

מדריך תשובות לשאלות נפוצות

אינדקס השאלות:

1. כיצד ניתן להחליף סיסמה של "כללית און-ליין" באתר כללית?
2. כיצד ניתן להחליף סיסמה בקהילת הפורומים?
3. שאלות בנושא נגישות (גוון לא ברור/בהיר מדי, גופנים קטנים מדי)
4. שאלות בנוגע לדרכי התכתבות ישירה עם רופאי המשפחה ורופאי הילדים
5. האם צריך לבטל ביקור קיים לרופאים מקצועיים לפני שבוחרים מועד חליפי?
6. שאלות בנוגע לדרכי ההדפסה והשמירה של תוצאות של בדיקות המעבדה
7. שאלות בנוגע לאפשרות הפקת העתק לטופס 17
8. שאלות בנוגע לאפשרות הדפסת כתבות באתר כללית
9. שאלות בנוגע לאפשרות לקבוע מועד לבדיקות דם דרך אתר "כללית און-ליין"
10. כיצד מזמינים ביקורים לרופאים מקצועיים באתר כללית בנוחות ובמהירות?
11. כיצד שולחים שאלות למומחים בשירות "שאלות למומחים" באתר כללית?
12. האם יש אפשרות להשוות בין בדיקות שנערכו בתקופות שונות?
13. מדוע יש קושי לאתר את מספר הטלפון של המוקד באתר כללית?
14. מענה לבעיות גלישה עם דפדפנים שאינם מסוג Internet Explorer (או לגלישה בדפדפן Internet Explorer גרסה 8)
15. האם ניתן לגלוש באתר כללית בדפדפן Internet Explorer 8?
16. שאלות בנוגע לסוגי הבדיקות המוצגות באתר כללית
17. האם ניתן להחליף את קוד האישי הניתן ל"כללית און-ליין"?
18. מתי אוכל לקבל פירוט של התשלומים החודשיים באתר "כללית און-ליין" או בדואר-האלקטרוני?
19. כיצד לבצע פעולות עבור בני משפחה?
20. למה אני לא יכולה לבצע פעולה בעבור בן או בת משפחה? למה הם לא מופיעים ברשימה?
21. אילו שירותים מוצעים באתר "כללית און-ליין"?
22. כיצד מעדכנים פרטים אישיים?
23. האם ניתן להזין יותר מכתובת דואר-אלקטרוני אחת?

24. כיצד ניתן להסיר את עצמי מרשימת התפוצה של הניוזלטר?
25. שאלות בנוגע לספר השירות הקיים באתר כללית
26. אני צריך לזמן ביקור לרופאים במקצועות רפואיים שלהם לא ניתן לזמן באמצעות אתר כללית: מה עושים?
27. מתי ניתן יהיה להזמין ביקורים באינטרנט לכל הרופאים בכללית?
28. האם אפשר להתייעץ עם רופאים בכללית שהם לא רופא המשפחה, רופא הילדים או הרופא היועץ שלי – ואיך עושים זאת? האם אפשר להתייעץ עם אחיות שאינן אחיות המרפאה שלי – ואיך עושים זאת?
29. פניות בנושא הודעה על הצורך להחליף סיסמה כל שנים-עשר חודשים
30. פניות בנוגע לתהליך "שכחתי קוד משתמש", כאשר הלקוחות מקבלים הודעה שסיסמתם לא בתוקף
31. בקשות לקבל את ערכי מחשבון הקלוריות כקובץ נפרד
32. בקשות לצפייה ברשימת החיסונים שהלקוח/ה ביצע/ה
33. קבלת תזכורות על ביקורים עתידיים לדואר-האלקטרוני או בצורת מסרון (SMS)
34. בקשות להצגת מחירי התרופות וההטבות ללקוחות כללית מושלם באתר כללית
35. מתי אוכל לעדכן את פרטי כרטיס האשראי שלי באתר כללית?
36. מתי אוכל להזמין מרשמים מרופא או רופאת המשפחה שלי?
37. בקשות לצפייה ברשימת הרגישויות של הלקוח
38. בקשות לצפייה ברשימת האבחנות
39. בקשות לצפייה בסוג הדם שלי
40. שאלות בנוגע לצפייה בהיסטוריה של הביקורים אצל רופאים
41. שאלות בנוגע לביטול ביקור בדואר-האלקטרוני
42. שכחתי את הסיסמה או את קוד המשתמש ל"כללית און-ליין" – או את שניהם. מה עושים עכשיו?
43. האם ניתן לדווח על מעבר דירה באינטרנט?
44. שאלות בנוגע להצגת ערכים נוספים בהשוואה בין בדיקות מעבדה
45. האם אוכל לקבל מידע נוסף על הרופאים המקצועיים והשפות שהם דוברים לפני קביעת הביקור?
46. שאלה גבי הוספת מספר הזמנה לבדיקת-מעבדה מודפסת
47. מדוע יש לעתים איטיות באתר כללית און-ליין ומדוע לעתים המערכת לא-יציבה?

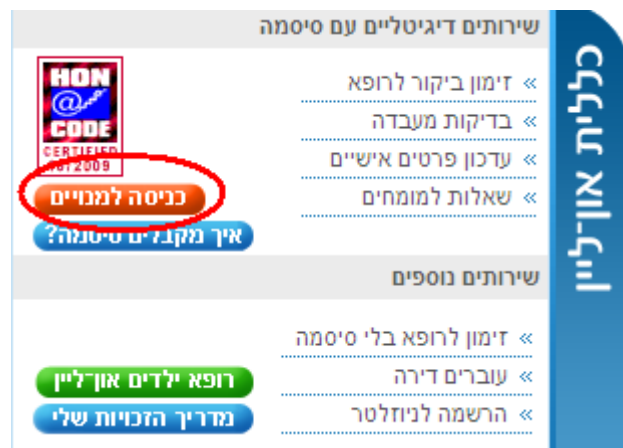
48. הצגת בדיקות נוספות כגון רנטגן ואולטרה סאונד
49. שאלה בנוגע לאתר כללית בשפה הרוסית (מצורפת גם תשובה בלשון רוסית שאותה אפשר לשלוח ללקוחות)
50. פנייה לגבי הצגת בדיקת־מעבדה שכבר נצפתה על־ידי הלקוחות
51. מדוע אין אפשרות לבצע פעולות לילדיי שמעל גיל 16 באתר "כללית און־ליין" – או לקבל מידע רפואי על אודותיהם באתר?
52. מדוע לעתים יש קושי לראות את טווחי הנורמה בתדפיס של תוצאות בדיקות המעבדה?
53. אינני נשואה (או אינני נשוי) – האם ילדיי יופיעו בתיק המשפחתי שלי?
54. כיצד ניתן לשמור את האישור לזימון ביקור לרופא או לרופאה? האם ניתן להדפיס אותו במועד מאוחר יותר?
55. מדוע אתר "כללית און־ליין" מתנתק באופן עצמאי לאחר זמן מה?
56. מדוע מופיעה הודעה בנושא רענון כתובת הדואר האלקטרוני? האם עלי לשנות את כתובת הדואר האלקטרוני שלי בכל פעם שמופיעה ההודעה?
57. כיצד ניתן לראות את היסטוריית הביקורים שלי?

