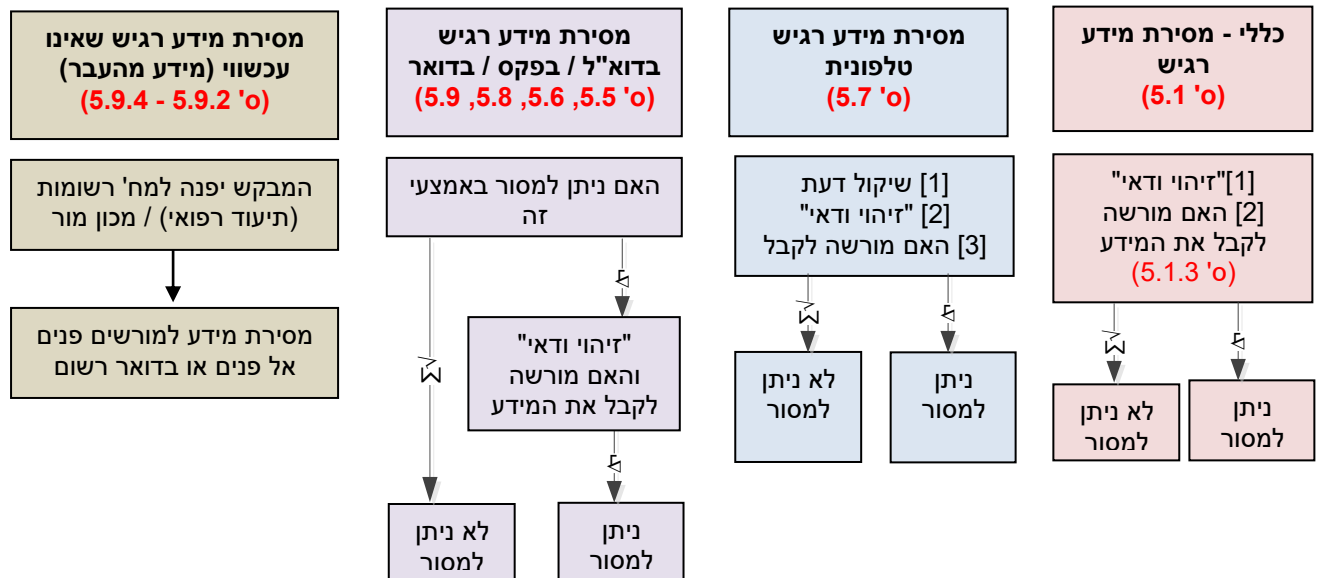



מפת נוהל מסירת מידע רגיש לגורמים שונים					
מספר נוהל	08-01-02	תאריך אישור	28 ביולי 2015	תאריך עדכון	---
נושאים ותתי נושאים	<ul style="list-style-type: none"> הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע 				
סיווג בהתאם לאקראיטציה	MOI.2 5ed, MOI.7 5ed				
גורם מפיץ	הממונה על הגנת המידע בכללית				
קהל היעד	כל עובדי כללית, עובדי החברות-הבנות ועובדים עבור כללית (מתנדבים, שירות קנוי, משתלמים, ספקי שירותי רפואה וכדומה)				
סוגיות מרכזיות בנוהל					
סוג המסמך	נוהל.				
מטרות הנוהל	מטרת נוהל זה להגדיר, לפרט ולהבהיר לכל מנהל/ת ועובד/ת בכללית ובחברות-הבנות, את השיטה שבאמצעותה יש לפעול להגנת מידע רגיש אודות אדם, בטרם אנו מעבירים/מוסרים מידע זה מאיתנו הלאה.				
הגדרות	<p>מידע, סוג המידע (מידע כתוב, רשומות ומסמכים, מידע אלקטרוני, אמצעים מקוונים, מידע קולי, מידע חומרי), הגנת מידע (אמין, זמין, חסוי), סיווג מידע, שילוב הגנת מידע, עובד, מנהל בארגון, נאמני הגנת מידע, המנהל האדמיניסטרטיבי, תהליך, הרשאה, סוג הרשאה, מידע רגיש, חסוי אישי, תקלה/פגיעה בהגנת מידע, סיסמה חזקה, הצפנה, זיהוי ודאי, תהליך זיהוי ודאי של מטפלים, מערכת זיהוי לקוח, קוד אישי חסוי, זיהוי פנים אל פנים, מחלקת רשומות/תיעוד רפואי, מידע חסוי / מידע מוסתר / אשפוז חסוי, צוות רפואי/מטפל, סיכום מידע רפואי.</p>				
הנחיות/טפסים	<p>i. נספח מס' 1 - הסכמה לקבלת תשובת מעבדה/בדיקה, הסכמה לקבלת הוראה רפואית – בדואר רגיל / אמצעים מקוונים.</p> <p>i. נספח מס' 2 – טופס הסכמה להצטרפות לשירותים מיוחדים/מקוונים.</p>				
גרסאות קודמות	<p>הנוהל אושר לראשונה ב 25/12/2012. עדכון טכני 7/4/2013, עדכון מהותי 28/7/2015</p>				
חשוב לדעת	<ul style="list-style-type: none"> מסירת "מידע רגיש", בכל צורה, מחייבת שהעובד יזהה באופן ודאי את מבקש המידע או שהעובד יבצע "זיהוי ודאי". במקרה שהמבקש לא זוהה כאדם שרשאי לקבל את המידע, או בהעדר יכולת לבצע "זיהוי ודאי", לא יימסר המידע. לצורכי אימות זיהוי שלא פנים אל פנים לעולם אין להתקשר לטלפון שמשאיר הפונה, אלא למספר הטלפון הקיים במערכות הארגוניות. נדרשת זהירות יתרה במקרה של פנייה מגורם מתוך כללית או מחוץ לכללית, המבקש מידע על אדם פלוני. יש לקחת בחשבון כי תמיד קיימת אפשרות ששיחת טלפון מוקלטת. על כן, מומלץ לשקול היטב האם למסור "מידע רגיש" בטלפון. דואר אלקטרוני מתנהל ומשונע באמצעות מערכת האינטרנט העולמי ונמצא כל העת תחת איום חשיפה בידי גורמים זרים. תוכנו של מידע בדואר אלקטרוני, שייצא מחוץ למערכת הדואר של כללית, עשוי בעת כלשהי להיות פומבי. על כן, מידע רגיש יכול להישלח בדואר אלקטרוני בתנאים מיוחדים בלבד. מידע בבריאות האישה (היריון, פריון), מידע על מחלות איידס, הפטיטיס, מחלות זיהומיות ומחלות בבריאות הנפש וכו' מידע גנטי ניתן למסור רק בהתאם להנחיית נוהל זה. ככלל, מומלץ שלא למסור תשובות מעבדה (גם ללקוח וגם לצוותים רפואיים, וראוי להפנות לצפייה במערכות המידע הרלוונטיות). 				

תרשים תהליך



מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקרדיטציה: MOI.2 Sed, MOI.7 Sed	
דף 2 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

תקציר הנוהל

המידע והידע בשירותי בריאות כללית (להלן כללית) מהווים נכס המאפשר את פעילות הארגון, שמירה על רמה מקצועית, שירות לקוחות ייחודי ומוניטין.

חוקי המדינה מחייבים אותנו להגן על "מידע רגיש" ולאבטח אותו בהתאם.

אנו בעיצומה של מהפכת מידע, שעיקרה הנגשת מידע באמצעים אלקטרוניים מגוונים (להלן -שירותי מידע מקוונים). מגמה זו הפכה את המידע למאויים מפני גורמים זרים. אלו עושים מאמצים מתוחכמים להגיע למידע, ובעיקר למידע המקוון. תופעה זו מחייבת את כללית בנקיטת אמצעים לא מבוטלים לשמירה והגנת המידע הרגיש של האדם.


נוהל זה בא לתת מענה, ככל שניתן, לשמירה על פרטיותו של אדם מחד, ולספק הגנה על האיום על פרטיות המידע הרגיש של האדם מאידך, ובפרט בעולם של ימינו.

פירוט הנושאים בנוהל: עקרונות יסוד, מסירת "מידע רגיש" בכל מוסדות כללית ולרבות מטרות מחקר.

נוהל זה הינו מסמך פנימי רשמי של כללית, ובכפוף לכל דין אין לעשות בו שימוש כלשהו מחוץ לכללית.


נוהל זה נכתב בלשון זכר אך מכוון לזכר ונקבה כאחד

חתימה:	אושר על ידי: א' אינג' יצחק מרום סמנכ"ל, ראש חטיבת הלוגיסטיקה, התשתיות ומערכות מידע
נכתב על ידי: הממונה על הגנת המידע בכללית, חטיבת לוגיסטיקה, תשתיות, ומערכות מידע	

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקרדיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 3 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

תוכן העניינים

<u>עמוד</u>	<u>נושא</u>
4	1. כללי
5	2. מסמכים ישימים
7	3. אחריות וסמכות
9	4. הגדרות ומונחים
13	5. שיטה
28	6. "זיהוי ודאי" של לקוחות
29	7. תהליך "זיהוי ודאי" של עובדי שירותי בריאות כללית
30	8. תהליך "זיהוי ודאי" של עוסקים ברפואה שאינם שייכים לכללית
31	9. מידע למחקרים
32	נספח מס' 1 – הסכמה לקבלת תשובת מעבדה / בדיקה, הסכמה לקבלת הוראה רפואית – בדואר רגיל / אמצעים מקוונים
34	נספח מס' 2 – טופס הסכמה להצטרפות לשירותים מיוחדים/מקוונים
37	נספח מס' 3 – צילום מסך ממערכת זיהוי לקוח

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 4 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

1. כללי

1.1.1 מבוא

1.1.1.1 הגנת מידע בארגוני הבריאות במדינת ישראל נדרשת מכוח חוקי המדינה ודיניה, ונועדה להגן בעיקר על פרטיות האדם וזכויותיו, וכן על נותני השירותים הבריאותיים, הפיננסיים, הטכנולוגיים והעסקיים במסגרת הארגון.

1.1.1.2 קיימת חשיבות רבה בהגנת מידע כדי לאפשר לכללית לפעול ללא פגיעה בתדמית ובשירות המוגש ללקוחות.

1.1.1.3 הקדמה, ובכלל זה מהפכת המידע בעולם והנגשתו באמצעים מקוונים, גרמה לכך שנגישות המידע במהירות ובמהימנות לכל קצות תבל, מאפשרת, מחד גיסא, לקדם את הרפואה ואת השירות למטופל/לקוח, אולם מאידך גיסא יש לזכור כי באותה מהירות עלול המידע, בשגגה או במתכוון, להיחשף ולפגוע במטופל/לקוח.

1.1.1.4 מסמך זה מהווה נוהל המרכז את הנחיית הטיפול במסירת מידע רגיש לסוגיו ושימושיו בידי כל הגורמים הפועלים בשירותי בריאות כללית (להלן כללית).

1.1.1.5 בנוהל זה כל מסירת מידע ללקוח, נכונה גם לאפטרופוס או למיופה כוחו לפי חוק.


