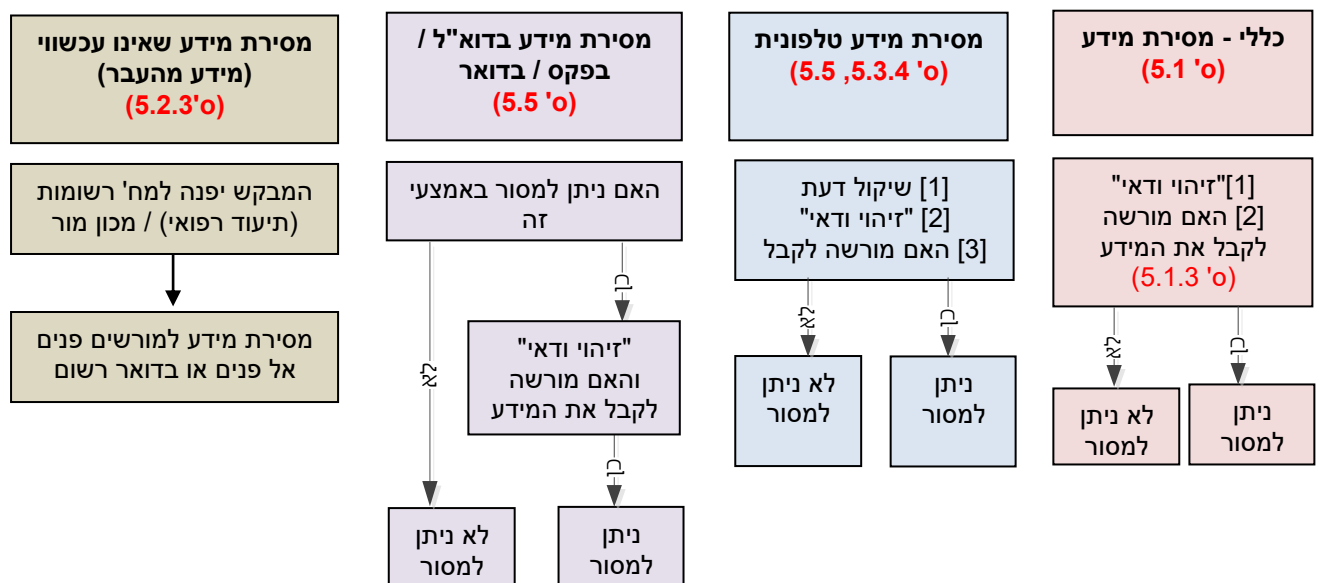


מפת נוהל מסירת מידע רגיש לגורמים שונים					
מספר נוהל	08-01-02	תאריך אישור	תאריך עדכון		
נושאים ותתי נושאים	● הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע				
סיווג בהתאם ל-אקרדיטציה	MOI.2 5ed, MOI.7 5ed				
גורם מפיץ	הממונה על הגנת המידע, הסייבר והפרטיות בכללית				
קהל היעד	כל עובדי כללית, עובדי החברות-הבנות ועובדים עבור כללית (מתנדבים, שירות קנוי, משתלמים, ספקי שירותי רפואה וכדומה)				
סוגיות מרכזיות בנוהל					
סוג המסמך	נוהל.				
מטרות הנוהל	להגדיר את השיטות שבאמצעותם ניתן להעביר מידע פרטי ללקוח כללית ו/או לצד ג'.				
הגדרות חשובות לדעת	לקוח, מידע רגיש, מידע חסוי, מידע חסוי ביותר, מידע מוסתר/ אשפוז חסוי. - 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 וזיהוי שלא פנים אל פנים 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, יש לשקול היטב האם למסור מידע רגיש בטלפון. - מידע רגיש יכול להישלח בדואר אלקטרוני בתנאים מיוחדים בלבד. מידע רגיש בקטגוריית חסוי ביותר ניתן למסור רק בהתאם להנחיות נוהל זה.				

תרשים תהליך



מספר הנוהל : 08-01-02	הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך אישור :		
תאריך עדכון: יוני 2023	סווג בהתאם לאקרדיטציה : MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 2 מתוך 14	שם הנוהל : מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

תקציר הנוהל

העברת מידע רפואי ללקוחות כללית או לצד ג' הינו שירות חיוני ואף מציל חיים ולעיתים נדרש על-פי הוראות חוק.

מנגד, העברת מידע פרטי של לקוח לגורם שאינו מוסמך לקבלו – בין אם בשוגג ובין אם בזדון – פוגעת בחובות השירות הנאות ללקוחות, במקרים מסוימים עלולה לסכן חיים, ועומדת בניגוד לחוקי המדינה ודיניה באשר לזכויות החולה והגנת הפרטיות.

נדרש כי העברת מידע פרטי ללקוח או לצד ג' תבוצע באופן מוקפד ועל בסיס הנחיות ברורות.

מטרת הנוהל היא להגדיר את השיטות שבאמצעותם ניתן להעביר מידע פרטי ללקוח כללית ו/או לצד ג'.

נוהל זה נכתב בלשון זכר אך מכוון לזכר ונקבה כאחד.