כללי

מסמך זה נכתב על-ידי היחידה לרפואה מקוונת ובו תשובות לשאלות נפוצות אצל הלקוחות הפונים למוקד התמיכה שבמוקד שירות הלקוחות של כללית, *2700.

1. כיצד ניתן להחליף סיסמה של "כללית און-ליין" באתר כללית?

1. נכנסים למסך הראשי של אתר כללית ובחרים בכפתור "כללית און-ליין". נכנסים לאתר "כללית און-ליין" בלחיצה על הכפתור "כניסה למנויים" (ראו תמונה).



2. לאחר מכן, במסך ההזדהות באתר "כללית און-ליין", ממלאים בשדות המתאימים את מספר תעודת הזהות, את קוד המשתמש ואת הסיסמה (ראו תמונה).

כניסה ללקוחות רשומים

מספר תעודת זהות

קוד משתמש

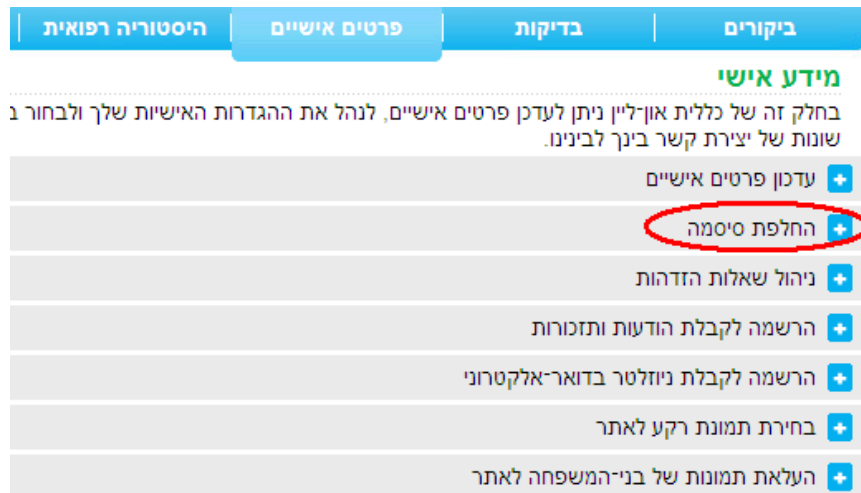
סיסמה

שכחתי סיסמה
שכחתי קוד משתמש

3. כעת מופיע מסך זה. בוחרים בסרגל העליון הכחול באפשרות "פרטים אישיים" (ראו תמונה).



4. כעת מופיע מסך זה. בוחרים באפשרות "החלפת סיסמה" (ראו תמונה).



5. כעת מופיע מסך זה, ובו יש לבצע את הפעולות הבאות: ממלאים את סימט הכניסה הנוכחית, ולאחר מכן את ממלאים את הסיסמה החדשה הרצויה. בשדה "אימות סיסמה" ממלאים שוב את הסיסמה החדשה הרצויה לשם וידוא נכונותה. אורך הסיסמה צריך להיות 8-10 תווים ועליה להכיל שילוב של אותיות באנגלית ומספרים. יש לשים לב לאותיות קטנות או גדולות. לא ניתן לבחור סיסמה שבה נעשה שימוש בעבר.

6. בסיום לוחצים על הכפתור "שמירת שינויים" (ראו תמונה).

הסבר מורחב למתקשים בתהליך: כיצד לשנות סיסמה ב"כללית און-ליין"

סיסמה נוכחית – הסיסמה שעיימה התחברת (במקרה שקיבלתם סיסמת התחברות אוטומטית זמנית בדואר-האלקטרוני, לאחר שאחזרתם סיסמה שנשכחה, זו הסיסמה שיש למלא).

סיסמה חדשה – הסיסמה החדשה שבה בחרתם. על-פי דרישות הממונה על הגנת-המידע בכללית, על הסיסמה להיות בת 8-10 תווים ולהכיל שילוב של אותיות באנגלית ומספרים. יש לשים לב לאותיות קטנות או גדולות. לדוגמה – **Shalom2010**.

אימות סיסמה – בשדה זה ממלאים שוב את הסיסמה החדשה המבוקשת. אם למשל בחרתם בסיסמה **Shalom2010** – יש למלא אותה שוב בשדה זה.

לאחר מילוי של כל השדות לוחצים על הכפתור "**שלח**". יש לשים לב להודעה שמתקבלת, אם הפרטים שהוזנו נכונים (הסיסמה הנוכחית נכונה, והפרטים בשדות "סיסמה חדשה" ו"אימות סיסמה" אכן תואמות ועומדות בדרישות הממונה על הגנת-המידע בכללית) תתקבל הודעה כי העדכון בוצע בהצלחה. אם יש לשנות את התוכן שאותו מילאתם באחד השדות, תופיע הודעה מתאימה.

מומלץ לבצע שינוי סיסמה מעת לעת.

[לחץ/י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

2. כיצד ניתן להחליף סיסמה בקהילת הפורומים?

1. נכנסים לפורום כלשהו (לא משנה אם הכניסה מתבצעת מאתר כללית או ממגזין "20 פלוס" באתר כללית).
2. בסרגל העליון, בוחרים באפשרות "**כניסה**" (ראו תמונה).

