

נוהל ליישום החלטת הממשלה בדבר הסמכת שירות הביטחון הכללי לסייע במאמץ הלאומי לצמצום התפשטות נגיף הקורונה החדש - תיקון מס' 3

1. רקע

- 1.1. כחלק מהמאבק בהתפשטות נגיף הקורונה, ניתנה למשרד הבריאות, בתחילה בתקנות שעת חירום, ובהמשך בהחלטת ממשלה לפי חוק שירות הביטחון הכללי, התשס"ב-2002 (להלן: חוק שירות הביטחון הכללי), האפשרות לקבל סיוע משירות הביטחון הכללי בביצוע חקירה אפידמיולוגית לצמצום ומניעת התפשטות נגיף הקורונה החדש, על מנת להגן על שלומו ובריאותו של הציבור באופן שלא יפגע מעבר לנדרש בזכות פרטיות. זאת, על ידי התחקות אחר מיקומם של אנשים שזוהו כחולים מאומתים ואיתור מי שהיו איתם במגע בתקופה בת 14 יום לפני אבחונם כחולים (התקופה הרלוונטית לאיתור מגעים על מנת למנוע מהם להדביק אחרים ועדיין יכולים לפתח מחלה), בין אם אותם אנשים עדיין בריאים או אם אומתו כחולים במועד מוקדם יותר. צעד זה נחוץ והכרחי בעת הנוכחית על מנת לצמצם, ככל הניתן, את התפשטות המחלה: האמצעי החשוב והמשמעותי ביותר להתמודדות עם התפשטות הנגיף הוא בידוד האנשים החולים במחלה ואלו אשר באו איתם במגע.
- 1.2. אסטרטגיה זו של יצירת ריחוק חברתי (social distancing) היא היעילה ביותר למניעת הדבקה במחלה. איתור מהיר של היסטוריית התנועה והמגעים של אדם חולה, ואיתור האנשים עימם היה במגע קרוב מספיק ולכן הם בסיכון לפיתוח המחלה ולהעברת הנגיף לאנשים נוספים, הוא אמצעי חיוני ודחוף. מטרת איתורם היא למסור להם הודעה אישית על כך, ככל שניתן, על מנת שיכנסו לבידוד בהקדם האפשרי, לתת הנחיות לחולים, לאנשים שבאו במגע קרוב עמם, ולציבור הרחב.
- 1.3. המצב בו מצויה כיום מדינת ישראל, מהווה איום ממשי על שלום תושביה. שמירה על בריאות התושבים, קשור קשר ישיר ליכולת להמשיך ולקיים פעילות משקית, ביטחונית וממשלתית תקינה, וישפיע ישירות גם על גורמי בטחון ולפגיעה ממשית בחוסן הכלכלי והביטחוני של המדינה. לכן, יש אינטרס ממלכתי חיוני לביטחון הלאומי של המדינה, בצמצום התפרצות המחלה ובמניעת התפשטות הנגיף, או האטת התפשטותו, ככל שניתן, ובמהירות, בכל הכלים העומדים לרשות המדינה.
- 1.4. לשם כך הותקנו ופורסמו ביום 17.3.2020 תקנות שעת חירום (הסמכת שירות הביטחון הכללי לסייע במאמץ הלאומי לצמצום התפשטות נגיף הקורונה החדש), התש"ף-2020 (פורסם ק"ת 8393, התש"ף, עמ' 782), וביום 31.3.2020 הוחלפו התקנות האמורות בהחלטה מס' 4950 של הממשלה, לפי סעיף 7(ב)(6) לחוק שירות הביטחון הכללי, שקיבלה אישור ועדת הכנסת לענייני השירות. החלטה זו הוארכה עד ליום 5.5.2020 בהחלטות מס' 5024 ו-5029 של הממשלה, ובאישור ועדת הכנסת לענייני השירות, כמתחייב.
- 1.5. כל אלה נועדו לאפשר לשירות הביטחון הכללי לסייע למשרד הבריאות בביצוע חקירות אפידמיולוגיות בהיקפים גדולים ובמהירות רבה.



היועץ המשפטי

Office Of The Chief Legal Counsel

**משרד
הבריאות**
 לחיים בריאים יותר

2. הגדרות

חולה, נגיף הקורונה החדש, מחלה וכל מונח אחר שלא הוגדר להלן – כמשמעם בהחלטת הממשלה (נספח א').

השירות – שירות הביטחון הכללי;

מב"ר – משרד הבריאות;

מגע/ים – אדם או אנשים שבאו/ו במגע קרוב עם חולה, לפי ממצאי חקירה אפידמיולוגית שבוצעה בסיוע השירות או בכל דרך אחרת.

מגע קרוב – מגע העלול להביא להדבקה, שהוא בדרך כלל מגע הנמשך 15 דקות בקירוב, ובמרחק של כשני מטר, ככל שניתן לזהות את המרחק, ואלא אם נסיבות המגע הן כאלה שעשויות להביא לסיכון להדבקה גם בחריגה מפרמטרים אלה של מרחק וזמן חשיפה. הגדרה זו עשויה להשתנות מעת לעת לפי המידע הרפואי והאפידמיולוגי שיצטבר, בהתאם לקביעת ראש שירותי בריאות הציבור או סגנה;

התממה – אנונימיזציה, תהליך להפחתת רמת הזיהוי של מידע;

תקש"ח / תקנות שעת חירום – תקנות שעת חירום (הסמכת שירות הביטחון הכללי לסייע במאמץ הלאומי לצמצום התפשטות נגיף הקורונה החדש), התש"ף-2020.

החלטת הממשלה - החלטת ממשלה מס' 4950 מיום 31.3.20, לפי סעיף 7(ב) (6) לחוק שירות הביטחון הכללי, כפי שקיבלה אישור ועדת הכנסת לענייני השירות ביום 31.3.2020 וכפי שהוארכה עד ליום 5.5.2020 בהחלטות ממשלה מס' 5024 ו-5029 באישור ועדת הכנסת לענייני השירות.

3. אופן הפעולה - כללי

3.1. המידע אוזנות חולים מגיע למשרד הבריאות מגורמי הטיפול המבצעים בדיקות בבתי החולים, במעבדות, במרפאות, במד"א וכיו"ב.

3.2. בשורה, ביחס לחולה במחלות מידבקות החייבות בהודעה אינדיבידואלית לפי פקודת בריאות העם, מתבצעת חקירה אפידמיולוגית שמטרתה לאתר את מסלול החולה ואת האנשים שנחשפו אליו ועלולים לפיכך להיות נשאי המחלה / הנגיף וכיו"ב, או עלולים לחלות בה, כדי לנקוט באמצעים למניעת התפשטות המחלה, בהתאם למאפייני מחולל המחלה הידועים. ביחס לנגיף, לנוכח מאפייני התפשטותו, חקירה אפידמיולוגית פרטנית כמקובל איננה אפשרית עוד ביחס לחלק גדול מהמקרים, לוקחת זמן רב מדי ומאתרת באופן פחות מדויק - ביחס לצורך באיתור מהיר וממוקד של המגעים, ולכן יש צורך בשימוש באמצעים אחרים לאיתור המגעים, ובכלל זה העברת מידע לבדיקות השירות.

3.3. החלטה על העברת מידע לבדיקה בשירות, ביחס למקרים פרטניים, תתקבל על ידי נציג רלוונטי בכיר של משרד הבריאות, כמוגדר בהחלטת הממשלה: המנהל הכללי, ראש שירותי בריאות הציבור או סגנה.

4. הסיוע שיתבקש

4.1. משרד הבריאות יבקש לקבל סיוע מהשירות לפי החלטת הממשלה אך ורק לביצוע שלוש הפעולות הבאות:

4.1.1. איתור מסלול של חולה 14 יום אחורה מהאבחון;



- 4.1.2. איתור מגעים שהיו בקרבה ומשך זמן חשיפה לחולה בהלימה ככל הניתן להנחיות הקליניות העדכניות של מב"ר שימסרו לשירות הביטחון הכללי, המוגדרות כ"מגע קרוב".
- 4.1.3. לפי בקשה מיוחדת: איתור מקור החשיפה האפשרי של החולה מול חולים ידועים לשם זיהוי מקור ההדבקה;
- 4.2. לא יתבקש סיוע השירות בנושא זה לכל מטרה אחרת.

