

שם טבלה	תיאור טבלה	טבלאות קשורות על טבלת הקודים
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

1.9.2.2 טבלאות קודים חדשות עבור מערכת המרכז

שם טבלה בעברית	שם טבלה באנגלית	תיאור טבלה	טבלאות מקושרות
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

קוד	תיאור	זמן טיפול מקסימלי	יחידת זמן SLA	במקף מכ	במקף עד
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

קוד תיאור

מתן מידע כללי	1
סיוע בהגשת טפסים	2
סיוע בהשלמת תהליך	3

• פרמטרים מערכתיים

שם פרמטר	סוג	שימוש בפרמטר
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

1.9.3 פירוט ישויות

ישות	תפקיד במערכת	קשרים
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

1.10. ממשקים

1. ממשק מול מערכת מוקד קול הבריאות, להפעלת שירות יצירת פונה חדש
2. עתידי - ממשק מול מערכת ניהול הידע להעברת נתוני האינטייק וקבלת רשימת הזכויות שהוחזרה בחיפוש, על כל פרטי הזכויות.

1.11. דו"חות

מנהלי המרכזים, מנהל/ת המחלקה למיצוי זכויות ומנהל/ת אגף שירות, יפיקו מהמערכת דו"חות תפעוליים שונים. הפקת הדוחות נדרשת עבור כל מרכז בנפרד, עבור מספר מרכזים נבחרים ועבור כל המרכזים בפרויקט יחד.

1.11.1. פניות בטיפול המרכז

תיאור הדו"ח: דו"ח יומי של פניות שנמצאות בטיפול במרכז ספציפי, או שעבורם ניתן סיוע באותו יום במרכז ספציפי (עבור מנהל המרכז / עובד במרכז), או כלל הפניות שנמצאות בטיפול או שעבורם ניתן סיוע באותו יום במרכזים השונים (עבור מנהל/ת המחלקה למיצוי זכויות ומנהל/ת אגף שירות)

תדירות: יומית

סינון:

מרכז מטפל מכיל רשימת ערכים. יש להתייחס רק למרכזים מטפלים ולא לכל ההיררכיה של יחידות עסקיות (יש להציג את כל היחידות העסקיות בהן ערך השדה "סוג" שווה "מרכז מטפל").. לצורך הסינון, לרשימת המרכזים המטפלים יתווספו שני ערכים: "הכל" ו-"אחר". בחירה ב-"אחר" יציג את כל הפניות השייכות למרכז שונה מאלה שברשימה. באופן דומה, יתווספו הערכים "הכל" ו-"אחר" לרשימת הערכים לסינון לפי סוג פנייה. הערך "אחר" צריך להיות הערך האחרון ברשימה.

ברירת מחדל: טווח תאריכים – מהיום להיום (כולל), מרכז מטפל - עבור מנהל מרכז ספציפי, יופיע רק שם אותו המרכז, עבור מנהל/ת המחלקה למיצוי זכויות או אגף השירות, ברירת המחדל הינם כל המרכזים), סוג פנייה – כל סוגי הפניות

מינון: ברירת מחדל: ת.ז. של המטופל (בסדר יורד), תאריך פנייה, מספר פנייה. תינתן אפשרות למיין את הדו"ח לפי כל העמודות בדו"ח.

קותרת / שורה פותחת: קותרת הדו"ח תכלול את התאריך אליו מתייחס הדו"ח.

עמודות בדו"ח: כל שורה בדו"ח מייצגת פנייה למיצוי זכויות, וכוללת את הנתונים הבאים: מספר פנייה, תאריך יצירת הפנייה, ת.ז. של המטופל, שם המטופל, מס' טלפון של המטופל, שם המרכז המטפל, שם המחלקה בה מאושפז המטופל (אם מאושפז) או מרפאה, סוג פניה (מתן מידע/ סיוע בהגשת טפסים/ טיפול מלא) וסטטוס טיפול של הפנייה.