1.1.1.6 נוהל זה משמש מסמך אב לנושא מסירת מידע רגיש, וכוחו גובר על הנחיות קודמות בנושא, גם במקרה שהן סותרות.


1.2.1 מטרת הנוהל

מטרת נוהל זה להגדיר, לפרט ולהבהיר לכל מנהל/ת ועובד/ת בכללית ובחברות הבנות, את השיטה שבאמצעותה לפעול להגנת מידע רגיש אודות אדם בטרם מסירתו למטופל ו/או לצד ג'.

1.3.1 תלות

כל עובדי כללית, עובדי החברות הבנות ועובדים עבור כללית (מתנדבים, שירות קנוי, משתלמים, ספקי שירותי רפואה וכדומה).

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	<ul style="list-style-type: none"> הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע 	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 5 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	


מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 6 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

2. מסמכים ישימים

2.1. הוראות הדין (לרבות חוקים, תקנות ונהלים) אשר עניינם בהגנה על מידע והנוגעים בהגנת הפרטיות, ובכלל זה, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור: חוק יסוד כבוד האדם וחירותו, תשנ"ד 1994; חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א 1981; חוק זכויות החולה, התשנ"ו 1996; חוק חופש המידע, התשנ"ח 1998; חוק מידע גנטי, התשס"א 2000; חוק המחשבים, התשנ"ה 1995; הנחיות היועץ המשפטי של כללית.

2.2. נהלים והנחיות של כללית בנושא זה:

- 2.2.1. מדיניות הגנת המידע בכללית (נוהל מס' 08-01-01).
- 2.2.2. חוק זכויות החולה – דרכי זיהוי מטפל ועובד בריאות (מחזור מרוכז מס' 09/2011).
- 2.2.3. מסירת מידע לבני המשפחה הממתיינים לניתוח (מחזור מרוכז מס' 02/1998).
- 2.2.4. מתן מסמכים רפואיים בבתי חולים (נוהל מס' 20-08-85).
- 2.2.5. חובת השמירה על סודיות והגנת מידע בעת מסירת מידע כתוב ללקוח במסגרת שירות אל-תור (מחזור מרוכז מס' 12/2011).
- 2.2.6. מסירת מידע למיזם כח-רענון הנחיות (מחזור מרוכז מס' 12/2007).
- 2.2.7. מסירת מידע רפואי (מחוזרים מרוכזים 9/2009, 4/2008).
- 2.2.8. מסירת מידע רפואי בהפניות לגורמים שונים (מחזור מרוכז מס' 05/2001).
- 2.2.9. חוק חופש המידע (מחזור מרוכז מס' 13/2004).
- 2.2.10. מסירת תשובות מעבדה ע"י אחות (מחזור מרוכז מס' 08/2000).
- 2.2.11. ועדת אתיקה למחוזות בקהילה (מחזור מרוכז מס' 03/2007).
- 2.2.12. מסירת תוצאות מעבדה במרפאות הקהילה – הבהרות ודגשים (מחזור מרוכז מס' 07/2011).
- 2.2.13. הוצאת חומר רפואי וצילום מתוך רשומה רפואית (מחזור מרוכז מס' 09/2001).
- 2.2.14. חובת השמירה על סודיות ואבטחת מידע על ידי חברות המספקות שירותים לכללית (מחזור מרוכז מס' 16/2004).

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 7 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

2.2.15. חובת השמירה על סודיות ואבטחת מידע על ידי חברות המספקות שירותים לכללית בתחום המחשוב והטכנולוגיה – עדכון (מחוזר מרוכז מס' 05/2010).

2.2.16. מתן אישורים רפואיים במחוזות (נוהל מס' 02-01-02).

2.2.17. מסירת תיעוד רפואי למבוטח (מחוזר מרוכז מס' 12/2000).

2.3. חוזרי ונוהלי משרד הבריאות בנושא זה:

2.3.1. חוזר המנהל הכללי 6/03 בדבר הנחיות לשימוש בייפוי כוח לפי חוק זכויות החולה.

2.3.2. חוזר מנהל רפואה 39/2011 בדבר העברת מידע בין מוסדות רפואיים לאיתור וזיהוי קטינים וחסרי ישע נפגעי אלימות במשפחה.

2.3.3. חוזר מנהל רפואה 15/2003 בדבר ויתור סודיות - מסירת מידע רפואי על מטופל.

2.3.4. חוזר מנהל רפואה 71/97 בדבר מסירת שמות חולים במודיעין בית חולים.

2.3.5. חוזר מנהל רפואה 53/2003 בדבר מתן מידע לקרובי החולה.

2.3.6. חוזר שירותי אשפוז 126/89 בדבר איסור על מסירת מידע אודות חולים לגורמים בלתי מוסמכים.

2.3.7. חוזר שירותי אשפוז 127/85 בדבר מסירת מידע על יולדות לסוכני חברות ביטוח.

2.3.8. חוזר המנהל הכללי 20/10 בדבר כללים לשחרור מידע מרישום הסרטן הלאומי.

2.3.9. חוזר המנהל הכללי 9/2006 בדבר מגילת זכויות המטופל בראייה של חובות המטפל

2.3.10. חוזר מנהל רפואה 2/2006 בדבר מסירת מידע רפואי למשטרה.


2.3.11. חוזר סמנכ"ל לפיקוח על קופות החולים ושירותי בריאות נוספים 12-2011 בדבר אי התניית מתן שירות בהצגת כרטיס מגנטי.

2.3.12. חוזר סמנכ"ל לפיקוח על קופות החולים ושירותי בריאות נוספים 3-2012 בדבר הפסקת היריון לנערות עד גיל 19.

2.3.13. חוזר שירותי אשפוז 27/92 בדבר מסירת רשומות רפואיות לעובדים לחולים ולבני משפחה.

2.3.14. חוזר מנהל רפואה 15/2012 בדבר אמות המידה להפעלת שירות בריאות מרחוק (טלה בריאות/טלה רפואה).

2.3.15. חוזר המנהל הכללי 12/2015 בדבר העברת ושמירת מידע בתחום בריאות הנפש

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	<ul style="list-style-type: none"> הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע 	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 8 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

2.4. מסמכים נוספים


2.4.1. ⁵הנחיית הרשות למשפט וטכנולוגיות מידע במשרד המשפטים 1/2010, בנוגע לדרישת

מינימום לתהליכי אימות זהות של נושא מידע לצורך מתן גישה למידע שעליו במאגרי

מידע.

⁴ עודכן ב 7/4/2013

⁵ עודכן ב 7/4/2013

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקרדיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 9 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

3. אחריות וסמכות

3.1. אחריות כללית

- 3.1.1. אחריות בסיסית – האחריות לקיום נוהל זה מוטלת על כל עובד בתחום אחריותו.
- 3.1.2. אחריות המנהל – כל מנהל בארגון אחראי על קיום נוהל זה. חובת המנהל להנחיל דבר נוהל זה לכפופים לו.
- 3.1.3. חובת הדיווח – בהתאם לסעיף "חובת דיווח" – כל עובד בכללית שאירע אצלו אירוע של פגיעה בהגנת המידע, למשל ניסיון זר להתחזות לאחר או ניסיון להוציא מכללית מידע רגיש בניגוד לנאמר בנוהל זה, מחויב בדיווח מיידי ל:
- (1) מנהלו הישיר.
 - (2) קצין הביטחון במוסד.
- (3) ממונה על הגנת המידע בכללית.**
- א. הדיווח לכל הגורמים יבוצע באמצעות הדוא"ל הארגוני. עובד שאין לו דוא"ל ארגוני ידווח למנהל הישיר, שידווח בדוא"ל הארגוני בהתאם לסעיף זה.
- ב. הממונה על הגנה המידע בכללית ידווח לקב"ט הארצי לצורך ביצוע בדיקה.

3.2. אחריות לשילוב נוהל זה בארגון

- 3.2.1. האחריות הכוללת לשילוב הגנת המידע בארגון ולביצוע ביקורת על יישום הגנת המידע בארגון חלה על **סמנכ"ל וראש חטיבת תשתיות לוגיסטיקה ומערכות מידע**. לשם כך יפעלו להטמעה וליישום נוהל זה (במקביל ובמצטבר) הגורמים הללו:
- א. **סמנכ"ל וראש חטיבת קהילה** – הטמעת הנוהל ויישומו לכל העובדים בשירותי בריאות כללית בקהילה.
 - ב. **סמנכ"ל וראש חטיבת בתי חולים** – הטמעת הנוהל ויישומו לכל העובדים בשירותי בריאות כללית בבתי החולים.
 - ג. **סמנכ"ל וראש חטיבת משאבי אנוש** – ביצוע הדרכת והכשרת עובדי כללית, והטמעת הידע בתרבות הארגונית.
 - ד. **האחות הראשית** – הטמעת הנוהל לכל עובדי הסיעוד בכללית.

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 10 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

ה. **מנהלי חברות-בנות** – התאמת נוהלי החברה על פי עקרונות נוהל זה, הטמעה ויישום.

ו. **ראש אגף מחשוב מערכות מידע** - פיתוח פתרונות טכנולוגיים המתבקשים מנוהל זה.

ז. **מחלקת נהלים, תיאום וניהול ידע** – אחראית להפצה הנוהל והנגשתו באמצעות הפורטל הארגוני.

ח. **הממונה על הגנת המידע** – אחראית כוללת להטמעת הנוהל בקרב כלל עובדי כללית, עדכנו ובקרה על יישומו על פי מדיניות הגנת המידע בכללית.

3.3. אחריות על שילוב הנחיות נוהל זה בתהליכי העבודה

3.3.1. בנוסף לאמור בסעיף 3.2 לעיל, האחריות על שילוב הנחיות נוהל זה בתהליכי העבודה השונים חלה על המנהל שביחידתו מתקיימות פעולות של מסירת מידע רגיש לגורם כלשהו.

3.4. סמכות

בסמכות ועדת אתיקה עליונה להגנת מידע לטפל בכל סוג מידע רפואי, שממנו ניתן לזהות אדם פלוני ו/או "מידע רגיש" כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981, פרק ב', סעיף 7. החלטות הוועדה יפורסמו בחוזר מרוכז כהוראות עבודה מחייבות.


מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 11 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

4. הגדרות ומונחים

- 4.1. מידע – כל מידע שנכתב או הודפס, מידע אלקטרוני, מידע קולי, מידע שניתן לצפות בו, מידע משונע, מידע מאוחסן.
- 4.2. סוג המידע – מידע מודפס ברשומות ומסמכים, מידע במערכות אלקטרוניות, מידע מילולי, מידע חזותי, מידע משונע, מידע מאוחסן.
- 4.2.1. מידע כתוב – מידע כתוב או מודפס על גבי מצע שאינו מצע אלקטרוני.
- 4.2.2. רשומות ומסמכים - כל אמצעי שעליו ניתן להציג מידע.
- 4.2.3. מידע אלקטרוני – מידע המופק במערכות משובצות מחשב ומוצג באמצעים אלקטרוניים/תקשורת אלקטרונית.
- 4.2.4. אמצעים מקוונים – מידע המועבר לאחר בדרך אלקטרונית על גבי רשת האינטרנט, רשת תקשורת טלפונית, רשת תקשורת קווית או אלחוטית, תקשורת סלולרית.
- 4.2.5. הרשאת הצטרפות לשירותים מיוחדים/ מקוונים – לקוח שהצטרף לכללית אונליין חתם בעת הצטרפותו על הסכמה לקבלת שירותים באמצעים מקוונים (ראה דוגמאת טופס בנספח ב' טופס מאושר מס' 46237).
- 4.2.6. מידע קולי – מידע המועבר באמצעות קולו של אדם או מכונה אלקטרונית המייצרת קול.
- 4.2.7. מידע חומרי – מידע שנמצא בתוך מבנה, והמבנה משמש מקום לשימוש בו או לאחסונו או לציוד מכל סוג שעשוי לחשוף מידע.
- 4.3. הגנת מידע – מימוש דרישות הגנה על מידע, כך שיהיה:
אמין – מידע שלא נעשה בו שינוי מרגע שמחברו סיים את כתיבתו או את הפקתו.
זמין – המידע נגיש לבעלי תפקידים מתאימים על פי צורכי הארגון.
חסוי – מידע שתוכנו לא ייחשף לבלתי מוסמכים ו/או למורשים על פי דין.
- 4.4. סיווג המידע – קביעת רמת הגנת המידע הנדרשת עבור המידע.
- 4.5. שילוב הגנת מידע – שילוב נהלים ופתרונות טכנולוגיים שמטרתם הגנת מידע.
- 4.6. עובד – כל עובדי כללית והחברות-הבנות ועובדים עבור כללית (מתנדבים, שירות קנוי, משתלמים, ספקי שירותי רפואה וכדומה).
- 4.7. מנהל בארגון – כל עובד שאליו כפופים עובדים.

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 12 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

- 4.8. ⁶צוות רפואי/מטפל – רופא, אחות, צוות מרפאה, צוות פרא-רפואי, עובד מעבדה, טכנאי הדמיה, מטפלים בלקוח (כהגדרתו בחוק זכויות החולה).
- 4.9. נאמני הגנת מידע – קצין ביטחון, מנהל יחידת מחשוב וממונה פמ"א/הדרכה הם נאמני הגנת מידע בכל מוסד / מחוז / בית חולים / חברה-בת.
- 4.10. המנהל האדמיניסטרטיבי – אחראי על הגנת המידע בתוך אותו מתקן או יחידה ארגונית קטנה, שמעליה יש קצין ביטחון.
- 4.11. תהליך – סוג של פעולה בה מועבר מידע, בכל דרך, ממחזיק המידע לאחר.
- 4.12. הרשאה – אישור עקרוני לצפות בסוג מסוים של מידע.
- 4.13. סוג הרשאה – מקצוע או תפקיד שלנושא אותו אושר לצפות בסוג מידע אחד או יותר בהתאם לדרישות התפקיד ורגישות המידע.
- 4.14. מידע רגיש – על פי חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981.
- 4.14.1. נתונים על אישיותו של אדם, צנעת אישיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, דעותיו ואמונתו.
- 4.14.2. מידע ששר המשפטים קבע בצו, באישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת, שהוא מידע רגיש.
- 4.15. חסוי אישי – כל פרט מידע או תהליך שממנו ניתן לזהות אדם פלוני ו/או מידע רגיש כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981.
- 4.16. תקלה/פגיעה בהגנת מידע – מצב שבו היה יכול להיפגע או שאכן נפגע חיסיון המידע, שלמות המידע, זמינות המידע; וכתוצאה מכך המידע הגיע לבלתי מוסמכים או שנפגעה זמינותו ופגעה בשירות לקוחות או בחיי אדם.
- 4.17. סיסמה חזקה – סיסמה המורכבת מ-8 תווים לפחות שהם מספרים ואותיות שאינם בסדר מילוני (123456 ... ABCD ...).
- 4.18. הצפנה – תהליך מתימטי מחשובי, הגורם לשינוי המידע מגלוי ומובן לבלתי מובן לאלו שאינם מורשים לצפות במידע. תהליך ההצפנה מבוצע באמצעות תוכנה ייעודית המופעלת על ידי גורמי המחשוב בארגון. מידע "חסוי אישי", שנחוץ להוציא ממערכת המידע בכללית

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	<ul style="list-style-type: none"> הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע 	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 13 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

ולהעבירו להתקן חיצוני, יוצפן על גבי ההתקן הנייד (דיסק און קי מוצפן, הצפנה במחשב נייד).

4.19. זיהוי פנים אל פנים – זיהוי אדם שנוכח מולך באמצעות תעודת זהות עם תמונה, או דרכון עם תמונה, או רישיון נהיגה עם תמונה, או כרטיס מבוטח.

4.20. זיהוי ודאי – מצב שבו זוהה אדם באופן חד משמעי באמצעות תעודת זהות עם תמונה, או דרכון עם תמונה, או רישיון נהיגה עם תמונה, או באמצעות מענה מתאים לשאלות ב"מערכת זיהוי לקוח" (תיאום של פרטים היכולים לשמש כפרט זיהוי).
⁷ זיהוי ודאי יכול להיות גם בדיקת התאמה של קוד חד פעמי שיינתן ללקוח בעת ביצוע בדיקה.

- במקרה של כרטיס מבוטח בלבד – אם אינך מכיר את המבוטח בוודאות יש להשלים את תהליך הוידוא באמצעות "מערכת זיהוי לקוח" (ראה נספח ג').
- ⁸ במקרה של אישה שפניה מכוסות (ברעלה), יש לבצע זיהוי פנים באופן פרטי בחדר נפרד על ידי אישה.


4.21. תהליך "זיהוי ודאי" של מטפלים – שים לב שיש לוודא כי המידע אכן נחוץ לך כמטפל, לשם טיפול בלקוח.

- מעובד כללית יש לבקש לשלוח בקשה בדואר אלקטרוני הארגוני, ולוודא שהבקשה שהגיעה היא אכן מהדואר האלקטרוני הארגוני.
- אם עובד כללית לא יכול לשלוח בקשה בדואר האלקטרוני הארגוני, או שהבקשה היא ממטפל שאינו עובד כללית, יש לבצע "זיהוי ודאי" באמצעות כרטיס עובד כללית הכולל תמונה (פנים אל פנים) או בדרך של פנייה אליו בטלפון חוזר באמצעות נתוני הפונה בספר השירות ו/או מידע מתוך ה-Outlook הארגוני ו/או מספר טלפונים של המוסד הרפואי בו עובד המטפל.

4.22. מערכת זיהוי לקוח – מערכת שבאמצעותה ניתן לבצע תהליך של זיהוי אדם שאין בידו תעודה מזהה כנדרש בתהליך "זיהוי ודאי". במערכת משולבות שאלות, שאם השיב עליהן הלקוח נכונה הרי שבוצע זיהוי ודאי. צילום מסך מהמערכת – ראה נספח ג'.

⁷ עודכן ב 7/4/2013

⁸ עודכן ב 7/4/2013

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקרדיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 14 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	


- 4.23. ¹⁰ מערכת כספות – זו דרך העברת מידע באופן מאובטח על גבי רשת האינטרנט. הפעלת הפתרון היא באמצעות צוות תשתיות ותקשורת באגף מחשוב מערכות מידע בהנהלה הראשית.
- 4.24. קוד אישי חסוי – קוד המורכב מארבע עד שש ספרות ומשויך במערכות המידע לאדם הטוען לזהותו.
- 4.25. מחלקת רשומות/תיעוד רפואי – גורם מרכזי במוסד העוסק בתיעוד רפואי ובעל סמכות למסירת מידע רגיש/חסוי ללקוח, בא כוחו, רשויות המדינה, גורמי רפואה שונים המטפלים בלקוח.
- 4.26. מידע חסוי / מידע מוסתר / אשפוז חסוי – מידע רגיש של אדם פלוני שלגביו הוחלט (על ידי מנהל סיכונים במוסד או רופא מטפל) שיישמר מוסתר וחסוי למעט מפני שותפי סוד בלבד. כל טיפול במידע זה ייעשה באישור מנהל סיכונים מוסדי ומנהלת שירותים סוציאליים במוסד.
- 4.27. סיכום מידע רפואי – ריכוז המידע הרפואי על אדם פלוני.
- 4.28. ¹¹ ועדת אתיקה עליונה להגנת מידע – ועדה בראשות הרופא הראשי בכללית, שנועדה לדון ולהחליט על הגנת המידע בתהליכים ובהרשאות שיש בהן מידע פרטי של אדם פלוני.
- 4.29. ¹² מערכת העברת מסרים באינטרנט – אפליקציות אינטרנטיות להעברת מסרים ממחשב או סמארטפון (לדוגמה: פייסבוק, וואטסאפ, וויבר, סקייפ, גוגל מסנג'ר).

⁹ עודכן ב 7/4/2013

¹⁰ עודכן ב 7/4/2013

¹¹ עודכן ב 7/4/2013

¹² עודכן ב 28/7/2015

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 15 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

5. שיטה


5.1. דגשים ועקרונות יסוד

- 5.1.1. חובתו של כל עובד בכללית לוודא שאדם/גורם המעוניין לקבל מידע "רגיש" / "חסוי אישי" (להלן "מידע רגיש") אכן רשאי לקבלו על פי האמור בנוהל זה, בכפוף לחוקים, לתקנות ולהנחיות משרד הבריאות והיועץ המשפטי של כללית (ראה פרק 2).
- 5.1.2. ככלל, מידע אודות אדם פלוני יכול להימסר לאדם אחר רק אם:
- מקבל המידע מונה כאפוטרופוס כחוק.
 - מקבל המידע מופיע בטופס על ויתור על סודיות רפואית (טופס וס"ר), שנכתב ונחתם כחוק.
 - ¹³ מקבל המידע מופיע כמיופה כוח כחוק לעניין מסירת סוג המידע.
 - ¹⁴ מקבל המידע הינו נציג רשויות המדינה שהוסמכו על פי דין לקבל "מידע רגיש" של אדם פלוני.
- 5.1.3. מסירת "מידע רגיש", בכל צורה, מחייבת שהעובד יזהה באופן ודאי את מבקש המידע בדרך של "זיהוי ודאי" (ראה הגדרות). באם המבקש לא זוהה כאדם שרשאי לקבל את המידע, או בהעדר יכולת לבצע "זיהוי ודאי", לא יימסר המידע. במקרה שנמסר מידע לאחר זיהוי, רצוי שהעובד יתעד זאת.
- 5.1.4. ¹⁵ חשוב להדגיש כי לא פעם המידע המבוקש על ידי הלקוח, לסוגיו השונים, נמצא במערכות המידע של כללית (כללית אונליין). השאיפה היא, במידת האפשר, להפנות את כל מי שזכאי לקבל "מידע רגיש" למערכות אלה.
- 5.1.5. גורם רפואי אחר יכול לקבל "מידע רגיש" של אדם פלוני לאחר שבוצע תהליך "זיהוי ודאי" והעובד וידא כי אכן המידע המבוקש הוא לצורך טיפול באדם שלגביו מתייחס המידע.
- 5.1.6. לצורכי אימות וזיהוי שלא פנים אל פנים, לעולם אין להתקשר לטלפון שמשאיר הפונה, אלא למספר הטלפון הקיים במערכות הארגוניות.