5. המידע שימסר לשירות:

- 5.1. המידע שיימסר ממב"ר לשירות, ככל שהוא מצוי במב"ר:
- מספר סידורי של החולה
 - שם פרטי ומשפחה
 - מספר מזהה: מספר תעודת זהות / מאפיינים מזהים אחרים (דרכון ומדינת דרכון וכיו"ב, למי שאין ת"ז)
 - מספר טלפון סלולרי/אחר
 - תאריך האבחון
 - התאריך בו חל 14 יום לפני מועד האבחון או חלק מפרטים אלה.
- 5.2. הגורם שיקבל החלטה על העברת בקשה ממב"ר לשירות, ויעביר בקשה כזו יהיה רק מטעמו של אחד מאלה: המנהל הכללי, ראש שירותי בריאות הציבור או סגנו.
- 5.3. הבקשה תועבר באופן מאובטח, ופכל שניתן במערכת הממוחשבת כמפורט להלן, או מטעם המנהל הכללי ראש שירותי בריאות הציבור או סגנה, אל ראש אגף בשירות.
- 5.4. ביחס לכל חולה עליו התבקש מידע – ישלח מב"ר לאותו מספר טלפון הודעה (במסרון SMS) או בדרך הודעה אחרת), המיידעת אותו על העברת מידע אודותיו להשלמת חקירה אפידמיולוגית באמצעים טכנולוגיים. משלוח ההודעה יעשה באופן המפורט בנספח ב'.
- 5.1. מסרון / הודעה ישלחו לחולה רק לאחר שנודע כי החולה קיבל הודעה מקופת החולים על אבחנתו, או שחלפו 36 שעות מהמועד בו נמסרה האבחנה מהמעבדה לקופת החולים בה הוא רשום, לפי המוקדם.

6. המידע שיתבקש ויתקבל

- 6.1. המידע שמבוקש לקבל חזרה במב"ר מהשירות ("פרטי מידע דרושים", כהגדרתם בהחלטת הממשלה):
- 6.1.1. לגבי החולה עצמו:
- נתיבי מיקום ותנועה 14 יום אחורה מהאבחון (מיקומים וזמני שהיה)
 - לפי בקשה מיוחדת: קירבה גאוגרפית אפשרית לחולים מוכרים (מקום, שעה, שם, ת"ז) (מגעים שהם כבר חולים מאובחנים)

6.1.2 . לגבי מגעים (אנשים נחשפו לחולה) :

(א) שם מלא

(ב) מס' ת"ז

(ג) טלפון

(ד) תאריך לידה

(ה) נקודות המגע: מקום, תאריך, שעה ככל הניתן או חלק מהם, ככל שהדבר אפשרי ודרוש.

מידע על השעה יימסר למגעים אך ורק כטווח של שעה עגולה בתוכה נכללת השעה שנמסרה, בהתאם לאמור בנוסח המסרון בנספח ב'.

7 . אופן העברת המידע

7.1 . המידע יועבר ממב"ר לשירות ומהשירות לידי מב"ר, באופן מאובטח, וככל שניתן באופן ממוחשב ואוטומטי, באמצעות מערכת ממוחשבת של משרד הבריאות הייעודית לעניין זה, שהגדרותיה יהיו באישור ממונה אבטחת מידע של מב"ר והיועץ המשפטי למב"ר, ולאחר התייעצות עם שירות הביטחון הכללי.

7.2 . הרשאת גישה למערכת הממוחשבת והסמכה לעיון בפרטי המידע שהתקבלו מהשירות, תינתן אך ורק למנכ"ל, לראש שירותי בריאות הציבור ולסגנה, ולבעלי תפקידים כמפורט להלן.

7.3 . כאמור, תינתן הרשאה לעיון במידע גם למספר מצומצם של בעלי תפקידים שיוסמכו על ידי מנכ"ל משרד הבריאות, בהסמכה בכתב.

7.4 . גישת מקבלי ההסמכה תוגבל לרכיבי המערכת ההכרחיים לצורך ביצוע תפקידיהם השונים בקשר ליישום נוהל זה, לרבות הטיפול במערכת הממוחשבת ובמערכת שליחת ההודעות ותחזוקתה, לשם טיפול בפניות ציבור ביחס להודעות הנשלחות לחולים ולמגעים, ולצורך הצפנה, התממה או מחיקה של מידע שיש צורך להצפין, להתמים או למחוק.

7.5 . בטרם מתן הרשאת גישה יחתום כל מקבל הרשאה על התחייבויות מיוחדת לשמירת סודיות, בהתאם להחלטת הממשלה, בנוסח שקבע שירות הביטחון הכללי.

7.6 . המערכת הממוחשבת האוטומטית תעקוב אחר כל כניסה למידע, ותתריע באופן פעיל בפני מנהל אבטחת המידע שלה על כל נסיון של גישה לקבצים על ידי גורם לא מורשה. מנהל הפרויקט במחשוב יקבע הנחיות לתפעול המערכת ולאבטחת המידע בה.

8 . השימוש במידע

8.1 . על בסיס המידע שיתקבל, תשלח לכל אחד מהמגעים שאותרו הודעה (במסרון (SMS) או בדרך אחרת) באופן המפורט בנספח ב'.

8.2 . בשום מקרה לא יימסרו למגעים או לחולים פרטים אודות מקור המידע ממנו הגיע המידע.

8.3 . מב"ר לא ימסור למגעים או לחולה אחר מידע מזהה אודות החולה שעמו נמצא כי היו במגע קרוב, למעט במקרים חריגים ובהסכמת החולה, או, אם לא ניתן להשיג את



- הסכמתו - באישור המנכ"ל או ראש שירותי בריאות הציבור או סגנה, ויועמ"ש מב"ר או נציגו לעניין זה.
- 8.4. אם יסתבר כי אחד מהמגעים חולה – רשאי מב"ר לבקש מידע נוסף בעניינו מהשירות, הפעם כחולה (מסלול 14 יום אחורה וכו').
- 8.5. מב"ר יהיה רשאי להשתמש במידע לצורך ביצוע חקירות אפידמיולוגיות בלבד, ולשם הבנת מהלך התפשטותו של הנגיף וקבלת החלטות על אמצעים לצמצום ולהקלת המחלה. שימוש זה במידע יבוצע ככל שניתן במידע שעבר אנונימיזציה (התממה) ברמה המירבית האפשרית בנסיבות העניין, והכל רק בתוך התקופה הנקובה בהחלטת הממשלה.
- 8.6. במוקד המידע של משרד הבריאות 5400* - מספר מצומצם של מוקדנים יקבלו פריטי מידע הכרחיים הנחוצים כדי לאפשר לציבור מקבלי המסרונים אימות אמיתות ההודעה שקיבלו, והגשת בקשות לבירורים או הגשת השגות.
- 8.7. בנוסף למסרון המודיע לאדם על חשיפתו לחולה, ישלח אליו לאחר פרק זמן של כ-12 שעות, מסרון נוסף המזכיר לו לדווח באתר משרד הבריאות על כניסה לבידוד, או להגיש השגה, ולאחר 12 שעות נוספות מסרון תזכורת שני, בנוסחים כגון אלה המפורטים בנספח ב'.
- 8.8. שליחת תזכורות (הודעות 2-3) תבוצע רק למגעים שנמצא שטרם דיווחו, ואינם חולים מאומתים, או שקיבלו פטור מבידוד עקב השגה, או נפטרו, באמצעות הצלבה של הרשימות בטרם המשלוח.
- 8.9. שיחת טלפון יוצאות יזומות יבוצעו רק למגעים שאחרי 3 מסרונים נמצא שטרם דיווחו, ואינם חולים מאומתים, או שקיבלו פטור מבידוד עקב השגה, או נפטרו, באמצעות הצלבה של הרשימות בטרם המשלוח.
- 8.10. תהליך הטיפול הכולל במסרונים מפורט בנספח ד' לנוהל זה.
9. פרסום לציבור
- 9.1. מב"ר יפרסם לציבור שהוא מתכוון לשלוח מסרונים ישירות למגעים, ויסביר באתר המשרד ובאמצעי המדיה השונים בהם הוא משתמש, מה צריך לעשות אדם שקיבל הודעה, ואת הדרכים לבירורים בנושא ולבחינה חוזרת של הנתונים שעל בסיסם התקבלה ההודעה.
- 9.2. בנוסח ההודעות למגעים יהיו גם פרטים על מספר הטלפון במוקד והדרך לברר מידע נוסף על הנושא, לרבות הגשת השגה.
- 9.3. מב"ר יתן הנחיות למוקדנים במוקד קול הבריאות וכן לרופאי המחוזות ולמי שעוסקים בחקירות האפידמיולוגיות, כיצד להשיב לשאלות בנושא ההודעות ובנושא סיוע שירות הביטחון הכללי, בכלל.
10. שמירת המידע ומחיקתו
- 10.1. אין להעביר לרשות מרשויות המדינה פריטי מידע שהתקבלו מהשירות על חולים ומגעים ואין לעשות בפריטי מידע אלה או בחלק מהם שימוש לכל תכלית שאינה התכלית שמפורטת בהחלטת הממשלה, ולפי נוהל זה.