שורה סוגרת: שורה סוגרת תכלול מספר הפניות ומספר המטופלים בדו"ח.

מיפוי השדות בדו"ח

שדה בדו"ח	ישות	שדה	אופן חישוב
-----------	------	-----	------------

טקסט קבוע "דוח פניות בטיפול המרכז" + תאריך (מתוך תאריך הרצת הדוח)			כותרת
מתוך היחידה העסקית			תת-כותרת – שם המרכז
עמודות בגוף הדוח			
		פנייה למיצוי זכויות	
		פנייה למיצוי זכויות	
יכול להיות ריק		פנייה למיצוי זכויות	
יכול להיות ריק		פנייה למיצוי זכויות	
יכול להיות ריק		פנייה למיצוי זכויות	
		פנייה למיצוי זכויות	
יש להציג את שם היחידה המטפלת		פנייה למיצוי זכויות	
עבור פנייה מקושרת למטופל. יש להציג את תיאור סוג הפנייה		פנייה למיצוי זכויות	
		פנייה למיצוי זכויות	
ספירת מספר פניות בדוח (מספר שורות)			
חישוב מספר מטופלים לפי הנוסחה המתוארת ב- <u>הנוסחה</u> <u>לספירת מטופלים</u>			

1.11.2. הנוסחה לספירת מטופלים

מספר מטופלים ייחשב על בסיס רשומות פניות למיצוי זכויות, באופן הבא:
 כמות ת.ז. שונות + כמות מס' טלפון שונים בפניות שת.ז. ריק + כמות פניות שאין להם לא ת.ז. ולא מס' טלפון

1.11.3 דו"ח ביצוע תקופתי

תיאור הדו"ח: דו"ח עבור תקופה שתוגדר בזמן הפקת הדו"ח (שבועי, חודשי, חצי-שנתי או שנתי).

תדירות: יופק באופן יזום על ידי המשתמש. בנוסף, יש ליצור את הדו"ח בסוף כל רבעון ולשלוח אותו בדוא"ל למנהלת הפרוייקט.

סינון: תקופת הדו"ח, לפי בחירה, מתאריך עד תאריך

מיון: לפי תאריך, בתוך כל קבוצה

הצגה לפי קבוצות: לפי מרכז מטפל

קותרת / שורה פותחת: קותרת הדו"ח תכלול את טווח התאריכים אליו מתייחס הדו"ח.

תוכן הדו"ח:

הדו"ח מכיל מידע סיכומי: מספר מטופלים בתקופה, מספר פניות מכל סוג בתקופה, מספר פניות שנסגרו אצל הנציג במרכז ומספר פניות שהוקצו לטיפול המידענית או מנהלת הפרוייקט, מספר חריגים – פניות שנשארו פתוחות, חריגות מהזמנים המוגדרים בפרוייקט, מספר פניות שנדרשו בהם סוגי טיפול מתקדמים: מספר פניות שלפחות עבור זכות אחת היה "סיוע מול מוסדות", אחר כך מספר פניות שלפחות עבור זכות אחת הייתה "הגשת טפסים", אחר כך מספר פניות שלפחות עבור זכות אחת היה "מתן מידע פרטני" ולבסוף מספר פניות שאין בהם אף אחת מסוגי הסיוע הקודמים

שורה סוגרת: סה"כ – סכום הערכים עבור כל עמודה שמכילה נתונים נומריים

מיפוי השדות בדו"ח

שדה בדו"ח	ישות	שדה	אופן חישוב
קותרת			טקסט קבוע "דוח ביצוע תקופתי" + מתאריך + עד תאריך (מתוך פרמטרים לדו"ח)
			מתוך היחידה העסקית
בגוף הדוח			
תצוגה לפי קבוצות – קבוצה לכל מרכז מטפל (כאשר הדו"ח מופק במרכז, יכיל קבוצה אחת בלבד, עבור אותו מרכז. כאשר הדוח מופק באגף שירות, תהיה קבוצה לכל מרכז מטפל) שורת המרכז תציג את סה"כ הערכים לאותו מרכז בתקופת הדו"ח. פתיחת שורות פירוט עבור מרכז, יציגו שורה עבור כל יום בתקופה (ראה סקיצה בסוף התיאור)			
			שם המרכז המטפל מתוך היחידה העסקית