¹³ עודכן ב 7/4/2013

¹⁴ עודכן ב 7/4/2013

¹⁵ עודכן ב 7/4/2013

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 16 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

5.1.7. מסירת "מידע רגיש" בכתב שאינו לגבי טיפול/בדיקה עכשווית אלא בקשה לגבי טיפול/בדיקה שניתן בעבר, תבוצע רק באמצעות מחלקת רשומות ותיעוד רפואי. בכל מקרה, אין מניעה למסור ללקוח "סיכום מידע רפואי".

5.1.8. ¹⁶ כל סוג של מידע רפואי יישלח תמיד במעטפה סגורה.

5.1.9. למעט יוצאים מן הכלל המוזכרים בנוהל זה, שליחת "מידע רגיש" ללקוח באמצעות הדואר תתבצע בדואר רשום, וזאת על מנת לשמור על פרטיות הלקוחות ביתר תשומת לב. רק כאשר הלקוח מאשר בכתב ומראש (ראה נספח א'), ניתן לשלוח "מידע רגיש" בדואר רגיל.

5.1.10. ¹⁷ בקשות של הלקוח, או הסכמתו למסירה/קבלה/משלוח של מידע באופן שונה מהאמור בהנחיה בנוהל זה, צריכות להתקבל בכתב ומראש ובחתימתו של הלקוח (ראה נספח א'). במקרה מסוג זה, יש לבצע תהליך "זיהוי ודאי" טרם ביצוע הבקשה – יש לשמור את הבקשה/ההסכמה למשך שנה לפחות.

5.2. שינוי פרטי לקוח במערכות המידע

**** חשוב:** שינוי פרטי לקוח במערכות המידע, לרבות כתובת, מספרי טלפון וכתובת דואר אלקטרוני, גוררת עמה השפעה על כל דרכי העברת המידע ומסירתו ועל פעילות עם המידע של הלקוח במערכות כללית. בשל כך:

5.2.1. שינוי כתובת, טלפון, כתובת דואר אלקטרוני או פקס דורשים זיהוי ודאי, ואלו יכולים להתבצע רק בעבור הלקוח המבקש לשנות את הפרטים או לקטין המוצמד אליו.

5.3. הפקת סיסמה לכללית אונליין

5.3.1. הפקת סיסמה לכללית אונליין תבוצע ללקוח בלבד.

5.3.2. ¹⁸ בהפקת סיסמה או שחזור סיסמה של לקוח, המידע יימסר לאחר אלא אם ביקש הלקוח באמצעות יפוי כוח כללי כדין. במקרה מסוג זה יש לזהות את המבקש ולהתאים פרטיו

¹⁶ עודכן ב 7/4/2013

¹⁷ עודכן ב 7/4/2013

¹⁸ עודכן ב 7/4/2013

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקרדיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 17 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

לכתוב בייפוי הכוח כאמור. יש לצלם את אמצעי זיהוי הוודאי ואת ייפוי הכוח, ולשמור במרפאה.

5.3.3. שחזור סיסמה באמצעות ה-call center יבוצע לאחר ביצוע תהליך של "זיהוי ודאי".

5.4 מסירת "מידע רגיש" במעמד של פנים אל פנים¹⁹

5.4.1. לקוח מבקש "מידע רגיש" על עצמו:

א. בקשה לקבלת תיעוד רפואי (בכתב) – ראה סעיף 5.1.7.

ב. הלקוח מוכר לך בוודאות – ניתן למסור את המידע.

ג. אינך מכיר את הלקוח בוודאות – בצע "זיהוי ודאי".

5.4.2. אדם פלוני / בן משפחה / אפוטרופוס / מיופה כוח / מטפל מוכר מבקש "מידע רגיש" על

לקוח – בקש תעודה מזהה של הפונה וכרטיס מגנטי של הלקוח.

א. במקרה של אפוטרופוס – ודא חוקית שאכן הוא אפוטרופוס.

ב. במקרה של וס"ר (ויתור על סודיות רפואית) – ודא שהוס"ר חוקי.

ג. במקרה של מיופה כוח – וודא שייפוי הכוח חוקי.

ד. במקרה של מטפל קבוע – בקש ייפוי כוח כחוק, או שבוצע מולך תהליך של הכרות בין

המטופל למטפל והמטפל מוכר לך בוודאות.

* מומלץ להשלים את תהליך הווידוא בהתקשרות ללקוח – התקשר ללקוח לוודא

שהוא אכן מסכים למסירת המידע (התקשר למספר טלפון הידוע לך ממערכות המידע של

כללית) – אם יש ספק, אז אין ספק!

5.4.3. במקרה של אשפוז שבו אדם אינו כשיר (אינו מתמצא בזמן ובמרחב), ניתן למסור את

המידע לאדם שזוהה כמטפל בו.


5.5 הסכמה לקבלת "מידע רגיש" בדרך מקוונת

אמצעים מקוונים – רשת האינטרנט, רשת תקשורת טלפונית, רשת תקשורת קווית או

אלחוטית, תקשורת סלולרית.

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקרדיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 18 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

- 5.5.1. אדם המעוניין לקבל "מידע רגיש" בדרך מקוונת מחויב לבקש זאת בכתב (ראה נספח א') ולהסכים לתנאי כללית בנושא. עליו לחתום על גבי טופס הסכמה בפני איש צוות כללית או בעת הצטרפותו לכללית אונליין. (ראה נספח ב')
- 5.5.2. טופס ההסכמה יישמר במרפאה, או עצם קיום ההסכמה (בכללית אונליין) יסומן במערכות המידע הרלוונטיות (תיק רפואי, מערכת מבטחים).
- 5.5.3. לגבי שליחת "מידע רגיש" בדואר אלקטרוני ומסירת "מידע רגיש" בטלפון – ראה הנחיות נוספות בהמשך פרק זה.
- 5.5.4. לגבי קבלת תשובות לבדיקות באמצעים מקוונים – ראה הנחיות נוספות בהמשך פרק זה.
- 5.5.5. הסכמה גורפת (בהצטרפותו לכללית אונליין) של הלקוח לקבל מידע באמצעים מקוונים אינה נוגעת למידע גנטי.
- 5.6. **שליחת "מידע רגיש" בדואר אלקטרוני**
- ** אזהרה **** דואר אלקטרוני מתנהל ומשונע באמצעות מערכת האינטרנט העולמי ונמצא כל העת תחת איום חשיפה בידי גורמים זרים. תוכנו של מידע בדואר אלקטרוני, שייצא מחוץ למערכת הדואר של כללית, עשוי בעת כלשהי להיות פומבי.
- * לידיעה: לכל הודעת דואר אלקטרוני היוצאת מכללית תצורף הודעת אזהרה.
- "מידע רגיש" יכול להישלח בדואר אלקטרוני בתנאים שלהלן:
- 5.6.1. ²⁰המידע לא יכיל "סיכום מידע רפואי" של אדם (אלא אם התקבלה הסכמה בכתב ייחודית למסירת מידע מטעם האדם אליו מתייחס המידע – יש לשמור תיעוד להסכמה - ראה נספח א').
- 5.6.2. המידע לא יכיל מידע גנטי (אלא אם התקבלה הסכמה בכתב ייחודית למסירת מידע גנטי מטעם האדם שאליו מתייחס המידע – יש לשמור תיעוד להסכמה (ראה נספח א')).
- 5.6.3. המידע לא יכיל "מידע רגיש" על מחלות בבריאות האישה, היריון, פיריון (אלא אם התקבלה הסכמה בכתב ייחודית לנושא זה, ראה נספח א').
- 5.6.4. המידע לא יכיל מידע בנושא בריאות הנפש (אלא אם התקבלה הסכמה בכתב ייחודית למסירת מידע בנושא בריאות הנפש מטעם האדם שאליו מתייחס המידע – יש לשמור תיעוד להסכמה (ראה נספח א')).

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקרדיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 19 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

5.6.5. המידע לא יכיל "מידע רגיש" הנוגע במחלות: איידס, הפטיטיס, מחלות זיהומיות

5.6.6. אופן העברת המידע

א. **משלוח בתוך כללית:** מידע רגיש יכול לכלול מידע על לקוחות (למשל לצורך אישור טופס 17 או תרופה, פניות הציבור) או על עובדים (למשל מידע בנושא משאבי אנוש). מידע זה יישלח לכתובת דואר אלקטרוני של כללית, המסתיים בכתובת

[.@clalit.org.il](mailto:@clalit.org.il)

ב. **משלוח ללקוח:** המידע יישלח רק לכתובת דואר אלקטרוני של הלקוח המופיעה במערכת המידע של כללית (מערכת מבוטחים, ATD) מתוך מערכת המידע של כללית.

לגבי קבלת תשובות לבדיקות באמצעים מקוונים – ראה הנחיות נוספות בהמשך פרק זה.

ג. ²¹"מידע רגיש" לרשויות המדינה וצה"ל יועבר בדואר אלקטרוני מאובטח או במערכת כספות.

ד. ²²"מידע רגיש" לקופות חולים יישלח רק באמצעות דואר אלקטרוני מאובטח או מערכת כספות.

5.7. מסירת "מידע רגיש" בטלפון

אזהרה כללית – יש לקחת בחשבון כי תמיד קיימת אפשרות ששיחתך מוקלטת.

צוות רפואי ישקול האם למסור "מידע רגיש" בטלפון.

5.7.1. אם אתה מכיר את הפונה בוודאות חד משמעית וידוע לך כי הוא זכאי לקבל את המידע – ניתן למסור את המידע.

5.7.2. אם אינך מכיר את הפונה בוודאות חד משמעית, חובתך לבצע "זיהוי ודאי" ולוודא שאכן הפונה רשאי לקבל את המידע.


5.7.3. אם גורם רפואי אחר מבקש את המידע, חובתך לבצע "זיהוי ודאי" יזום על ידך, ובנוסף לוודא שאכן המידע נחוץ לשם טיפול בלקוח.

5.7.4. לגבי קבלת תשובות לבדיקות באמצעים מקוונים – ראה הנחיות נוספות בהמשך פרק זה.