10.2. כל בקשה לקבלת מידע מכל גורם מחוץ למשרד הבריאות, או גורם בתוך משרד הבריאות שאינו בין מקבלי ההסמכה לפי סעיף 7.3 לעיל, תועבר מיידית לבדיקת היועץ המשפטי למב"ר.

10.3. למרות האמור לעיל:

10.3.1. מותר למב"ר לעשות שימוש במידע לצורך אזהרת הציבור בכללותו (בנוסף להודעה לאדם מסויים, או אזהרת אדם מסויים בדרך אחרת) מפני חשש להדבקות במחלה, וזאת לרבות באמצעות הזנתו במערכת טכנולוגית של משרד הבריאות שנועדה לסייע באיתור חולים ומגעים נוספים, ובכלל זה: לכלול מיקומים של מקומות ציבוריים בהם אירעה חשיפה במידע המתפרסם לציבור ובמפת המיקומים המופיעה באתר המשרד ובמדיה דיגיטלית אחרת, והכל לצורך אזהרת הציבור ולתת הנחיות לחולים, לנחשפים ולציבור - בנושא המאבק במחלה.

10.3.2. בפרסום אזהרה לציבור תהיה הקפדה יתרה על צמצום פרטים העשויים להביא באופן ישיר לזיהוי החולה.

10.3.3. מותר למב"ר להכליל אדם שנמצא כחולה וכמגע ברשימת מב"ר של החייבים בבידוד שמנהל המשרד (יובהר, כי גם למשטרת ישראל יש נגישות לרשימה זו, לצרכי פיקוח ואכיפה על חייבי בידוד).

10.4. מב"ר ימחק את המידע שהועבר מהשירות לפי התקשי"ח ולפי החלטת הממשלה בתום תקופת תוקפה של החלטת הממשלה, אך מותר למב"ר לשמור את המידע למשך 60 ימים נוספים לצורך תחקיר פנימי של הפעולות שביצע משרד הבריאות. תחקיר יבוצע, ככל שניתן, במידע שעבר התממה המנכ"ל, ראש שירותי בריאות הציבור או סגנה יודא את ביצוע המחקר.

11. איסוף פיזי של מכשיר טלפון בהסכמה

11.1. במקרים חריגים, לאחר שמוצו יתר האמצעים, רשאי מב"ר לבקש את הסכמת החולה למסור את מכשיר הטלפון שלו לשם השלמת הבדיקה באמצעות חדירה לחומר מחשב על ידי השירות. כל זאת לשם קבלת נתוני המיקום של החולה, לצורך אזהרת הציבור או אדם מסויים.

11.2. במקרה זה, עובד מב"ר רשאי, אם החולה הסכים לכך, לקבל מהחולה את מכשיר הטלפון שלו ואת הרשאת הגישה שלו למכשיר, לרבות סיסמה או מפתח הצפנה. אם המכשיר נעול באופן ביומטרי, יתבקש החולה לשנות את סיסמתו לסיסמה שאינה ביומטרית.

11.3. מהמכשיר ישלף אך ורק מידע על נתוני המיקום של החולה, ולא יבוצע עיון בתכנים (כגון תמונות, מיילים ומסרונים).

11.4. קבלת הסכמה לנטילת מכשיר

11.4.1. לפני מתן ההסכמה יוסבר לחולה, בלשון המובנת לו, על משמעות החדירה, תכליתה והיקף המידע אליו תבוצע, וכן יובהר לו שהמידע, ללא פרטים מזהים, יפורסם לשם אזהרת הציבור, ועל זכותו להתנות את פרסום המידע ובלבד שישנה דרך סבירה אחרת להזהיר את הציבור (הכללי או אדם מסויים)

- ביחס למקומות בהם שהה. כן יובהר לחולה כי שליפת המידע תעשה על ידי שירות הבטחון הכללי.
- 11.4.2. ביחס לחולה שהוא קטין תתבקש הסכמת ההורה או אפוטרופוס שמונה לו, ואם היה החולה קטין שמלאו לו 14 שנים, נדרשת גם הסכמת הקטין – והכל לאחר מתן הסבר כאמור.
- 11.4.3. ביחס לחולה שידוע למב"ר שהוא אדם שמונה לו אפוטרופוס לפי חוק הכשרות המשפטית, תתבקש הסכמת אפוטרופוסו, וביחס לחולה שידוע למב"ר שערך ייפוי כוח מתמשך לפי חוק הכשרות המשפטית שנכנס לתוקף, והוא אינו מסוגל להבין בדבר - תתבקש הסכמת מיופה כוחו, לאחר מתן הסברים כאמור.
- 11.4.4. מתן ההסבר יתועד, וההסכמה לביצוע שליפת הנתונים ממכשיר תינתן בכתב. בהיעדר הסכמה לא תתבצע שליפת מידע מהמכשיר.
- 11.5. ניקוי וטיהור המכשיר
- 11.5.1. איסוף מכשיר של חולה מחייב ביצוע טיהור של המכשיר כדי למנוע הדבקה של הבודק בוירוס.
- 11.5.2. טיהור ראשון יבוצע במעמד קבלת המכשיר, והוא יועבר באריזה מוגנת לשירות הביטחון הכללי, שיבצע בו טיהור נוסף לפי נהלים.
- 11.5.3. שירות הביטחון הכללי ישיב למב"ר את המכשיר בהקדם האפשרי.
- 11.5.4. מב"ר ישיב את המכשיר לחולה בהקדם האפשרי לאחר שקיבל אותו חזרה, ולאחר ניקוי נוסף.
- 11.6. במקרה שבוצע איסוף מידע מהמכשיר, המידע ימחק במועד בו ימחק המידע לפי סעיף 10 לעיל.
12. השגות
- 12.1. במוקד משרד הבריאות יפעל מוקד להשגות, שיבדוק פניות מהציבור וממקבלי המסרונים על קבלת הודעות המחייבות כניסה לבידוד.
- 12.2. מידע על מוקד ההשגות יפורסם באתר מב"ר.
- 12.3. מוקד ההשגות יפעל לפי שיטת ההפעלה המפורטת בנספח ג'.
- 12.4. במקרה הצורך רשאי מוקד ההשגות לבקש מהשירות בדיקה חוזרת או נוספת על מגע שפנה בהשגה.
- 12.5. מי שקיבלו הסמכה לעיין במידע בצוות הבכיר של מוקד קול הבריאות, וכן מנהל/ת מוקד ההשגות, מוסמכות לאשר הסרת אנשים מרשימת חייבי הבידוד בקו ראשון ובקו שני, והכל בכפוף לקריטריונים שבנספח ג'.
13. בקרה ודיווח
- 13.1. היועץ המשפטי של מב"ר או מי מטעמו יבצע בקרה על המידע שנאסף ומתקבל לפי החלטת הממשלה ולפי נוהל זה, ועל כך שהוא משמש אך ורק לתכליות הקבועות בהחלטת הממשלה ובנוהל.