אושר על ידי :	חתימה :
נכתב על ידי : הממונה על הגנת המידע, הסייבר והפרטיות בכללית, חטיבת מערכות מידע ודיגיטל	

מספר הנוהל : 08-01-02	הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך אישור :		
תאריך עדכון: יוני 2023	סווג בהתאם לאקרדיטציה : MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 3 מתוך 14	שם הנוהל : מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

תוכן העניינים

3.....	תוכן העניינים	
4.....	כללי	1.
5.....	אחריות וסמכות	2.
6.....	מונחים	3.
6.....	עקרונות	4.
7.....	שיטה	5.
12.....	בקרה ואכיפה	6.
12.....	מסמכים נגזרים	7.
12.....	החלת הנוהל	8.
13.....	מסמכים ישימים	9.
13.....	נספח	10.

מספר הנוהל : 08-01-02		
הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע		
תאריך אישור :		
תאריך עדכון: יוני 2023		
סווג בהתאם לאקרדיטציה : MOI.2 5ed, MOI.7 5ed		
שם הנוהל : מסירת מידע רגיש לגורמים שונים		
דף 4 מתוך 14		

1. כללי

1.1. מבוא

- 1.1.1. העברת מידע רפואי ללקוחות כללית או לצד ג' הינה שירות חיוני ואף מציל חיים ולעיתים נדרש על-פי הוראות חוק.
- 1.1.2. מתוקף כך יש להבטיח את היכולת של עובדי כללית להעביר מידע רפואי על-פי צורך.
- 1.1.3. מנגד, העברת מידע רפואי של לקוח לגורם שאינו מוסמך לקבלו – בין אם בשוגג וכמובן שבזדון – פוגעת בחובות השירות הנאות ללקוחות, במקרים מסוימים עלולה לסכן חיים, עומדת בניגוד לחוקי המדינה ודיניה באשר לזכויות החולה והגנת הפרטיות, ויכולה לפגוע באמינותה ובמעמדה של כללית כארגון ציבורי.
- 1.1.4. כך, למשל, בהתאם להוראות חוק זכויות החולה התשנ"ו (1996) מחויב כל עובד במוסד רפואי לשמור על סודיות המידע הרפואי הנוגע למטופל אשר הגיע אליו במהלך עבודתו.
- 1.1.5. כפועל יוצא נדרש, כי העברת מידע רפואי ללקוח או לצד ג' תבוצע באופן מוקפד ועל בסיס הנחיות ברורות.
- 1.1.6. המהפכה הדיגיטלית בשירותים רפואיים ובערוצי הקשר עם הלקוחות וצדדי ג' הופכת פעולה זו למורכבת יותר.

1.2. מטרת הנוהל

להגדיר את השיטות שבאמצעותם ניתן להעביר מידע רפואי ללקוח כללית ו/או לצד ג'.

1.3. חלות

כל עובדי כללית, עובדי החברות הבנות ועובדים עבור כללית (מתנדבים, שירות קנוי, משתלמים, ספקי שירותי רפואה וכדומה).
נוהל זה עוסק בדרך העברת המידע ('האיך'). באשר להנחיות מה מותר להעביר ('המה'), יש לפנות לחוזר מרוכז של כללית - ההנחיה: תיעוד רפואי (רענון הנחיות משפטיות) – מסירת מידע רפואי, מס' חוזר: 15/2020.
נוהל זה עוסק במסירת מידע בלבד ולא בהיבטים של מתן הטיפול הרפואי עצמו.
נוהל זה משמש מסמך אב לנושא דרך מסירת מידע רפואי רגיש, וכוחו גובר על הנחיות קודמות בנושא, גם במקרה שהן סותרות.
הנחיות באשר להעברת מידע רגיש לצרכי מחקר רפואי מפורטות בהוראת עבודה של העברת מידע לצרכי מחקר.

מספר הנוהל : 08-01-02		
הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע		
תאריך אישור :		
תאריך עדכון: יוני 2023		
סווג בהתאם לאקרדיטציה : MOI.2 5ed, MOI.7 5ed		שם הנוהל : מסירת מידע רגיש לגורמים שונים
דף 5 מתוך 14		

הנחיות באשר להעברת מידע רגיש לספקים מפורטות בנוהל הגנת סייבר בשרשרת אספקה.

סוגיית העברת מידע בין גופים ציבוריים אינה רלבנטית לנוהל זה. היא תטופל באופן מרוכז על-ידי גופי הנהלה ראשית: הוועדה הארגונית לשימוש בנתונים, הייעוץ המשפטי ומערך הגנת המידע והסייבר.