5.7.5. ²³דגשים בנוגע למסירת תשובות (לבדיקות) בטלפון

²¹ עודכן ב 7/4/2013, עודכן ב 28/7/2015

²² עודכן ב 28/7/2015

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	<ul style="list-style-type: none"> הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע 	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 20 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

- א. ככלל, מומלץ שלא למסור תשובות מעבדה בטלפון, וראוי להפנות לצפייה במערכות המידע הרלוונטיות (גם ללקוח וגם לצוותים רפואיים).
- ב. תשובת מעבדה בטלפון דורשת "זיהוי ודאי" ויודא שאכן מבקש התשובה רשאי לקבלה על פי נוהל זה.
- ג. מידע גנטי ומידע על מחלות בבריאות הנפש ניתן למסור רק בהתאם להנחיית נוהל זה (ראה סעיף 5.12).
- ד. חלק מהמעבדות או מהמרפאות מעניקים קוד זיהוי חד פעמי במעמד הבדיקה. ניתן להשתמש בכלי זה למסירת תשובת מעבדה בטלפון, אם בוצע תהליך אימות הקוד.
- ה. בנוגע לתשובות לבדיקות בנושאים אחרים:
- ניתן למסור תשובת מעבדה מסוג BHCg / INR בטלפון, באמצעות זיהוי מספר תעודת זהות בלבד.
 - תשובת מעבדה, הנמסרת בטלפון לצוותי רפואה, מחייבות זיהוי ודאי של הצוות הרפואי המקבל או השוואה של קוד חד פעמי שניתן לבדיקה או קוד אשפוז.
- 5.7.6. פנייה טלפונית יזומה של צוות רפואי²⁴
- א. חובת מבצע הפנייה לבצע "זיהוי ודאי", שהאדם שאליו אתה מעוניין להעביר את המידע הוא אכן האדם שלגביו מתייחס המידע, ו/או שהוא זכאי לקבל את המידע.
- ב. במקרה של צורך לפנות לבן משפחה, יש לוודא שמשוחחים עם בן המשפחה או עם בא כוח המופיע ברשומות כמורשה לקבל את המידע.
- 5.8. העברת מידע רגיש בפתרונות העברת מסרים באינטרנט או בתקשורת סלולארית²⁵
- פתרונות העברת מסרים באינטרנט בדומה ל- פייסבוק, וואטסאפ, גוגל מסנג'ר, לינקדין ודומיו, אינן מאובטחים ויש חשש וודאי כי המידע מהם ייחשף באינטרנט. סמארטפון הינו מכשיר לא מאובטח שבתכונותיו הוא משתף מידע באופן אוטומטי עם אתרי אינטרנט בעולם. בשל כך נקבעו הכללים הללו:
- 5.8.1. עובד הכללית, ביוזמתו, לא יעביר בפתרונות העברת מסרים באינטרנט כל סוג מידע לרבות צילומים, סרטונים שמהם ניתן לזהות פרטי אדם פלוני.

²³ עודכן ב 7/4/2013

²⁴ עודכן ב 7/4/2013

²⁵ עודכן ב 28/7/2015

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 21 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

5.8.2. מצלמה פרטית, סמארטפון פרטי, מחשב פרטי לרבות אייפד ודומיו – עובד לא יבצע צילום, הקלטה, הסרטה באופן שבמידע המצולם/מוקלט, יש פרטים שמהם ניתן לזהות פרטי אדם פלוני.

5.8.3. צילום מידע רפואי שאין בו מידע שעשוי לחשוף פרטי אדם פלוני – ניתן לבצע צילום לצרכי שיתוף מידע בין הצוותים הרפואיים בלבד, אולם חל איסור לבצע מהלך שכזה במידע שיש בו מקרה של רשלנות רפואית.

5.8.4. מידע עסקי / אדמיניסטרטיבי – חל איסור לצלם /לסרוק מידע ולהעבירו במערכת העברת מסרים כאמור.

5.8.5. סידור עבודה - ניתן להעביר סידור עבודה בתנאי שכל העובדים המופעים בסידור הסכימו לשימוש בפתרון העברת המסרים כאמור.

5.8.6. פנייה ביזמת המטופל – אם מטופל פנה ביוזמתו, ניתן להשיב לו עניינית ובקצרה ללא צורך תיעוד מצולם. בכל מקרה יש לתעד את המידע שנמסר ללקוח בתיקו הרפואי כולל את תוכן פניית הלקוח.


5.8.7. צילום מידע בהסכמת המטופל – יכול מטופל לתת את הסכמתו מראש ובכתב ולאפשר העברת מידע הנוגע אליו בלבד או בילדיו הקטינים, בפתרונות העברת מסרים כאמור. אך יש לוודא שההסכמה ניתנה מראש ובכתב ונשמרה בתיקו הרפואי של המטופל. חלה על הצוותים חובה לציין בפני הלקוח את הסכנה בפגיעה בפרטיות של העברת מידע באינטרנט.

5.9. מסירת "מידע רגיש" בפקס²⁶

5.9.1. ניתן לשלוח ללקוח המנוי בכללית אונליין.

5.9.2. ניתן לשלוח ללקוח שביקש מראש ובכתב (ראה נספחים א' ו-ב').

5.9.3. ניתן לשלוח ללקוח שביוזמתך פנית אליו וביקשת את הסכמתו לשלוח אליו בפקס (חובת ההוכחה חלה על איש הצוות). יש לבצע וידוא כפול עם הלקוח לגבי המספר למשלוח (לחזור בפני הלקוח על המספר ולקבל את אישורו).

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 22 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

5.9.4. ניתן לשלוח ללקוח שביקש את המידע בטלפון, ואתה מכיר אותו בוודאות חד משמעית (חובת ההוכחה חלה על איש הצוות). יש לבצע וידוא כפול עם הלקוח לגבי המספר למשלוח (לחזור בפני הלקוח על המספר ולקבל את אישורו).

5.9.5. ניתן לשלוח ללקוח שביקש זאת בטלפון או באמצעות "אל-תור", אך חובתך לבצע עימו "זיהוי ודאי". יש לבצע וידוא חוזר עם הלקוח בשיטה של חזרה על המספר שהלקוח מסר, ולבקש את הסכמתו לנכונות מספר הפקס.

5.9.6. ניתן לשלוח מידע בנושא בריאות הנפש בפקס על פי ההנחיות הבאות:


- א. שליחה ראשונית של פקס: מסמך ריק עליו מצוין "בדיקה"
- ב. לאחר אישור קבלת הפקס הראשוני, משלוח החומר החסוי באמצעות **חיוג חוזר** ולא חיוג מחודש של המספר
- ג. וידוא קבלת הפקס טלפונית
- ד. סימן הפקס באזהרה והודעה על כך מידע חסוי ובקשה ממקבל שאינו הנמען הנכון להודיע לשולח ולהשמיד את הפקס.
- ה. למשלוח לאדם מידע על עצמו בפקס לפי בקשתו – קבלת המספר מראש מהאדם באופן אישי לאחר זיהויו, ולהבהיר לו הסיכונים בפרטיותו בהעברת מידע חסוי ביותר בדרך זו.

5.9.7. **חל איסור** משלוח מידע גנטי, מידע על מחלות זיהומיות באמצעות הפקס.

5.10. 27 **בקשה למסירת "מידע רגיש" כתוב – מסירת תיעוד רפואי**

5.10.1. כל המבקש תיעוד רפואי / מידע רפואי, יבצע עמו תהליך "זיהוי ודאי" ותיבדק זכאותו לקבל את המידע על פי נוהלי כללית בנושא תיעוד רפואי / רשומות רפואיות / מתן אישורים רפואיים.

5.10.2. לקוח המבקש תיעוד רפואי שאינו עכשווי, אלא בקשה לגבי מידע מהעבר, יש להפנותו למחלקת רשומות / תיעוד רפואי במוסד (אין מניעה לתת "סיכום מידע רפואי" במרפאה - ראה סעיף בהמשך). במחוזות שבהם אין מחלקת רשומות / תיעוד רפואי, יופנה הלקוח למחלקת תיעוד רפואי במכון מור.

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 23 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

5.10.3. גורם שאינו הלקוח, המבקש מידע רפואי / תיעוד רפואי, יפנה למחלקת רשומות / תיעוד רפואי או למחלקת תיעוד רפואי במכון מור (כולל פניית רשויות המדינה). במקרים דחופים יש להפנות את הפונה למנהל סיכונים במוסד.

5.10.4. הפקה ומשלוח או מסירה של תיעוד רפואי יבוצעו באמצעות מחלקת רשומות / תיעוד רפואי במוסד או באמצעות מכון מור. מחלקת רשומות / תיעוד רפואי רשאית למסור את המידע למבקש בדואר רשום בלבד, או פנים אל פנים לאחר "זיהוי ודאי" של מקבל המידע ואישור כי הוא מורשה לקבלו.

5.10.5. שליחה/העברה של תיעוד רפואי לכתובת אחרת ו/או לא בדואר רשום אפשרית אך ורק לאחר "זיהוי ודאי" ובכפוף לבקשה בכתב של הלקוח/המבקש לפי העניין.

5.10.6. משלוח זימונים לבדיקות או טיפולים, יבוצע בדואר רגיל.

5.10.7. משלוח ריכוז מידע רפואי או סיכום אשפוז או סיכום טיפול. ניתן לשלוח בדואר רשום לכתובת האדם לגביו מתייחס המידע. הכתובת תלקח מהשמור במערכות המידע של הכללית או אם המבקש ביקש לכתובת אחרת אך כאן נדרש לבצע זיהוי וודאי של נשוא המידע.


5.10.8. תשובות בדיקות תקינות מכל סוג ניתן לשלוח בדואר רגיל בתוך מעטפה סגורה. ראה גם הנחיה ייחודית לנושא בהמשך.

5.11. משלוח "מידע רגיש" באמצעות שליח במסירה אישית

5.11.1. ²⁸במקרה מסוג זה יש לבצע "זיהוי ודאי" באשר לכשירות ולחוקיות של מסירת המידע (יש לוודא שהחברה אליה שייך השליח והשליח עצמו הינם מורשים לבצע משלוחים עבור הכללית וחתומים על הצהרות לשמירת סודיות והגנת מידע).

5.11.2. "מידע רגיש" יישלח רק באמצעות חברת שליחויות מוכרת ומאושרת על ידי קצין ביטחון ארצי / מחוזי.

5.11.3. המידע יוכנס למעטפה פנימית, על גבי המעטפה יירשם שמו של הנמען ובנוסף יירשם כי מדובר במידע רפואי חסוי. על גבי המעטפה החיצונית יירשמו פרטי הנמען.

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקרדיטציה: MOI.2 Sed, MOI.7 Sed	
דף 24 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

5.11.4. משלוח "מידע רגיש" מחייב תעודת משלוח וקבלה. בתעודת המשלוח יצוינו שם הנמען, שם השליח ודרכי ההתקשרות עמו.

5.11.5. חובת הנהלת המוסד השולח את המידע לוודא כי ספק שירותי השליחות הוחתם על הוראות הגנת מידע בדבר דרך העברת המידע ללקוח (המידע יימסר ללא עיכוב, אסור להשאיר את המידע ללא השגחה כל העת, אין להשאיר את המידע בשעות הלילה בידי השליח).

5.12. מתן תשובות (לבדיקות) בדואר או באמצעים מקוונים²⁹

5.12.1. באמצעות כללית אונליין: תשובה תקינה או לא תקינה של תוצאות מעבדה או תשובה לבדיקה יכולה להשתקף במסך האישי המאובטח בכללית אונליין (מידע שאושר לתצוגה על ידי חטיבת הקהילה והממונה על הגנת המידע).