The image shows a horizontal navigation bar with a search box on the right and a button labeled 'כפש' (Search) on the left. Below the bar, there is a link for 'כניסה' (Login) which is circled in red, and another link for 'הרשמה' (Registration).

ברוכים הבאים לקהילת הפורומים | [כניסה](#) | [הרשמה](#) | [שאלות ותשובות](#)

3. כעת נפתח חלון הכניסה. בצד ימין למטה, מצוי הקישור "שכחתי סיסמה" (ראו תמונה).

4. לוחצים על קישור זה וכעת נפתח חלון "שחזור סיסמה" (ראו תמונה).

5. במסך זה ממלאים את שם המשתמש ואת כתובת הדואר-האלקטרוני שאיתה בוצע הרישום לקהילת הפורומים של כללית.

6. אם כתובת הדואר-האלקטרוני תואמת את זו הרשומה במערכות שלנו, הסיסמה נשלחת מייד לכתובת הדואר-האלקטרוני שמולאה.

7. כמו כן תופיע ההודעה הבאה, בתחתית החלון: "הסיסמה שונתה וסיסמה זמנית נשלחה לדואר-האלקטרוני שלך: השינויים ייכנסו לתוקף בתוך 15 דקות" (ראו תמונה). למרות האמור בהודעה ברוב המקרים הסיסמה מתעדכנת מיידית.

8. אם כתובת הדואר-האלקטרוני אינה תואמת את זו הרשומה במערכות שלנו, תופיע הודעת שגיאה, ולא ניתן יהיה לקבל את סיסמה חליפית בדואר-האלקטרוני. **במקרה כזה, יש לפנות לדואר-האלקטרוני של עורך "20 פלוס" (20Plus-Editor@clalit.org.il) – כדי לפתור את הבעיה בהתערבות צוות האתר.**

[לחץ/י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

3. שאלות בנושא נגישות (גוון לא ברור/בהיר מדי, גופנים קטנים מדי)

אתר השירותים החדש של כללית, "כללית און-ליין" תומך במספר גרסאות נגישות, שפותחו בשיתוף איגוד הנגישות הישראלי ובברכתו. אפשרויות אלה כוללות:

- הגדלה והקטנה של הגופנים (פונטים).
- גרסה שבה ניגודיות מוגברת (יותר קונטרסט).
- גרסה המיועדת במיוחד ללקויי ראייה.

[לחץ/י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

4. שאלות בנוגע לדרכי התכתבות ישירה עם רופאי המשפחה ורופאי הילדים

בגרסאות מתקדמות יותר של אתר השירותים החדש של כללית, שהחלנו בפריסתו במאוס 2010, נכללת - כתפישה - היכולת להתכתב עם הרופא בנושאים שונים, ובכללם העברת בקשות למרשמים וקבלת מרשמים כרוניים באופן מקוון. שירותים אלה יעלו לרשת בעתיד הקרוב ואנו מאמינים כי בכך נשפר מאוד את השירות לך – ולכל לקוחותינו.

[לחץ/י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

5. האם צריך לבטל ביקור קיים לרופאים מקצועיים לפני שבחרים מועד חליפי?

לא. אין צורך לבטל ביקור קיים כדי לבחור מועד חליפי. פשוט בוחרים בכפתור "עדכון" (ראו תמונה). ובחרים במועד החדש הנוח לכם. אישור המועד החליפי יבטל אוטומטית את המועד הקודם. כלומר: אין צורך לבטל קודם לכן את הביקור שכבר קבעתם בעבר.

ביקורים עתידיים שהזמנתי | לזימון ביקור חדש

שם	מקצוע	תאריך	יום	שעה	פעולות	ביטול
טולדנו איזבלה ר	משפחה	05.05.2010	ד'	08:50	צפייה	עדכון

לחץ/י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"

[בחזרה למעלה](#)

6. שאלות בנוגע לדרכי ההדפסה והשמירה של תוצאות של בדיקות המעבדה

באתר "כללית און-ליין" ניתן לשמור את תוצאות הבדיקות כקובץ מסוג PDF. בעבר ניתן היה לשמור את הבדיקות גם כקובץ Word אך אפשרות זו הוסרה מהאתר וזאת מטעמים של הגנת-מידע (קבצי Word ניתנים לשינוי, בעוד השינוי בקבצי PDF אינו אפשרי).

כדי להדפיס את תוצאות בדיקת המעבדה, בוחרים בסרגל הכחול העליון באפשרות "בדיקות" (ראו תמונה).

ביקורים	בדיקות	פרטים אישיים	היסטוריה רפואית	סל השירותים	אורח חיים בריא
---------	--------	--------------	-----------------	-------------	----------------

בוחרים את הבדיקה לפי מספר ההזמנה ולוחצים על כפתור "הצגת תוצאות" (ראו תמונה).

תוצאות בדיקות מ-12 החודשים האחרונים | היסטוריית הבדיקות שלי

תאריך ושעה	רופאים מפנים	מספר הזמנה	פעולות
27.04.2010 13:36		125845282	הצגת תוצאות
25.04.2010 11:12		125886805	הצגת תוצאות
28.03.2010 10:53		125903579	הצגת תוצאות

כעת מוצגות תוצאות הבדיקה (ראו תמונה).

תאריך הבדיקה ושעת ביצועה

שם הבדיקה	תוצאה	תוצאה לעומת טווח הנורמה	מידע נוסף
GLUCOSE	90 mg/dl	70 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 100 90	הערות והסבר גרף
UREA	23 mg/dl	17 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 43 23	הערות והסבר גרף
CREATININE	0.63 mg/dl	0.51 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 0.95 0.63	הערות והסבר גרף

בחלק התחתון של תוצאות בדיקות המעבדה מופיעה אפשרות להדפיס. אפשרות זו מסומנת בעיגול אדום – (ראו תמונה).

הערות והסבר גרף	4.0 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 13.0 8.8	8.8 fL	MPV
-----------------	--	--------	-----

הערות

מה תרצי לעשות כעת? שמירה ב-PDF הדפסה שליחת שאלה לפורום בחזרה למסך הבדיקות הראשי
--

לוחצים על הכפתור "הדפסה" (ראו תמונה) – ותוצאות הבדיקה מודפסות על המדפסת המחוברת למחשב.

