

פנייה לקבלת סיוע נפשי בתקופת משבר הקורונה: מידע ראשוני

מסמך זה נכתב לבקשת יו"ר הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת, חה"כ עפר שלח, ובו נתונים ראשוניים על היקף הפניות לקבלת סיוע נפשי בתקופת משבר הקורונה ועל התוכנית שגיבש משרד הבריאות לסיוע נפשי קצר מועד מרחוק.

נדגיש כי בשל הזמן הקצר מאוד שעמד לרשותנו לכתיבת מסמך זה יוצג בו מידע ראשוני בלבד. במסמך נציג את נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה על מצבם הרגשי-נפשי של המשתתפים בסקר לעניין החוסן האזרחי של אוכלוסיית ישראל בתקופת משבר הקורונה שנאספו בחודשים אפריל-מאי 2020. נציג נתונים שהתקבלו משלוש עמותות המעניקות סיוע נפשי טלפוני או באופן מקוון (**עמותת ער"ן, עמותת סה"ר ועמותת נט"ל**) על מספר הפונים אליהן לקבלת סיוע נפשי בתקופת משבר הקורונה. נציג את מענה **ארבע קופות החולים** (כללית שירותי בריאות, מכבי שירותי בריאות, קופת חולים מאוחדת ולאומית שירותי בריאות) על בקשתנו לקבל מידע על מספר המבוטחים שפנו לקופה לקבלת שירותי בריאות הנפש בתקופה זו, ולבסוף נציג את מודל **משרד הבריאות** למתן סיוע נפשי קצר מועד מרחוק, שגובש על רקע משבר הקורונה.

בטרם נציג את הנתונים שהתקבלו מגורמים אלה נדגיש כי מהנתונים הקיימים – הן הנתונים שהתקבלו מן העמותות והן אלו שהתקבלו מקופות החולים – **לא ניתן ללמוד על ההיקף המלא של הפניות לקבלת סיוע נפשי על רקע משבר הקורונה.** באשר לעמותות, קיים קושי לקבוע אם הקורונה היא הסיבה העיקרית לפנייה, ונראה כי אין אחידות בין העמותות בסיווג סיבת הפנייה. כמו כן, כפי שצוין בפנינו על ידי אחת העמותות שאליהן פנינו, במקרים מסוימים משבר הקורונה היווה זרז לפנייה לקבלת תמיכה נפשית, אף שבמסגרת שיחת הפנייה לא צוין נושא הקורונה במפורש. נוסף על כך, **אדם הסובל ממצוקה נפשית עשוי לפנות לקבלת סיוע לכמה גורמים בו זמנית ולכן עשוי להיספר יותר מפעם אחת.**

באשר לנתוני קופות החולים, כל ארבע קופות החולים ציינו בפנינו כי אין ביכולתן להציג נתונים על מספר הפונים לקבלת שירות בתחום בריאות הנפש על רקע משבר הקורונה, כיוון שאין בידיהן פילוח לפי סיבת הפנייה. בהינתן מגבלה זו אי-אפשר לדעת כמה מהפונים היו פונים לקבלת שירות זה בקופות החולים גם אלמלא משבר הקורונה. כמו כן, מכיוון שרק חלק מהקופות העבירו לידנו נתונים, קשה להצביע על מגמה כללית בעניין מספר המטופלים בכל הקופות בתקופת משבר הקורונה. לאור כל האמור לעיל יש להתייחס לנתונים שיוצגו במסמך זה בזהירות ובהסתייגות.

1. קריאת האו"ם לפעולה בתחום בריאות הנפש

התפשטות נגיף הקורונה ברחבי העולם מציבה אתגרים בתחומים רבים ובהם **תחום בריאות הנפש**. בדוח האומות המאוחדות (להלן: האו"ם) שכותרתו "נגיף הקורונה והצורך לפעול בתחום בריאות הנפש" ([Policy Brief: COVID-19 and the need for Action on Mental Health](#)) מצוין כי אחת מתוצאות התפשטות הנגיף ברחבי העולם היא מצוקה נפשית, הנפוצה כיום במדינות רבות.¹ על פי פרסום זה, לצד החששות והמצוקות המתגברים על רקע בריאותי – ובהם חשש מהדבקה, התמודדות עם תקופות של בידוד וריחוק חברתי מבני משפחה וחברים, והתמודדות חולי, מוות ואובדן – ניכר גם החשש ממצוקה כלכלית ומהשינוי באורח החיים.²

המצוקה הנפשית נפוצה באופן נרחב בקרב מגוון אוכלוסיות, אולם לפי דוח האו"ם, יש אוכלוסיות החוות מצוקה זו באופן חריף יותר, ובהן **צוותי תגובה ראשוניים וצוותים רפואיים**, המטפלים בחולים ומתמודדים עם מצבי לחץ מתמשכים מסוגים שונים כגון עומס עבודה רב, סכנת הידבקות בנגיף והפצתו לקרוביהם, הצורך בקבלת החלטות כבדות משקל והתמודדות עם מוות של חולים; **מבוגרים עם מחלות רקע, המוגדרים אוכלוסייה בסיכון**, ושעלולים להתפתח אצלם סיבוכים בעקבות הידבקות בנגיף; **ילדים**, שמצבם הנפשי וההתנהגותי הושפע מתקופת ההגבלות שהטילו המדינות לצורך התמודדות עם התפשטות הנגיף; **בני נוער וצעירים**, שחוו שינוי משמעותי בשגרת חייהם עקב סגירת מוסדות הלימוד וההגבלות שהוטלו על מפגשים חברתיים; **נשים**, העשויות לסבול מתחושת מעמסה גוברת ואף מאלימות, וכן נשים בהיריון, שחלקן מביעות חשש מהידבקות סביב תקופת הלידה; **אנשים החיים באזורי עימות ומשבר הומניטרי** ואוכלוסיות אחרות.