היועץ המשפטי

Office Of The Chief Legal Counsel

**משרד
הבריאות**
 לחיים בריאים יותר

- 13.2. דיווח ליועמ"ש לממשלה לפי סעיף 15 להחלטת הממשלה יימסר ליועץ המשפטי לממשלה בימים ראשון ורביעי בכל שבוע, ולוועדת הכנסת לענייני השירות, ביום ראשון בכל שבוע, וזאת בתיאום מועדים ונתונים עם השירות.
- 13.3. הדיווח יכלול:
- 13.3.1. מספר החולים שלגביהם ביקש מב"ר מהשירות לאסוף מידע טכנולוגי;
 - 13.3.2. מספר החולים שלגביהם קיבל מב"ר מידע על המגעים;
 - 13.3.3. הפעולות שנקטו על-ידי משרד הבריאות בהתבסס על פרטי המידע הדרושים לרבות מספר ההודעות שנשלחו ואופן משלוח ההודעות.
 - 13.3.4. מידע אודות אירועים מיוחדים ותקלות שאירעו בטיפול מב"ר בנושא, ודרך הטיפול.
- 13.4. בתוך 7 ימים מהמועד שנקבע למחיקת המידע במשרד הבריאות לפי החלטת הממשלה, המנכ"ל או ראש שירותי בריאות הציבור או סגנה או מי מטעמם ידווח בכתב ליועמ"ש לממשלה ולוועדת הכנסת לענייני השירות, על מחיקת המידע.

בכבוד רב ובברכה,


 אורי שורץ, עו"ד
 היועץ המשפטי
העתיקים:

ח"כ הרב יעקב ליצמן שר הבריאות
 מר משה בר סימן טוב, המנהל הכללי
 פרופ' איתמר גרוטו, המשנה למנכ"ל
 פרופ' סיגל סדצקי, ראש שירותי בריאות הציבור
 מר מוריס דורפמן, ראש חטיבת רגולציה, בריאות דיגיטלית ומחשוב
 ד"ר אודי קלינר, סגן ראש שירותי בריאות הציבור
 גב' רונה קייזר, ראש אגף המחשוב
 גב' אסתי שלי, ראש אגף בריאות דיגיטלית
 גב' איילת גרינבאום, ראש אגף שירות
 גב' שני דהן, מנהלת מוקד קול הבריאות
 גב' שרי פנג-שגב, מנהלת תחום חלופות הוצאה על שירותי בריאות, מנהלת מוקד ההשגות
 מר גנאדי זסלבסקי, מנהל קשרי Data, אגף המחשוב
 עו"ד טליה אגמון, כאן

נספח א'

**החלטה מס' 4950 של הממשלה מיום 31.3.2020 בעניין
הסמכת שירות הביטחון הכללי לסייע במאמץ הלאומי לצמצום התפשטות נגיף הקורונה החדש וביטול
החלטת ממשלה**

א. לנוכח מצב החירום השורר בישראל שבעטיו התקינה הממשלה שורה ארוכה של תקנות שעת חירום, לשם ההתמודדות עם הנסיבות הקיצוניות שנוצרו במדינה בשל המגפה העולמית של נגיף הקורונה החדש והמחייבות שימוש יוצא דופן באמצעים חריגים:

1. לצורך סיוע למשרד הבריאות בביצוע חקירה אפידמיולוגית לצמצום ומניעת התפשטות נגיף הקורונה החדש, ועל מנת להגן על שלומו ובריאותו של הציבור באופן שלא יפגע מעבר לנדרש בזכות הפרטיות, ומתוך כוונה להחליף את מקור הסמכות לסיוע האמור שנקבע בתקנות שעת חירום (הסמכת שירות הביטחון הכללי לסייע במאמץ הלאומי לצמצום התפשטות נגיף הקורונה החדש), התש"ף-2020 בהסמכה כמפורט להלן,

2. (א) להסמיך את שירות הביטחון הכללי (להלן: "השירות"), בהתאם לסעיף 7(ב)(6) לחוק שירות הביטחון הכללי, התשס"ב-2002 (להלן: "החוק"), ובאישור ועדת הכנסת לענייני השירות, לקבל לאסוף ולעבד מידע טכנולוגי לשם סיוע למשרד הבריאות בביצוע בדיקה, בנוגע לתקופה של 14 ימים שלפני אבחון של חולה, שמטרתה זיהוי נתוני מיקום ונתיבי תנועת החולה וזיהוי אנשים שבאו במגע קרוב עמו, וזאת לצורך איתור מי שהיה עלול להידבק ממנו (להלן: "פעולות הסיוע").

(ב) להסמיך את השירות להעביר פרטי מידע דרושים כהגדרתם בסעיף 3 למשרד הבריאות, כמפורט בהחלטה זו, כדי שמשרד הבריאות יוכל לתת הנחיות לחולים, לאנשים שבאו במגע קרוב עמם ולציבור הרחב.

3. לעניין החלטה זו:

1. "מידע טכנולוגי" – נתוני תקשורת מסוג נתוני זיהוי, נתוני מיקום ונתוני התקשרויות, למעט תוכן שיחה כמשמעותו בחוק האזנת סתר, התשל"ט-1979 כפי שאושר על ידי ועדת הכנסת לענייני השירות;
2. "חולה" – אדם עם ממצא מעבדתי חיובי ל-nCov;
3. "מחלה" – המחלה הנגרמת על-ידי נגיף הקורונה החדש;
4. "נגיף הקורונה החדש" – (Novel Coronavirus 2019 – nCov);
5. "נציג משרד הבריאות" – מנכ"ל משרד הבריאות, ראש שירותי בריאות הציבור או סגנו;
6. "מגע קרוב עם חולה" – מגע העלול להביא להדבקה בהלימה ככל הניתן להנחיות הקליניות של נציג משרד הבריאות, בהתייחס בין היתר למרחק מהחולה ולזמן החשיפה אליו, כפי שייקבע בנוהל שיפרסם משרד הבריאות באתר האינטרנט שלו ויתעדכן מעת לעת, ויובא לידיעת ועדת הכנסת לענייני השירות.
7. "פרטי מידע דרושים" –

(1) לגבי חולה: נתוני מיקום ונתיבי תנועה בתקופה של 14 ימים לפני יום האבחון;

(2) לגבי אנשים שבאו במגע עם חולה: שם מלא, מספר תעודת זהות, מספר טלפון, תאריך לידה, מועד ושעת החשיפה האחרונים לחולה ומיקום החשיפה, או חלק מהם, ככל שהדבר אפשרי ודרוש.

4. (א) מידע טכנולוגי שאסף השירות לפי החלטה זו יישמר בנפרד מכל מידע טכנולוגי אחר שיש ברשות השירות.
(ב) מידע טכנולוגי שאסף השירות לפי החלטה זו לא יישמר בענן מידע ולא יועבר באמצעות ענן מידע.
(ג) דרכי עבודת השירות במסגרת פעולות הסיוע ובכלל זאת – סוגי המידע הטכנולוגי ותנאים נוספים לשימוש בו, לרבות אופן איסוף המידע הטכנולוגי, שמירתו, העברתו למשרד הבריאות ומחיקתו, יוסדרו בנוהל ייעודי של השירות שיאושר על-ידי היועץ המשפטי לממשלה; נוהל השירות יהא חסוי וגילוי או פרסומו אסור.

