

**- פורום המכונים האורטופדיים -**

13 ינואר 2016  
873141

**לכבוד**  
**ד"ר אריק סיטון**  
**סגן מנהל אגף השיקום**  
**משרד הבריאות**  
**רחוב שלום יהודה 4**  
**ירושלים**

**הנדון: מוקד ארצי לזימון תורים במכון לואיס**

הובא לידיעתנו כי מוקד לזימון תורים הופעל ע"י מכון לואיס החל מינואר 2016. בזמנו ברכנו על מהלך כזה שיכול להקל על קביעת תור למרפאה, לקצר את זמני ההמתנה ולווסת את התורים בין מרפאות. למרבה הצער המוצר אינו מצליח לספק מטרות חשובות אלה.

בפתח הדברים נבקש להעיר שהמכונים האורטופדיים היו אמורים לקבל הודעה בנושא ולו רק על מנת שיוכלו להפנות את הפונים אליהם להתקשר למוקד הארצי.

בנוסף, לא ברורה לנו הבחירה שעשה משרד הבריאות לנהל את התורים באמצעות מוקד ארצי לזימון תורים שאינו מוקד ארצי כלל אלא מס' טלפון שמאחוריו אין תשתית מתאימה.

1. במספר הטלפון שפורסם לצורך זימון תורים (03-7575660) יש מענה קולי בעברית בלבד ללא אפשרות ניתוב לשפות אחרות. השיחה מתחילה ב: "שיחתכם חשובה לנו, אנא המתינו לנציג שיתפנה". למתקשר אין אפשרות לדעת אפילו לאיזה שירות הוא הגיע.

2. לדוגמה: (שיחה שהתקיימה היום, 6/1/16 בשעה 10:16) לאחר המתנה של כ-3 דקות בהן מושמעת ההקלטה הנ"ל, החל הטלפון לצלצל עד שלאחר 6 דקות המתנה נותקה השיחה. כלומר ההתקשרות לא יצאה לפועל ויש להתקשר שנית. בניסיון נוסף, (שיחה שהתקיימה היום, 6/1/16 בשעה 10:25) לאחר המתנה של כ-7 דקות ענתה הנציגה וציינה שהשירות ניתן רק בשפה העברית.

3. לא ידוע לנו מהו משך ההמתנה לתורים כיום ולא ברור האם הפונים נשלחים למרפאה במקום מגוריהם או למרפאות רחוקות.

נציין שהנגישות לקבלת שירות נפגעה באופן חמור. העמדת קשיי התקשרות כאלה תבטל מכל וכל את הרצון והמוטיבציה הנמוכים ממילא, של המטופלים לקבוע תור לחתימה שנייה מה שיפגע פגיעה קשה במכונים האורטופדיים.

מכון לואיס אינו הגוף המתאים לכך, הוא אינו ערוך לכך ולא ברור לנו מדוע נושא כה חשוב כמו זימון תורים הופקד במכון לואיס שאין לו תשתית מתאימה של כוח אדם או מערכת התקשרויות מתקדמת.

במצב כזה אנו צופים את קריסת מערך התורים בתוך ימים ספורים. הדבר המתבקש והמובן מאיליו הינו שימוש במוקד קיים ומתפקד של משרד הבריאות.

אנו מבקשים להעביר את מוקד זימון התורים ל"קול הבריאות". ב"קול הבריאות" תשתית ראויה של מענה בשפות השונות ואפשרות בקרה וביצוע מעקב אחר מספר שיחות נכנסות, משך המענה, אופן קביעת התור, התאריך שנקבע וכו'. וכך גם משרד הבריאות יוכל לקבל תמונה בזמן אמת של מצב התורים למרפאות.

  
בברכה,  
חנה לאידרשניידר  
מנהלת תחום כימיה ופרמצבטיקה

**העתיקים:**  
ד"ר עדי ששון – מנהל אגף השיקום.  
חיים עוז – סמנכ"ל חטיבות ענפיות, כאן.