[לחץ/י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

7. שאלות בנוגע לאפשרות הפקת העתק לטופס 17

בגרסאות מתקדמות יותר של אתר השירותים החדש של כללית, שהחלנו בפריסתו במאוס 2010, נכללת – כתפישה - האפשרות להדפיס טופס 17 וכן האפשרות להעביר בקשה לרופא להוצאת טופס 17. שירותים אלה יעלו לרשת בעתיד הקרוב ואנו מאמינים כי בכך נשפר מאוד את השירות לך – ולכל לקוחותינו.

[לחץ/י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

8. שאלות בנוגע לאפשרות הדפסת כתבות באתר כללית

כבר כיום ניתן להדפיס את הכתבות במגזין "20 פלוס" באתר כללית ובחודשים הקרובים נכניס אפשרות זו לאתר כללית.

[לחץ/י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

9. שאלות בנוגע לאפשרות לקבוע מועד לבדיקות-דם דרך אתר "כללית און-ליין"

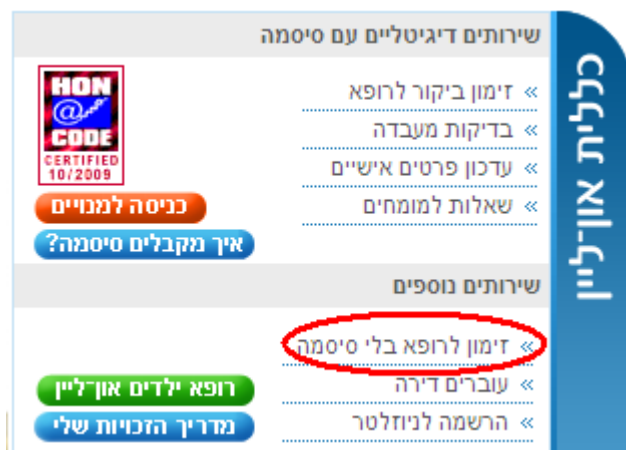
באתר השירותים של כללית "כללית און-ליין" ניתן לקבוע מועד לביצוע בדיקות-דם אצל אחיות המרפאה.

ניתן להזמין מועד לביצוע בדיקות-דם גם ללא סיסמה, בשירות זימון "ביקורים ללא סיסמה", בכתובת זו:

<https://e-services.clalit.org.il/OnlineDoctorsQuickOrder/General/login.aspx>

בשירות הזימון ללא סיסמה – לא ניתן לעדכן את המועדים שנקבעו או לבטלם. עדכון וביטול מועדים אפשרי רק באמצעות הזדהות לאתר "כללית און-ליין" עם סיסמה וקוד משתמש.

(1) כיצד קובעים מועד לבדיקות-דם ללא צורך בסיסמה:
בדף הבית של כללית, לוחצים על כפתור "זימון לרופא בלי סיסמה" (ראו תמונה).



כעת מופיע מסך זה:

מוקד תמיכה 2700*

זימון מהיר ללא סיסמה

מהיום ניתן להזמין ביקור בלי להמתין בטלפון ולבדוד זמן יקר!
באתר כללית און-ליין החדש ניתן לזמן ביקורים לרופאי המשפחה ולרופאי הילדים - וגם להזמין ביקור לביצוע בדיקות-דם אצל אחיות המרפאה. כמו-כן ניתן לזמן ביקורים לאחיות במסגרת שירות "הריון בליווי אישי" וכן פגישות לאחיות בנושא מידע גנטי לפני הכניסה להריון. ניתן גם לזמן ביקורים לרופאים יועצים במקצועות: נשים, אף-אוזן-גרון, עיניים, עור ואורתופדיה.

אתר "כללית און-ליין" מציע שירותים נוספים, כמו צפייה בתוצאות של בדיקות המעבדה שלך, שירות הודעות ותזכורות לזימון ביקורים, רכישת ביטוח חו"ל ועוד. מטעמי הגנת-מידע, לשינוי מועד הביקור באינטרנט עליך להיות רשום ל"כללית און-ליין" ולהיכנס למערכת עם הקוד האישי והסיסמה.

כניסה למערכת

מספר תעודת זהות:

שנת לידה:

ממלאים את מספר תעודת-הזהות ואת שנת הלידה, ולוחצים על "זימון ביקור" (ראו תמונה).

כעת מופיע מסך זה:

מוקד

זימון מהיר ללא סיסמה

ביקורים

ברוחה הבאה למערכת זימון הביקורים של הכללית.



בוחרים בזימון הביקור הרצוי ופועלים אחר ההנחיות על המסך (ניתן לראות את התהליך המלא בהמשך, בסעיף מספר 2).

[בחזרה למעלה](#)

(2) כיצד קובעים מועד לבדיקות-דם עם סיסמה (במסלול המאפשר גם עדכון או ביטול של המועד):

בוחרים בסרגל העליון הכחול באפשרות "ביקורים" (ראו תמונה).



בחרים באפשרות "זימון ביקור לביצוע בדיקת-דם אצל אחות" (ראו תמונה).



בחרים את מועד הביקור ולאחר מכן לוחצים על הכפתור "המשך" (ראו תמונה).

! אבא, לביקור הפנוי הראשון - לחצי על כפתור "חיפוש" מבלי למלא את השדות הנוספים. ניתן לערוך חיפוש ממוקד לפי שם הרופא או הרופאה, ישוב, תאריך, יום בשבוע או שעה.

בחירת מקצוע הרופא: רופא משפחה רופא יועץ בדיקות דם

לחצי כאן להסרת אפשרויות החיפוש הנוספות

שם המשפחה של הרופא/ה: ישוב:

מתאריך: מועד: 06:00 עד שעה: 23:00

ימים בשבוע: ראשון שני שלישי רביעי חמישי שישי שבת

רשימת הביקורים הפנויים הקרובים לחצי כאן לתצוגה גרפית

שם	מקצוע	תאריך	יום בשבוע	שעה
טולדנו איזבלה ר	משפחה	06.05.2010	ה'	08:00
טולדנו איזבלה ר	משפחה	06.05.2010	ה'	08:10
טולדנו איזבלה ר	משפחה	06.05.2010	ה'	08:20
טולדנו איזבלה ר	משפחה	06.05.2010	ה'	08:30
טולדנו איזבלה ר	משפחה	06.05.2010	ה'	08:40
טולדנו איזבלה ר	משפחה	06.05.2010	ה'	08:50
טולדנו איזבלה ר	משפחה	06.05.2010	ה'	09:20
טולדנו איזבלה ר	משפחה	06.05.2010	ה'	09:30
טולדנו איזבלה ר	משפחה	06.05.2010	ה'	09:40
טולדנו איזבלה ר	משפחה	06.05.2010	ה'	09:50

< הקודם 6 5 4 3 2 1 הבא >

יש לכם שאלה? מוקד התמיכה שלנו עומד לרשותכם. פשוט מחייגים *2700

כעת מופיע מסך שבו מוצגים כל פרטי זימון. חשוב מאוד ללחוץ על כפתור "אישור" המסומן בצילום מסך באדום (ראו תמונה).

