

1. התקן למספר המוקדנים במוקד בכל אחת מהשנים.
2. מספר המוקדנים שאיישו את המוקד בפועל בכל אחת מן השנים דלעיל.
3. יעד הנטישה של השיחות הנכנסות למוקד בכל אחת מהשנים האמורות.
4. מספר השיחות שנכנסו למוקד בכל אחת מהשנים.
5. מספר השיחות שננטשו בכל אחת מהשנים האמורות.
6. זמני ההמתנה למוקד (בממוצע, בערכי קיצון ובחלוקה לשנים).



הנדון: בקשתך למידע בנושא זמינות המוקד הצבאי לרפואה שניונית
 שלך: בקשת חופש מידע מיום 4 בינואר 2022

1. להלן התייחסות צה"ל לבקשתך, לאחר בדיקה מול הגורמים המקצועיים.
2. באשר לבקשתך לקבל את התקן של מספר המוקדנים ואיוש המוקד בפועל - מדובר בבקשה לקבלת מידע על סדר הכוחות של צה"ל. על כן, בקשתך נדחת לפי צו חופש המידע (נושאים שרשות ציבורית לא תמסור מידע לגביהם), תשנ"ט 1999. לצד זאת, יצוין כי חיל הרפואה משקיע משאבים רבים במוקד, אשר מאויש ע"י עשרות מוקדנים במשמרות מתחלפות, לאורך כל שעות היום והלילה. המענה האנושי במוקד הורחב בתקופת הקורונה, כאשר המוקד תוגבר בעשרות מוקדנים ומוקדניות נוספות.
3. נציין כי לא נקבע יעד נטישה. חיל הרפואה פועל ללא לאות לשיפור המענה, כאשר בין היתר בשלהי 2020 שודרגה המרכזייה עליה מתבסס המוקד הטלפוני למרכזייה חכמה. אי לכך, אין תיעוד לערכי קיצון טרם לשנת 2021.
4. להלן נתוני מוקד שהתבקשו על ידך:

2021	2020	2019	2018	2017	
776,200	508,560	526,490	445,332	382,888	מספר שיחות טלפוניות נכנסות
15.50%	17%	19%	5%	8%	אחוז שיחות ננטשות
5:18	6:12	8:22	1:36	6:26	זמן המתנה בממוצע (דקות)

5. ביחס לזמני ההמתנה למוקד, מצ"ב המידע ביחס לשנת 2021:

זמן המתנה הקצר ביותר	זמן המתנה הממוצע	זמן ההמתנה הארוך ביותר	
1 שניה	7 דקות ו-40 שניות	1 שעה ו-24 דקות	שלוחת זימון תורים
1 שניה	5 דקות ו-36 שניות	1 שעה ו-13 דקות	שלוחת מידע

6. נציין עוד כי במהלך שנה זאת הושק יישומון ייעודי לזימון תורים, והונגשו שירותים נוספים באמצעות פורטל הרפואה באתר צה"ל, באופן אשר מייתר במקרים רבים את יצירת הקשר הטלפוני עם המוקד.
7. על החלטה זאת ניתן להגיש עתירה לבית המשפט לעניינים מנהליים בתל אביב.
8. בברכה,

מוסקוביץ מוסקוביץ סא"ל,
 ומבצעים צופיה רע"ן
 צה"ל אסטרטגיה ב/דובר