5. (א) השירות יעשה שימוש במידע הטכנולוגי ובפרטי המידע הדרושים רק לתכלית האמורה בהחלטה זו.
(ב) לשם בקרה, טיוב ובחינה מחודשת של הנתונים ופעולות הסיוע, השירות ישמור את המידע הטכנולוגי לתכלית האמורה בלבד ולתקופת ההסמכה, ובסיומה – יימחק; השירות ישמור את פרטי המידע הדרושים



היועץ המשפטי

Office Of The Chief Legal Counsel

**משרד
הבריאות**
 לחיים בריאים יותר

- לתקופה של שבוע, ובסיומה – יימחק; מידע עודף שנאסף או נוצר בעת איסוף ועיבוד המידע הטכנולוגי – יימחק מיד.
- (ג) לא יתאפשרו עיבוד, שימוש או צפייה במידע הטכנולוגי ובפרטי המידע הדרושים אלא בידי בעלי תפקידים בשירות שניתן להם אישור פרטני לכך על ידי ראש מחלקה, וחתמו על הצהרת סודיות. מידע ביחס לפעולות שיעשו בעלי התפקידים האמורים במסגרת מימוש החלטה זו יתועד באופן ממוחשב.
6. הממשלה רושמת לפנייה את הודעת היועץ המשפטי לממשלה לפיה שימוש במידע הטכנולוגי ובפרטי המידע הדרושים שלא לצורך התכלית האמורה בהחלטה זו מהווה עבירה פלילית.
7. פעולות הסיוע יתבצעו על-פי פנייה מטעם נציג משרד הבריאות לראש אגף בשירות. הפניה תכלול את שם החולה, תעודת הזהות שלו, מספר הטלפון שלו, המספר הסידורי שלו, תאריך האבחון והתאריך בו חל 14 יום לפני מועד האבחון, או חלק מפרטים אלה; משרד הבריאות ישלח לחולה הודעה על כך שנערכת בעניינו בדיקה באמצעים טכנולוגיים.
8. בעל תפקיד בשירות כאמור בסעיף 5 יעביר לנציג משרד הבריאות רק את פרטי המידע הדרושים לצורך התכלית האמורה בהחלטה זו על אודות החולה והאנשים שבאו עמו במגע קרוב, ככל הניתן, כפי שייקבע בנוהל הייעודי כאמור בסעיף 4, ובאופן שישמור על פרטיותו ועל כבודו של החולה או מי שבא במגע עמו, ולא יועבר כל מידע עודף אחר.
9. (א) היועץ המשפטי של משרד הבריאות יקבע בנוהל ייעודי שיאושר על-ידי היועץ המשפטי לממשלה ויפורסם באתר האינטרנט של משרד הבריאות, הוראות לעניין בקשת הסיוע, אופן השימוש בפרטי המידע הדרושים שיועברו למשרד הבריאות על ידי בעל תפקיד בשירות, החזקתו ומחיקתו, לרבות קביעת מספר מצומצם של בעלי תפקידים שיוסמכו על ידי מנכ"ל משרד הבריאות, אשר יהיו מוסמכים לעיין בפרטי המידע; בעלי תפקידים כאמור יחולבו לחתום על טופס שמירת סודיות בו ונובהר להם המשמעות הפלילית של שימוש במידע בניגוד להחלטה זו.
- (ב) בעלי התפקידים במשרד הבריאות כאמור בסעיף קטן (א) יעשו שימוש בפרטי המידע הדרושים רק לתכלית האמורה בהחלטה זו וישמרו את פרטי המידע בדרך שתבטיח את סודיות המידע ואת חסיון החולים או מי שבא במגע עמם.
10. (א) השירות לא יעביר לרשות מרשויות המדינה, פרט למשרד הבריאות, כל מידע שהתקבל בהתאם להחלטה ולא יעשה שימוש במידע הטכנולוגי ובפרטי המידע הדרושים או בחלק מהם, לכל תכלית אחרת פרט לתכלית האמורה בהחלטה זו, ובכלל זה הליך משפטי או חקירתי.
- (ב) משרד הבריאות לא יעביר לרשות מרשויות המדינה ולא יעשה שימוש בפרטי המידע הדרושים או בחלק מהם לכל תכלית אחרת, פרט לתכלית האמורה בהחלטה זו לרבות לצורך אזהרת הציבור או אדם מסוים מפני חשש להידבקות במחלה.
- (ג) רשות מרשויות המדינה לא תעשה שימוש במידע הטכנולוגי ובפרטי המידע הדרושים או בחלק מהם, לכל תכלית אחרת פרט לתכלית האמורה בהחלטה זו, ובכלל זה הליך משפטי או חקירתי.
- (ד) אין בהוראות סעיף זה כדי למנוע הכללת שם אדם ברשימת החייבים בבידוד שעורך משרד הבריאות, שלמשטרת ישראל יש נגישות אליה לצרכי אכיפה.
- (ה) פרטי המידע הדרושים שהועבר מהשירות לפי החלטה זו יימחקו על-ידי משרד הבריאות בתום תוקפה של החלטה זו, ואולם משרד הבריאות רשאי לשמור אותם למשך 60 ימים נוספים מתום תוקפה של החלטה זו לצורך תחקיר פנימי של הפעולות שביצע משרד הבריאות; נציג משרד הבריאות יוודא את ביצוע המחיקה.
11. (א) השירות יעסוק אך ורק בפעולות סיוע והעברת פרטי מידע דרושים למשרד הבריאות כמפורט בהחלטה זו ולא יעמוד בקשר ישיר כלשהו עם חולה או עם אנשים שבאו עמו במגע קרוב כאמור.
- (ב) הודעת משרד הבריאות לאדם אודות שהייה במגע קרוב עם חולה לא תכלול פרטים מזהים אודות החולה, ותכלול גם את הדרכים לבידורם בנושא ולבחניה חוזרת של הנתונים שעל בסיסם התקבלה ההודעה.



היועץ המשפטי

Office Of The Chief Legal Counsel

**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר

12. השירות לא יעסוק בפעילות פיקוח ואכיפה על הפרת חובת בידוד לפי צו בריאות העם (נגיף הקורונה החדש) (בידוד בית והוראות שונות) (הוראת השעה), התש"ף-2020, ואין באמור בהחלטה זו כדי להסמיך את השירות לסייע בפעילות פיקוח ואכיפה כאמור.

13. שר הבריאות ישקול במהלך תקופת תוקפה של החלטה זו את הצורך בהמשך ההסתייעות בשירות, בהתחשב בהגבלות הפעילות שקבעה הממשלה על הציבור או בקיומן של אפשרויות חלופיות להגשמת תכלית ההחלטה; מצא שר הבריאות כי אין עוד צורך בהמשך הסתייעות בשירות, יודיע על כך לממשלה ולוועדת הכנסת לענייני השירות.

14. אין בהחלטה זו כדי לגרוע מאחריותו או מסמכותו של כל גוף אחר, על-פי כל דין.

15. (א) נציג משרד הבריאות או מי מטעמו וראש השירות ידווחו בכתב לוועדת הכנסת לענייני השירות אחת לשישה ימים, בין היתר, על אלה:

1. מספר החולים שלגביהם התבקש השירות לאסוף מידע טכנולוגי לבקשת משרד הבריאות;
2. מספר האנשים שאיתר השירות עקב הימצאותם במגע קרוב עם חולה;
3. הפעולות שננקטו על-ידי משרד הבריאות בהתבסס על פרטי המידע הדרושים.

(ב) דיווח נציג משרד הבריאות יכלול גם מידע אודות אירועים מיוחדים ותקלות, ודרך הטיפול בהם.
(ג) דיווחים כאמור בסעיף זה יימסרו גם על ידי נציג משרד הבריאות או מי מטעמו וראש אגף בשירות ליועץ המשפטי לממשלה במועד שייקבע בנהלים לפי סעיפים 4 ו-9.

16. (א) נציג משרד הבריאות וראש השירות ידווחו בכתב לוועדת הכנסת לענייני השירות על סטטוס מחיקת המידע תוך 7 ימים מהמועד שנקבע למחיקת המידע הטכנולוגי לפי סעיף 5 (ב) או פרטי המידע הדרושים לפי סעיף 10 (ה), לפי העניין.

(ב) דיווח כאמור יועבר ליועץ המשפטי לממשלה על ידי נציג משרד הבריאות או מי מטעמו וראש אגף בשירות.

17. החלטה זו מבטלת את החלטת הממשלה מס' 4897 מיום 15.3.20 והיא תהיה בתוקף עד יום באייר התש"ף (5 במאי 2020)*; ההחלטה תמורסם ברשומות ובאתר האינטרנט של משרד הבריאות.

18. החלטה על הארכת תוקפה של החלטה זו תובא לאישור ועדת הכנסת לענייני השירות.