1 בחירת סוג רופא או שירות

2 פרטי רופא/מרפאה

3 פרטי הביקור

אבא, לאישור הפרטים וזימון הביקור בפועל יש ללחוץ על כפתור "אישור"

פרטי הביקור

שם הלקוחה: אבא נסיון

מועד הביקור: 06.05.2010 שעה: 08:00

הנחיות מיוחדות: אבא זכרי להביא איתך את הכרטיס המגנטי. אם אין באפשרותך להגיע לרופא/ה במועד הביקור שהזמנת, אבא בטלי את הביקור לפחות יום אחד מראש באינטרנט.

שם הרופא: טולדנו איזבלה ר

מרפאה: לב ביתר - ביתר ...

כתובת: הר"ן 20 ביתר עילית

מקצוע: משפחה

טלפון: 02-5887000

חזרה

אישור

זימון הביקור הושלם בהצלחה! ניתן להדפיס את ההזמנה במדפסת הביתית על-ידי לחיצה על הקישור "הדפסת הזמנה" בחלק הימני התחתון של המסך (ראו תמונה).

1 בחירת סוג רופא או שירות

2 פרטי רופא/מרפאה

3 פרטי הביקור

4 סיום

הביקור זומן בהצלחה. אם אין באפשרותך להגיע לביקור, אבא בטלי את הביקור לפחות יום אחד מראש באינטרנט.

הדפסה

הזמנה לביקור אצל רופא משפחה

אבא, לנוחיותך, מצורפת הזמנה לביקור שזה עתה זומן. אנו ממליצים לך להדפיס את ההזמנה ולהגיע איתה למרפאה, שימי לב אם ישנן הנחיות המיוחדות.

שם הלקוחה: אבא נסיון

מועד הביקור: 06.05.2010 שעה: 08:00

הנחיות מיוחדות: אבא זכרי להביא איתך את הכרטיס המגנטי. אם אין באפשרותך להגיע לרופא/ה במועד הביקור שהזמנת, אבא בטלי את הביקור לפחות יום אחד מראש באינטרנט.

שם הרופא: טולדנו איזבלה ר

מרפאה: לב ביתר - ביתר ...

כתובת: הר"ן 20 ביתר עילית

מקצוע: משפחה

טלפון: 02-5887000

מה תרצי לעשות כעת?

הדפסת הזמנה | ביקור נוסף | חזרה לעמוד ביקורים ראשי

יש לכם שאלה? מוקד התמיכה שלנו עומד לרשותכם. פשוט מחייגים *2700

איך מבטלים ביקור קיים?

אם רוצים לבטל ביקור, הכפתור "ביקורים". כאן מוצגים הביקורים העתידיים שהוזמנו. לוחצים על הכפתור "ביטול" המסומן בצילום המסך בעיגול האדום.

ביקורים עתידיים שהזמנתי | לזימון ביקור חדש

שם	מקצוע	תאריך	יום	שעה	פעולות
אגא זאד	עור	21.05.2010	ו'	10:54	צפייה עדכון ביטול

כעת מופיע מסך המציג את פרטי הביקור. אם התחרטתם תוכלו ללחוץ על הכפתור "חזרה" (מסומן בצילום מסך בעיגול ירוק) ולא יבוצע כל שינוי בפרטי הביקור. אם בכל זאת תרצו לבטל, תוכלו ללחוץ על הכפתור "ביטול" (מסומן בצילום מסך בעיגול אדום).


ביטול הביקור לטולדנו איזבלה ר - משפחה

⚠ אבא, ביטול הביקור יבוצע בפועל, רק לאחר לחיצה על כפתור "ביטול" בתחתית מסך זה.

שם הלקוחה: אבא נסין

מועד הביקור: 06.05.2010 **שעה:** 08:00


הנחיות מיוחדות: אבא זכרי להביא איתך את הכרטיס המגנטי. אם אין באפשרותך להגיע לרופא/ה במועד הביקור שהזמנת, אבא בטלי את הביקור לפחות יום אחד מראש באינטרנט.



שם הרופא: טולדנו איזבלה ר

מרפאה: לב ביתר - ביתר ...

כתובת: הר"ן 20 ביתר עילית



מקצוע: משפחה

טלפון: 02-5887000

[חזרה](#)

[ביטול](#)

אם בחרתם לבטל את הביקור, יופיע המסך הבא:

ביטול הביקור לטולדנו איזבלה ר - משפחה

⚠ הביקור בוטל. אבא, תודה שפינית את הביקור ללקוח אחר (:

[סיום](#)

לוחצים על הכפתור "סיום" כדי לחזור בחזרה לעמוד "ביקורים".

[לחץ/י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

10. כיצד מזמינים ביקורים לרופאים מקצועיים באתר כללית בנוחות ובמהירות?

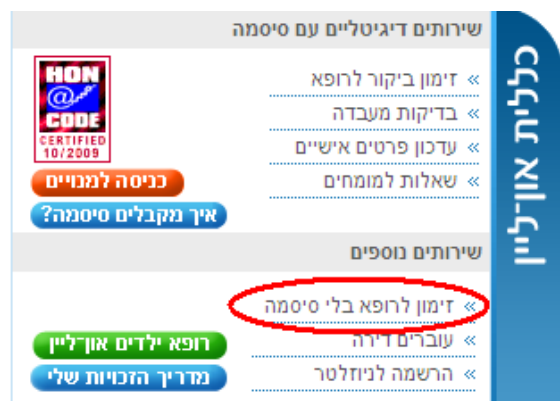
[למקצוע אף-אוזן-גרון:](#)

כדי לזמן ביקור לרופא אף-אוזן-גרון ביכולתך לפעול בשלושה מישורים:

1. להזמין ביקור לרופא באינטרנט בלי סיסמה – זו האפשרות הקלה והפשוטה ביותר.
2. להזמין ביקור לרופא במוקד השירות – פשוט מחייגים *2700.
3. להתקשר ישירות למרפאה שבה מקבלים רופאי אף-אוזן-גרון.

