

From: Gorni Oded [mailto:Oded.Gorni@sheba.health.gov.il]
Sent: Tuesday, March 28, 2017 3:30 PM
To: Elad Man, Advocate & Solicitor <elad@man-barak.com>
Subject: RE: בקשת חופש מידע - מוקדי שירות טלפוני בבית החולים

עו"ד מן שלום רב,

להלן הנתונים שבידינו המתייחסים למוקד זימון התורים של ביה"ח לשנים 2014-2016 :

שנה	שיחות נכנסות	שיחות שנענו	ננטשות אחוז	זמן המתנה זמן ממוצע	זמן שיחה ממוצע	אחוז שיחות שנענו תוך 60 שניות
2016	670,139	493,208	14.5%	03:03	02:02	9.3%
2015	525,827	442,087	14.2%	03:28	02:06	8%
2014	611,046	442,955	22%	03:00	02:07	12%

בברכה,

עו"ד עודד גורני, יועץ משפטי והממונה ע"פ חוק חופש המידע
 המרכז הרפואי ע"ש חיים שיבא, תל השומר
 טל: 03-5303423, פקס: 03-5303898, נייד: 052-6667770

From: Elad Man, Advocate & Solicitor [mailto:elad@man-barak.com]
Sent: Thursday, February 23, 2017 11:27 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 וייפוי 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 הקופה, בין אם במוקד השירות הטלפוני הכללי או של מרכזים ו/או מראות 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 לחתיכים 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