ארגון האו"ם הצביע על כך שההגבלות שהטילו מדינות במטרה למנוע את התפשטות הנגיף, וכללו בין היתר הגבלות על מערך שירותי בריאות הנפש, הביאו לצמצום הנגישות של שירותי הבריאות הנפש, שבחלק מהמדינות הייתה מוגבלת ממילא. בתוך כך, לדוגמה, הופסקו המפגשים הטיפוליים וחלקם עברו לפלטפורמות דיגיטליות המופעלות באופן מקוון ומרחוק. לפי מסמך האו"ם האמור לעיל, למרות תרומתן של תוכניות התמיכה הנפשית המקוונות, אין בהן כדי להתאים לכל טווח הצרכים הנפשיים. כמו כן, שירותי תמיכה מקוונים דורשים אמצעים טכנולוגיים ושליטה בהם, שאינם נחלתם של כלל האוכלוסייה.³

כותבי הדוח האמור מציינים כי אחת מדרכי ההתמודדות הלא רצויות עם מצבי מצוקה נפשית היא פנייה לאפיקי התמודדות שליליים, כגון צריכת אלכוהול, שימוש בסמים, עישון והתנהגויות התמכרות אחרות. כך למשל, נתוני סקר לשכת הסטטיסטיקה של קנדה שנערך במדינה בין 29 במרץ ל-3 באפריל 2020 מראים שכחמישית מאוכלוסיית

¹ WHO, Substantial investment needed to avert medical health crisis, May 14th 2020, accessed: July 1st 2020.

² United Nations, [Policy Brief: COVID-19 and the Need for Action on Mental Health](#), May 13th 2020.

³ WHO, [Substantial investment needed to avert mental health crisis](#), May 14th 2020.

המדינה בין גיל 15 ל-49 שנים הגבירו את צריכת האלכוהול שלהם במהלך התקופה האמורה.⁴

לפי דוח האו"ם, בשל השלכות מגפת הקורונה על בריאותם הנפשית של בני אדם נוצר צורך בהגדלה מיידית של המשאבים המופנים לתחום בריאות הנפש, שכן אחרת צפויה עלייה גדולה במספר מקרי המצוקה הנפשית בחודשים הקרובים. כדי לצמצם את ההשלכות הנפשיות של התפשטות המגפה, האו"ם מציע לנקוט שלושה צעדים אלה:

- **התייחסות לתחום בריאות הנפש כאחד המרכיבים של התוכניות הלאומיות להתמודדות עם נגיף הקורונה;**
- **הבטחת זמינותם של שירותי בריאות הנפש ושל התמיכה הנפשית בעיתות חירום;**
- **השקעה בשירותי בריאות הנפש וביסוסם לקראת העתיד.⁵**

2. נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה על החוסן האזרחי של אוכלוסיית ישראל בתקופת משבר הקורונה

על המצב הנפשי של תושבי ישראל בתקופת משבר הקורונה ניתן ללמוד במידה מסוימת משני סקרים שערכה הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן: הלמ"ס) בתקופה זו.

בין 26 באפריל ל-1 במאי 2020 ערכה הלמ"ס, בשיתוף עם המועצה לביטחון לאומי ומשרד ראש הממשלה, סקר בזק שמטרתו לספק תמונת מצב ונתונים חיוניים למקבלי ההחלטות לגבי החוסן האזרחי של הציבור בישראל בעקבות משבר הקורונה. אוכלוסיית הסקר כללה **בני 21 ומעלה** למעט בני הפזורה הבדואית בדרום ודיירים במוסדות טיפוליים.⁶ השאלות בסקר נגעו למגוון נושאים, ובהם המצב הנפשי של הנשאלים. **כשבעיים לאחר מועד סיום הסקר האמור, בין התאריכים 11 ו-14 במאי, ערכה הלמ"ס סקר בזק נוסף** במטרה לעקוב אחר החוסן האזרחי של הציבור בישראל.⁷

להלן נציג את הממצאים העיקריים של שני הסקרים האמורים על מצבם הנפשי של אזרחי ישראל, ונבחין בין שלוש קבוצות האוכלוסייה שהוצגו בסקר: **אוכלוסיית בני ה-21 ומעלה, אוכלוסיית בני ה-65 ומעלה והאוכלוסייה הערבית.**⁸ יש לציין כי בנתוני הסקר השני של הלמ"ס אפשר לראות ירידה מסוימת בשיעור המשיבים שדיווחו על החששות השונים על רקע נגיף הקורונה, וירידה זו נצפתה בכל שלוש קבוצות האוכלוסייה הנבדקות.

⁴ Statistics Canada, [How are Canadians Coping with the COVID-19 Situation?](#) April 8th 2020.

⁵ United Nations, [Policy Brief: COVID-19 and the Need for Action on Mental Health](#), May 13th 2020.

⁶ המדגם כלל 2,279 משתתפים ומהם השיבו טלפונית 1,276 איש.

⁷ גם במקרה זה אוכלוסיית הסקר כללה בני 21 ומעלה, למעט הפזורה הבדואית בדרום ודיירים במוסדות טיפוליים. השאלות הקיפו את אותם הנושאים שבהם התמקד הסקר הקודם.

⁸ הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, הודעה לתקשורת, [החוסן האזרחי בתקופת משבר הקורונה, בקרב בני 21 ומעלה](#), 7 במאי 2020; הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, הודעה לתקשורת, [החוסן האזרחי בתקופת משבר הקורונה, בקרב בני 21 ומעלה](#), 26 במאי 2020.

טבלה 1: ממצאים עיקריים של שני סקרי הלמ"ס באשר למצבם הנפשי של בני 21 ומעלה בתקופת משבר הקורונה⁹

| ממצאי הסקר השני | ממצאי הסקר הראשון | אוכלוסיית בני ה-21 ומעלה |
|-----------------|-------------------|--|
| 1217.5% | 1119.7% | שיעור המעריכים את מצבם הנפשי באופן שלילי ("לא כל כך טוב" או "בכלל לא טוב") ¹⁰ |
| 20.2% | 22.5% | שיעור בני ה-21 ומעלה המדווחים כי מצבם הנפשי "החמיר" או "החמיר מאוד" במהלך המשבר |
| 1433.4% | 1334.3% | שיעור המדווחים על תחושות לחץ וחרדה |
| 16.2% | 16.2% | שיעור המדווחים על תחושת דיכאון |
| 18.4% | 23.5% | שיעור המדווחים על תחושת בדידות |
| 61.1% | 59% | שיעור המדווחים כי לא חל שינוי במצב הרגשי של ילדיהם ¹⁵ |
| 25.7% | 26% | שיעור המדווחים כי מצבם הרגשי של ילדיהם "החמיר" או "החמיר מאוד" |
| 1753% | 1655.7% | שיעור המדווחים כי הם חוששים להידבק בנגיף |
| 30.9% | 32.3% | שיעור המדווחים כי הם חוששים מפגיעה במצב בריאותם מסיבה אחרת |
| 46.5% | 50.3% | שיעור המדווחים כי הם חוששים מקושי בכיסוי הוצאות |
| 14.1% | 15.7% | שיעור המדווחים כי הם חוששים לאבד את מקום המגורים |
| 9.8% | 13.5% | שיעור המדווחים כי הם חוששים מפגיעה ביחסים במשפחה |
| 20.8% | 22.6% | שיעור המדווחים על מתחים בין בני הבית |

מהנתונים עולה כי אחד מכל חמישה בני 21 ומעלה דיווח כי מצבו הנפשי החמיר או החמיר מאוד במהלך המשבר. אחד מכל שלושה דיווח על תחושות של לחץ וחרדה ואחד מכל ארבעה דיווח כי מצבם הרגשי של ילדיו החמיר או החמיר מאוד.