5.12.2. משלוח תשובת בדיקות/חוו"ד רפואיות בדואר


- א. ניתן לשלוח תשובה תקינה של בדיקה בדואר רגיל רק בתוך מעטפה סגורה.
- ב. תשובות לא תקינות, סיכום ייעוץ בהתפתחות הילד, ייעוץ פסיכולוגי/ פסיכיאטרי, ניתן לשלוח באמצעות הדואר בדואר רשום בלבד.
- ג. תשובה של בדיקה ממקצוע רפואת נשים ופרייון, הכוללת נתוני בדיקה, תישלח בדואר רשום בלבד.
- ד. על אף האמור לעיל, ניתן לשלוח גם בדרכים אחרות על פי בקשת הלקוח, אך במקרה זה על הלקוח לבקש זאת בכתב (ראה נספח א'). את הבקשה יש לשמור כנהוג בשמירת מסמך רפואי.

5.12.3. האמור בסעיפים 5.10, 5.11 אינו נוגע למידע גנטי. לנושא זה יוחד פרק נפרד.

5.13. מסירת מידע גנטי³⁰

²⁹ עודכן ב 7/4/2013

³⁰ עודכן ב 7/4/2013

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקרדיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 25 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

5.13.1. מידע גנטי יימסר אישית לאדם, שממנו נלקחה הבדיקה שאליה מתייחס המידע (לגבי קטינים – יימסר להורה) או לבא כוחו לפי דין או לגורם רפואי או לרשויות על פי האמור בחוק מידע גנטי סעיפים 14, 19, 20, 21, 21, 23, 28, 28.

5.13.2. אם עולה צורך לשלוח בדואר מידע גנטי, הוא יישלח בדואר רשום בלבד (אלא אם התקבלה הסכמה בכתב למשלוח בדואר רגיל ייחודית למסירת מידע גנטי, מטעם האדם שממנו נלקחה הבדיקה – יש לשמור תיעוד להסכמה) נוסח ההסכמה דומה לנוסח בנספח מס' 1.

5.13.3. חלק מהמרפאות ומהמכונים מעניקים קוד זיהוי חד פעמי בעת מעמד הבדיקה. קוד זה יכול לשמש כמזהה ודאי לאחר ביצוע אימות הקוד.

5.13.4. לא ניתן לשלוח ללקוח או לכל גורם אחר מידע גנטי באמצעות הדואר האלקטרוני.

5.13.5. אין לשלוח מידע גנטי בפקס.


5.14. מסירת "מידע רגיש" לחברות תרופות, חברות ציוד ומכשור רפואי (ספקים)

5.14.1. ³¹חובה על יוזם ההתקשרות עם הספק לוודא כי לספק אישור הגנת מידע מטעם הממונה על הגנת המידע בכללית.

5.14.2. חל איסור להעביר מידע, שפרטיו עשויים לזהות אדם פלוני, לחברות המספקות תרופות, ציוד ומכשור רפואי.


5.14.3. אם עולה צורך להצמיד זהות של אדם פלוני לציוד / מכשור רפואי / תרופה, יועבר לחברה רק מספר אשפוז.

5.14.4. אם התהליך מחייב לצרף פרטים מזהים של לקוח, חלה חובה לבקש את אישור הלקוח מראש ולהחתים את הלקוח על וס"ר (ויתור על סודיות רפואית) / הסכמה שמידע אודותיו יועבר לחברה חיצונית שאינה שירותי בריאות כללית.

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 26 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

5.15.32 "מידע רגיש" שנחזף להעביר לרשויות המדינה

- הערה:** חריגה מדרך העברת המידע בסעיף זה דורשת אישור הלשכה המשפטית. מסירת מידע לרשויות המדינה המוסמכות ניתנת על פי חוק. בחוזר מרוכז 9/09 מצויה רשימת חיקוקים (המתעדכנת מעת לעת) המפרטת את הגורמים המוסמכים הרשאים לקבל מידע. בנוסף, לבית משפט סמכות להורות למסור כל סוג של מידע בכפוף לכו.
- 5.15.1. המידע יועבר רק באמצעות דואר רשום או במסירה אישית לגורם האמור בחוק או באמצעות פקס על פי ההנחיות לעיל (סעיף 5.9.6). שליחת מידע בדואר רשום תבצע במעטפה כפולה. על גבי המעטפה הפנימית יש לרשום את שמו של האדם / הגוף שביקש את המידע. יש לציין על גבי המעטפה כי מדובר במידע רפואי חסוי.
- 5.15.2. נבדיר, כי אם הלקוח מבקש את המידע עבור רשויות המדינה, ניתן למסור לו את המידע לאחר "זיהוי ודאי", פרט לבית משפט, אליו מתייחס הסעיף הבא.
- 5.15.3. מסירת תיעוד לבית משפט על פי צו – תבוצע רק על ידי מחלקת תיעוד רפואי / רשומות / מחלקת תיעוד רפואי במכון מור.
- א. יש להכניס את התיעוד הרפואי למעטפה חתומה הממוענת לכבוד השופט (לציין את שם השופט).
- ב. ע"ג המעטפה יש לצרף מכתב נלווה, המופנה לכבוד השופט הדן בתיק. בנדון שבמכתב יצויינו מספר התיק ושמות הצדדים לדיון. בפתח שבמכתב יש לציין שהמידע מועבר לבית המשפט בהתאם לצו שניתן.
- ג. בגוף המכתב יש לציין את פירוט הבקשות:
- להורות למזכירות בית המשפט לשמור את המסמכים הרפואיים בנפרד מתיק בית המשפט.
 - לדון בטענת חיסיון בדלתיים סגורות כמתחייב מסעיף 49 לפקודת הראיות.
 - להורות למזכירות בית המשפט להחזיר את התיעוד הרפואי ישירות לידי השולח, מייד כשהדבר יתאפשר.
- 5.15.4. מידע רפואי עבור שירות בתי הסוהר

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 27 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

- א. מידע רפואי של אסיר יכול להימסר לרופא או למטפל בשרות בתי הסוהר רק לאחר קבלת פנייה רשמית משירות בתי הסוהר ובה פירוט שמו של האסיר ופרטיו, ואישור כי האסיר כלוא במתקן המבקש את המידע.
- ב. המידע יועבר לבתי הסוהר בדרכי המסירה / העברה המפורטים בנוהל זה.

5.16. מסירת מידע לגורמי מנהל ואדמיניסטרציה בהנהלת כללית / הנהלת המוסד³³

- 5.16.1. ככלל, מידע הנחוץ לגופי המנהל / האדמיניסטרציה לשם מילוי תפקידם, מצוי במערכות המידע הרלוונטיות ויימסר על פי הרשאה למערכות אלה.
- 5.16.2. עובד כללית המבקש מידע שלא ניתן לאתרו במערכות המידע, יפנה את הבקשה לאישור המנהל הישיר. האחרון ידאג במידת הצורך להרשאות מתאימות או לקבלת המידע המבוקש מהגורם המתאים.
- 5.16.3. אם אינך מכיר את הפונה בוודאות אל תסכים להתקשר אליו למספר טלפון שהפונה משאיר לך, אלא פעל לפי סעיף 7.2 לעיל.


5.17. מידע על לקוחות במחסה / מתקן טיפול בנשים מוכות³⁴

- 5.17.1. צוות המרפאה שבה מטופל אדם, הנמצא בבית מחסה או במתקן טיפול בנשים מוכות (להלן בית מחסה) שנועד להגן על האדם המאושפז בו, לא ימסור מידע מכל סוג לאיש אלא רק לצוות בית המחסה המוכר באופן אישי לצוות המרפאה וידוע כרשאי לקבל מידע.
- 5.17.2. צוות המרפאה שבה מטופל אדם הנמצא בבית מחסה, לא ימסור כל סוג של פרט מזהה אודות המטופל גם לגורמים בתוך שירותי בריאות כללית, אלא באישור מנהל סיכונים מחוזי ו/או מנהלת שירותים סוציאליים במחוז.

5.17.3. מסירת "מידע רגיש" המתייחס לקטינים בפנימיות ובבתי אומנה

³³ עודכן ב 7/4/2013

³⁴ עודכן ב 7/4/2013

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 28 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

- א. המידע יימסר בדרכים השונות על פי האמור בנוהל זה, ורק לאחר קבלת צו אפוטרופסות כחוק.
- ב. הורים שילדיהם בפנימייה יעבירו פנייה בכתב, המאשרת את העברת המידע המתייחס לילדים שבחזקתם כחוק.
- ג. יש לתת את הדעת לנושא הפרדת התא המשפחתי והשיוך כתוצאה מכך, במקרה של אומנה / מסורבי גט, ולוודא זאת היטב.

5.18. מסירת מידע המוגדר כמידע מוסתר / מידע חסוי / אשפוז חסוי


- 5.18.1. מידע שהוגדר כמידע מוסתר / מידע חסוי / אשפוז חסוי, לא יימסר לאיש (כולל לא לצוותים רפואיים שאינם מטפלים במטופל) אלא באישור מנהל סיכונים מוסדי או מנהלת שירותים סוציאליים מוסדית.
- 5.18.2. כל חומר ומסמכים בנושא זה יישמרו בנפרד באופן שלא תהא אליו גישה אלא רק למורשים.
- 5.18.3. בהנהלה הראשית יטופל מידע זה בתיאום הממונה על הגנת המידע.

5.19. ³⁵מסירת מידע רגיש כתוצאה מפניית לקוחות במסגרת "בקשות מהמרפאה" ("אל-תור")

תור ("

אזהרה – באמצעות שירות בקשות מהמרפאה ("אל-תור") יכול גורם זר להשיג מידע בדרך נוחה יחסית. בשל כך:

- 5.19.1. מסירת מידע רגיש, שהוזמן באמצעות שירותי "בקשות מהמרפאה" ("אל-תור"), תבוצע רק לאחר ביצוע "זיהוי ודאי" של האדם שאליו מתייחס המידע או של בא כוחו כחוק (ראה פרק 6).

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 29 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

5.20. השארת מידע מחוץ למתקן רפואי או באזור נגיש לקהל

5.20.1. מידע רגיש ממנו ניתן לזהות פרטי אדם פלוני לא יושאר מחוץ למתקן רפואי או באזור נגיש לקהל ללא שהוא מאובטח באופן שאין גישה אלא רק לאדם אליו מתייחס המידע הרגיש או מי מטעמו, כחוק.
דגש על השארת מידע רגיש במרפאות עצמאיות.

5.21. מסירת מידע בנושא זימון תורים³⁶

5.21.1. אדם המבקש לברר פרטי תור – יש לבצע "זיהוי ודאי".
5.21.2. אדם המבקש היסטוריה של תורים – יש לבצע "זיהוי ודאי".

5.22. מסירת מידע במרכז שירות לקוחות של כללית³⁷

כל סוג של מידע, שממנו ניתן לזהות פרטי אדם פלוני, דורש "זיהוי ודאי":
5.22.1. רענון סיסמה לכללית אונליין – דורש "זיהוי ודאי".
5.22.2. שיחה עם אחות אונליין – דורש "זיהוי ודאי".
5.22.3. בדיקת תור לרופא – דורש "זיהוי ודאי".
5.22.4. בדיקת היסטוריית תורים ורופאים שהלקוח ביקר – דורש "זיהוי ודאי".
5.22.5. בדיקת פירוט חשבון בילינג – דורש "זיהוי ודאי".
5.22.6. שינוי כתובת / מספר טלפון / כתובת דואר אלקטרוני – דורש "זיהוי ודאי".