הוראות לעניין שמירה ומחיקה של מידע טכנולוגי ופרטי מידע דרושים לפי החלטה זו יחולו גם על מידע שנאסף או עובד לפי תקנות שעת חירום (הסמכת שירות הביטחון הכללי לסייע במאמץ הלאומי לצמצום התפשטות נגיף הקורונה החדש), התש"ף-2020.

ב. צוות שרים בראשות השר יובל שטייניץ ובהשתתפות השרים זאב אלקין, אמיר אוחנה ויואב גלנט, יבחן בתוך שבוע ימים את האפקטיביות של המנגנון שאושר, ובמידת הצורך יציע חלופות והמלצות לשינויים בהחלטה האמורה. לצורך עבודתו, יתייעץ הצוות עם ראש שירות הביטחון הכללי, ראש המטה לביטחון לאומי וגורמים מקצועיים רלבנטיים נוספים.

המלצות הצוות יובאו לפני ראש הממשלה אשר יבחן אותן. ככל שיתבקש לבצע שינויים בהחלטת הממשלה האמורה, הם יאושרו על ידי הממשלה ויהיו כפופים לאישור ועדת הכנסת לענייני השירות.

* הארכה לפי החלטות מס' 5024 ו-5029 של הממשלה.

***** סיום החלטת הממשלה *****

נספח ב'**תהליך שליחת מסרון ואימות קבלת הודעות – ונוסחי ההודעות****1. מבנה התהליך:**

- 1.1. שליחת הודעה (מסרון או הודעה קולית) על ידי המשרד שלוש פעמים ביום, בשני מקרים:
 - 1.1.1. לתושבים שאובחנו כחולים ומידע עליהם מועבר לבדיקה אפידמיולוגית באמצעים טכנולוגיים - הודעה על כך.
 - 1.1.2. לתושבים שנמצאו כמגעים וחייבים להיכנס לבידוד.
 - 1.1.3. תזכורת ראשונה לתושבים שנמצאו כמגעים על כך שעליהם לדווח באתר מבי"ר על כניסה לבידוד.
 - 1.1.4. תזכורת שניה לתושבים שנמצאו כמגעים על כך שעליהם לדווח באתר מבי"ר על כניסה לבידוד.
- 1.2. התושבים יוכלו לבצע אימות של ההודעה מול טלפון ייעודי, באופן עצמאי אוטומטי. המספר הייעודי יכלל בהודעה או יפורסם בדרך אחרת.
- 1.3. במקרה של מסרונים: האימות יבוצע ע"י web service - העברת הנייד ממנו בוצעה השיחה למשרד - קבלת חייווי מהמשרד האם הנייד נכלל במאגר אליו נשלחו מסרונים - מסירת תשובה לאזרח בהתאם לתשובה שהתקבלה מהמשרד.
- 1.4. המסרונים יכללו קישור לאתר המשרד בו יופיע נוסח כללי של המסרון בערבית (לא מותאם אישית) הסבר קצר בערבית לשם הבנת המסרון, וקישורים לטופס הדיווח (במסרונים למגעים) ולמידע נוסף בערבית, ופרטי מוקד קול הבריאות.
- 1.5. בשלושה מקרים אלה תבוצע שיחה יוצאת אנושית מהמוקד לאזרח או שיופעל חיגן להודעה קולית:
 - 1.5.1. מגעים שלפי תאריך הלידה שלהם הם מתחת לגיל 14.
 - 1.5.2. מגעים שלפי תאריך הלידה שלהם הם מעל גיל 65.
 - 1.5.3. מגעים ששליחת המסרון אליהם נמסרה.
- 1.6. כל הפניות שרלוונטיות לנושא אימות קבלת הודעות / מסרונים יטופלו בידי צוות ייעודי שיכלול עד 30 עובדים קבועים וותיקים במוקד, וינהל על ידי מנהלת צוות נפרדת.
- 1.7. כל שיחה בנושא במוקד תתועד במערכת ה-CRM תחת נושא ותת נושא ייעודי. יש לוודא שיש שיבוץ של מספיק נציגים לאורך כל שעות היום.
- 1.8. יבוצע היזון חוזר של כל הניידים שפנו לאימות המסרון לטובת בקרת איכות ובחינת אפקטיביות באמצעות העלאת קובץ לכספת של כל מי שהתקשר למוקד בסוף כל יום.

2. תהליך שליחת הודעות:

- 2.1. שליחת הודעות תבוצע רק בשעות 7:00 עד 22:00 – שעות בהן המוקד פעיל.
- 2.2. כל המסרונים שלא נשלחו / נתקבל חייווי שלא הגיעו ליעדם - יעברו לחיגן / מוקד קול הבריאות לטובת הודעה קולית (לאחר השלמת הפתרון) או שיחה יוצאת, באמצעות קישור ייעודי לקובץ.

3. נוסחי המסרונים:

- 3.1. נוסח הודעה קולית יותאם למהויות שבמסרון.
- 3.2. נוסח הודעה (מסרון או הודעה קולית) לחולה מאומת:

=====
שלום,

בהתאם לתוצאות בדיקה לפיה חלית בקורונה, מבוצעת חקירה אפידמיולוגית כדי לאתר אנשים שנחשפו אליך. להשלמת הבדיקה משתמשים באמצעים טכנולוגיים. המידע ישמש רק להגנה על בריאות הציבור, וימחק בתום הצורך.



היועץ המשפטי

Office Of The Chief Legal Counsel

משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר

מידע באתר : go.gov.il/corona

או במוקד קול הבריאות *5400

לאימות חייג 086822334

للمراسلة باللغة العربية اضغط على Go.gov.il/s4ar

בברכה

משרד הבריאות

3.3. נוסח הודעה למגעים שאותרו :

מסרון :

שלום =====

לפי חקירה אפידמיולוגית היית בתאריך ==/==/== בין ==:== ל ==:==

ליד חולה קורונה. חובה עליך להכנס מיד לבידוד עד ==/==/==

ולדווח על מקום הבידוד באתר משרד הבריאות go.gov.il/corona

אם יש לך חום או שיעול נא לפנות לקופת חולים

לאימות חייג 086822334

לבירור/השגה יש לפנות לאתר/למוקד *5400

للمراسلة باللغة العربية اضغط على Go.gov.il/s1ar

משרד הבריאות

הודעה קולית :

שלום, זוהי הודעה מוקלטת ממשרד הבריאות

לפי חקירת מסלול חולה קורונה היית בתאריך ==/==/== בין ==:== ל ==:==

ליד חולה. חובה עליך להיכנס מיד לבידוד עד ==/==/==

אנו חוזרים, על פי חקירה היית בתאריך ==/==/== בין ==:== ל ==:== ליד חולה קורונה.

חובה עליך להיכנס מיד לבידוד עד ==/==/== ולדווח על כניסה לבידוד ומקום הבידוד

באתר משרד הבריאות או במוקד *5400.

לבירורים יש לפנות לאתר או למוקד.

אם יש לך חום, שיעול וכ"י יש לפנות מיד לקופת חולים

לאימות חייג 086822334

משרד הבריאות

3.4. נוסח הודעת תזכורת ראשונה לדיווח :

מסרון :

שלום =====

להזכירך היית בתאריך ==/==/== בין ==:== ל ==:==

ליד חולה קורונה. חלה עליך חובה חוקית לשהות בבידוד עד ==/==/==

ולדווח על הבידוד ומקום הבידוד למשרד הבריאות בטופס go.gov.il/qhe

להשגה חובה לפנות למוקד *5400

אי דיווח הוא עבירה

תודה אם כבר דיווחת

אם יש לך חום או שיעול פנה לקופת חולים

للمراسلة باللغة العربية اضغط على Go.gov.il/s2ar

משרד הבריאות



היועץ המשפטי

Office Of The Chief Legal Counsel

**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר
הודעה קולית :

שלום, =====
 זוהי תזכורת מוקלטת ממשרד הבריאות.
 מאחר והיית בתאריך ==/==/== בין == ל ==: == ל
 ליד חולה קורונה עליך לשהות בבידוד עד ==/==/==.
 חלה עליך חובה לדווח על כניסה לבידוד באתר משרד הבריאות או במוקד *5400.
 אנו חוזרים, חלה עליך חובה לדווח על כניסה לבידוד ומקום הבידוד באתר משרד הבריאות או
 במוקד.
 לבריורים והשגות יש לפנות למוקד
 אי דיווח על כניסה לבידוד הוא עבירה על החוק
 אם כבר מילאת טופס דיווח – תודה
 אם יש לך חוס או שיעול יש לפנות לקופת חולים
 משרד הבריאות