בלמ"ס מציינים כי בעת המשבר תחושות לחץ, חרדה, דיכאון ובדידות מלוות נשים יותר מאשר גברים: בסקר הראשון דיווחו 39.6% מהנשים על לחץ וחרדה, לעומת 28.9% מהגברים, ואילו בסקר השני דיווחו על תחושות אלה 38.2% מהנשים, לעומת 28.2% מהגברים.

⁹ ש.ם.

¹⁰ מכלל אוכלוסיית הסקר.

¹¹ 15% – "לא כל כך טוב" ו-4.7% – "בכלל לא טוב".

¹² 12.1% – "לא כל כך טוב" ו-5.4% – "בכלל לא טוב".

¹³ 24.2% – "ב"מידה מסוימת" ו-10.1% – "ב"מידה רבה".

¹⁴ 23.9% – "ב"מידה ומסוימת" ו-9.5% – "ב"מידה רבה".

¹⁵ אם יש ילדים במשק הבית.

¹⁶ 32.8% – "ב"מידה מסוימת" ו-22.9% – "ב"מידה רבה".

¹⁷ 33.7% – "ב"מידה מסוימת" ו-19.3% – "ב"מידה רבה".

טבלה 2: ממצאים עיקריים של שני סקרי הלמ"ס באשר למצבם הנפשי של בני 65 ומעלה בתקופת משבר הקורונה¹⁸

| ממצאי הסקר השני | ממצאי הסקר הראשון | אוכלוסיית בני ה-65 ומעלה |
|-----------------|-------------------|---|
| 26.4% | 27.7% | שיעור המעריכים את מצבם הנפשי כ"לא כך טוב" או "בכלל לא טוב" |
| 31.5% | 30.4% | שיעור המדווחים על תחושות לחץ וחרדה |
| 17.1% | 19% | שיעור המדווחים על תחושת דיכאון |
| 21.9% | 30% | שיעור המדווחים על תחושת בדידות ("במידה מסוימת" או "מידה רבה") |
| 54.4% | לא צוין | שיעור המדווחים על חשש מהידבקות בנגיף |
| 36.5% | לא צוין | שיעור המדווחים על חשש מפגיעה בבריאות מסיבות אחרות |
| 28.7% | 31.1% | שיעור המדווחים כי הם חוששים מקושי בכיסוי הוצאותיהם |

מהנתונים בטבלה לעיל עולה כי שיעור בני ה-65 ומעלה שהעריכו את מצבם הנפשי כשלילי ("לא כל כך טוב" או "בכלל לא טוב") ירד במעט – מכ-28% בסקר הראשון לכ-26% בסקר השני. לעומת זאת, שיעור המדווחים על לחץ וחרדה עלה מכ-30% בסקר שנערך באפריל ל-31.5% בסקר שנערך באמצע חודש מאי. כמו כן, שיעור המדווחים על תחושת בדידות אומנם ירד, אולם הוא עדיין גבוה: אחד מכל חמישה בני 65 ומעלה דיווח על תחושת בדידות.

טבלה 3: ממצאים עיקריים של שני סקרי הלמ"ס באשר למצבם הנפשי של אנשי האוכלוסייה הערבית בתקופת משבר הקורונה¹⁹

| ממצאי הסקר השני | ממצאי הסקר הראשון | האוכלוסייה הערבית |
|-----------------|-------------------|--|
| 30.7% | 36.6% | שיעור המעריכים את מצבם הנפשי באופן שלילי |
| 33.6% | 45.2% | שיעור המדווחים על תחושות לחץ וחרדה |
| 22.8% | 27.5% | שיעור המדווחים על תחושת דיכאון |
| 20.7% | 29.3% | שיעור המדווחים על תחושת בדידות |
| 52% | 60.3% | שיעור המדווחים כי הם חוששים מקושי בכיסוי הוצאותיהם |

באשר לאוכלוסייה הערבית, אפשר לראות כי הן בממצאי הסקר הראשון והן בממצאי הסקר השני, בכל הפרמטרים שבהם הייתה בדיקה נפרדת לאוכלוסייה הערבית, שיעור המדווחים על חששות כאלה ואחרים על רקע הקורונה היה גבוה יותר מבקרב כלל האוכלוסייה מגיל 21 ומעלה. כאמור, בסקר השני יש ירידה מסוימת בשיעור המשיבים

¹⁸ הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, הודעה לתקשורת, [החוסן האזרחי בתקופת משבר הקורונה, בקרב בני 21 ומעלה](#), 7 במאי 2020; הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, הודעה לתקשורת, [החוסן האזרחי בתקופת משבר הקורונה, בקרב בני 21 ומעלה](#), 26 במאי 2020.

¹⁹ ש.ם.

שדיווחו על חששות שונים בקרב כל קבוצות האוכלוסייה שנבדקו, אולם שיעורם עדיין היה גבוה: אחד מכל שלושה משיבים באוכלוסייה הערבית דיווח על תחושות לחץ וחרדה ואחד מכל שני משיבים דיווח על חשש מקושי בכיסוי הוצאותיו.

3. נתונים ראשוניים על הפונים לקווי הסיוע הטלפוניים והמקוונים

כדי להציג נתונים על מספר הפונים לקווי הסיוע הטלפוניים והמקוונים, ובהינתן הזמן הקצר שעמד לרשותנו לכתובת מסמך זה, פנה מרכז המחקר והמידע של הכנסת לשלוש עמותות המספקות סיוע ותמיכה נפשית באמצעות הטלפון ובאופן מקוון: עמותת ער"ן, עמותת סה"ר ועמותת נט"ל.