2. אחריות וסמכות

- 2.1 **אחריות עובדים:** האחריות לקיום נוהל זה מוטלת על כל עובד בתחום אחריותו. בנוסף, קיימת חובת דיווח: כל עובד בכללית שזיהה אירוע של אפשרות לפגיעה או פגיעה בהגנת המידע מחויב בדיווח מיידי למנהל.
- 2.2 **אחריות מנהלים:** כל מנהל בארגון אחראי להנחיל את הנחיות הנוהל לעובדיו ולבצע בקרה על מימושו בהתאם למאפייני העבודה הייחודיים.
- 2.3 **הממונה על הגנת המידע, הפרטיות והסייבר בכללית:** אחריות כוללת להטמעת הנוהל בקרב כלל עובדי כללית, עדכון ובקרה על יישומו. במסגרת זו יפעל במערך הגנת הסייבר מנגנון, מתואם על היועץ המשפטי, למתן מענה לעובדי כללית על אירועים המהווים חריגים למימוש הנוהל.
- 2.4 **ועדת אתיקה עליונה להגנת מידע:** ממונה ופועלת על-פי סעיף 24 בחוק זכויות החולה בראשות הרופא הראשי של כללית. נועדה לדון ולהחליט על הגנת המידע בתהליכים ובהרשאות שיש בהן מידע רפואי. החלטותיה יפורסמו כהוראות עבודה מחייבות.
- 2.5 **מנהלי החטיבות בהנהלת כללית ומנהלי מוסדות כללית:** אחריות כוללת על הטמעת הנוהל ויישומו לכל העובדים והארגונים תחת אחריותם, ביצוע בקרה ותחקיר וטיפול בחריגות ממנו.
- 2.6 **מנהל חטיבת מערכות מידע ודיגיטל והיועץ המשפטי:** בקרת תהליך המימוש הכולל של הנוהל והטיפול בחריגות.

3. מונחים

- 3.1 **לקוח:** לקוח של כללית או מטופל באחד ממוסדותיה, וכן, מי שמונה כאפוטרופוס כחוק של הלקוח; מופיע בטופס על ויתור על סודיות רפואית (להלן: "ס"ר) שנכתב ונחתם כחוק על-ידי הלקוח; או מיופה כוח כחוק מטעם הלקוח לעניין מסירת סוג המידע.
- 3.2 **מידע:** נתון על לקוח של כללית שנכתב או הודפס ברשומות ומסמכים ('עותק פיזי'), או נכלל במידע אלקטרוני, מידע קולי, מידע שניתן לצפות בו, מידע משונע באמצעים מקוונים (אינטרנט, טלפון סלולרי, טלפון, פקס) ומידע מאוחסן.
- 3.3 **מידע רגיש:** מידע על לקוח של כללית שהוגדר כרגיש על-פי:

מספר הנוהל : 08-01-02		
תאריך אישור :		
תאריך עדכון: יוני 2023		
דף 6 מתוך 14		
הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע		שם הנוהל : מסירת מידע רגיש לגורמים שונים
סווג בהתאם לאקרדיטציה : MOI.2 5ed, MOI.7 5ed		

- 3.3.1 חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981: נתונים על אישיותו של אדם, צנעת אישיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, דעותיו, אמונתו, ונתונים נוספים שנקבעו בצו.
- 3.3.2 הנחיות משרד הבריאות בדגש על נוהל אבטחת מידע - א-8.2 סיווג מידע – מגדירות:

- 3.3.2.1 **מידע חסוי**: מידע פרטני מזוהה על לקוח רפואי או אחר;
- 3.3.2.2 **מידע חסוי ביותר**: קשור בסוגיות הבאות: איידס, פסיכיאטריה, התמכרויות וסמים, הפסקות הריון, בדיקות גנטיות ונתונים גנטיים, בדיקות קשרי משפחה, תרומות זרע, תרומת ביציות, טיפולי פוריות, אימוץ, מקרי אונס או תקיפה מינית, מחלות מין ואלומות במשפחה.
- 3.4 **מידע מוסתר/ אשפוז חסוי**: מידע רגיש של לקוח שלגביו הוחלט, על ידי מנהל סיכונים במוסד או מנהל היחידה המטפלת, שיישמר מוסתר וחסוי למעט מפני שותפי סוד בלבד. כל טיפול במידע זה ייעשה באישור מנהל סיכונים מוסדי ומנהלת שירותים סוציאליים במוסד. בקטגוריה זו ייכללו: שוהים במעון לנשים מוכות, ילדים באומנה חסויה.

4. עקרונות

- 4.1 חובת עובד כללית להעביר מידע רפואי לכל מי שמופיע תחת הגדרת לקוח בהתאם לצרכי הטיפול הרפואי ועל מנת לממש את זכויותיו על-פי חוק זכויות החולה.
- 4.2 ההנחיות המשפטיות באשר לגבי סוג המידע המועבר ולאיה גופים ('המה') ההיבטים מסוכמים בחוזר מרוכז של כללית - ההנחיה: תיעוד רפואי (רענון הנחיות משפטיות) – מסירת מידע רפואי, מס' חוזר: 15/2020.
- 4.3 עדיפות ברורה תינתן להעברת המידע ללקוח עצמו.
- 4.4 עדיפות ברורה תינתן להעברת המידע באמצעות שימוש של הלקוח בערוצים הדיגיטליים של כללית (למשל, באמצעות כללית אונליין).
- 4.5 חובת עובד כללי להעביר מידע רפואי על הלקוח לנציג רשויות המדינה **שהוסמך על פי דין לקבלו**.
- 4.6 מסירת המידע הרפואי מחייבת זיהוי ודאי של מקבל המידע. באם המבקש לא זוהה כאדם שרשאי לקבל את המידע, או בהעדר יכולת לבצע זיהוי ודאי, **לא יימסר המידע**.
- 4.7 תכני המידע הרגיש הנמסר יוגבלו לצרכים הרפואיים או החוקיים, שהעברתם נועדה לשרת.
- 4.8 משנה זהירות יינתן למסירת מידע חסוי ביותר: בזיהוי מקבל המידע, בקבלת אישור מנהל היחידה ובהיקף המידע המועבר.
- 4.9 כאמור, סוגיות העברת מידע לספקים, לגורמי מחקר ולגופים ציבוריים מטופלות בנפרד.

