

From: Elad Man, Advocate & Solicitor
Sent: Thursday, February 23, 2017 11:26 AM
Subject: בקשת חופש מידע - מוקדי שירות טלפוני בבית החולים
Importance: High

לממונה על חופש המידע בבית החולים שלום,

מוגשת בזאת בקשת חופש מידע כמפורט להלן. מצורפים אישור הניהול התקין של הצלחה ויפוי כח מתאים. הריני להתחייב בשמה של הצלחה התנועה הצרכנית לקידום חברה כלכלית הוגנת, לשאת בדמי הטיפול עד לסך של 149 ₪.

נבקש לקבל את פריטי המידע, הנתונים והמסמכים הבאים בפורמט דיגיטלי בר חיפוש, ככל שניתן.

בכל הנוגע לשירותי המוקד הטלפוני המופעלים על ידי בית החולים, בין אם במוקד השירות הטלפוני הכללי או של מרכזים ו/או מרפאות ייעודיים המופעלים על ידי בית החולים נבקש לקבל את המידע והנתונים הבאים:

החל מיום 1.1.2014 ואילך ועד למועד מתן התשובה לבקשה נבקש לקבל את פירוט זמני ההמתנה במוקדי השירות הטלפוניים בהתאם לחתכים הבאים:

פירוט עץ התפריטים וערוצי השירות והשפות הקיימים במערכת המוקד הטלפוני הכללי ובמוקדים הטלפוניים הפרטניים (למשל: מוקד אחיות, זימון וביטול תורים, הצטרפות למסלולים שונים, מחלקות שונות וכו')

פירוט זמני ההמתנה הממוצעים וזמן ההמתנה הארוך ביותר שנרשמו במערכת לכל חודש קלנדרי בטווח התאריכים המבוקש. זאת גם בהתייחס לכל ערוץ שירות בנפרד כפי שהוא בעץ התפריטים הקיים במערכת ובכל שפה ושפה בנפרד.

נודה על אישור קבלת הבקשה ועל טיפול בבקשה בהתאם להוראות הדין.

בברכה,

עו"ד אלעד מן, יועמ"ש הצלחה

From: hanit.schwartz

Sent: Monday, March 20, 2017 12:57 PM

To: Elad Man, Advocate & Solicitor

Cc: anat.illouz@MOH.GOV.IL

Subject: FW: בקשת חופש מידע - מוקדי שירות טלפוני בבית החולים

עו"ד אלעד מן, יועמ"ש הצלחה, שלום רב,

בהמשך לבקשתך לקבלת מידע להלן התייחסותנו:

1. המוקד הטלפוני של המרכז הרפואי בני ציון מאויש ע"י צוות הכולל דוברי ערבית, רוסית, אמהרית, אנגלית.
2. התפריט העומד לרשות מוקד זימון תורים קיים בשפות אנגלית, רוסית וערבית, עם נגישות ישירה למרפאות הרלוונטיות.
3. באתר האינטרנט של המרכז הרפואי מפורסם מידע רלוונטי לגבי הגישה לשרותים/המחלקות/היחידות/המרפאות השונות.
4. מצ"ב קובץ המפרט את עץ הנתב הקולי.
5. בשלב זה, המערכת הקיימת בבית"ח לא מאפשרת למדוד זמני המתנה (בימים אלה אנו בוחנים שדרוג המערכת, כך שבעתיד נוכל לקבל נתונים מפורטים יותר).

בברכה,

חנית שורץ, עו"ד

עו"ד חנית שורץ | יועמ"ש | ממונה על חוק חופש המידע
טל. 04-8359978 | פקס. 04-8359363
www.b-zion.org.il | hanit.schwartz@b-zion.org.il



כריות = X
(בחירה)

04-8359359

בזל

(ניתוב במרכז בזל)
לדיון תור נא להקיש 1
למרכז נא להקיש 0

קט' מרכז - בפועל

NightServ
DayServ

Pg

המרכז הרפואי בני ציון שלום

1 לשרות בשפה העברית נא להקיש 1
2 Для обслуживания на русском языке, нажимите 2
3 الخدمة باللغة العربية يرجى الضغط 3
4 For the English Menu please dial 4

M

9

בכל שלב ניתן לחזור לתפריט הראשי ע"י הקשת * / #
למכן גסטרו נא להקיש 1
למרפאות עיניים, אורולוגיה או IVF נא להקיש 2
לבדיקות CT / רנטגן / איזוטופים / US נא להקיש 3
למכן להתפתחות הילד או לגנטיקה נא להקיש 4
לדיון תור ליתר המרפאות נא להקיש 9

9

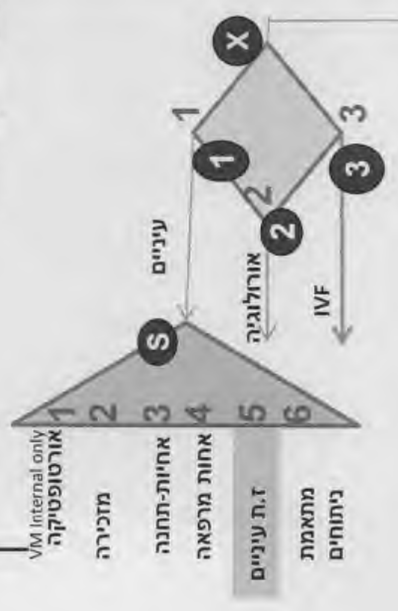
V
מוקד לטעות הטעויות
מוקד זיומן תורים עבור פנת
המוקד פועל בימים א'-ה' בין השעות 8:00-13:30
ניתן לפנות לדיון תורים באמצעות אתר האינטרנט
של בזל או באמצעות פקס 04-8359445

כללי
עניים
פון-פלוס
Call Back

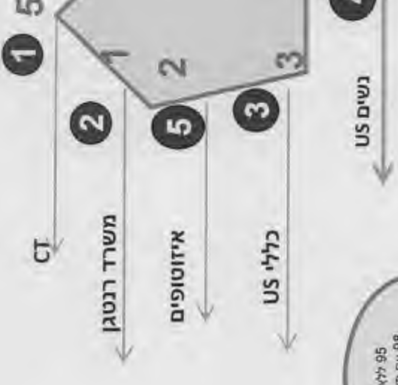
T
לקביעת תור ליועץ רפואי גסטרו או רופא בכד
נא להקיש 9. לבדיקות כגון גסטרוסקופיה,
קולונוסקופיה, בדיקות נשיפה נא לשלוח
מכתב הפניה לפקס 04-8359062
לכל נושא אחר במסגרת נא להקיש 1.

W1

גסטרו



Y



1

התפתחות הילד

2

3

גנטיקה

U

נשים US

1

2

3

1

95 ללא תא
98 עם תא עובד
EXT DAY
NIGHT+HABUSY
UNCONDITIONAL

תא קולי

תא קולי