

"זה לא רק עניין משפטי, אלא תכנון חיים מחדש"



מימין לשמאל: רויתל הורוביץ וצחית עופר

הערכת פיצוי בתאונות קשות אינה מתמקדת רק בפגיעה הראשונית, אלא בהשלכות עתידיות על עבודה, בריאות ומשפחה. במשרד הורוביץ-עופר מטפלים בתיקים מתוך הבנה מערכתית וארוכת טווח

■ סתיו קודן, בשיתוף משרד עו"ד הורוביץ-עופר

תאונת דרכים קשה או תאונת עבודה קשה הן אירועי שמתרחש כשבריר שנייה, אך ההש" לכות שלו נוכחות לאורך זמן ולעתים לכל החיים. פגיעה פיזית משמעותית, נכות ומגירת או קבועה, פגיעה נפשית, אובדן כושר עבר זה ושינוי עמוק במבנה החיים. לצד ההתמודדות הרפואית מתחילה גם התמודדות אחרת, סכוכה לא פחות: מול ביטוח לאומי, חברות ביטוח, מעסיקים, קופות חולים ולע" תים גם רשויות נוספות.

לא אחת נפגעים כתאונות כסוחים שהם זכאים באופן כרוך לפיצוי, ושעם הזמן הד" ברים "סתדרו". כפועל לא מעט מהם מגלים בדיעבד שחלק משמעותי מהזכויות כלל לא מומש, או מומש באופן חלקי בלבד. לפעמים בגלל חוסר ידע, לפעמים בגלל עיתוי שגוי, ולפעמים משום שהטיפול בתיק נעשה בצורה טכנית, בלי להבין את התמונה הרחבה ואת ההשלכות ארוכות הטווח.

פגיעה רחבה יותר מהנפגע עצמו

יש פער גדול מאוד בין טיפול משפטי טכני לבין ייצוג שמכין באמת את ההשלכות של תאונה קשה על החיים, אומרת עו"ד צחית עופר, שותפה בהורוביץ-עופר משרד עורכי דין. "כשאדם נפגע כתאונת דרכים או תאונת עבודה קשה, הפגיעה לא נעצרת בגוף שלו. כמעט תמיד בני המשפחה נכנסים למעגל הפגיעה".

לדבריה, בני זוג, ילדים והורים מוצאים את עצמם מתמודדים עם מציאות חדשה: טיפול יומיומי, ליווי רפואי, עומס רגשי כבד, אובדן הכנסה ותחושת חוסר ודאות מתמשכת. "טיפול שמתמקד רק בנפגע עצמו מפספס את המעטפת כולה. מעטפת אמיתית רואה את כל מי שמעורב, גם אם הוא לא מופיע במסמכים".

לא פעם, מספרת עו"ד עופר, היא מוצאת את עצמה בתפקיד רחב יותר מרק עורכת דין ללקוחות שלה: "יש נפגעים שמסרבים לקבל עזרה. יש בני זוג שנשחקים, משפחות שמתפרקות תחת הנטל. הניסיון מאפשר לנו לתמוך, לגשת, להסביר, לשכנע. לפעמים זה בדיוק ההבדל בין קריסה מוחלטת לבין חיים

"הרגעים הראשונים אחרי תאונה הם קריטיים. שם נאספות הראיות, שם נרשמים המסמכים הרפואיים הראשונים, ושם נקבעים ניסוחים שילוו את הנפגע שנים קדימה"

שאפשר לנהל מחדש. ההבדל בין ייצוג טכני לבין ליווי אמיתי בא לידי ביטוי כבר מהשלבים הראשונים. טיפול טכני עוסק בעיקר בהגשת טפסים ובניהול תביעה אחת, בעוד ייצוג שמבין שיקום כוחן את מכלול הצרכים: רפואיים, כלכליים, תפ" קודיים ועתידיים.

"הפיצוי הכספי הוא רק חלק מהסיפור", מס" בירה עו"ד עופר. "השאלה האמיתית היא איך ייראו החיים של הנפגע בעוד חמש, עשר ועשרים שנה. האם יהיה לו מענה רפואי מתאים, האם המשפחה תוכל להחזיק מעמד, האם הזכויות ימוצו כך שלא ייווצר חור כל" כלי בהמשך".