<p>ספירת מספר מטופלים שונים (חישוב מספר מטופלים לפי הנוסחה המתוארת ב-<u>הנוסחה</u> <u>לספירת מטופלים</u>) שנפתחו להם פניות למיפוי זכויות בטווח התאריכים המבוקש</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>ספירת מספר הפניות שנפתחו בטווח התאריכים המבוקש והערך בשדה סוג פנייה [REDACTED]</p>	<p>ספירת רשומות</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>ספירת מספר הפניות שנפתחו בטווח התאריכים המבוקש והערך בשדה סוג פנייה [REDACTED]</p>	<p>ספירת רשומות</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>ספירת מספר הפניות שנפתחו בטווח התאריכים המבוקש והערך בשדה סוג פנייה [REDACTED]</p>	<p>ספירת רשומות</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>ספירת מספר הפניות שנפתחו בטווח התאריכים המבוקש והערך בשדה סוג פנייה [REDACTED]</p>	<p>ספירת רשומות</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>ספירת מספר הפניות שנפתחו בטווח התאריכים המבוקש ולא מקושרות אליהן ישויות פעילות (אף לא אחת) שערך השדה [REDACTED]</p>	<p>ספירת רשומות</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>ספירת מספר הפניות שנפתחו בטווח התאריכים המבוקש ומקושרת אליהן ישויות פעילות (לפחות אחת) שערך השדה [REDACTED]</p>	<p>ספירת רשומות</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>ספירת מספר הפניות שנפתחו בטווח התאריכים המבוקש והסטטוס שלהן שונה מ- [REDACTED]</p>	<p>ספירת רשומות</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>

<p>ספירת מספר הפניות שנפתחו בטווח התאריכים המבוקש והסטטוס שלהן שווה [REDACTED]</p>	<p>ספירת רשומות</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>פניות לפי סוג טיפול בזכויות</p>			
<p>מספר פניות שמקושרת אליהן רשומת זכות בפנייה ובה ערך השדה "סיוע מול מוסדות" [REDACTED]</p>	<p>ספירת רשומות</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>מספר פניות שמקושרת אליהן רשומת זכות בפנייה ובה ערך השדה [REDACTED] ולא מקושרת אליהן אף רשומת זכות בפנייה ובה ערך השדה [REDACTED]</p>	<p>ספירת רשומות</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>מספר פניות שמקושרת אליהן רשומת זכות בפנייה ובה ערך השדה [REDACTED] ולא מקושרת אליהן אף רשומת זכות בפנייה ובה ערך השדה [REDACTED] ולא מקושרת אליהן אף רשומת זכות בפנייה ובה ערך השדה [REDACTED]</p>	<p>ספירת רשומות</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>מספר פניות שמקושרת אליהן רשומת זכות בפנייה ולא מקושרת אליהן אף רשומת זכות בפנייה ובה ערך השדה [REDACTED] ולא מקושרת אליהן אף רשומת זכות בפנייה ובה ערך השדה [REDACTED] ולא מקושרת אליהן אף רשומת זכות בפנייה ובה ערך השדה [REDACTED]</p>	<p>ספירת רשומות</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>שורת סיכום ביצוע תקופתי במרכז</p>			
<p>סכום הערכים עבור כל השורות של אותו מרכז מטפל. זו השורה שתוצג במצב [REDACTED]</p>		<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>

שורה סוגרת			
סכום הערכים עבור כל השורות בדו"ח			

הסקיצה הבאה מסבירה את מבנה הדו"ח. נא לשים לב - הסקיצה לצורך המחשה והסבר בלבד

1.11.4. דוח לפי זכויות

תיאור הדו"ח: דו"ח חודשי של הזכויות שטופלו במרכזים השונים בחודש החולף. המטרה היא גם לפלח את הנושאים בהם מטפל המרכז וגם לעלות על בעיות נקודתיות או מערכתיות בטיפול.

