי מתמקדים בלתת את השירות הרפואי המקצועי והטוב ביותר • בראיון עם מנכ"ל מכבי הוא פורט את מעלותיה של תוכנית השב"ן לשנה הבאה וחושף כי מחירי השב"ן של מכבי יוזלו בקרוב • וגם: איך תשפיע פתיחת בית החולים 'אסותא' באשדוד על מהפכת הבריאות של מכבי בעיר

אין בכלל מה להשוות. אלו מוצרים שונים לחלוטין – והבי-טוחים המשלימים שלנו הם בהיקף גבוה בהרבה. הבשורה המשמעותית כעת היא שאותה תוכנית ייחודית וכוללת תוצע במחיר זול יותר למבוטחים. **וכיצד זה קורה?** "על כך מגיעה תודה לשר הבריאות, הרב יעקב ליצמן. במסגרת ה'רפורמה' לקיצור תורים' הועמדו לרשות מערכת הבריאות מאות מיליוני שקלים, שמאפשרים לנו, בין השאר, להעביר טיפולים שעד כה בוצעו במסגרת השב"ן – למסגרת של סל הבריאות הבסיסי. את החסכון הזה נעמיד לרשות המבוטחים שמעתה יוכלו לרכוש את 'מכבי שלי' במחיר זול יותר מכפי שהוא הוצע עד כה.

רופאי בית החולים בקהילה

השירותים הרפואיים המתקדמים של מכבי נמצאים בכל רחבי הארץ, בפריסה רחבה ובשעות נוחות וזמינות לחברים. אם בבני ברק, לדוגמה, יש למכבי הסכם שיתוף פעולה פורה עם המרכז הרפואי 'מעייני הישועה' ולאחרונה אף נפתח מרכז שירות של מכבי בתוך בית החולים, ובערים אחרות ישנם הסכמים עם מכונים וגופים שונים המספקים את השירות הרפואי המיטיב לחברי מכבי סמוך לבית, הרי שבכל הקשור לשירותים המתקדמים באשדוד – הרי שהרפואה בעיר משתדרגת באופן משמעותי כבר בימים אלו, עם פתיחתו של בית החולים 'אסותא אשדוד' מבית מכבי, בו זוכים מבוטחי מכבי ליחס של כבוד ויחס מועדף. "בית החולים 'אסותא' באשדוד הוא בית חולים ציבורי, שכל קופות החולים בעיר חתמו על הסכמים איתו – כדי שגם מבוטחיהם יקבלו את שירותי בית החולים המתקדם שפנח בימים אלו", מסביר מנכ"ל מכבי רן סער ומציין כי מבוטחי מכבי ייהנו מתחושה ושירות אחר לחלוטין באסותא".

במה זה בא לידי ביטוי?

"במגוון של סייטואציות. ראש-ית בבירוקרטיה. אם בקופה אחת כל מי שנוקק לשירות של בית החולים, ואין זה משנה אם מדובר בצילום או בטיפולים, הוא אמור להצטייד בטופס 17 ולהגיע לאסותא. מבוטח מכבי, לעומת זאת, כלל אינו צריך טופס 17. בנוסף, הוא יוכל לקבל את כל השירותים בתוך בית החולים מבלי להידרש לבירוקרטיה. מורכבת הקיימת בכל קופה אחרת שמבוטח שלה נשלח



בידיים טובות ובמקום הנכון, והידיעה הזו מתפשטת למעגלים נרחבים יותר".

מוצר מעולה – והמחיר יורד

אם מדברים על שירותים, המוצר שבו מנופף רן סער הוא השב"ן המתקדם של מכבי – תוכנית 'מכבי שלי'. התוכנית הזו מהווה, לדבריו, את הגשמת חלומותיו של כל מבוטח. "למסלול 'מכבי שלי' עשינו כל מה שיכולנו, והפכנו אותו למוצר שאין לו כל מתחרה בתחום", הוא אומר בעיניים נוצצות. "יש שם הכל. החל מרשימת רופאים מומחים שעומדים לרשות המבוטח והם יספקו לו שירות במחיר העברת כרטיס 'מכבי', עוד שמבוטחי קופות אחרות יאלצו לשלם על הטיפול או הייעוץ באופן פרטי. יש גם טיפולים יקרים כמו טיפולי שיניים שעולים הון למבוטח, אך במסגרת התוכנית הם מוצעים בפחות מחצי מחיר ומדובר בחסכון של אלפי שקלים למשפחה ברוכת הנפשות. יש שם הכל – לאם המשפחה, לפני ואחרי לידה, משקפיים לכל המשפחה ומגוון שירותים נוספים בעלויות מינימליות, כך שאין פלא שאנו גאים במוצר הזה שאותו השקנו. מאז השקנו את 'מכבי שלי' לפני מספר שנים, ההיקף הביטוחי שלו רק הולך וגדל".