הניסיון המצטבר של משרד הורוביץ-עופר, שמייצג נפגעים למעלה משלושה עשורים, מאפשר לא רק ניהול משפטי, אלא גם הכ" וונה למעטפת טיפולית רחבה: רופאים, מכר" נים רפואיים, בדיקות, עובדים סוציאליים, מסגרות שיקומיות וטיפוליים משלימים. "לא פעם אנחנו מוצאות את עצמנו נאכקות מול קופות חולים וחברות ביטוח כדי לקבל טיפול

לים מקסימליים לפי החוק, וגם כאלה שאינם כלולים בסל הבריאות אך חיוניים לשיקום".

נפגעים מאבדים זכויות, בלי לדעת

אחת הבעיות המרכזיות בתחום, מסבירה עו"ד עופר, היא חוסר הבנה של הזכויות. נפגעים רבים סבורים שפיצוי אחד מכסה את כל מה שמגיע להם ואינם מודעים לקיומן של זכויות נוספות: קצבאות שונות, שירותים מיוחדים, פטור ממס, תביעות נזיקיות, ביטוחים פרטיים וחובות נלוות לבני המשפחה המטפלים.

במקרים אחרים תביעות כלל אינן מוגשות לגופים הרלוונטיים פשוט משום שהנפ" גע לא ידע שצריך. לכך מתווספות טעויות פרוצדורליות: מילוי לא מדויק של טפסים, פנייה באיחור, החמצת מועדים קריטיים או הופעה לוועדות רפואיות ללא ליווי מקצר עי. כל אחת מהטעויות האלו עלולה להוביל לדחייה, להכרה חלקית בלבד או לאובדן זכויות לצמיתות.

"יש גם אמונה שאם אני אהיה כן ואספר הכל, אקבל את מה שמגיע לי", אומרת עו"ד עופר. "אבל המציאות מורכבת יותר. נדרש ניהול מקצועי של התיק, ראייה כוללת ויכולת לת" כנן קדימה את הצרכים העתידיים. אחרת, זכויות משמעותיות פשוט מתפספסות".

ליווי משפטי כניהול מציאות חדשה

בתיקים של תאונות קשות עורך הדין אינו רק מי שמגיש תביעה. "עורך הדין הופך לצל של הנפגע", מסבירה עו"ד עופר. "הוא הגור" רם שמנהל, מתכלל ומחבר בין כל הגורמים:

הרפואה, הביטוח הלאומי, חברות הביטוח, המעסיקים ולעתים גם רשויות נוספות". העבודה מתחילה כבר ברגעים הראשונים שלאחר התאונה, באיסוף ראיות ובתייעוד נכון, וממשיכה בניהול התהליך הרפואי, בהופעה בוועדות רפואיות, בהגשת תביעות ובניהול הליכים משפטיים. כל שלב משפיע על השלב הבא, וכל החלטה נבחנת מתוך ראייה ארוכת טווח.

כאשר הנפגע ניצב מול כמה גופים במקביל נדרשת חשיבה אסטרטגית. "אנחנו כונות מפת דרכים ברורה כבר מההתחלה", היא אומרת. "מה מגישים קודם, מתי נכון להמ" תין, ואיך לא לפגוע בזכויות אחרות תוך כדי תנועה. הלקוח והמשפחה לא צריכים לרוץ בין תחנות. אנחנו הראש המתכלל".

המסר המרכזי שעו"ד עופר מבקשת להעביר לנפגעי תאונות דרכים ותאונות עבודה קשות הוא לא לחכות. "הרגעים הראשונים אחרי תאונה הם קריטיים. שם נאספות הראיות, שם נרשמים המסמכים הרפואיים הראשו" נים, ושם נקבעים ניסוחים שילוו את הנפגע שנים קדימה".

גם מי שלא בטוח שמגיע לו פיצוי, או מי שחושב שהפגיעה "לא נראית חמורה", עלול לגלות בדיעבד שההשלכות רחבות הרבה יותר. "זה לא רק עניין משפטי", היא מסכמת. "זה עניין של תכנון חיים מחדש. ייצוג נכון יכול להיות ההבדל בין מיצוי זכויות ושיקום אמיתי, לבין שנים של פספוס".