3.1 עמותת ער"ן

עמותת ער"ן – עזרה רפואית נפשית (ער"ר) מציעה עזרה ראשונה נפשית בטלפון ובאינטרנט, בין היתר, עבור צעירים ובני נוער, חיילים וניצולי שואה. עבור עולים יוצאי ברית המועצות לשעבר יש שירותי תמיכה ברוסית, וכמו כן יש קווים בשפה הערבית, בשפה האנגלית ושירותים נוספים.²⁰ מנתוני העמותה שהועברו לידינו עולה כי **מ-8 במרץ 2020 ועד 4 ביולי 2020 התקבלו במוקד ער"ן בסך הכול 130,994 פניות מצוקה שהיו קשורות למגפת הקורונה, מהן 2,882 פניות בעלות תוכן אובדני (כ-2.2%)**. לדברי העמותה, פנייה העוסקת בקורונה היא פנייה שהפונה הגדירה כך, ושמגפת הקורונה היא מרכיב משמעותי בה.²¹ לדברי מנכ"ל העמותה דוד קורן, בימים אלו מעטות הפניות לקווי העמותה שאין להן קשר למגפה.²²

על פי מיפוי שערכה עמותת ער"ן לפעילות מוקדי העמותה בתקופת הקורונה שהועבר לידינו ב-1 ביולי 2020, כ-59% מהפניות לעמותה הן על רקע חרדה ומשבר; 26% מהפניות הן על רקע בדידות ו-15% מהפניות הן על רקע מצוקה נפשית חריפה. כמו כן, כ-38% מהפונים למוקדי ער"ן הם בוגרים, כ-22% קשישים, 21% צעירים ו-19% הם נוער וחיילים. 60% מהפונים לער"ן הן נשים ו-40% הם גברים.²³ נציין כי לא נמצאים בידינו הנתונים הגולמיים שעל בסיסם ערכה העמותה חישובים אלה.

3.2 עמותת סה"ר

עמותת סה"ר (סיוע והקשבה ברשת) פועלת להעניק סיוע נפשי, נגיש ואנונימי באמצעות האינטרנט לאנשים החווים מצוקה נפשית ולאנשים במצבי אובדנות.²⁴ על פי נתוני העמותה שהועברו במענה על פנייתנו, **בחודשים ינואר עד יוני 2020 התקבלו בקו השיחות המקוון (צ'אט) של העמותה 9,743 שיחות, מהן נענו 6,756 שיחות**

²⁰ עמותת ער"ן - עזרה רפואית נפשית (ער"ר), [אודותינו](#), כניסה: 2 ביולי 2020.

²¹ דוד קורן, מנכ"ל, עמותת ער"ן - עזרה רפואית נפשית (ער"ר), דוא"ל, 5 ביולי 2020.

²² שם.

²³ עמותת ער"ן - עזרה רפואית נפשית (ער"ר), ער"ן בימי הקורונה: המד"א של הנפש, יוני 2020, הועבר על-ידי דוד קורן, מנכ"ל, עמותת ער"ן - עזרה רפואית נפשית (ער"ר), דוא"ל, 5 ביולי 2020.

²⁴ עמותת סה"ר (סיוע והקשבה ברשת), [אודותנו](#), כניסה: 2 ביולי 2020.

(כ-70%).²⁵ מספר הפניות שבהן נכללה התייחסות מפורשת לקורונה היה כחמישית מכלל הפניות שנענו (1,280 פניות).²⁶

בעמותה מדגישים כי ייתכן שמשבר הקורונה היווה זרז גם לפניות לעמותה על רקע אחר, אולם לא ידוע מה מספרן, וברוב המקרים אנשים במצוקה פנו לקבלת סיוע ולא בהכרח התייחסו מפורשות לנושא הקורונה.²⁷

כאמור, בפנייה עשויות לעלות מצוקות שונות. מנתוני סה"ר עולה כי **בכרבע מהפניות לעמותה שבהן הוזכר נושא הקורונה במפורש עלתה מצוקת חרדה, בכחמישית מהפניות נדונה בדידות, בכ-15% מהפניות נתבקשו שיתופים והתייעצויות, בכ-12% מהפניות עלו דיכאון ועצבות קשה, בכ-7.6% מהפניות עלו קשיים משפחתיים ובכ-4.6% מהפניות עלו נושאי זוגיות.** יתר הפניות עסקו בהפרעות נפשיות שונות, קשיים כלכליים, קשיים חברתיים ונושאים אחרים.

3.3 עמותת נט"ל

עמותת נט"ל – נפגעי טראומה על רקע לאומי, הוקמה בשנת 1998 כדי לשמש מרכז ייחודי לנפגעי טראומה מטרור ומלחמה ולבני משפחותיהם. הפנייה לעמותה אפשרית באמצעות קו הסיוע, באמצעות שיחה מקוונת (צ'אט) ובאמצעות פנייה מקוונת באתר העמותה.²⁸ על פי נתונים שהועברו לידינו מנט"ל, **בתקופה שבין 11 במרץ ל-19 במאי התקבלו בנט"ל 2,726 פניות על רקע משבר הקורונה.**²⁹

טבלה הפניות על רקע משבר הקורונה לעמותת נט"ל, 11 במרץ עד 29 במאי,

2020³⁰

| מספר הפניות | חודש |
|-------------|-----------------------|
| 923 | חודש מרץ (מ-11 במרץ) |
| 1,460 | חודש אפריל |
| 343 | חודש מאי (עד 19 במאי) |
| 2,726 | סך הכול |

על פי מיפוי הנתונים שנעשה על ידי נט"ל, 58% מהפניות היו של נשים ו-42% מהפניות – של גברים. עוד עולה כי כ-16% מהפניות היו של מבוגרים בגיל 70 ומעלה.³¹

²⁵ מהן 6,060 שיחות בקו בשפה העברית (כ-90%) ו-696 שיחות בקו בשפה הערבית (כ-10%), שנפתח ב-1 באפריל 2020.

²⁶ יעל לוי, מנכ"לית עמותת סה"ר – סיוע והקשבה ברשת, דוא"ל, 2 ביולי 2020, ושיחת טלפון, 5 ביולי 2020.

²⁷ שם.

²⁸ נט"ל – נפגעי טראומה על רקע לאומי, **אודות**, כניסה: 5 ביולי 2020.

²⁹ גלי דגן, סמנכ"לית שיווק והסברה, נט"ל, דוא"ל, 5 ביולי 2020.