כך או כך, למרות שבי'מכבי סבורים – וקשה לחלוק על – הקביעה הזו – שעל מוצר טוב שווה לשלם, יש לסער גם בשורה: "בתקופה הקרובה, וזה יקרה בעוד כחודשיים בערך, תעריפי השב"ן עומדים לרדת משמעותית כך שהם ישתוו לתוכניות השב"ן של הקופות האחרות מבחינת המחיר. אני חוזר ומדגיש: ההשוואה היא רק מבחינת המחיר, שכן מבחינת המוצר

ההבדל בין 'מכבי' היא הצעד הנכון, המועיל והמשתלם למען רפואת המשפחה כולה", אומר מנכ"ל מכבי מרן סער, ומציין כי "זאת הקופה הטובה ביותר בישראל. ולא אני אומר זאת. סקרי 'ברוקדייל' שמנתחים את מערכת הבריאות בצורה ניטרלית כשהממצאים שלהם משרתים את משרד הבריאות, קובעים פעם אחר פעם שמכבי מובילה במודע שביעות הרצון של מבוטחיה. זאת עובדה שכוללת היטב בנתוני המעברים שמפרסם הביטוח הלאומי והם מוכיחים באופן ברור וחד משמעי ש'מכבי' היא הקופה היחידה שמספר החברים בה נמצא במגמה של גידול מובהק. הכי פחות עוזבים אותנו ביחס ליתר הקופות, והכי הרבה מצטרפים אלינו. לפני שנתיים הצטרפו אלינו 11 אלף חברים חדשים נטו, לפני שנה הצטרפו כבר 21 אלף חברים חדשים והשנה עברנו גם את המספר הזה. הקופות האחרות רחוקות מאד מאיתנו וחלקן כמובן מציעות מספרים שליליים שאומרים שיש יותר נטישה מהן מאשר הצטרפות אליהן. אם הציבור בוחר בנו, כנראה שהוא חש את רמת הבריאות והשירותים שלנו".

כיצד אתה מסביר זאת?

"מעבר לפעילות המשמעותית של מחלקת השיווק, נתוני המעברים ושביעות הרצון של החברים מתרחשת לדעתי משום שאנו מתמקדים בלתת את השירות הרפואי המקצועי והטוב ביותר. תר. אנו ממקדים כל העת את המאמצים בשיפור השירות – לא רק למצטרפים החדשים אלא לכל אלו שנמצאים בקופה, חדשים וותיקים. כשמבוטח שבע רצון מהשירותים הרפואיים שהוא מקבל, הוא מספר זאת לחברו שאינו מבוטח עדיין ב'מכבי' – וגם הוא רוצה להיות חבר בקופה. זה מה שמניע את ההצטרפות המאסיבית. אנו פועלים בצורה נכונה וקוטפים את הפירות. מכאן אנו עדים לעליה משמעותית במספר המצטרפים החדשים.

מדוע הם כה שבעי רצון?

"מהשירות, מרמת הרופאים, מהפריסה הנרחבת ובעצם בכל פרמטר – מכבי היום הקופה המתקדמת ביותר והשירותית ביותר. אבל זה לא קורה מאלו: אנו יוזמים כל העת בדיקות של מדדי איכות המורכבים מפרמטרים רבים, בודקים ומשפרים כל העת. אבל מעבר לפרמטרים הללו, קופת חולים מצעם טבעה, מלבד העובדה שהיא עומדת לרשות מבוטחיה ברמה היומיומית, צריכה לעמוד לרשות המבוטח גם ביום סגריר. הוא אמור לדעת שאם חס וחלילה הוא יזדקק לה בעת צרה של מחלה קשה, שהיא תעמוד לרשותו ותיתן לו את המענה. וזו האמת: אנו נותנים רפואה, לא גימיקים. "ואכן, 'מכבי' היא הקופה היחידה שמממנת בצורה עקבית יתרופות יתום' בעלות של מיליוני שקלים לכל מבוטח שזקוק לכך, בלי להתחמק ובלי לנסות להטיל