"כל תיק רשלנות רפואית הוא עולם ומלואו"

עו"ד רויטל הורוביץ מסבירה מדוע התחום שנתפס ככמעט בלתי אפשרי להוכחה הוא דווקא מאבק מדויק, מורכב ואנושי, ואיך הניסיון העשיר של משרד עו"ד הורוביץ-עופר בתחום מאפשר לסייע באופן משמעותי לנפגעים מול מערכות רפואיות חזקות

■ סתיו קורן, בשיתוף משרד עו"ד הורוביץ-עופר



מימין לשמאל: רויטל הורוביץ וסחית עופר

"לעיתוי הפנייה לעורך דין יש משמעות מכרעת. הכנת תביעת רשלנות רפואית דורשת זמן, משאבים, איתור מומחים ולעיתים מספר חוות דעת יקרות: פנייה מאוחרת מדי עלול לה לפגוע גם ביכולת להוכיח קשר סיבתי, במיוחד כאשר תלונות על הנוק לא תועדו בזמן אמת או כאשר הויתרו העובדות כבר אינו חד", מסכמת עו"ד הורוביץ.

מקצוענות שאינה מתפשרת על אנושיות
הייחוד של משרד עו"ד הורוביץ-עופר טמון בשילוב בין מקצוענות לאנושיות. "אנחנו לא רק מייצגות. אנחנו שותפות לדרך", מדגישה עו"ד הורוביץ. הלקחות מלווים ישירות על ידי עורכות הדין, מקבלים הסברים בגובה העיניים ושקיפות מלאה.

המשרד פועל גם בסלקטיביות. "לא כל תחור שת עוול היא בהכרח תיק רשלנות רפואית", אומרת עו"ד הורוביץ. "אחריות מקצועית היא גם לדעת לומר ללקוח שלא נכון לנהל הליך אם אין תשתית מקצועית מספקת". מאחורי התיקים עומדים סיפורים אנושיים קשים, בין היתר, ילדים שנולדו עם נכות קשה עקב אבחון שגוי בבדיקת סקירת מערכות במהלך ההריון, חולי סרטן שאובחנו באיחור, מקרים של אי מתן טיפול רפואי מחויב שהוביל לפטירה. "תחושת הסיפוק כשאנחנו מצליחות להשיג פיצוי ראוי, שמאפשר, בין היתר, התאמת דיוור, העסקת מטפלים, טיפול, התפנות לילדים האחרים שבבית ויציאת כלכלית היא עצומה, וזו תחושת שליחות אמיתית", היא מסכמת.

של הצוות הרפואי וזיהוי הפער בין הפרקטיקה בפועל לבין הסטנדרט הרפואי המצופה.

תפקידים הקריטי של מומחים רפואיים
אחד היתרונות המשמעותיים שהמשרד מציע ללקוחותיו הוא אופן העבודה עם מומחים רפואיים. לא מדובר רק בהזמנת חוות דעת, אלא בתהליך מובנה ומדויק. "בחירת המומחה חייבת להיות מדויקת לתת-התחום הרלוונטי, והמומחה צריך להבין לא רק רפואה אלא גם את ההקשר המשפטי", מסבירה עו"ד הורוביץ. "עבודה לא מדויקת עם מומחה, בחירה שגויה של תחום התמחות או חוסר חיבור בין השפה הרפואית לשפה המשפטית עלולים למוטט תיק שלם".

הניסיון המצטבר מאפשר למשרד גם לקרוא לעומק חוות דעת של הצד שכנגד. "לפעמים די בניסוח מסור, או במה שמומחה הנתב עים אינו יכול לטעות, כדי להבין היכן נקודת החולשה".

טעויות נפוצות של נפגעים שמנסים להתמודד לבד עלולות לעלות כיוקר. "נפגעים רבים לא מבינים מהי עילת התביעה האמיתית שלהם. היו מקרים שבהם פנו אלינו בעקבות טיפול רפואי שגוי, אך לאחר תחקיר התברר שהרשלנות האמיתית היתה דווקא איחור משמעותי באבחון, ששלל סיכויי החלמה". גם סוגיית ההתיישנות מורכבת במיוחד, ולעיתים שיהיו בפנייה לעורך דין עלול לסגור את הדלת למימוש הזכויות. לכן מצטרפת החשיבות באיסוף מסמכים רפואיים מלאים, כולל כאלה שנראים שוליים לכאורה.