³⁰ שם.

³¹ שם.

4. מספר המבוטחים שפנו לקבלת שירותי בריאות הנפש בקופות החולים

מרכז המחקר והמידע של הכנסת פנה גם לקופות החולים בבקשה לקבל מידע על מספר המבוטחים שפנו לקבלת סיוע נפשי על רקע משבר הקורונה, שכן מ-1 ביולי 2015 ואילך האחריות למתן שירותי בריאות הנפש היא של ארבע קופות החולים: כללית שירותי בריאות, מכבי שירותי בריאות, קופת חולים מאוחדת ולאומית שירותי בריאות.³² בשל הזמן המועט שעמד לרשותנו, ביקשנו מקופות החולים למסור לנו אחד משני סוגי הנתונים הבאים: נתונים על מספר הפונים לקבלת שירות בתחום בריאות הנפש במסגרת הקופה בכל אחד מהחודשים ינואר עד יוני 2020 בפילוח לפי סיבת הפנייה ולפי קבוצת גיל (עד גיל 18 ומעל גיל 18) או לחלופין נתונים על מספר הפונים לקבלת שירות בתחום בריאות הנפש בכל אחד מהחודשים האמורים על רקע משבר הקורונה בלבד, בפילוח לפי קבוצות הגיל האמורות. **כל הקופות מסרו לנו כי אין באפשרותן לספק נתונים על מספר המבוטחים שפנו לקבלת שירותי בריאות הנפש על רקע משבר הקורונה**, לכן נציג להלן את מספר המבוטחים שקיבלו שירות זה, אולם אי-אפשר לקבוע אם מדובר בפונים שהיו פונים לקבלת השירות גם אלמלא המשבר. להלן נציג את נתוני הקופות שהועברו לידינו:

קופת חולים מאוחדת:

בקופת חולים מאוחדת, שבה מבוטחים כ-14% ממבוטחי הקופות בישראל,³³ השיבו כי במסגרת הזמן הקצר שניתן לקופה למסירת הנתונים, יש באפשרותה להעביר נתונים על הפעילות במרפאות בריאות הנפש בחודשים מרץ-מאי 2020 בלבד, ללא פילוח לפי קבוצות גיל וסיבת הפנייה.³⁴ כלומר, **מנתוני הקופה לא ניתן ללמוד על מספר הפניות לקבלת שירות בתחום בריאות הנפש על רקע מגפת הקורונה**. לאור זאת ביקשנו לקבל נתונים על מספר הפונים לקבלת שירות בתחום בריאות הנפש בתקופה המקבילה אשתקד, והם יוצגו להלן.

טבלה 5: מספר המטופלים והמגעים³⁵ בקופת חולים מאוחדת בתחום בריאות הנפש לפי מחוז, בחודשים מרץ-מאי בשנת 2019 ובשנת 2020³⁶

| מחוז | מספר המטופלים | | מספר המגעים | |
|--------------|---------------|--------|-------------|--------|
| | שנת 2019 | | שנת 2020 | |
| מחוז הדרום | 4,806 | 16,050 | 4,383 | 13,922 |
| מחוז ירושלים | 5,345 | 18,359 | 4,813 | 17,437 |
| מחוז המרכז | 4,154 | 15,007 | 3,665 | 12,636 |

³² להרחבה ראו: פלורה קור דבדוביץ', רוני בלנק, מונחים בתחום הבריאות, מרכז המחקר והמידע של הכנסת, 12 ביוני 2019, עמ' 53.

³³ המוסד לביטוח לאומי, חברות בקופות חולים, 2017, דצמבר 2018.

³⁴ מירה אהרוני, עו"ד, ממונה על פניות הציבור והרגולציה, חטיבת הרפואה, קופת חולים מאוחדת, דוא"ל, 2 ביולי 2020.

³⁵ ביקורים.

³⁶ מירה אהרוני, עו"ד, ממונה על פניות הציבור והרגולציה, חטיבת הרפואה, קופת חולים מאוחדת, דוא"ל, 5 ביולי 2020.

| מחוז | מספר המטופלים | | מספר המגעים | |
|------------|---------------|-------|-------------|-------|
| | שנת 2020 | | שנת 2019 | |
| מחוז הצפון | 10,545 | 3,665 | 11,126 | 4,077 |

מנתונים אלה אין לדעת כמה מהמטופלים טופלו בשל קושי נפשי שנגרם על רקע משבר הקורונה, אולם ניתן לראות כי בכל המחוזות חלה ירידה במספר המבוטחים שקיבלו שירות בתחום בריאות הנפש בחודשים מרץ-מאי 2020 לעומת התקופה המקבילה בשנת 2019.

מספר המטופלים שקיבלו טיפול בארבעת החודשים האמורים בשנת 2020 היה 16,526, כלומר 4,131 מטופלים בממוצע מדי חודש בכל מחוזות הקופה, שטופלו במסגרת 54,540 מגעים (13,635 מגעים בממוצע בחודש). לעומת זאת, בתקופה המקבילה בשנת 2019 היו 18,312 מטופלים ו-60,539 מגעים. מזכיר כי בדוח האו"ם שהוצג בתחילת המסמך הצביע האו"ם על כך שההגבלות שהטילו מדינות בעולם לצורך התמודדות עם נגיף הקורונה הובילו בין השאר לצמצום הנגישות לשירותי בריאות הנפש.

קופת חולים לאומית:

בלאומית שירותי בריאות, שבה מבוטחים כ-8% ממבוטחי הקופות בישראל,³⁷ ציינו גם כן כי אין ביכולתם **לפלח את המפגשים לפי סיבת הפנייה**.³⁸

מנתונים שהעבירה לידינו הקופה על מספר הקטינים והבוגרים שטופלו בתחום בריאות הנפש אפשר ללמוד על מספר המטופלים הקטינים והבוגרים בתחום זה בקופה בכל אחד מהחודשים ינואר עד מאי. נציין כי יש מבוטחים שקיבלו יותר מטיפול אחד ולכן עשויים להיכלל במניין המטופלים יותר מפעם אחת. עוד לדברי הקופה, הנתונים תלויים בהגשת חשבונות וסביר שיעודכנו בהמשך.³⁹

טבלה 6: התפלגות מבוטחים שטופלו בבריאות הנפש בלאומית שירותי

בריאות, ינואר-מאי 2020⁴⁰

| סך הכול | מספר המטופלים הבגרים | מספר המטופלים הקטינים | חודשים |
|---------|----------------------|-----------------------|-------------|
| 6,554 | 4,653 | 1,901 | חודש ינואר |
| 6,404 | 4,498 | 1,906 | חודש פברואר |
| 5,887 | 4,209 | 1,678 | חודש מרץ |
| 4,651 | 3,439 | 1,212 | חודש אפריל |
| 5,329 | 3,921 | 1,408 | חודש מאי |

³⁷ המוסד לביטוח לאומי, **חברות בקופות חולים, 2017**, דצמבר 2018.