מספר הנוהל : 08-01-02		
הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע		
תאריך אישור :		
תאריך עדכון: יוני 2023		
סווג בהתאם לאקרדיטציה : MOI.2 5ed, MOI.7 5ed		שם הנוהל : מסירת מידע רגיש לגורמים שונים
דף 7 מתוך 14		

5. שיטה

5.1 מי רשאי למסור מידע רגיש :

- 5.1.1 על מנת להבטיח עמידה בנוהל זה בהיבטי העברת מידע רפואי - וללא קשר לנהלים והוראות עבודה העוסקים בהיבטים רפואיים של העברת המידע - קיימת חשיבות להקפדה על זהות מעביר המידע :
- 5.1.1.1 מידע רפואי יועבר על-ידי איש צוות רפואי שהנו בעל זיקה לטיפול בלקוח.
- 5.1.1.2 מידע אדמיניסטרטיבי (זימון תורים) או פרטי - כלכלי יועבר על-ידי גורם אדמיניסטרטיבי שהנו בעל זיקה לטיפול בלקוח.
- 5.1.2 מידע רגיש המוגדר בקטגוריית חסוי ביותר יועבר רק לאחר אישור ובקרה של מנהל היחידה או מי שהוסמך על-ידו.

5.2 מי רשאי לקבל מידע רפואי :

- 5.2.1 **כל מי שמופיע תחת הגדרת לקוח.**
כאשר לא מדובר בכעל הרשומה (הלקוח עצמו) יש לוודא: ייפוי כוח או אישור קיים מאת הלקוח לו שייכת הרשומה עבור האדם מבקש הרשומה; קירבה משפחתית במקרה של קטין; טופס וויתור סודיות רפואית (וס"ר) לטובת מבקש הרשומה חתום כנדרש על-ידי בעל הרשומה; צו אפוסטרופסות; ותעודת זהות של מבקש הרשומה וכרטיס מגנטי של הקופה של המבוטח.
- הסכמות הלקוח לערוצים ולגורמים להם מאושרת מסירת המידע יתועדו במערכות הארגוניות.** כאשר הדבר אפשרי, יש לבצע ווידוא טלפוני מול הלקוח למספר המופיע במערכות הארגון.
- 5.2.2 **עובד כללית או עובד במוסד רפואי הקשור בלקוח:** ניתן להעביר מידע לאחר זיהוי וודאי והוכחה של הקשר בין בעל התפקיד לבין הלקוח. המידע יועבר בערוץ שנפתח על-ידי עובד כללית המוסר אותו, ולא בתשובה בערוץ נכנס.
- 5.2.3 **צד ג' :**

- 5.2.3.1 **בקשה של מידע רפואי על-ידי עורך דין /חברת ביטוח/ חברות איסוף תיקים רפואיים מטעם חברות ביטוח:** נדרש להציג ייפוי כוח מקורי מאת המבוטח וכן כתב ויתור סודיות אשר מאפשר למוסד למסור את המידע. בסוגי מידע חסוי ביותר נדרש שכתב ויתור הסודיות יציין מפורשות את סוג המידע המבוקש.

מספר הנוהל : 08-01-02	הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך אישור :		
תאריך עדכון: יוני 2023	סוג בהתאם לאקדמיטציה : MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 8 מתוך 14	שם הנוהל : מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

5.2.3.2 בקשת תיעוד על-ידי צו של ערכאה שיפוטית (בתי משפט, בית דין רבני,

בית דין שרעי): יש להעביר את הצו למחלקת הרשומות במוסד. לאחר בדיקה, מחלקת הרשומות תעביר לערכאה השיפוטית את התיעוד המבוקש במעטפה כפולה כפי שנדרש. בסוגי מידע חסוי ביותר נדרש שהצו יציין מפורשות את סוג המידע המבוקש.

5.2.3.3 בקשת תיעוד על ידי ביטוח לאומי: עובד מוסמך של המוסד לביטוח לאומי

רשאי לדרוש מכל עובד של גוף ציבורי שיספק כל פרט נדרש לעניין חוק זה. לבקשות אחרות של ביטוח לאומי, נדרש גם כתב ויתור סודיות רפואית מצד הלקוח. מסירת המידע תותנה בהצגת הבקשה וזיהוי העובד. את התעודה המזהה בקשר עם תפקידו ותמונה יש לצלם ולתייק בקלסר במחלקת הרשומות/ יחידה.