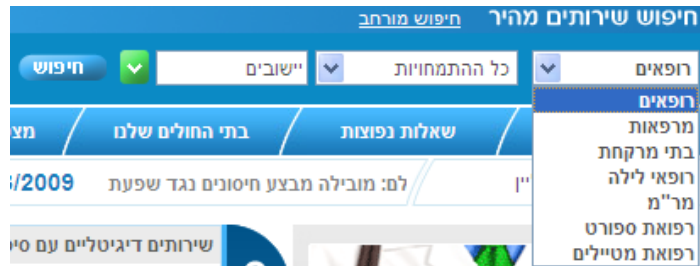
1. כדי להזמין ביקור לרופא אף-אוזן-גרון באינטרנט, **ללא צורך בסיסמה**, בקלות ובנוחות, לחצים על הקישור הבא: <https://e-services.clalit.org.il/onlinedoctors/main.aspx> ולעקוב אחר ההנחיות על המסך.

ניתן להגיע לקישור זה גם מדף הבית של כללית, באמצעות לחיצה על הכפתור "זימון לרופא בלי סיסמה" ולעקוב אחר ההנחיות על המסך (ראו תמונה).



2. כדי להזמין ביקור לרופא אף-אוזן-גרון בטלפון – פשוט מחייגים *2700 ועוקבים אחר ההנחיות המוקלטות.

3. כדי להזמין ביקור לרופא אף-אוזן-גרון במרפאה שבה עובד הרופא, יש להתקשר ישירות למרפאה. את כל מספרי הטלפון של המרפאות אפשר למצוא בקלות ובנוחות בספר השירות של כללית באינטרנט. פשוט נכנסים לדף הבית של כללית (www.clalit.co.il) ובוחרים בסרגל החיפוש באפשרות חיפוש רופאים או מרפאות (ראו תמונה).



ניתן לקבל את מספרי הטלפון של המרפאות גם במוקד שירות הלקוחות שלנו. פשוט מחייגים *2700 ועוקבים אחר ההנחיות המוקלטות.

[בחזרה למעלה](#)

[למקצוע נשים:](#)

כדי לזמן ביקור לרופא נשים ביכולתך לפעול בשלושה מישורים:

1. להזמין ביקור לרופא באינטרנט בלי סיסמה – זו האפשרות הקלה והפשוטה ביותר.
2. להזמין ביקור לרופא במוקד השירות – פשוט מחייגים *2700.
3. להתקשר ישירות למרפאה שבה מקבלים רופאי נשים.
4. **לתשומת לב: בכללית הביקורים אצל רופא נשים אינם כרוכים בתשלום!**

1. כדי להזמין ביקור לרופא נשים באינטרנט, ללא צורך בסיסמה, בקלות ובנוחות, לוחצים על הקישור הבא: <https://e-services.clalit.org.il/onlineDoctors/main.aspx> ולעקוב אחר ההנחיות על המסך.

ניתן להגיע לקישור זה גם מדף הבית של כללית, באמצעות לחיצה על הכפתור הגדול "זימון לרופא בלי סיסמה". ולעקוב אחר ההנחיות על המסך (ראו תמונה).

2. כדי להזמין ביקור לרופא נשים בטלפון – פשוט מחייגים *2700 ועוקבים אחר ההנחיות המוקלטות.

3. כדי להזמין ביקור לרופא נשים במרפאה שבה עובד הרופא, יש להתקשר ישירות למרפאה. את כל מספרי הטלפון של המרפאות אפשר למצוא בקלות ובנוחות בספר השירות של כללית באינטרנט. פשוט נכנסים לדף הבית של כללית (www.clalit.co.il) ובחרים בחיפוש רופאים או מרפאות. ניתן לקבל את מספרי הטלפון של המרפאות גם במוקד השירות שלנו. פשוט מחייגים *2700 ועוקבים אחר ההנחיות המוקלטות.

[בחזרה למעלה](#)

למקצוע עיניים:

כדי לזמן ביקור לרופא עיניים ביכולתך לפעול בשלושה משורים:

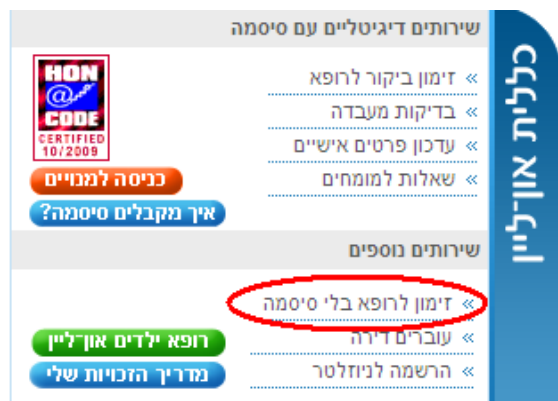
1. להזמין ביקור לרופא באינטרנט בלי סיסמה – זו האפשרות הקלה והפשוטה ביותר.
2. להזמין ביקור לרופא במוקד השירות – פשוט מחייגים *2700.
3. להתקשר ישירות למרפאה שבה מקבלים רופאי עיניים.

1. כדי להזמין ביקור לרופא עיניים באינטרנט, ללא צורך בסיסמה, בקלות ובנוחות, לוחצים על הקישור הבא:

<https://e-services.clalit.org.il/onlinedoctors/main.aspx>

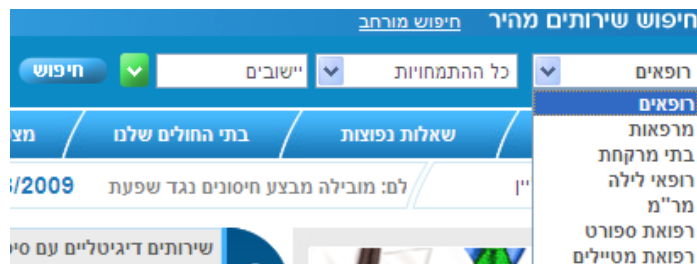
ולעקוב אחר ההנחיות על המסך.