תדירות: חודשית

סיבון: לפי תאריך, מרכז מטפל, זכות

מיון: תינתן אפשרות למיין את הדו"ח לפי מרכז (או כמה מרכזים – האם אפשר להגדיר קבוצות? כלומר להגדיר מראש שכמה מרכזים יחד משתייכים לקבוצה אחת, למשל אזור גיאוגרפי) או לפי זכויות (כלומר לבחור את הזכויות שיוצגו – למשל לפי הגוף האחראי להן).

כותרת / שורה פותחת: כותרת הדו"ח תכלול את התקופה אליה מתייחס הדו"ח.

עמודות בדו"ח: כל שורה בדו"ח מייצגת זכות מרשימת הזכויות וכוללת את הנתונים הבאים: שם הזכות, מספר פניות בהן מופיעה הזכות, מתוכן – כמה פעמים הייתה כל רמת התערבות (ר' דו"ח 2) עבור הזכות, כמה מהפניות עבור אותה זכות נסגרו ברמת הנציג וכמה עברו לטיפול המשרד (מנהלת התחום או המידענית). האם אפשר לראות כמה זכויות עברו מסטטוס "לא מומש" ל"מומש" בעקבות פעילות המרכז?

כל הנ"ל יהיה גם עבור כל מרכז בנפרד, גם עבור קבוצות מרכזים (אם אפשר, לא הכרחי בשלב א) וגם עבור כל המרכזים כולם.

שורה סוגרת: שורה סוגרת תכלול את סכום הערכים עבור כל עמודה שמכילה נתונים נומריים

מיפוי השדות בדו"ח			
שדה בדו"ח	ישות	שדה	אופן חישוב

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

1. דוחות נוספים יאופיינו בהמשך

1.12. הסבות

לא רלוונטי בשלב זה. יהיה צורך בהסבה כאשר מערכת פניות הציבור תשודרג ל-2016CRM.

1.13. אבטחת מידע

ציין כללית את רמת האבטחה הנדרשת: נמוכה, בינונית, גבוהה. ציין גם האם המערכת פתוחה לצבור, האם יש (או סביר שתהיה) בעיה של חיסוי פרטים אישיים, מידור פנימי בארגון וכו'. אפשר להשוות למערכות אחרות: "רמת האבטחה תהיה בדומה ל...". וודא אם חלים על מערכת זו כללי אבטחת מידע מיוחדים /או חוק צנעת הפרט.

יש לערב את צוות אבטחת המידע בהגדרת דרישות ופתרונות בהקשר אבטחת המידע.

1.14. נפחים, עומסים וביצועים

פריסת המערכת תהיה בכ-30 מרכזים ובהם כ-80 עובדים. בנוסף, עד 5 נציגים במוקד קול הבריאות. כל המשתמשים צפויים להשתמש בכל שימושי המערכות באופן יומיומי. בנוסף, יהיו עשרות עד מאות מתנדבים. בשלב ראשון, המתנדבים יתנו סיוע מחוץ למערכת. אם יוחלט שבשלב מאוחר גם המתנדבים יבצעו שיחות מעקב ויתעדו אותם במערכת, יש לבחון איך הם יתחברו למערכת. בשלב ראשון (עד יולי 2017) יתחיל פיילוט של שני מרכזים ובהם כ-6 עובדים ועשרים מתנדבים. שאר המרכזים יתווספו בתקופה של שנתיים.