5.23. מסירת מידע בבתי חולים - אשפוז (לרבות טיפול במיון)³⁸

5.23.1. מסירת מידע בזמן אשפוז ניתן למטופל / ללקוח עצמו, או לאדם שהלקוח ציין (בטופס וס"ר או בטופס "בקשה להתקבל לבית חולים") כי ניתן למסור לו מידע, או לאפוטרופוס/מיופה כוחו לפי חוק.
5.23.2. לקוח מחוסר הכרה, וכן במצב חירום במדינה (לרבות אירוע רב נפגעים) – המוסד רשאי למסור / להתקשר למשפחה ולהודיע אודות האשפוז.

³⁶ עודכן ב 7/4/2013

³⁷ עודכן ב 7/4/2013

³⁸ עודכן ב 7/4/2013

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 30 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

5.23.3. **מסירת מידע על קיום אשפוז** (כאשר הלקוח בהכרה) – משרדי קבלה ומודיעין בבתי

החולים יוכלו למסור מידע בדבר קיום אשפוז בלבד בכפוף להסכמת הלקוח, להוציא

אשפוז במחלקות פסיכיאטריות או אשפוז הקשור להיריון/פרייון. לא יימסר מידע אודות

מצבו הרפואי של המאושפז. סעיף זה אינו נוגע למידע הקשור במרפאות חוץ.

5.23.4. אשפוז חסוי – לא יימסר כל פרט מידע.

5.23.5. **תנועת תיק אשפוז בבית החולים**

א. תיק אשפוז ינוע בבית חולים רק בידי איש צוות בית החולים.

ב. בכל מקרה לא יימסר תיק אשפוז למטופל או למלווה או לבן משפחה. מידע שהוגדר

כחסוי, תנועתו בבית החולים תבוצע על ידי איש צוות שהינו "שותף סוד".

ג. בית חולים ישאף ככל שניתן לרשום בטופס "בקשה להתקבל לבית חולים", מי הם


קרובי המשפחה המלווים את המאושפז.

5.24. ³⁹**מסירת מידע רגיש למבוטחים מקופות אחרות, המאושפזים במתקני כללית**

5.24.1. כל הכללים החלים על מסירת מידע רגיש בכל השיטות ובכל דרכי התקשורת זהים גם

ביחס למבוטחים של קופות חולים אחרות.

5.24.2. מערכת זיהוי לקוח (ראה נספח ג') אינה יודעת לזהות מבוטחים של קופות חולים אחרות.

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 31 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

6. "זיהוי ודאי" של לקוחות⁴⁰

6.1. "זיהוי ודאי" של לקוחות במעמד של פנים אל פנים יבוצע תוך הצגת תעודת זהות עם תמונה, או דרכון עם תמונה, או רשיון נהיגה עם תמונה, או כרטיס מבוטח.

6.2. ⁴¹בהעדר אמצעי זיהוי כמצוין בסעיף 6.1 לעיל, יש לבצע "זיהוי ודאי" תוך אימות פרטים של האדם הזכאי לקבל את המידע. פרטי הזיהוי מצויים ב"מערכת זיהוי לקוח" (ראה נספח ג'), או במערכת מבוטחים או ב-ATD. במקרה של אישה שפניה מכוסות ברעלה, יש לוודא זיהוי פנים באופן פרטי בחדר נפרד על ידי אישה.

6.3. "זיהוי ודאי" של לקוח מחויב באימות פרטים. יש לוודא אימות של שני פרטים לפחות.

הפרטים היכולים לשמש כפרט זיהוי הם:

6.3.1 קוד אישי חסוי (במקרה זה מספיק פרט זיהוי אחד).

6.3.2 ⁴²קוד זיהוי חד פעמי, שניתן במעמד בדיקה ונועד רק בעבור הבדיקה הספציפית (במקרה זה מספיק פרט זיהוי אחד).

6.3.3 תשובה נכונה לשאלה חסויה ('שאלת סבתא') ממערכת כללית אונליין (במקרה זה מספיק פרט זיהוי אחד).

6.3.4 ארץ לידה.

6.3.5 תאריך עלייה.

6.3.6 ארץ לידת אם.

6.3.7 ארץ לידת אב.

6.3.8 כתובת דואר אלקטרוני.

6.3.9 שם מרפאה ראשונית.


6.3.10 שם רופא משפחה שאליו מוצמד הלקוח.

6.3.11 סוג ביטוח מושלם / פלטינום.

⁴⁰ עודכן ב 7/4/2013

⁴¹ עודכן ב 7/4/2013

⁴² עודכן ב 7/4/2013

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 32 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

6.3.12. תאריך תאונת דרכים.

6.3.13. שמות ילדים עד גיל 18.

6.3.14. תאריך לידת בן זוג / בת זוג.

6.3.15. שם אם.

6.3.16. מספר אישי בצה"ל.

6.3.17. ארבע ספרות אחרונות של אמצעי תשלום (במקרה זה מספיק פרט זיהוי אחד).

7. תהליך "זיהוי ודאי" של עובדי שירותי בריאות כללית⁴³

נדרשת זהירות יתרה במקרה של פנייה מגורם מתוך כללית או מחוץ לכללית, המבקש מידע על אדם פלוני.

7.1. במקרה של אדם המזדהה כגורם רפואי המשתייך לכללית ומבקש "מידע רגיש" על אדם פלוני, והנך מכיר בוודאות את הפונה ויודע כי המידע נחוץ לשם מילוי תפקידו – ניתן למסור לו את המידע.

7.2. במקרה של אדם המזדהה כגורם רפואי המשתייך לכללית ומבקש "מידע רגיש" על אדם פלוני, ואינך מכיר אותו בוודאות, עליך:

7.2.1. לוודא שאכן המידע נחוץ לו לשם טיפול בלקוח.


7.2.2. לבקש מהפונה לשלוח אליך בקשה בדואר אלקטרוני הארגוני. עם קבלת המייל, ודא שאכן הגיע מכתובת של כללית.

7.2.3. במקרה שהפונה לא יכול לשלוח בקשה בדואר אלקטרוני ארגוני – יש לבצע תהליך "זיהוי ודאי" באמצעות כרטיס עובד הכולל תמונה (פנים אל פנים) או בדרך של פנייה אליו בטלפון חוזר באמצעות נתוני הפונה בספר השירות ו/או מידע מתוך ה-Outlook הארגוני.

7.2.4. יש לשמור למשך שנה תיעוד של הבקשה.

7.3. ראה הנחיות מיוחדות בסעיף 5 בנושאים הבאים:

7.3.1. מסירת "מידע רגיש" במעמד של פנים אל פנים.

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקרדיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 33 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

7.3.2. שליחת "מידע רגיש" בדואר אלקטרוני.

7.3.3. מסירת "מידע רגיש" בטלפון.

7.3.4. מסירת "מידע רגיש" בכתב – מסירת תיעוד רפואי.

7.3.5. משלוח "מידע רגיש" באמצעות שליח במסירה אישית.

7.3.6. מסירת מידע גנטי.

7.3.7. מסירת מידע על מחלות בבריאות הנפש.

7.3.8. "מידע רגיש" שהוגדר כמידע מוסתר/מידע חסוי/אשפוז חסוי.

8. תהליך "זיהוי ודאי" של עוסקים ברפואה שאינם שייכים לכללית

נדרשת זהירות יתרה במקרה של פנייה מגורם מתוך כללית או מחוץ לכללית, המבקש מידע על אדם פלוני.

8.1. במקרה של אדם המזדהה כגורם רפואי שאינו מכללית, ומבקש "מידע רגיש" על אדם פלוני, והנך מכיר בוודאות את הפונה, מתקיימים איתו קשרי עבודה רצופים וידוע לך כי המידע נחוץ לשם מילוי תפקידו – ניתן למסור לו את המידע.

8.2. במקרה של אדם המזדהה כגורם רפואי שאינו מכללית, ומבקש "מידע רגיש" על אדם פלוני ואינך מכיר אותו בוודאות, ראשית ודא שהמידע אכן נחוץ לו לשם טיפול בלקוח, ואז בצע אימות זהות – שאל לפרטי המבקש, והתקשר לפונה חזרה בדרך התקשרות הידועה לך מהרשומות בכללית או מספר טלפונים של המוסד הרפואי שאליו הוא שייך.

8.2.1. לצורכי אימות וזיהוי, לעולם אל תתקשר לטלפון שמשאיר בידך הפונה.

8.2.2. אם מדובר בגורם שאינך יכול לבצע איתו אימות זהות, התקשר ביוזמתך ללקוח וקבל אישורו למסירת המידע. הפנייה ללקוח תבצע רק למספר טלפון הידוע לך ממערכות המידע של כללית או מהרישומים של הלקוח המצויים בידך.

8.2.3. חובה לבצע תהליך "זיהוי ודאי" על מנת לוודא שהפונה זכאי לקבל את המידע המבוקש.

8.3. ראה הנחיות מיוחדות בסעיף 5 בנושאים הבאים:

8.3.1. מסירת "מידע רגיש" במעמד של פנים אל פנים.

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקרדיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 34 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

- 8.3.2. שליחת "מידע רגיש" בדואר אלקטרוני.
- 8.3.3. מסירת "מידע רגיש" בטלפון.
- 8.3.4. מסירת "מידע רגיש" בכתב – מסירת תיעוד רפואי.
- 8.3.5. משלוח "מידע רגיש" באמצעות שליח במסירה אישית.
- 8.3.6. מסירת מידע גנטי.
- 8.3.7. מסירת מידע על מחלות בבריאות הנפש.
- 8.3.8. מסירת "מידע רגיש" לחברות תרופות, ציוד ומכשור רפואי.
- 8.3.9. "מידע רגיש" שנחוץ להעביר לרשויות המדינה.
- 8.3.10. מידע רפואי עבור שירות בתי הסוהר.
- 8.3.11. "מידע רגיש" שהוגדר כמידע מוסתר / מידע חסוי / אשפוז חסוי.


