

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 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:

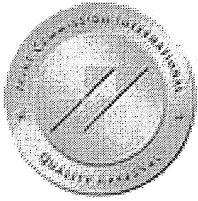
פירוט עץ התפריטים וערוצי השירות והשפות הקיימים במערכת המוקד הטלפוני הכללי ובמוקדים הטלפוניים הפרטניים (למשל: מוקד אחיות, זימון וביטול תורים, הצטרפות למסלולים שונים, מחלקות שונות וכו')

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,





מרכז רפואי אסף הרופא מסונף לפקולטה לרפואה ע"ש סקלר, אוניברסיטת ת"א | צריפין 70300  
מחלקה משפטית

טל: 08-9779544, 08-9779312 פקס: 08-9779545

Assaf Harofeh Medical Center  
Affiliated to Sackler Faculty of Medicine Tel-Aviv University | Zerifin 70300  
Israel

Tel: +972-8-9779544, 972-8-9779312 Fax: +972-8-9779545



15 יוני 2017

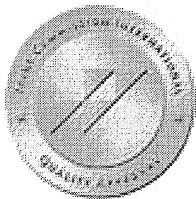
חמ/2017/3

באמצעות מייל

**הנדון: בקשתך לקבלת זמני המתנה במענה לזימון תורים**

1. כממונה על חופש המידע במרכז הרפואי אסף הרופא ובהמשך לבקשתכם, הריני משיב לך כדלקמן.
2. הרשות החליטה להיענות לבקשתך בחיוב ובהתאם לנתונים שברשותה.
3. בהתייחס לבקשתך מצ"ב הנתונים המבוקשים:
- א. לגבי משכי ההמתנה בשנת 2016:

חודש	זמן המתנה ממוצע למענה מוקד כללי	זמן המתנה ממוצע למוקד דימות	זמן המתנה ממוצע כולל
ינואר	00:00:47	00:00:49	00:00:48
פברואר	00:00:25	00:00:40	00:00:33
מרץ	00:00:26	00:00:45	00:00:36
אפריל	00:00:31	00:00:42	00:00:37
מאי	00:00:40	00:00:49	00:00:44
יוני	00:00:34	00:00:46	00:00:40
יולי	00:00:37	00:00:58	00:00:47
אוגוסט	00:00:37	00:00:45	00:00:41
ספטמבר	00:00:53	00:00:59	00:00:56
אוקטובר	00:00:43	00:00:53	00:00:48
נובמבר	00:00:39	00:00:46	00:00:43
דצמבר	00:00:42	00:00:58	00:00:50
ממוצע כולל	00:00:38	00:00:49	00:00:44



מרכז רפואי אסף הרופא מסונף לפקולטה לרפואה ע"ש סקלר, אוניברסיטת ת"א | צריפין 70300  
מחלקה משפטית

טל: 08-9779544, 08-9779312 פקס: 08-9779545

Assaf Harofeh Medical Center  
Affiliated to Sackler Faculty of Medicine Tel-Aviv University | Zerifin 70300  
Israel

Tel: +972-8-9779544, 972-8-9779312 Fax: +972-8-9779545

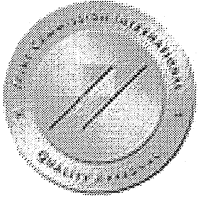


ב. לגבי משכי ההמתנה לשנת 2015:

חודש	זמן המתנה ממוצע למענה מוקד כללי	זמן המתנה ממוצע למוקד דימות	זמן המתנה ממוצע כולל
ינואר	00:00:25	00:00:25	00:00:25
פברואר	00:00:31	00:00:21	00:00:30
מרץ	00:00:31	00:01:10	00:00:51
אפריל	00:00:36	00:01:08	00:00:52
מאי	00:00:41	00:01:24	00:01:02
יוני	00:00:47	00:01:12	0:00:59
יולי	00:00:50	00:01:06	0:00:58
אוגוסט	00:01:26	00:01:20	0:01:23
ספטמבר	00:01:59	00:02:17	00:02:08
אוקטובר	00:02:13	00:01:43	00:01:58
נובמבר	00:02:27	00:01:09	00:01:48
דצמבר	00:02:41	00:00:35	00:01:38
ממוצע כולל	00:01:03	00:01:19	00:01:11

ג. זמני ההמתנה לשנת 2014:

חודש	זמן המתנה ממוצע למענה מוקד כללי	זמן המתנה ממוצע למוקד דימות	זמן המתנה ממוצע כולל
ינואר	00:00:32	00:00:49	00:00:41
פברואר	00:00:53	00:01:03	00:00:58
מרץ	00:00:32	00:01:19	00:00:56
אפריל	00:00:23	00:00:42	00:00:33
מאי	00:00:24	00:00:32	00:00:28
יוני	00:00:19	00:00:43	00:00:31
יולי	00:00:20	00:00:39	00:00:30
אוגוסט	00:00:18	00:00:41	00:00:30
ספטמבר	00:00:20	00:00:35	00:00:28
אוקטובר	00:00:25	00:00:38	00:00:32
נובמבר	00:00:28	00:00:35	00:00:32
דצמבר	00:00:25	00:00:38	00:00:32
ממוצע	00:00:27	00:00:45	00:00:36



מרכז רפואי אסף הרופא מסונף לפקולטה לרפואה ע"ש סקלר, אוניברסיטת ת"א | צריפין 70300  
מחלקה משפטית

טל: 08-9779544, 08-9779312 פקס: 08-9779545

Assaf Harofeh Medical Center  
Affiliated to Sackler Faculty of Medicine Tel-Aviv University | Zerifin 70300  
Israel

Tel: +972-8-9779544, 972-8-9779312 Fax: +972-8-9779545



4. הנתונים לעיל מלמדים על יעילות עבודה גבוהה וזמני המתנה קצרים במוקד זימון התורים הטלפוני לאורך השנים.
5. נציין, כי אנו גאים בעבודת מוקד זימון התורים באסף הרופא, אשר בסקרים חיצוניים אובייקטיביים (לדוגמא ידיעות אחרונות), שנערכו בדבר משך ההמתנה למענה במהלך שנת 2015/16, זכה להיכלל במקומות הראשונים ואף להיות המוביל, מבין המוקדים שנבדקו מבחינת משך המתנה.
6. בכל שאלה נוספת הנך מוזמן לפנות בטלפון/פקס הכתובים בלוגו מסמך זה.

שוכל רם-אספס, עו"ד

מנהל המחלקה ליעוץ משפטי

כמומנה על חפשי המידע