3.5. נוסח הודעת תזכורת שניה לדיווח :**מסרון:**

שלום =====
 להזכירך, היית בתאריך ==/==/== ליד חולה קורונה
 וחובה עליך לשהות בבידוד עד ==/==/==
 מבדיקה, טרם דיווחת על הבידוד ומקום הבידוד
 עליך לדווח מייד בטופס go.gov.il/qhe
 להשגה חובה לפנות למוקד *5400
 אי דיווח הוא עבירה שדינה קנס של 3000 ש"ח
 תודה אם כבר דיווחת
 אם יש לך תסמינים פנה לקופת חולים
 للرسالة باللغة العربية اضغط على Go.gov.il/s3ar
 משרד הבריאות

הודעה קולית:

שלום, =====
 זוהי תזכורת מוקלטת ממשרד הבריאות.
 מאחר והיית בתאריך ==/==/== ליד חולה קורונה עליך לשהות בבידוד עד ==/==/==.
 לפי בדיקתנו, טרם דיווחת באתר או במוקד על כניסה לבידוד.
 חובה עליך לדווח על הבידוד באתר משרד הבריאות או במוקד *5400.
 אנו חוזרים, חלה עליך חובה לדווח על כניסה לבידוד ומקום הבידוד באתר משרד הבריאות או
 במוקד *5400
 להשגה חובה לפנות למוקד *5400
 אי דיווח הוא עבירה שדינה קנס של 3000 שקלים
 אם מילאת כבר טופס דיווח – תודה
 אם יש לך חוס, שיעול וכוי יש לפנות מיד לקופת חולים.
 משרד הבריאות

4. תהליך אימות מסרונים:

4.1. תושב יתקשר למספר הטלפון הייעודי שאותו יקבל בהודעה. הוא יונחה להתקשר מהמכשיר אליו הגיע המסרון:

4.1.1. אם הוא נמצא במאגר הטלפונים הוא יקבל את ההודעה: שלום, הגעת למשרד הבריאות לטלפון זה נשלחה הודעת מסרון על ידי משרד הבריאות, עליך לפעול בהתאם להנחיות בהודעה



היועץ המשפטי

Office Of The Chief Legal Counsel

**משרד
הבריאות**
 לחיים בריאים יותר

- 4.1.2. אם הוא לא נמצא במאגר הוא יקבל את ההודעה הבאה : שלום, הגעת למשרד הבריאות, לטלפון זה לא נשלחה הודעת מסרון על ידי משרד הבריאות.
- 4.2. בסוף כל יום תעבור הודעה לכספת ובה הפרטים של כל המספרים שהתקשרו לטלפון הייעודי.
- 4.3. תבוצע בקרת איכות על הקובץ ובדיקת אפקטיביות שליחת הודעות.
- 5. תהליך איתור זיופים ("פייק"):**
- 5.1. יבוצע ניטור של מסרונים פייק, והעברת נתונים באופן רציף לטובת טיפול באמצעות כספת ייעודית שתוגדר לנושא.
- 5.2. עבור כל מי שפנה למוקד וטוען שקיבל מסרון ולא נמצא במאגר יש לתעד את הפרטים הבאים:
- 5.2.1. המספר שממנו הגיעה ההודעה (לפי המסרון);
- 5.2.2. המספר שקיבל את ההודעה (מספר הטלפון של התושב).
- 5.3. אחת ליום יופק דוח של כל דיווחי הפייקי ויעבור למשטרה.
- 5.4. פייקי בהיקפים גבוהים (עשרות רבות) – יעבור לבדיקה לפי הנושא.
- 6. בקרה משפטית**
- 6.1. אחת לשלושה ימים עד השעה 14:00 יעביר המחשוב למשנה ליועמי"ש מידע על כמות המידע שנמסר לשירות וכמות המידע שהוחזר (כולל חולים שהחזירו 0 מגעים), ועל כמות המסרונים שנשלחו, משני הסוגים, ושיעור / מספר הריגיקטים.
- 6.2. לדיווח יצורף גם מידע על תקלות מיוחדות שאירעו ודרך הטיפול בהן, כולל נושא פייק והשגותי של מקבלי המסרונים.

במחשבה

לא



היועץ המשפטי

Office Of The Chief Legal Counsel

**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר

נספח ג'

אופן הפעלת מוקד השגות ואימות הודעות / מסרונים1. **מטרה**

מתן מענה לאזרחים שקיבלו מסרונים וטוענים שהם שגויים, ושהם לא צריכים להיכנס לבידוד.

2. **פתרון**

- 2.1. מוקד השגות בתוך מוקד קול הבריאות שייתן מענה "קו ראשון" להשגות על קבלת הודעות / מסרונים בקריטריונים ברורים.
- 2.2. מקרים מורכבים יותר ("קו שני") – יטופלו על ידי מנהלת מוקד ההשגות מחטיבת רגולציה.

3. **שיטת הפעלה**

- 3.1. תיעוד כל שיחת אימות באמצעות טופס ייעודי במוקד קול הבריאות על ידי כל מי שמקבל שיחות.
- 3.2. חשוב לבצע תאום ציפיות עם הפונה, שהשיחות מוקלטות.
- 3.3. הפקת דוח 3-4 פעמים ביום, שכולל את כל ההשגות שמולאו עד כה.
- 3.4. ביצוע בדיקה האם ניתן לאשר את ההשגה במוקד ההשגות בקו ראשון:
 - 3.4.1. הציבור הרחב:
 - (א) הפונה מתחייב שהיה באותן שעות:
 - לבד
 - עם משפחתו הגרעינית, שאף אחד מהם לא חולה קורונה או חייב בבידוד
 - שלא הגיע אליו הביתה אף אחד, גם לא לכמה רגעים
 - (ב) הפונה מתחייב שהיה ברכב באותן שעות:
 - לבד
 - עם נוסע נוסף שאינו חולה קורונה או חייב בבידוד
 - עם משפחתו הגרעינית, שאף אחד מהם לא חולה קורונה או חייב בבידוד

3.4.2. חזרה טלפונית לפונה (בכל מקרה) וביצוע תיאום ציפיות איתו בתסריט השיחה הבא:

שלום אני משוחח עם XXX?

אם משיב כן – מדבר/ת XXX ממשרד הבריאות.

אם משיב לא - האם אפשר לשוחח עם XXX?

אם לא זמין - לעדכן שהתקשרת ממשרד הבריאות ויעשה נסיון לחזור במועד מאוחר יותר.

למי שהשיב לשיחה: אני חוזר/ת אליך בעקבות הפניה שלך למשרד הבריאות, בה ביקשת לבטל את חובת הבידוד שלך.

אני מעדכנת אותך שהשיחה מוקלטת. אנא ציין את מספר תעודת הזהות שלך ואת שמך המלא.

הקרא לי בבקשה את נוסח ההודעה המלאה שקיבלת.

פרט בבקשה מדוע אתה רוצה לערער על חובת הבידוד.

האם עברת בדיקת קורונה או שאתה אמור לעבור בדיקת קורונה?

יש לתת לפונה אפשרות לשכנע שהוא לא צריך להיות בבידוד, ושלא היה במגע הדוק עם חולה.



היועץ המשפטי

Office Of The Chief Legal Counsel

**משרד
הבריאות**
 לחיים בריאים יותר

3.4.3. צוותים רפואיים

- (א) אם היו בתאריך ובשעה הנקובים בהודעה - בבית החולים במיגון מלא - לא צריכים להיכנס לבידוד.
- (ב) אם לא בטוחים לגבי השעה – השיחה תועבר ל'קו שני'.
- (ג) אם היו בעבודה אך לא היו ממוגנים באופן מלא – יש להיכנס לבידוד.