1.15. ניהול סיכונים

תיאור הסיכום (בדגש גורם הסיכון)	הסיכוי שיתרחש (1- סיכוי נמוך מאד, 5- סיכוי ודאי)	עוצמת הנזק (1- נזק נמוך מאד 5- נזק גבוה מאוד)	רמת הסיכון (מכפלת הסיכוי בנזק)	פעולות מומלצות לגידור הסיכון

2.2 פירוט ישויות

2.2.1 סימנים מוסכמים

בעמודת תווית: * שדה חובה. רקע כחול: שדה מובנה במערכת. ↑ יוצג בכותרת עליונה, (H) ללא תווית
 בעמודת הצגה: H - השדה מוסתר בטופס (Hidden) RO - השדה מוצג לקריאה בלבד בטופס (Read Only)
 📖 - ניתן לחיפוש L: השדה נעול בטופס בהתאם להרשאות ברמת שדה (Locked)

2.2.2 ישות

2.2.2.1 השימוש בישות זו

ישות זו מהווה את מוקד הפעילות במערכת למיצוי זכויות. היא מתעדת את התקשורת עם המטופל שפנה בהקשר לבירור ומיצוי זכויות הנוגעים למצב רפואי מסוים בעת הפניה.
 פנייה מהווה תיעוד של מפגש (אחד או יותר) עם המטופל לצורך מתן סיוע לגבי מיצוי זכויות

2.2.2.2 פרטים כלליים

שם תצוגה	שם ברבים	בעלות	משתמש או צוות
שם	שם	שם	שם
תיאור	תיעוד התקשורת עם המטופל והמידע הרפואי הנוגע לבירור ומיצוי הזכויות בהקשר לפנייתו לסיוע		
תכונה ראשית			
ישות מסוג פעילות	כן	הצג בתפריט פעילות	לא
זרימות תהליכים עסקיים †	כן	הערות (כולל קבצים) †	כן
חיבורים †	לא	שליחת דואר אלקטרוני †	כן
ניהול מסמכים	כן	צוותי גישה	לא
תורים †	כן	העבר אוטומטית לתור	לא
ביקורת (trail audit)	לא	CRM לטלפון	לא
	כן / לא	CRM לטאבלט	לא

מטבלות	סוג	שדה	מצב	תווית
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]		[Redacted]
[Redacted]				
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]		[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]		[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]		[Redacted]
[Redacted]				
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]		[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]		[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]		[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]		[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]		[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]		[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]		[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]		[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]		[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]		[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]		[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]		[Redacted]

[Redacted content]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted content]

2.2.2.4 פקדים

פקדי "רכיב מסמכים": צרף מסמך, סרוק מסמך
פקד "שכפול פניה": יוצר פניה חדשה, מעתיק את כל הפרטים שנאספו בפניה לפניה החדשה (מלבד פרטי הניהול: חותמות תאריך של יצירת הפניה, פרטי הנציג והמרכז, שישתללו על פי הנכון לרגע יצירת הפניה.) ופותח את חלון הפניה החדשה להמשך עבודה.

פקד "סיום שאלון": מבצע שמירה של הפרטים שהוזנו בשאלון, מחשב את התנאים לפניה הנובעים מהשאלון, יוצר רשומות [Redacted] "בהתאמה, מחשב את הזכויות הנובעות מהתנאים שחושבו, ויוצר רשומות [Redacted]"

כל לחיצה על הכפתור מבטלת את הקשרים שנוצרו בין הזכויות לפניה ויוצרת קשרים חדשים לפי הפרטים נכון לרגע החישוב. סימון של שדה [Redacted] "ברשומת [Redacted] תנעל את שדות השאלון בפניה לקריאה בלבד, ללא אפשרות חישוב מחדש. לצורך חישוב חדש, יצטרכו לבצע שכפול פניה.

פקד הקצאה.