³⁸ ד"ר ארי לאודן, מנהל מחלקת בריאות הנפש, חטיבת הרפואה, לאומית שירותי בריאות, דוא"ל, 5 ביולי 2020.

³⁹ ש.ם.

⁴⁰ ש.ם.

בנתוני הקופה על החודשים ינואר–אפריל 2020 נראית ירידה במספר המטופלים, הן הקטינים והן הבגירים, אך בחודש מאי מספר המטופלים עלה במעט והיה גבוה יותר בהשוואה לחודש אפריל.

קופת חולים לאומית מסרה עוד כי בקופה הוקם מוקד טלפוני למאובחני קורונה השוהים בבית ובמלונות. הקופה יצרה עימם קשר וביררה איתם על קיומם או היעדרם של תסמינים נפשיים. במקרה הצורך, המבוטחים הופנו לגורמי בריאות הנפש לשיחת טלפון או למפגש באמצעות הווידאו.⁴¹ במסגרת זו חברת "טרם" יצרה קשר בשם הקופה עם כל חולה מבודד מאומת מדי יום, וכל חולה נשאל, בין היתר, לפחות פעמיים בשבוע, שאלות באשר למצבו הנפשי. עוד לדברי הקופה, כל חולה מאומת קיבל הודעת טקסט או הודעה קולית עם הזמנה לפנות בכל עת ובכל בעיה למוקד האמור. לדברי הקופה, במוקד למאובחני קורונה התקבלו כמה פניות עם ביטוי נפשי שבעיקרן היו משניות לקשיים הטכניים, כמו תנאי המלונות והמתנה לבדיקות חזרות לאישוש החלמה מהקורונה. **להערכת הקופה, מספר הפניות שהגיעו למוקד מאובחני הקורונה היה בין 30 ל-40 פניות בערך**,⁴² עם זאת לא נמסר מידע על מספר המבוטחים שקיבלו שירות זה, וכמו כן לא צוין כמה מן הפניות למוקד הופנו לערוצי המשך.

לאומית מסרה עוד כי הקימה קו חם עבור כל מבוטחי הקופה, וכי לפי הערכות הקופה, **מאמצע מרץ ועד מאי–תחילת יוני 2020 פנו לקו זה 300–350 מבוטחים בערך**, וכ-150 מבוטחים פנו אל העובדות הסוציאליות בסניפי הקופה.⁴³ יש להביא בחשבון שהמבוטחים היו יכולים לפנות לכמה ערוצים לקבלת סיוע, ולכן מבוטח עשוי להיספר כאן יותר מפעם אחת.

מכבי שירותי בריאות:

במענה על פנייתנו השיבה מכבי שירותי בריאות, המבטחת כ-26% מהמבוטחים בישראל, כי אין באפשרותה להציג פילוח של הפניות לפי סיבת הפנייה. להערכת הקופה, מבוטחים רבים שחוו מצוקה בגלל המשבר פנו למסגרות שאינן בריאות הנפש, כגון רפואה ראשונית, עובדות סוציאליות במרכזים הרפואיים וכדומה. אולם, לדברי הקופה, גם שם אין קידוד ייעודי שיאפשר להציג פילוח של הפונים על רקע משבר הקורונה. באשר לנתוני הקופה על כלל המטופלים בתחום שירותי בריאות הנפש, השיבו במכבי כי מספר הפניות לשירות בחודשים מרץ–יוני 2020 היה דומה למספר הפניות בתקופה המקבילה אשתקד,⁴⁴ אך לא מסרו על כך נתונים.

⁴¹ ש.ם.

⁴² ש.ם.

⁴³ ד"ר ארי לאודן, מנהל מחלקת בריאות הנפש, חטיבת הרפואה, לאומית שירותי בריאות, דוא"ל, 5 ביולי 2020.

⁴⁴ יעל נרדי, סגנית מנהלת המחלקה לבריאות הנפש, אגף הרפואה ומקצועות הבריאות, מכבי שירותי בריאות, דוא"ל, 5 ביולי 2020.

כללית שירותי בריאות:

במענה על פנייתנו ציינו בכללית, המבטחת כ-52% ממבוטחי הקופות בישראל, כי מספר המטופלים שטופלו במסגרת תחום בריאות הנפש בקופה בין ינואר ליוני 2020 היה 60,109, מהם 49,263 מבוגרים (כ-82%) ו-10,846 קטינים (כ-18%). כללית מסרה אף היא כי אין ביכולתה לקבוע כמה מהם פנו לקבלת סיוע על רקע משבר הקורונה.⁴⁵

5. מודל משרד הבריאות להתערבות קצרת מועד מרחוק

במסמך שנכתב על ידי ועדת היגוי שהוקמה ביחזמת האגף לבריאות הנפש במשרד הבריאות, ונושא את התאריך 2 באפריל, מוצג מודל לסיוע נפשי קצר מועד מרחוק על רקע משבר הקורונה. במסמך, שכותרתו יצירת מעגל שני למתן טיפול נפשי כלל אוכלוסייתי למצוקה נפשית על רקע משבר הקורונה: התערבות קצרת מועד בת שלושה מפגשים מרחוק (טלפוני/webex/teams/zoom וכדומה), נכתב כי **מערכת בריאות הנפש בישראל, המתוכננת לספק שירות לאוכלוסייה בשעת שגרה, מסוגלת לתת מענה לכ-4% מקרב אוכלוסיית המבוגרים ולכ-2% מקרב אוכלוסיית הקטינים, אולם היא אינה מאפשרת מתן מענה למצבי דחק המעריבים את כלל האוכלוסייה.**