5.2.3.4 בקשת תיעוד על-ידי משטרה: נציג המשטרה נדרש להציג כתב ויתור

סודיות רפואית (וס"ר) מהלקוח לטובת המשטרה, אלא אם יש חובה על-פי צו בית משפט או הוראת דין אחרת בציון המקור החוקי המסמיך לבקש את המידע. בעת איסוף הרשומה על-ידי נציג המשטרה, יש לבצע זיהוי באמצעות תעודת שוטר ותמונה. יש להחתים את נציג המשטרה על כך שקיבל את הרשומה. יש לצלם את התעודה המזהה של השוטר ולצרפה לבקשה המצולמת בתיק.

5.2.3.5 בקשת תיעוד על-ידי שב"ס: נציג שב"ס נדרש להציג כתב ויתור סודיות

לטובת שב"ס מהאסיר או צו בית משפט המורה עלינו להעביר את המידע הרגיש. העברת החומר תבוצע במסירה אישית לנציג לאחר זיהוי עם תעודת עובד שב"ס עם תמונה. יש לתעד את מסירת המידע במחלקת הרשומות/יחידה.

5.2.3.6 בקשת תיעוד מגורמים המוסמכים על-פי דין: מדובר במשרד הבריאות,

בצה"ל, במשרד הביטחון, בפקידי סעד ועובדים סוציאליים, בשירותי בריאות הנפש, במבקר המדינה ובמס הכנסה (נתונים כספיים). גורמים אלה רשאים לקבל מידע רפואי ופרטי לצורך מילוי תפקידים וזאת ללא כתב ויתור סודיות רפואית (וראה, כאמור, חוזר כללית 15/2020). יש לבקש מסמך רשמי המוכיח כי הפנייה אכן נעשתה מאותו גורם. יש לזהות את הגורם מקבל המידע באמצעות תעודה. יש לצלם את התעודה המזהה ולצרפה לבקשה המצולמת בתיק.

5.2.3.7 פניות גוף ציבורי – בדגש על משרד הבריאות (מב"ר) - לקבלת מידע שוטף:

הטיפול בהם יבוצע על בסיס התהליך המופיע בטופס 7א, ויאושר על-ידי כלל

מספר הנוהל : 08-01-02	הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך אישור :		
תאריך עדכון: יוני 2023	סווג בהתאם לאקרדיטציה : MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 9 מתוך 14	שם הנוהל : מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

הגורמים הרלבנטיים במוסד המופיעים בטופס וכן במקרים מסויימים באמצעות בחינה ואישור הועדה הארגונית לשימוש בנתונים. לאחר אישור הבקשה יועבר המידע בערוץ המבוקש על-ידי מב"ר.

5.3 איך מזהים את מקבל המידע הרפואי :

5.3.1 מסירת מידע רפואי, 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.

5.3.2 בקיומו של צורך רפואי דחוף - מצב רפואי של הלקוח, אירוע אר"ן - ניתן להעביר מידע לאחר זיהוי סביר של הפונה וזהותו.

5.3.3 זיהוי וודאי יבוצע **פנים אל פנים** באמצעים הבאים :

5.3.3.1 כרטיס לקוח כללית, היכרות קודמת ממושכת (מטופל קבוע) או בצרוף מספר שאלות הכוללות מידע אישי שיאמתו את זהות הלקוח.

5.3.3.2 יש לוודא יכולת של גורם בלתי תלוי לתקשר עם הלקוח בשפתו, ובמידת הצורך יש לזהות לובשת רעלה באמצעות אשת צוות בחדר נפרד.

5.3.3.3 מלווה, שאינו בעל ייפוי כוח, יוגדר בטופס האשפוז/ יזוהה באמצעות הלקוח או באמצעות ספח של תעודת זהות.

5.3.3.4 תעודה מזהה הכוללת תמונה : אמצעי זיהוי לאומי (תעודת זהות/ רישיון נהיגה/ דרכון) או תעודת עובד ארגון (כללית, ארגון רפואי, ביטוח לאומי, משטרה, שב"ס, צה"ל וכו'), שפרטי השם, תעודת הזהות בה ומספר העובד זהים לכתוב במסמכים הנלווים (הבקשה הרשמית, ייפוי הכוח, צו בית המשפט וכו'). במידה שעולה חשש לגבי אופן ההזדהות, יש לבצע בדיקה נוספת.

5.3.4 במקרה של העברת הדרישה **בטלפון או באימייל** :

5.3.4.1 קיימת עדיפות ברורה להעברת התשובה בערוצים הדיגיטליים. מידע חסוי ביותר יועבר רק בערוצים דיגיטליים למעט במקרי חירום.

5.3.4.2 במתן תשובה בטלפון או במייל :

5.3.4.2.1 זיהוי הלקוח יבוצע באמצעות שליחת קוד הזדהות חד-פעמי (OTP) ללקוח באמצעות מערכת זיהוי לקוח.

5.3.4.2.2 אם לא ניתן לבצע שליחת קוד הזדהות, יבוצע הזיהוי באמצעות שאלות מתוך מערכת זיהוי לקוח.