2.2.2.5 חוקים עסקיים

#	פסגה / שורה	חוק עסקי
1	[REDACTED]	[REDACTED]
2	[REDACTED]	[REDACTED]
3	[REDACTED]	[REDACTED]
4	[REDACTED]	[REDACTED]
5	[REDACTED]	[REDACTED]
6	[REDACTED]	[REDACTED]
7	[REDACTED]	[REDACTED]
8	[REDACTED]	[REDACTED]

#	פעולה / שדה	חוק עסקי
		[Redacted]
■	[Redacted]	[Redacted]
■	[Redacted]	[Redacted]
■	[Redacted]	[Redacted]
■	[Redacted]	[Redacted]
■	[Redacted]	[Redacted]
■	[Redacted]	[Redacted]
■	[Redacted]	[Redacted]
■	[Redacted]	[Redacted]
■	[Redacted]	[Redacted]
■	[Redacted]	[Redacted]
■	[Redacted]	[Redacted]
■	[Redacted]	[Redacted]
■	[Redacted]	[Redacted]
■	[Redacted]	[Redacted]
■	[Redacted]	[Redacted]
■	[Redacted]	[Redacted]
■	[Redacted]	[Redacted]
■	[Redacted]	[Redacted]
■	[Redacted]	[Redacted]
■	[Redacted]	[Redacted]
■	[Redacted]	[Redacted]

#	טענה / שדר	חוק עסקי
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

2.2.2.7 תמונת מסך
חלון חיפוש איש קשר

תרשימים

אופציונאלי

מטופלים	שם ברבים	שם תצוגה	שם

2.2.2.8 ערכי אתחול לישות

לא רלוונטי

ישות

על פי הצעת הפיתוח, אין רשומה נפרדת למטופל. כל המידע במטופל מועתק לתוך הפניה.

2.2.3.1 השימוש בישות זו

ישות זו משמשת לרישום מקוצר של פרטי המטופל שפנה למרכז למיצוי זכויות, וקישור לפרטי איש הקשר שלו המתועדים במערכת פניות הציבור.

2.2.3.2 פרטים כלליים

שם תצוגה	שם ברבים	מטופלים
שם	בעלות	משתמש או צוות
תיאור	ישות זו משמשת לרישום מקוצר של פרטי המטופל שפנה למרכז למיצוי זכויות, וקישור לפרטי איש הקשר שלו המתועדים במערכת פניות הציבור.	
תכונה ראשית	- מורכב מ: שם פרטי + משפחה	
ישות מסוג פעילות	לא	סביבת עבודה
זרימות תהליכים עסקיים †	כן	פעילויות †
חיבורים †	לא	מיזוג דואר
ניהול מסמכים תורים †	כן	יצירה מהירה
	לא	זיהוי כפילויות
ביקורת (audit trail)	כן ??	CRM לטלפון
CRM ל Outlook	כן / לא	CRM ל Outlook ב Offline
כללי זיהוי כפילויות	שדות מפתח: <שמות השדות>	

2.2.3.3 מאפיינים

2.2.3.6 תמונת מסך

2.2.3.7 תרשימים

אופציונאלי

2.2.3.8 ערכי אתחול לישות

במידה ויש ערכי אתחול לישות, יש לציין את רשימת הערכים.

יש לציין האם ערכי האיתחול לישות נשאבים מטבלאות ה-EDM או הם ספציפיים למערכת

ישות

2.2.4.1 השימוש בישות זו

ישות זו היא ישות ברירת המחדל של CRM לתיעוד פגישות.

2.2.4.2 פרטים כלליים

שם תצוגה	שם ברבים	שם בעלות	משתמש או צוות
תיאור	מחויבות המייצגת מרווח זמן עם זמני התחלה/סיום ומשך זמן.		
תכונה ראשית	נושא		
ישות מסוג פעילות	כן	הצג בתפריט פעילות	כן
זרימות תהליכים עסקיים	כן	הערות (כולל קבצים)	כן
חיבורים	כן	שליחת דואר אלקטרוני	כן
ניהול מסמכים	לא	צוותי גישה	לא
תורים	כן	העבר אוטומטית לתור	כן
ביקורת (audit trail)	לא	CRM לטלפון	כן
	לא	סביבת עבודה	כן
	לא	אזורי הצגה	כן
	לא	פעילויות	כן
	לא	מיזוג דואר	כן
	לא	יצירה מהירה	כן
	לא	זיהוי כפילויות	כן
	לא	CRM לטאבלט	כן