לא נפגע לבד. המארג המשפחתי כולו נפגע. הורים, בני זוג, ילדים".

אחת התובנות המרכזיות שמלוות את עבר דתה של עו"ד הורוביץ היא הצורך להשמיץ קול. "יש מקרים שבהם הנפגע עצמו לא יכול לדבר", היא אומרת. "לעיתים נגלל נכות קשה, ולעיתים משום שהוא נפטר כתוצאה מהרשלנות הוכחת הרשלנות היא, במובן עמוק, השמעת קולו. זו סגירת מעגל עבור המשפחה, עבור ילדים, בני זוג, יתומים".

עו"ד הורוביץ מסבירה שמעבר להיבט המשפטי, יש גם משמעות ציבורית לעבודת המשרד. "אנחנו מאמינות שבאמצעות תביעות מוצדקות ניתן גם להוביל שינוי, להפיק לקחים ולמנוע את המקרה הבא".

מה קובע אם תיק יצליח?

העבודה על תיקי רשלנות רפואית מתחילה הרבה לפני הגשת כתב תביעה. "זה תחום שמחייב חקירה מעמיקה של הרשומה הרפואית, דרישה בלתי מתפשרת לכל מסמך חסר, ויכולת לזהות שינויים, תיקונים או פערים בתיעוד", היא מסבירה. "צריך עין מקצועית וגם אוזן מיומנת. לפעמים דווקא האופן שבו הנתבעים מנסחים חוות דעת, או מה שהם נמנעים מלומר, חושף את נקודות החולשה שלהם".

לא כל משרד עורכי דין מתאים לניהול תיקים מהסוג הזה. רשלנות רפואית דורשת שילוב בין הבנה משפטית עמוקה, ידע רפואי רחב וחשיבה אנליטית לא אמוציונלית. העבודה כוללת ניתוח של נקודות ההחלטה הקריטיות

רשלנות רפואית היא אחת התופעות המורכבות, הרגישות והמסועפות ביותר בשיתוף הציבורי והמשפטי בישראל. כמעט כל אחד מאיתנו מכיר סיפור כזה: ניתוח שהסתבך, אבחון שהתעכב, בדיקה שלא פוענחה בזמן או תלונה רפואית שנדחקה הצידה. אבל בין התחושה שמשו לא היה כשורה לבין היכר לת להוכיח זאת משפטית נפער לעיתים פער עצום. עבור נפגעים רבים הפער הזה מתורגם לויתור מראש, עוד לפני שנבדקה האפשרות האמיתית למימוש זכויות.

הציבור הרחב נוטה לחשוב שתביעות רשלנות רפואית הן כמעט בלתי אפשריות. מאבק אחד מראש מול כתי חולים, קופות חולים ורופאים, מערכות גדולות וחזקות שמצוידות במשאבים, ידע וכוח. אלא שהתפיסה הזו, כך מסתבר, אינה בהכרח נכונה. היא נובעת בראש ובראשונה מחוסר איוון מובנה בין הצדדים.

"מצד אחד עומד אדם שנפגע, לעיתים עם נכות קשה או לאחר אובדן של בן משפחה, ומהצד השני עומדות מערכות ענק עתירות משאבים", אומרת עו"ד רויטל הורוביץ, שותפה בהורוביץ-עופר משרד עורכי דין. "אבל רשלנות רפואית היא לא תחום בלתי אפשרי. היא תחום שדורש דיוק כירורגי, עומק, סבלנות וניסיון מצטבר".

משרד בוטיק ואחריות גדולה

משרד עו"ד הורוביץ-עופר עוסק בתחום הרשלנות הרפואית זה שלושה עשורים. מדר בר במשרד בוטיק, שמסקיע בתיקים ומנהל משאבים רבים, זמן ומחשבה אסטרטגית. "הבחירה להיות משרד בוטיק היא בחירה ערכית", מסבירה עו"ד הורוביץ. "רשלנות רפואית אי אפשר לנהל בפסי ייצור. כל תיק הוא עולם ומלואו".

עבור המשרד, רשלנות רפואית איננה רק סוג גיה משפטית, אלא אירוע אנושי עמוק בעל השלכות ארוכות טווח. "כשאדם נפגע, הוא