9. מידע למחקרים⁴⁴

- 9.1. כל מידע של אדם פלוני יועבר למטרות מחקר באישור ועדת הלסינקי ומשרד רופא ראשי בהנהלה הראשית.
- 9.2. ⁴⁵מידע המועבר לטובת מחקרים יעבור תהליך עירבול בידי גורמים בתוך שירותי בריאות כללית. לגורמי המחקר ואו לכל גורם אחר מחוץ לכללית, לא יעובר האלגוריתם של ביצוע התהליך העירבול.
- 9.3. לא יועבר למחקר מידע, שממנו ניתן לזהות פרטי אדם פלוני.
- 9.4. אם נדרש למחקר מידע שממנו ניתן לזהות פרטי אדם פלוני, יש לקבל לכך אישור מראש מטעם הממונה על הגנת המידע בהנהלה הראשית ומנהל מכון המחקר במשרד הרופא הראשי.
- 9.5. מידע גנטי יועבר למחקר על פי האמור בחוק מידע גנטי.
- 9.6. ⁴⁶הסכמים שכללית חותמת עם מכוני מחקר / חברות מו"פ / חברות תרופות / חברות ציוד ומכשור רפואי, ונדרשת בהם העברת מידע מכללית, יובאו אלה לאישור הממונה על הגנת

⁴⁴ עודכן ב 7/4/2013

⁴⁵ עודכן ב 28/7/2015

⁴⁶ עודכן ב 7/4/2013

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	<ul style="list-style-type: none"> הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע 	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 Sed, MOI.7 Sed	
דף 35 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

המידע טרם החתימה על ההסכם. בהסכם כנ"ל אשר דורש העברת מידע מהכללית שאינו מידע על משתתפי ניסוי קליני, נדרש גם אישור הרופא הראשי טרם החתימה על ההסכם.

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 36 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

נספח מס' 1

הסכמה לקבלת תשובת מעבדה / בדיקה, הסכמה לקבלת הוראה רפואית –


בדואר רגיל / אמצעים מקוונים

הנני מבקש לקבל תשובת מעבדה או דימות / הוראה רפואית שבוצעו בהוראת ד"ר _____ ואשר יימסרו לי על ידו או על ידי רופא / אחות אחר מצוות המרפאה, בדואר או באמצעים מקוונים שלהלן:

- באמצעות מסרון SMS לטלפון מספר _____
- באמצעות הודעה טלפונית לטלפון מספר _____
- באמצעות דואר אלקטרוני - רק לכתובת השמורה במערכות הכללית
- באמצעות פקס מס' _____
- באמצעות דואר רגיל - רק לכתובת השמורה במערכות הכללית
- ⁴⁷אני מבקש/ת שלא לשלוח לי תשובה בדואר.
- ידוע לי כי כל עוד לא אאשר את פרטי ההסכמה בחתימתי, לא ניתן יהיה להעביר לי את התשובה בדואר או באמצעים מקוונים כאמור.
- הובהר לי, כי בכל שאלה, אי הבנה או תופעה חריגה, עלי לפנות אל הרופא המטפל.
- בכל עת אהיה רשאי לפנות אליכם בבקשה לבטל אישור זה.
- ידוע לי כי מרגע שהגיע אלי המידע הרגיש בדואר או באמצעים מקוונים שהסכמתי להם, הנני אחראי על אבטחת המידע שהגיע אלי בהודעה, ולא תהא לי כל תלונה או תביעה כנגד שירותי בריאות כללית בנושא.
- הובהר לי, כי תשובות מעבדה עם תוצאה לא תקינה אמור להישלח אלי בדואר רשום על מנת לשמור ביתר תשומת לב על פרטיותי. באישורי לשלוח את התשובות בדואר רגיל, לקחתי בחשבון שייתכן כי פרטיותי תיפגע.

תאריך _____ שם ומשפחה _____ ת"ז _____

חתימה _____

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 37 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	


כתובת מגורים _____

** פרטי איש צוות רפואי – עד לחתימה

אני הח"מ מאשר/ת בזאת כי הנ"ל חתם/ה בפניי

שם רופא/אחות	שם ומשפחה	מספר רישיון	חתימה וחותמת
--------------	-----------	-------------	--------------

** איש צוות רפואי – חובה לזהות את המטופל "זיהוי ודאי" טרם חתימתו על הטופס

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקרדיטציה: MOI.2 Sed, MOI.7 Sed	
דף 38 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

נספח מס' 2

בקשה להצטרף לשירותים מיוחדים /שירותים מקוונים

אני החתום/ה, _____ (שם פרטי ומשפחה), בעל/ת ת.ז. _____, מבקש/ת בזאת להצטרף לשירותים המוצעים על ידי שירותי בריאות כללית (להלן: "כללית") המפורטים להלן:

□ 1. * באמצעות האינטרנט:


זימון תורים אצל רופאים על פי סיווג המקצועות כפי שיפורסם מעת לעת על ידי כללית, קבלת תוצאות בדיקות מעבדה, עדכון פרטים אישיים רלוונטיים וקבלת שירותים נוספים כפי שיתווספו מעת לעת.

הוסבר לי כי כדי ליהנות משירות חדשני זה אקבל מכללית, עם חתימתי על בקשת הצטרפות זו, קוד אישי סודי זמני (אשר מאוחר יותר יוחלף לקוד קבוע) (להלן: "הקוד") וכן אמצעי לחתימה דיגיטלית אשר באמצעות שניהם יחד, ושניהם יחד בלבד, תתאפשר לי הגישה לשירותים המנויים לעיל.

ידוע לי כי המידע הרפואי הינו בגדר "מידע רגיש" המוגן על פי חוק, וכי העברת המידע באמצעות האינטרנט מתבצעת בהסתמך על חתימתי הדיגיטלית בצירוף הקוד, בתקשורת מאובטחת ומוצפנת. לאור זאת, ובחתימתי על מסמך זה, הנני מסכים/ה ומתחייב/ת, כי אנקוט בכל האמצעים הסבירים לצורך שמירה על אמצעי החתימה והקוד וזאת לשם מניעת שימוש בהם ללא הרשאתי, וכי מייד עם היוודע לי דבר שימוש בהם שלא בהרשאתי ו/או בדיעתי - אמסור על כך הודעה לכללית אשר תהא פטורה מכל אחריות ו/או חבות עד לקבלת הודעה כאמור.

□ 2. * הודעות טלפוניות/ הודעת SMS

קבלת תזכורת (בין אם על ידי מענה אנושי ובין אם על ידי מערכת ממוחשבת) על מועדי בדיקות / ביקורים / ביטולי תורים. רשימת המקצועות הרפואיים הכלולים בשירות זה תיקבע מעת לעת על ידי כללית.

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 39 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

□ 3.* קבלת תוצאות בדיקות מעבדה בפקס

אפשרות לקבלת תדפיס תוצאות מעבדה באמצעות הפקסימיליה.

הוסבר לי, כי לצורך קבלת השירותים האמורים בסעיפים 2–3 לעיל, אמסור את מספר הטלפון בביתי / טלפון נייד / מס' פקס, וכי התזכורת באמצעות המערכת הממוחשבת תציין בעת הפנייה רק את שמי הפרטי, כך שבמקרה שהמערכת הממוחשבת תחייג מספר טלפון שגוי, לא ניתן יהיה לזהות אותי ו/או לפגוע בפרטיותי.


לצורך כך אני נותן/ת בזאת רשות לכללית ו/או לעובדיה ו/או לכל מי שפועל מטעמה ו/או בשליחותה להתקשר טלפונית לביתי לטלפון מס' _____ ו/או לטלפון נייד מס' _____ ובמידת הצורך להשאיר הודעות לכל המשיב לרבות משיכון, או לשלוח לי את תוצאות בדיקותי במעבדה בפקס מס' _____.

4. קבלת הודעות באמצעות דואר אלקטרוני.

הוסבר לי, כי לצורך קבלת השירותים האמורים בסעיפים 2–3 לעיל הנני רשאי למסור את כתובת הדואר האלקטרוני שלי כדלהלן _____@_____ וכי כללית וכל מי מטעמה יהיו רשאים לשלוח לכתובתי זו כל הודעה ו/או תזכורת ו/או תוצאות מעבדה ו/או מועדי בדיקות ו/או תורים וכדומה.

הנני מצהיר/ה, כי ידוע לי כי עלי מוטלת האחריות הבלעדית לשמירה על אבטחת הנגישות לדואר אלקטרוני זה, לרבות על השימוש בו על ידי המורשים לכך מטעמי בלבד, והנני פוטר את כללית מכל חבות ו/או אחריות בגין כך.

את השירותים הנ"ל אוכל לקבל ו/או לבצע עבורי ועבור ילדיי הקטינים אשר טרם מלאו להם 16 שנה וזאת בהתאם לשימוש שאני עושה, או רשאי לעשות, בכרטיסים המגנטיים שלי ושל ילדיי הקטינים,

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 Sed, MOI.7 Sed	
דף 40 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

ובכפוף למגבלות הקיימות בנתונים המונפקים באמצעות המערכת לקבלת תוצאות מעבדה בשירות עצמי (הבדיקומט) – הכול במסגרת החוק ובכפוף לשיקול דעתה של כללית.

ידוע לי שאין בכך כדי לגרוע מזכותי על פי דין, לקבל נתונים ו/או מידע בקשר לילדיי עד הגיעם לגיל 18 שלא באמצעות השירות הנ"ל.

בחתימתי על מסמך זה הנני מצהיר/ה, כי בן זוגי / בת זוגי מסכים/ה לכך שאקבל את השירותים גם עבור ילדינו הקטינים כאמור. הנני מתחייב/ת ליידע את כללית במקרה של התנגדות של בן זוגי / בת זוגי והנני פוטר/ת בזאת את כללית מכל אחריות ו/או חבות בגין העברת מידע כאמור שלא בהרשאתו של בן זוגי /בת זוגי אם לא אמסור הודעתי כאמור, והנני מתחייב/ת לשפות את כללית בגין כל נזק ו/או הוצאה שייגרמו לה עקב כך.


כן הנני פוטר/ת את כללית בחתימתי על מסמך זה מכל אחריות ו/או חבות בגין כל נזק שייגרם, לי ו/או לבני משפחתי ו/או לצד ג' כלשהו לרבות כתוצאה מהעברת המידע ו/או תקלה ו/או שיבוש ו/או כתוצאה משימוש באמצעי החתימה ו/או הקוד, בין בהרשאתי ובין שלא בהרשאתי, למעט שימוש אשר נעשה בחתימתי 12 שעות לאחר שהודעתי על שימוש שלא בהרשאתי.

ידוע לי כי המידע הנמסר אינו מהווה בשום מקרה תחליף לפנייה לקבלת יעוץ ו/או טיפול רפואי, לפי הצורך.

חתימת הלקוח


מקום החתימה

תאריך

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	<ul style="list-style-type: none"> הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע 	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקראיטציה: MOI.2 Sed, MOI.7 Sed	
דף 41 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

אני הח"מ _____ (עובד/ת כללית) מאשר/ת בזאת כי מר / גב' _____
 חתם/ה בפניי על מסמך זה וזאת לאחר שזיהיתי אותו/ה באמצעות תעודת זהות מס' _____.

* הלקוח יציין על פי בחירתו את השירות בו הוא מעוניין

מספר הנוהל: 08-01-02	נושאים ותתי נושאים:	
תאריך אישור: 28 ביולי 2015	• הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך עדכון: - - -	סוג בהתאם לאקרדיטציה: MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 42 מתוך 42	שם הנוהל: מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

נספח מס' 3

צילום מסך של מערכת זיהוי לקוח



הממונה על הגנת המידע

מערכת זיהוי לקוח

הקלד מספר זהות עם ס"ב: שם פרטי: שם משפחה: שליפה חדש לשליפת השאלות



* המערכת נועדה לאפשר לך לזהות בוודאות לקוח שאין בידי תעודה מזהה עם תמונה.