מבטות	סוג	שדה	הצגה	תווים

2.2.4.4 טפסים

שמות הטופס	סוג טופס	שדות בשימוש
		כנ"ל

2.2.4.5 חוקים עסקיים

#	פולר/שדה	מוד עסקי
1		
2		
3		

2.2.4.6 תצוגות

תצוגות				
שם תצוגה	מאפייני סיבון	עמודות	מאפייני מיון והערות	תצוגה חדשה / קיימת
				קיימת

2.2.4.8 תרשימים

לא רלוונטי

2.2.4.9 ערכי אתחול לישות

לא רלוונטי

ישות

2.2.5.1 השימוש בישות זו

ישות זו משמשת לתיעוד הזכויות המגיעות לפונה בעת פנייתו בהקשר למצב בריאותי מסוים, במועד פנייתו.

כמו כן, הישות מכילה מידע על רצונו של הפונה בסיוע במימוש הזכות ומילוי טפסים לקבלת הזכות.

2.2.5.2 פרטים כלליים

שם תצוגה					
שם		בעלות		משתמש או צוות	
תיעוד הזכויות המגיעות לפונה בהקשר לפניה במצב רפואי מסוים, במועד מסוים. מקור המידע על הזכויות – במערכת ניהול הידע.					
תכונה ראשית – מורכב מ: זכות - פניה					
ישות מסוג פעילות	כן / לא	הצג בתפריט פעילות	כן / לא / רלוונטי	אזורי הצגה	ללא
זרימות תהליכים עסקיים †	כן	הערות (כולל קבצים) †	כן	פעילויות †	כן
חיבורים †	לא	שליחת דואר אלקטרוני †	לא	מיזוג דואר	כן
ניהול מסמכים	כן	צוותי גישה	לא	יצירה מהירה	לא
תורים †	לא	העבר אוטומטית לתור	לא רלוונטי	זיהוי כפילויות	כן
ביקורת (audit trail)	לא	CRM לטלפון	לא	CRM לטאבלט	לא
Outlook ל CRM	לא	Outlook ל CRM Offline	לא		
כללי זיהוי כפילויות	שדות מפתח: זכות + פניית מיצוי זכויות				

2.2.5.3 מאפיינים

#	פעולה / טרה	חוק עסקי
1	[REDACTED]	[REDACTED]
2	[REDACTED]	[REDACTED]
3	[REDACTED]	[REDACTED]

2.2.5.5 תצוגות

תצוגות				
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

--	--	--	--	--

2.2.5.6 תמונת מסך

2.2.5.7 תרשימים

אופציונאלי

שם תהליך	הערות	מסלול	מסלול

2.2.5.8 ערכי אתחול לישות

לא רלוונטי

2.2.6 ישות משימה () ()

2.2.6.1 השימוש בישות זו

ישות זו תמשמש לתיעוד משימות \ תזכורות לביצוע משימות עבור הנציג במרכז , כאשר עליו לעקוב אחר מימוש הזכויות אצל המטופלים שפנו אליו.

2.2.6.2 פרטים כלליים

שם תצוגה		שם ברבים	
שם		בעלות	משתמש או צוות
תיאור	פעילות כללית המייצגת עבודה שיש לבצע.		
תכונה ראשית			
ישות מסוג פעילות	כן	הצג בתפריט פעילות	כן
זרימות תהליכים עסקיים †	כן	הערות (כולל קבצים) †	כן
חיבורים †	כן	שליחת דואר אלקטרוני †	לא
ניהול מסמכים	לא	צוותי גישה	לא
תורים †	כן	העבר אוטומטית לתור	לא
ביקורת (audit trail)	לא	CRM לטלפון	כן
CRM ל Outlook	כן	CRM ל Outlook ב Offline	לא
כללי זיהוי כפילויות	שדות מפתח: <שמות השדות>		