5.3.4.3 זיהוי גורם פונה מתוך כללית יבוצע באמצעות הפורטל הארגוני, ותבוצע שיחה חוזרת לטלפונים או יועבר מידע למייל המופיעים במערכת זו.

מספר הנוהל : 08-01-02		
תאריך אישור :		
תאריך עדכון : יוני 2023		
דף 10 מתוך 14		
הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע		שם הנוהל : מסירת מידע רגיש לגורמים שונים
סווג בהתאם לאקרדיטציה : MOI.2 5ed, MOI.7 5ed		

5.3.4.4 זיהוי גורם רפואי ממוסד שאינו כללית יבוצע על בסיס חזרה לטלפון ארגוני או למייל ארגוני המופיע באתר המוסד (הטלפון של המחלקה/ המרפאה) ווידוא זהות הפונה מול גורם בארגון טרם העברת הפרטים.

5.3.5 **בדיקה נוספת:** בבקשה לקבלת מידע רפואי המוגדר בקטגוריית חסוי ביותר יש לבצע בדיקה נוספת של זהות המקבל, למשל, להתקשר לממונה עליו ולוודא את זהותו ואת מהות הבקשה.

5.3.6 נדרשת זהירות יתרה במקרה של פנייה מגורם מתוך כללית או מארגון רפואי מחוץ לכללית המבקש מידע רגיש.

5.3.7 במצב של עבודה בתיעוד חסר (תקלה במערכות המחשוב) יש להקפיד במיוחד על תהליך הזיהוי.

5.3.8 כל העברת מידע רפואי תתועד: תהליך העברת הבקשה ואופן האימות, זהות מקבל המידע, שיטת המסירה, מאפייני המידע המועבר.

5.4 מה ניתן להעביר במסגרת המידע הרפואי:

5.4.1 בהעברת מידע בעת קיומו של צורך רפואי דחוף - מצב רפואי של הלקוח, אירוע אר"ן – חשוב להסתפק רק בנתונים הרלבנטיים באופן ישיר לצורך ולהימנע מלהעביר/ לפרט מידע בקטגוריית חסוי ביותר.

5.4.2 העברת מידע רגיש מסוג חסוי - רפואי תבוצע רק על בסיס המבוקש: אין להעביר מידע שהוא מעבר למבוקש ובכל מקרה אין להעביר תיק רפואי שלם (אלא אם נמסרה דרישה מפורשת לכך). יש לוודא שהמידע המועבר לא כולל פריטי מידע העונים לקטגוריית חסוי ביותר.

5.4.3 בהעברת מידע רגיש מסוג חסוי ביותר - רפואי יש לוודא שמקבל המידע מציג מסמך המפרט באופן ספציפי את סוג המידע המבוקש.

5.4.4 העברת מידע פרטי - כלכלי על לקוח ייעשה רק על בסיס המבוקש ובאישור נוסף של ממונה ישיר על מעביר המידע.

5.4.5 תכני מענה לבקשה לקבלת מידע רגיש המוגדר בקטגוריית חסוי ביותר יעברו אישור מנהל יחידה או מי שהוסמך על-ידו.

5.4.6 תכני מענה לבקשה לקבלת מידע רפואי המוגדר בקטגוריית מידע מוסתר/ אשפוז חסוי יעברו אישור מנהל יחידה או מי שהוסמך על-ידו וגורמי המוסד האמונים על אישור העברת המידע.

5.4.7 בקשה לקבלת רשומה רפואית - כולל בצו בית משפט - תועבר לטיפול מחלקת רשומות רפואיות במוסד בליווי הרפרנט המשפטי של המוסד.

5.5 אמצעי ההעברה של מידע רגיש:

מספר הנוהל : 08-01-02		
הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע		
תאריך אישור :		
תאריך עדכון :יוני 2023		
סווג בהתאם לאקרדיטציה : MOI.2 Sed, MOI.7 Sed		
דף 11 מתוך 14		
שם הנוהל : מסירת מידע רגיש לגורמים שונים		