ניתן להגיע לקישור זה גם מדף הבית של כללית, באמצעות לחיצה על הכפתור "זימון לרופא בלי סיסמה" ולעקוב אחר ההנחיות על המסך (ראו תמונה).



2. כדי להזמין ביקור לרופא עיניים בטלפון – פשוט מחייגים *2700 ועוקבים אחר ההנחיות המוקלטות.

3. כדי להזמין ביקור לרופא עיניים במרפאה שבה עובד הרופא, יש להתקשר ישירות למרפאה. את כל מספרי הטלפון של המרפאות אפשר למצוא בקלות ובנוחות בספר השירות של כללית באינטרנט. פשוט נכנסים לדף הבית של כללית (www.clalit.co.il) ובוחרים בסרגל החיפוש בחיפוש רופאים או מרפאות (ראו תמונה).



יש לכם שאלה? מוקד התמיכה שלנו עומד לרשותכם. פשוט מחייגים *2700

ניתן לקבל את מספרי הטלפון של המרפאות גם במוקד השירות שלנו. פשוט מחייגים *2700 ועוקבים אחר ההנחיות המוקלטות.

[בחזרה למעלה](#)

למקצוע עור ומחלות המועברות במגע-מיני:

כדי לזמן ביקור לרופא עור ומחלות המועברות במגע-מיני ביכולתך לפעול בשלושה מישורים:

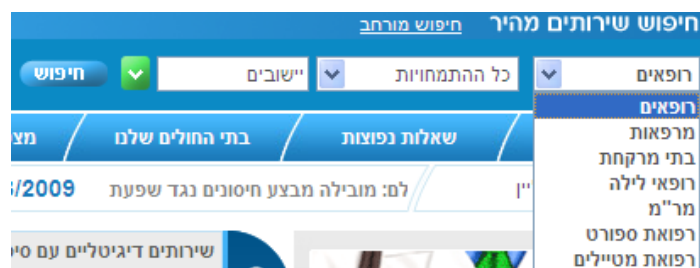
1. להזמין ביקור לרופא באינטרנט בלי סיסמה – זו האפשרות הקלה והפשוטה ביותר.
2. להזמין ביקור לרופא במוקד השירות – פשוט מחייגים *2700.
3. להתקשר ישירות למרפאה שבה מקבלים רופאי עור.

1. כדי להזמין ביקור לרופא עור באינטרנט, ללא צורך בסיסמה, בקלות ובנוחות, לוחצים על הקישור הבא: <https://e-services.clalit.org.il/onlinedoctors/main.aspx> ולעקוב אחר ההנחיות על המסך.

ניתן להגיע לקישור זה גם מדף הבית של כללית, באמצעות לחיצה על הכפתור "זימון לרופא בלי סיסמה".

2. כדי להזמין ביקור לרופא עור בטלפון – פשוט מחייגים *2700 ועוקבים אחר ההנחיות המוקלטות.

3. כדי להזמין ביקור לרופא עור ומחלות המועברות במגע מיני במרפאה שבה עובד הרופא, יש להתקשר ישירות למרפאה. את כל מספרי הטלפון של המרפאות אפשר למצוא בקלות ובנוחות בספר השירות של כללית באינטרנט. פשוט נכנסים לדף הבית של כללית (www.clalit.co.il) ובחרים בסרגל החיפוש בחיפוש רופאים או מרפאות (ראו תמונה).



ניתן לקבל את מספרי הטלפון של המרפאות גם במוקד השירות שלנו. פשוט מחייגים *2700 ועוקבים אחר ההנחיות המוקלטות.

[בחזרה למעלה](#)

למקצוע אורתופדיה:

כדי לזמן ביקור לאורתופד ביכולתך לפעול בשלושה מישורים:

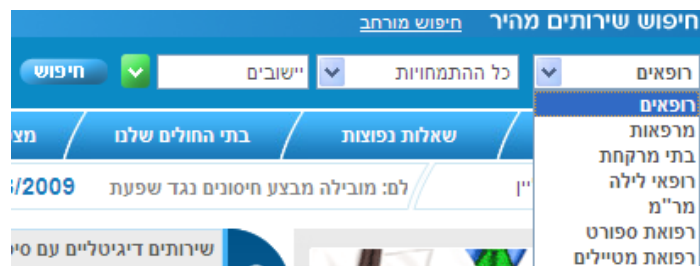
1. להזמין ביקור לרופא באינטרנט בלי סיסמה – זו האפשרות הקלה והפשוטה ביותר.
2. להזמין ביקור לרופא במוקד השירות – פשוט מחייגים *2700.
3. להתקשר ישירות למרפאה שבה מקבלים אורתופדים.

1. כדי להזמין ביקור לאורתופד באינטרנט, ללא צורך בסיסמה, בקלות ובנוחות, לוחצים על הקישור הבא: <https://e-services.clalit.org.il/onlinedoctors/main.aspx> ולעקוב אחר ההנחיות על המסך.

ניתן להגיע לקישור זה גם מדף הבית של כללית, באמצעות לחיצה על הכפתור "זימון לרופא בלי סיסמה".

2. כדי להזמין ביקור לאורתופד בטלפון – פשוט מחייגים *2700 ועוקבים אחר ההנחיות המוקלטות.

3. כדי להזמין ביקור לרופא אורתופד במרפאה שבה עובד הרופא, יש להתקשר ישירות למרפאה. את כל מספרי הטלפון של המרפאות אפשר למצוא בקלות ובנוחות בספר השירות של כללית באינטרנט. פשוט נכנסים לדף הבית של כללית (www.clalit.co.il) ובוחרים בסרגל החיפוש בחיפוש רופאים או מרפאות (ראו תמונה).