3.4.4. שוטרים - יועברו לטיפול ל'קו שני'.

3.5. אם ניתן לאשר פטור מבידוד (לפי הקריטריונים לעיל):

3.5.1. אם לפי הקריטריונים לעיל (או לאחר בדיקה ב'קו שני') ניתן לתת פטור מבידוד, יש לומר לפונה:

על סמך המידע שמסרת אני מאשר/ת לך לא להיכנס לבידוד ולא למלא טופס דיווח באתר המשרד. אם מילאת טופס דיווח על בידוד - אנחנו נעביר את הפרטים שלך ונבקש שיסירו אותך מהרשימה.

3.5.2. אם לא ניתן לאשר - אבל עדיין יש ספק או בקשה להמשיך את הבירור יש להעביר לטיפול ב'קו שני' (לא בקריטריונים), לפי תסריט השיחה הבא:

על סמך המידע שמסרת אין לי אפשרות חוקית לבטל את חובת הבידוד ולכן אני מעביר את השיחה שלך לבדיקה מעמיקה יותר במוקד ההשגות, והם/שם יהיו איתך בקשר באופן ישיר בתוך 24 שעות. עד אז חובה עליך להיות בבידוד.

3.5.3. אם לא ניתן לאשר פטור בכלל (היה בקרבת חולה מאומת ולא מכיר אותו) יענה בתסריט השיחה הבא:

על סמך המידע שמסרת אין לי אפשרות חוקית לבטל את חובת הבידוד. חובה עליך להיכנס לבידוד בית ולמלא את טופס הבידוד המופיע באתר המשרד.

3.6. יש לתעד באקסל ליד כל רשומה מה תוצאת השיחה וההחלטה – הסרה מבידוד / העברה ל'קו שני', ואם נדרש להסיר מהטפסים.

3.7. בסוף כל יום יועברו לחטיבת רגולציה הנתונים הבאים:

- 3.7.1. קובץ הכולל את כל הפונים שאושר להם לצאת מבידוד/לא להיכנס לבידוד.
- 3.7.2. קובץ הכולל את הפונים שמילאו טופס יציאה מבידוד ויש להסיר אותם.
- 3.7.3. פעמיים ביום יועבר קובץ ל'קו שני' לטיפול המשכי, בירור מעמיק מול הפונים ומול גורמים אחרים במשרד או בשירות.

4. יעד לחזרה לאזרחים – עד 6 שעות מקבלת השיחה

5. מוקד ההשגות יפעל גם בסופי שבוע, ובכל זמן שבו נשלחות הודעות.

6. לפעילות ימונה ראש צוות אחראי.

7. הקובץ ישמר ב moked bol - desktop – מוקד השגות ויצוין שם הנציג והתאריך.

8. דיווח: המוקד הכללי ומוקד ההשגות ידווחו למשנה ליועמ"ש אחת לשלושה ימים על מספר ההשגות שהוגשו, ההשגות שהתקבלו, שנדחו ושהתייתרו, ועל מספר הפניות הפתוחות בעת הדיווח.



נספח ד'

פניה יזומה למחוייבים בבידוד בעקבות קבלת הודעה שאותרו כמגע

1. פניה יזומה למחוייבים בבידוד בעקבות קבלת מסרון מגעים, תבוצע אם לא מילאו טופס דיווח עצמי על בידוד באתר המשרד, לאחר תזכורות, במטרה לרשום אותם באופן פעיל בטופס הדיווח באתר, לבצע אימות פרטים ולקבל כתובת שהייה בבידוד.

2. המתווה:

- 2.1. שליחת 2 תזכורות למגעים המחוייבים בבידוד, בהפרש של 12-18 שעות מהמסרון הראשון וזה מזה.
- 2.2. התקשרות יזומה על ידי קול הבריאות 12 שעות לאחר הודעת התזכורת השניה, או בתחילת יום עבודה למחרת, לפי המוקדם.
- 2.3. בשאיפה: סגירת טיפול בשיחה אחת היזומה ע"י המוקד.

3. שיטה:

3.1. מסרונות תזכורת:

- 3.1.1. בסה"כ ישלחו 3 הודעות (מסרונים או הודעות קוליות) למגעים המחוייבים בבידוד בהפרש של 12-18 שעות זה מזה.
- 3.1.2. לפני שליחת הודעות מס' 2-3 יש לבצע הצלבה מול מאגר המדווחים על כניסה לבידוד, ולהסיר מרשימת הנמענים:
 - (א) מגעים שכבר מילאו טופס כניסה לבידוד
 - (ב) מגעים שאובחנו כחולים בקורונה
 - (ג) מגעים שפנו למוקד וקיבלו פטור בקו ראשון או שני, או שעברו לטיפול קו שני (מוקד ההשגות נפטרים)
 - 3.1.3. יש לבצע את ההצלבה וההסרה לפני התזכורת הראשונה, לפני התזכורת השניה ולפני העברת המאגר למוקד להתקשרות יזומה.
 - 3.1.4. הנוסחים לכל ההודעות (מסרונים והודעה קולית) - בנספח ב' לנוהל.
- 3.2. התקשרות יזומה על ידי המוקד:
 - 3.2.1. מעמייס ביום יועבר מאגר לצוות ה-CRM באגף המחשוב ויטען למערכת ה-CRM של המוקד ליצירת רשימת פניות פתוחות מסוג דיווח בידוד.
 - 3.2.2. כ-12 שעות לאחר התזכורת השניה (מסרון שלישי) יועברו הפרטים למוקד קול הבריאות לטובת שיחות יזומות יוצאות.
 - 3.2.3. לכל מספר יבוצעו עד 5 ניסיונות התקשרות
 - 3.2.4. המוקד יפעל בשפות עברית וערבית (במידת הצורך)
 - 3.2.5. צוות המוקד יתקשר למגעים שברשימה, במטרה לסגור מענה במגע אחד, באחת מאלה:
 - (א) מילוי טופס כניסה לבידוד במעמד השיחה, תוך הקפדה על רישום כתובת שהיה בבידוד בפועל.
 - (ב) שחרור מבידוד בקו ראשון לפי הקריטריונים הרגילים - אם מתאים;
 - (ג) העברת השגה לקו 2 במידת הצורך;
 - (ד) תיעוד תקלה / מספר שגוי / אי מענה במספר לאחר 5 ניסיונות במהלך אותו יום;
 - (ה) דיווח על הפרת בידוד באתר: כשמגע משיב לשיחה אך מסרב לספק פרטים או למלא טופס.
 - (ו) סגירה ודיווח - אם מסתבר שהמגע כבר מילא טופס באתר
 - 3.2.6. בסוף כל יום, השגות שנותרו פתוחות יועברו כקובץ השגות לטיפול מוקד ההשגות בקו שני.
 - 3.2.7. במקרים בהם לא היה מענה לאחר 5 ניסיונות במהלך אותו יום או יש אינדיקציה למספר שגוי או תקלה אחרת - תושלם כתובת ממרשם האוכלוסין ופרטי המגע יוכנסו לרשימת חייבי בידוד ויועברו למשטרה להמשך בירור, פיקוח ואכיפה, עם אינדיקציה לכך שהכתובת לא מאומתת עקב אי יצירת קשר.



היועץ המשפטי

Office Of The Chief Legal Counsel

**משרד
הבריאות**
 לחיים בריאים יותר

טבלת שינויים		
השינויים	תאריך	תיקון מס'
שינויים בנוסח המסרונים ובמנגנון והאימות. הוספת טווח שעה עגולה במסרון למגעים	25/3/2020	1
שינויים להתאמה להחלטת ממשלה 4950 תיקונים בנוסח המסרונים התייחסות לאפשרות משלוח הודעות קוליות הוספת התייחסות למוקד השגות	3/4/2020	2
שינויים בנוסח המסרון הוספת מסרוני תזכורת לדיווח הוספת קישור לנוסח המסרון ומידע נוסף - בערבית הוספת תהליך הכללה ברשימת חייבי בידוד למי שלא נרשם בעצמו דיוקים שונים יופעל מיום 3/5/2020	1/5/2020	3

לא