- 5.5.1 בקימו של צורך רפואי דחוף - מצב רפואי של הלקוח, אירוע אר"ן - ניתן להעביר מידע באמצעים טלפוניים לאחר זיהוי סביר של הפונה וזהותו.
- 5.5.2 יש לוודא שערוץ העברת המידע חופף את אישור הלקוח או את המצוין בדרישות הפורמליות של צד ג'.
- 5.5.3 יש להעדיף העברה של המידע באמצעות מערכות משרד הבריאות (דוגמת מערכת אופק), במערכת כספות (ניתן לברר מול חטיבת מערכות מידע ודיגיטל האם קיימת מול הארגון הפונה) או בערוצים הדיגיטליים (כללית אונליין, תוכנות העברת מסרים של כללית).
- 5.5.4 יש להימנע מהעברת **תוצאות בדיקות מעבדה** באמצעים דיגיטליים או במסירה פנים אל פנים, למי שאינו מזוהה כגורם רפואי.
- 5.5.5 יש להעדיף העברה או מסירה של המידע פנים אל פנים ובמקרה של מסירת עותק פיזי להעבירו במעטפה אטומה ולהחתים את מקבל המידע על קבלתה.
- 5.5.6 אין להעביר את המידע לטלפון (פקס) או למייל שמשאיר הפונה אלא למספר הטלפון/ המייל המופיע במערכות הארגוניות.
- 5.5.7 יש לקחת בחשבון כי תמיד קיימת אפשרות ששיחת טלפון מוקלטת. על כן, מומלץ לשקול היטב האם למסור מידע רגיש בטלפון. בהעברת פקס יש לוודא את הגעתו לגורם המקבל המזוהה.
- 5.5.8 משלוח מידע במייל יבוצע אך ורק למייל ארגוני מוצפן – "מייל מאובטח" (ניתן לקבל את שירות המייל המאובטח באמצעות פנייה לנאמן/ממונה הגנת הסייבר המוסדי). מידע רגיש בקטגוריית חסוי ביותר יועבר במייל רק על בסיס **הסכמה מפורשת בכתב ומראש של הלקוח**.
- 5.5.9 חל איסור לשליחת מידע רגיש לתיבת מייל חיצונית פרטית או באמצעות תוכנות להעברת מסרים גם בתוך כללית, אלא אם ניתן לכך אישור מפורש במסמכי הבקשה או בנהלי שעת חירום.
- 5.5.10 משלוח פיזי ייעשה בדואר רשום בלבד או באמצעות שליח של מבקש המידע לאחר זיהויו ובמעטפות כפולה (על המעטפה החיצונית תופיע כתובת המקבל בלבד).

5.6 טיפול בבקשות חריגות לקבלת מידע רגיש:

- 5.6.1 קיימות שתי כתובות לבירור בקשות חריגות:
- 5.6.1.1 צוות רגולציה ופרטיות (צוות GRC) במערך הגנת המידע והסייבר בהנהלה ראשית.

מספר הנוהל : 08-01-02		
תאריך אישור :		
תאריך עדכון : יוני 2023		
דף 12 מתוך 14		
הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע		שם הנוהל : מסירת מידע רגיש לגורמים שונים
סווג בהתאם לאקרדיטציה : MOI.2 5ed, MOI.7 5ed		

5.6.1.2 היועץ המשפטי או נאמן/ממונה הגנת הסייבר המוסדי שיבררו מול הגורמים הרלוונטיים בהנהלה ראשית.

5.6.2 סוגים של בקשות חריגות שיש לבצע לגביהן בירור פרטני:

5.6.2.1 גורמים מוסמכים על-פי דין שאינם אלו המצוינים בנוהל זה: יש להתייחס אל פנייתם כאל בקשה חריגה.

5.6.2.2 אין למסור מידע רגיש לארגונים המייצגים אינטרסים של לקוחות, אלא אם כן חלה חובה על פי דין למסור את המידע בהתאם להוראות סעיף 20 לחוק זכויות החולה. בכל ספק בדבר החובה, ישלפנות לבירור בקשות חריגות.

5.6.2.3 במקרים בהם מבקש הבקשה אינו נמצא בארץ ואין באפשרותו לשלוח נציג מטעמו לקבלת המידע הרגיש.

5.6.2.4 במקרים בהם הנהלה ראשית היא הגורם שהחליט על הגדרת מידע מוסתר/אשפוז חסוי.

5.6.2.5 דיווח על חריגות מהנוהל.

5.7 בנספח טבלה המרכזת את עיקרי ההנחיות במקרים הנפוצים.

6. בקרה ואכיפה

6.1 באחריות נאמן/ ממונה הגנת המידע והסייבר לבצע ביקורות על מנת לוודא את רמת הבקיות של העובדים בנהלים, לרענן ולחדד בהתאם.

6.2 אירועים המהווים חריגה מנוהל זה יתוחקרו במוסד, והתחקיר יסוכם על-ידי מנהל המוסד. סיכום התחקירים יועבר למערך הגנת הסייבר וליעוץ המשפטי בהנהלה ראשית.

6.3 במידה שמדובר בפעולה בזדון על-ידי עובד כללית או ניסיון השגת מידע במרמה על-ידי גורם חיצוני, תבוצע פעילות אכיפה – כולל במידת הצורך מול המשטרה – בהובלת קב"ט המוסד באישור מנהל המוסד וגורמי הנהלה ראשית.

7. מסמכים נגזרים

7.1 מסמכי הסכמה של הלקוחות: נמצאים בפורטל הארגוני של הכללית תחת דף הבית של הגנת המידע הסייבר והפרטיות.

8. החלת הנוהל

8.1 הנוהל ייכנס לתוקף החל מיום פרסומו.

מספר הנוהל : 08-01-02	הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך אישור :		
תאריך עדכון: יוני 2023	סווג בהתאם לאקרדיטציה : MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 13 מתוך 14	שם הנוהל : מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

9. מסמכים ישימים

8.1 חוזר מרוכז של כללית - ההנחיה: תיעוד רפואי (רענון הנחיות משפטיות) – מסירת מידע רפואי, מס' חוזר: 15/2020.