לפי המסמך האמור, משבר הקורונה הפוקד את ישראל והעולם כולו מציב אתגרים רבים בפני מערכות הבריאות בכלל ומערכת בריאות הנפש בפרט. חרדות ומצוקות שונות מתווספות כעת ומלוות את כלל הציבור: חרדות כלליות מפני נגיף הקורונה עצמו, השלכות נפשיות של הפגיעה הכלכלית הקשה שניחתה על חלק מהאוכלוסייה ואף השלכות נפשיות קשות של שהייה ממושכת בבידוד, אם בבתיים ואם במלונות. עוד ציינו במשרד הבריאות כי החשיפה הממושכת לתקשורת אף היא גורם משמעותי בתחושת המצוקה הציבורית.⁴⁶

במסמך הוצע להפעיל מודל המבוסס על מודל קיים שנוסד בשיתוף פעולה בין משרד הבריאות למוסד לביטוח הלאומי, הקרוי "נוהל חרדה", ומיועד למצבים של חשיפה לאירועי איבה, מלחמה וטרור. במודל זה אין צורך שהנחשף יאובחן או יגיע לסף אבחנתי כלשהו בעת מצוקה כדי להיות זכאי לקבלת התערבות נפשית למניעת התפתחות תחלואה חרדתית. מוצע שמודל זה ישמש עבור כלל הציבור, ושתפעולו יעשה על ידי גופים ציבוריים או עמותות בעלי ניסיון מוכח בטיפול בטרואומה שיתקשרו עם מטפלים מורשים רבים בישראל. **לפי ההצעה, מדובר בהתערבות קצרת מועד בת שלושה מפגשים בדרך טלפונית או באמצעות פלטפורמות מקוונות המאפשרות מבחינת אבטחת מידע כגון תוכנת זום ואחרות, וזאת ללא צורך, כאמור, באבחון ראשוני אלא על פי פניית המטופל ודיווחו על מצוקה.**

⁴⁵ נועה דנאי, מנהלת מחלקת ניהול ידע ומידע, כללית שירותי בריאות, דוא"ל, 5 ביולי 2020.

⁴⁶ משרד הבריאות, יצירת מעגל שני למתן טיפול נפשי כלל אוכלוסייתי למצוקה נפשית על רקע משבר הקורונה: התערבות קצרת מועד בת שלושה מפגשים מרחוק (טלפוני/webex/teams/zoom וכדומה), 2 באפריל 2020, הועבר על ידי מירי כהן, מנהלת תחום בכיר קשרי ממשל ותוכניות לאומיות, משרד הבריאות, מכתב, 2 ביולי 2020.

- לפי דגשים שהובאו במסמך האמור, ההתערבות תינתן באופן הבא:
- שלושה מפגשים בני 30 דקות, במרווחי זמן לפי שיקול דעת המטפל;
- יש לשאוף לקיום מפגשי הטיפול מרחוק, בעזרת שימוש באמצעי ויזואלי. עם זאת, יש לבחור באמצעי של שיחת טלפון אם למטופל קשה מבחינה טכנולוגית;
- המפגשים יתועדו ברשומה רפואית שתירשם על פי דין בעמותה;
- הטיפול יותאם מבחינה תרבותית ושפתית, וינתן גם בערבית, רוסית ואמהרית;
- ההתערבות תכלול טיפול דיאדי (טיפול שבו משתתפים הורה וילד בו זמנית) והתערבות משפחתית באמצעות טכנולוגיה בהתאם לצורך;
- המטפלים נדרשים לידע בתחום של התערבות במשבר ועבודה על פי הפרוטוקולים המופיעים בחוזר מנכ"ל משרד הבריאות;
- המענה יהיה נגיש וללא צורך בהמתנה.

לפי המסמך האמור, פיקוח ובקרה על הפעלת מודל זה ייעשו על ידי האגף לבריאות הנפש, וכמו כן, האגף שומר לעצמו את הזכות להרחיב את נוהלי התפעול הקליני ולהתוות את תורת הטיפול וההתערבות.

במסמך צוין כי על בסיס נתוני הפניות לעמותת ער"ן, שיעור הפונים לשירות האמור עשוי להגיע לכ-2% מהאוכלוסייה לכל היותר, אך לא צוין מהו מספרם. 2% מאוכלוסיית ישראל כיום הם כ-183,000 איש. לפי נתוני המשרד, עלות הפעלת המודל נעה בין כ-56 מיליון ש"ח עבור שיעור פונים של 1% מהאוכלוסייה (כ-91,300 תושבים) לכ-168.5 מיליון ש"ח במקרה של פניית 3% מהאוכלוסייה (כ-274,000 תושבים).⁴⁷

ב-2 ביולי העביר לידינו משרד הבריאות את הנספח למבחני תמיכה של משרד הבריאות בקופות חולים לצורך היערכות למתן שירותי רפואה בשל התפרצות נגיף ה-COVID-19. לפי חוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985, שמועד פרסומו לא צוין. בנספח, הנושא את הכותרת תמיכה במתן שירותי תמיכה רגשית והתערבות קצרת מועד למבוטחים, נכתב כי מצוקות נפשיות, שבעיקרן הן זמניות וחולפות, הולכות ומתרחבות בציבור על רקע חרדה מנגיף הקורונה עצמו, השלכות הבידוד החברתי, החשיפה התקשורתית האינטנסיבית והפגיעה הכלכלית. עם זאת, בהיעדר התערבות מתאימה במועד, קיים חשש להחמרה שייתכן שאפשר להימנע ממנה באמצעות התערבות קצרת מועד שניתן לספק אותה דרך מוקדים ובאמצעים טכנולוגיים מרחוק. עוד צוין כי מדובר בשירות הנדרש על רקע המציאות הייחודית שנוצרה, הניתן בתנאים ובשיטות מותאמים ורק במענה למציאות זו, והוא אינו חלק מסל שירותי בריאות הנפש הכלולים בסל שירותי הבריאות. התערבות זו אינה חלופה לשירותי בריאות הנפש הכלולים בסל ומיועדים

⁴⁷ חישוב גודל האוכלוסייה נעשה על ידי מרכז המחקר והמידע של הכנסת על סמך נתוני הלמ"ס ל-31 בדצמבר 2019 על גודל אוכלוסיית ישראל, שנאמדה בכ-9.136 מיליון תושבים. הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, אוכלוסיית ישראל בפתחה של שנת 2020, 31 בדצמבר 2019.