[http://portal.clalit.org.il/sites/Communities/planing/management/hozer_merocaz/Hozrim/%D7%AA%D7%99%D7%A2%D7%95%D7%93%20%D7%A8%D7%A4%D7%95%D7%90%D7%99%20\(%D7%A8%D7%A2%D7%A0%D7%95%D7%9F%20%D7%94%D7%A0%D7%97%D7%99%D7%95%D7%AA%20%D7%9E%D7%A9%D7%A4%D7%98%D7%99%D7%95%D7%AA\)%20E2%80%93%20%D7%9E%D7%A1%D7%99%D7%A8%D7%AA%20%D7%9E%D7%99%D7%93%D7%A2%20%D7%A8%D7%A4%D7%95%D7%90%D7%99%20%D7%A0%D7%95%D7%91%D7%9E%D7%91%D7%A8%202020.doc](http://portal.clalit.org.il/sites/Communities/planing/management/hozer_merocaz/Hozrim/%D7%AA%D7%99%D7%A2%D7%95%D7%93%20%D7%A8%D7%A4%D7%95%D7%90%D7%99%20(%D7%A8%D7%A2%D7%A0%D7%95%D7%9F%20%D7%94%D7%A0%D7%97%D7%99%D7%95%D7%AA%20%D7%9E%D7%A9%D7%A4%D7%98%D7%99%D7%95%D7%AA)%20E2%80%93%20%D7%9E%D7%A1%D7%99%D7%A8%D7%AA%20%D7%9E%D7%99%D7%93%D7%A2%20%D7%A8%D7%A4%D7%95%D7%90%D7%99%20%D7%A0%D7%95%D7%91%D7%9E%D7%91%D7%A8%202020.doc)

10.נספח

ריכוז ההנחיות בתחום מסירת המידע במקרים הנפוצים :

הגורם הרשאי לקבל את המידע	כיצד הגורם מזהה	מה נדרש להציג בכדי לקבל מידע	אמצעים להעברת המידע
הלקוח עצמו פנים מול פנים	במידה והמטופל מוכר לך בוודאות ניתן למסור לו את המידע.		ייתן העתק הרשומה הרפואית בנייר
	במידה ואינך מכיר את המטופל	בצע תהליך זיהוי ודאי מול מערכת זיהוי לקוח בפורטל הכללית או באמצעות וידוא של פרטים מפרטי המטופל	ייתן העתק הרשומה הרפואית בנייר
הלקוח עצמו באמצעים מקוונים (דוגמת מייל)	ניתן לשלוח מידע באמצעים מקוונים ממרפאות הקהילה : לאחר וידוא הסכמת הלקוח במערכת עידן ; בבתי החולים והמכונים : יש להחתים מראש את הלקוח על טופס הסכמה לקבלת מידע באמצעים מקוונים במעמד איש צוות רפואה אשר מזהה את	יש למסור את כתובת המייל ומספר הסלולרי של הלקוח בעבור סיסמא חד פעמית לקבלת המייל עם המידע מהמוסד	מייל מאובטח בלבד

08-01-02 : מספר הנוהל :	הגנת המידע מדיניות הגנת המידע, מסירת מידע	
תאריך אישור :		
תאריך עדכון: יוני 2023	סווג בהתאם לאקרדיטציה : MOI.2 5ed, MOI.7 5ed	
דף 14 מתוך 14	שם הנוהל : מסירת מידע רגיש לגורמים שונים	

		המטופל בפעם הראשונה להגעתו.	
יינתן העתק הרשומה הרפואית בנייר	1.בקש תעודה מזהה של הפונה וכרטיס מגנטי של הלקוח. 2.במקרה של אפוטרופוס: יש לוודא קיום מסמך אפוטרופוס חוקי ובתוקף. 3. במקרה של וס"ר (ויתור סודיות רפואית): יש לוודא כי הוס"ר חוקי ובתוקף. 4. במקרה של מיופה כוח: יש לוודא כי ייפוי הכוח חוקי ובתוקף. 5. במקרה של מטפל קבוע: יש לבקש ייפוי כוח כחוק או שבוצע מולך היכרות בין המטופל למטפל והמטפל מוכר לך בוודאות. במידת הצורך יש להשלים את תהליך הווידוא בהתקשרות ללקוח.	ראה פירוט בעמודה משמאל	לקוח לא מזהה/ בן משפחה/ אפוטרופוס / מיופה כח/ מטפל מוכר המבקש מידע חסוי על לקוח
באמצעות המייל ארגוני עם הסיומת: clalit.org.il (ולא באמצעות המייל הפרטי של העובד)		יש לבקש מהמבקש פנייה רשמית במייל הארגוני לקבלת מידע בעבור טיפול בלקוח - לדוגמא עבור טופס התחייבות.	גורמים מטפלים בתוך הכללית
למשטרה ולשב"ס: באמצעות הגעת למוסד ומסירת המידע לאחר זיהוי המבקש; לבתי משפט: באמצעות דואר רשום ובמעטפה כפולה לידי השופט המבקש; למשרד הבריאות ולביטוח לאומי: באמצעות מייל מאובטח / כספת			רשויות מדינה