למטופלים הזקוקים להם, אם כי מטופלים כאלה הזקוקים גם להתערבות קצרת המועד, נוסף על שירותי הסל, זכאים לקבלה.⁴⁸

לפי מבחן התמיכה האמור, השירות יינתן על ידי הקופות עצמן או באמצעות נותני שירות מטעמן שאיתם הן יתקשרו לצורך כך, אך **אין להפעיל את השירות מתוך התבססות על מערך בריאות הנפש הציבורי הקיים מבחינת היקפי העבודה שלו. היקף התמיכה של המשרד לעניין זה לא יעלה על 10 מיליון ש"ח**, אלא אם כן הודיע משרד הבריאות על הוספת עוד סכום. מזכיר כי לפי מסמך ועדת ההיגוי שעיקרו הוצגו לעיל, עלות הפעלת המודל שהוצע נעה בין כ-56 מיליון ש"ח עבור שיעור פונים של 1% מהאוכלוסייה לכ-168.5 מיליון ש"ח במקרה של פניית 3% מהאוכלוסייה.

לפי האמור בנספח זה, **השירות יופעל עד סוף שנת 2020 או עד תום התקציב המיועד לפי מבחן התמיכה** – המוקדם מהשניים, אלא אם כן הודיע משרד הבריאות על הארכת התקופה האמורה. **הפנייה לשירות תיעשה באמצעות מוקד טלפוני שכל קופה תקים לשם כך עבור מבוטחיה, וכל מבוטח יופנה לקבלת שירות ממטפל, שיצור קשר עם הפונה בתוך שלושה ימים לכל היותר.** הקופה תפרסם את המוקד ואת התוכנית בערוצים המקובלים, ובכלל זה באתר האינטרנט של הקופה ובמרפאותיה. **לא תהיה גבייה של השתתפות עצמית מהמבוטח בגין קבלת השירות**, קרי השירות יינתן למבוטחים חינם. השירות שיינתן במסגרת האמורה יכלול:

- התערבות קצרת מועד הכוללת עד שלושה מפגשים עם מבוטחי הקופה היוצרים קשר עם מוקד טלפוני או עם מוקד חירום בקופה, עקב מצוקה הנובעת מהתמודדות עם התפשטות נגיף הקורונה.
- הקשר עם הפונה ייעשה טלפונית או בהיוועדות חזותית באמצעי שיאושר על ידי ממונה אבטחת מידע בקופה, אך ללא הקלטה של ההתערבות, אלא רק תיעוד עיקריה. יש להעדיף התערבות בהיוועדות חזותית.
- ההתערבות תיעשה על פי אמות מידה מקצועיות מקובלות להתערבות כזו ועל פי חוזר מנכ"ל משרד הבריאות לעניין "הפעלה של מענה נפשי לאוכלוסייה בשעת חירום".
- נותני השירות יהיו אנשי מקצוע בתחום בריאות הנפש, עובדים סוציאליים בעלי הכשרה בתחום בריאות הנפש, פסיכולוגים, פסיכיאטרים, אנשי סיעוד פסיכיאטרי, מטפלים בהבעה ויצירה וכל מקצוע אשר יאושר בכתב מראש על ידי אגף בריאות הנפש במשרד הבריאות. לא יאושרו מטפלים שאינם מתחום בריאות הנפש.

⁴⁸ משרד הבריאות, מבחנים לחלוקת כספים לצורך תמיכה של משרד הבריאות בקופות חולים לצורך היערכות למתן שירותי רפואה בשל התפרצות נגיף ה-COVID-19 לפי חוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985, [נספח: תמיכה במתן שירותי תמיכה רגשית והתערבות קצרת מועד למבוטחים](#), מועד הפרסום לא צוין, הועבר על ידי עידית נדב, רכזת לשכה ב', משנה למנכ"ל, משרד הבריאות, מכתב, 2 ביולי 2020.

- כל מפגש יימשך **עד 45 דקות** (נזכיר כי במסמך ועדת ההיגוי לעיל דובר על מפגשים בני 30 דקות) וכלל המפגשים שבמכסה יינתנו במרווחי זמן לפי שיקול דעת המטפל. **תחילת ההתערבות תהיה עד שבוע ממועד הפנייה למוקד ותסתיים לכל היותר תוך חודש ממועד התחלתו.**
 - בכל שלב, ככל שלפי שיקול דעת בעל המקצוע המבצע את ההתערבות, צורת התערבות זו אינה מתאימה או שנדרשת התערבות נוספת במסגרת מערך בריאות הנפש, המבוטח יופנה על ידי למסגרת שירות מתאימה, גם אם טרם התקיימו שלוש הפגישות. העניין ידווח למערך בריאות הנפש של הקופה **ועל הקופה לדאוג שהמשך הטיפול ייעשה בתוך פרק זמן מסוים בהתאם לדחיפות הקלינית.**
 - **ההתערבות צריכה להיות מותאמת מבחינה תרבותית ושפתית, ולהינתן גם בערבית, ברוסית ובאמהרית, ויש לציין בתיעוד את שפת המפגש.**
 - ההתערבות תכלול מפגש דיאדי ומשפחתי באמצעות טכנולוגיה בהתאם לצורך;
 - **ההתערבות תהיה מותאמת לילדים ונוער, מבוגרים וקשישים;**
 - מתן השירות יתועד כמקובל ברשומה רפואית ויכלול גם פירוט באשר לדרך מתן השירות ושפת המפגש.
- ממשרד הבריאות נמסר כי מכבי שירותי בריאות החלה להפעיל את השירות האמור ב-1 ביולי 2020 וכי בשלב זה כבר נצפים ביקושים לשירות, אולם היקפם לא צוין. מעיון באתר האינטרנט של מכבי עולה כי שירות זה ניתן בקופה בשפות עברית, אנגלית, רוסית, ערבית ואמהרית, והוא פועל בשעות 08:00–20:00 בימי חול ובשעות 08:00–15:00 בימי שישי ובערבי חג.⁴⁹ לדברי משרד הבריאות, גם קופת חולים מאוחדת צפויה להתחיל בהפעלת השירות בימים הקרובים, ולאומית וכללית צפויות להפעיל את השירות בהמשך, אולם לא צוין מתי.⁵⁰**

⁴⁹ מכבי שירותי בריאות, [תמיכה נפשית טלפונית בנושא קורונה](#), כניסה: 2 ביולי 2020.

⁵⁰ מענה משרד הבריאות הועבר על ידי עידית נדב, רכזת לשכה ב', משנה למנכ"ל, משרד הבריאות, מכתב, 2 ביולי 2020.