בחזרה למעלה

לאחות ליוני-הריון

כדי לזמן ביקור לאחות ליוני-הריון ביכולתך לפעול בשלושה מישורים:

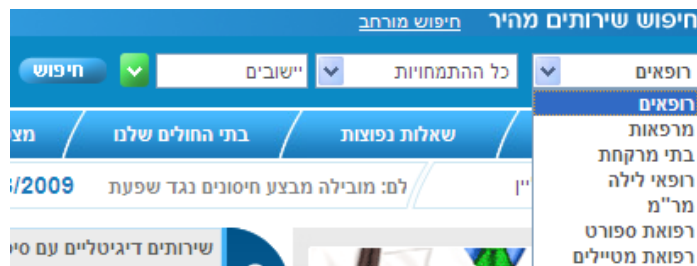
1. להזמין ביקור לאחות ליוני-הריון באינטרנט בלי סיסמה – זו האפשרות הקלה והפשוטה ביותר.
2. להזמין ביקור לאחות ליוני-הריון במוקד השירות – פשוט מחייגים *2700.
3. להתקשר ישירות למרפאה שבה מקבלת אחות ליוני-הריון.

1. כדי להזמין ביקור לאחות ליווי-הריון באינטרנט, ללא צורך בסיסמה, בקלות ובנוחות, לוחצים על הקישור הבא: <https://e-services.clalit.org.il/onlinedoctors/main.aspx> ולעקוב אחר ההנחיות על המסך.

ניתן להגיע לקישור זה גם מדף הבית של כללית, באמצעות לחיצה על הכפתור "זימון לרופא בלי סיסמה".

2. כדי להזמין ביקור לאחות ליווי-הריון בטלפון – פשוט מחייגים *2700 ועוקבים אחר ההנחיות המוקלטות.

3. כדי להזמין ביקור לאחות ליווי-הריון במרפאה שבה עובדת האחות, יש להתקשר ישירות למרפאה. את כל מספרי הטלפון של המרפאות אפשר למצוא בקלות ובנוחות בספר השירות של כללית באינטרנט. פשוט נכנסים לדף הבית של כללית (www.clalit.co.il) ובוחרים בסרגל החיפוש בחיפוש רופאים או מרפאות (ראו תמונה).



ניתן לקבל את מספרי הטלפון של המרפאות גם במוקד השירות שלנו. פשוט מחייגים *2700 ועוקבים אחר ההנחיות המוקלטות.

[לחצו כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

לאחות ייעוץ גנטי לפני ההריון

כדי לזמן ביקור לאחות ייעוץ גנטי לפני ההריון ביכולתך לפעול בשלושה מישורים:

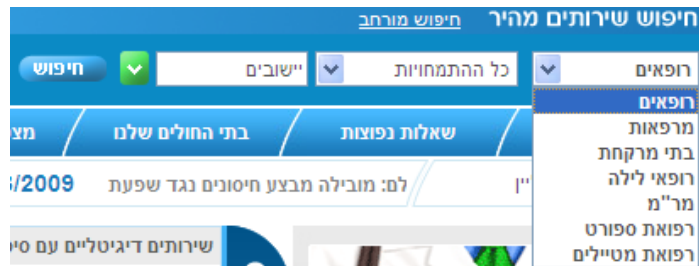
1. להזמין ביקור לאחות ייעוץ גנטי באינטרנט בלי סיסמה – זו האפשרות הקלה והפשוטה ביותר.
2. להזמין ביקור לאחות ייעוץ גנטי במוקד השירות – פשוט מחייגים *2700.
3. להתקשר ישירות למרפאה שבה מקבלת אחות ייעוץ גנטי.

1. כדי להזמין ביקור לאחות ייעוץ גנטי באינטרנט, ללא צורך בסיסמה, בקלות ובנוחות, לוחצים על הקישור הבא: <https://e-services.clalit.org.il/onlinedoctors/main.aspx> ולעקוב אחר ההנחיות על המסך.

ניתן להגיע לקישור זה גם מדף הבית של כללית, באמצעות לחיצה על הכפתור "זימון לרופא בלי סיסמה".

2. כדי להזמין ביקור לאחות ייעוץ גנטי בטלפון – פשוט מחייגים *2700 ועוקבים אחר ההנחיות המוקלטות.

3. כדי להזמין ביקור לאחות ייעוץ גנטי במרפאה שבה עובדת האחות, יש להתקשר ישירות למרפאה. את כל מספרי הטלפון של המרפאות אפשר למצוא בקלות ובנוחות בספר השירות של כללית באינטרנט. פשוט נכנסים לדף הבית של כללית (www.clalit.co.il) ובוחרים בסרגל החיפוש בחיפוש רופאים או מרפאות (ראו תמונה).



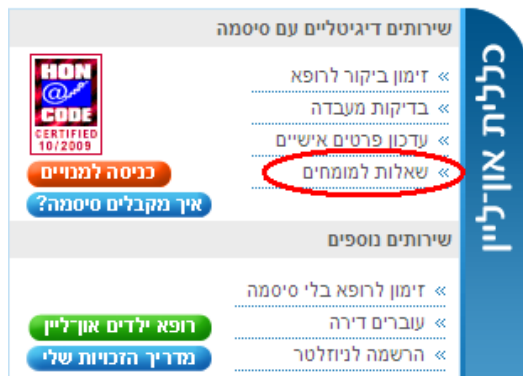
ניתן לקבל את מספרי הטלפון של המרפאות גם במוקד השירות שלנו. פשוט מחייגים *2700 ועוקבים אחר ההנחיות המוקלטות.

[לחץ/י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

11. כיצד שולחים שאלות למומחים בשירות "שאלות למומחים" באתר כללית?

1. ניתן להיכנס לשירות "שאלות למומחים" מכמה מקומות באתר:
א. מדף הבית, תחת ההפניה "שירותים" - "כללית און-ליין" ← לוחצים על הקישור "שאלות למומחים" (ראו תמונה).



יש לכם שאלה? מוקד התמיכה שלנו עומד לרשותכם. פשוט מחייגים *2700

ב. בדף הבית, מהסרגל העליון הכחול: לוחצים על הקישור "כתבו אלינו" – "יצירת קשר איתנו" (ראו תמונה).



ג. לאחר מכן, לוחצים על הקישור "שאלות למומחים" (ראו תמונה).

יצירת קשר עם הכללית

פורסם בראשונה: 21.05.2007
עדכון אחרון: 07.04.2010

באתר הכללית ניתן לזמן ביקורים – ללא צורך בסיסמה - לחפאי משפחה ולדים, זקן להפאים במקצועות נשים, אפי-אוזן-גרון, אורתופדיה, עיניים, עור ומחלות המועברות במגע מיני. כן ניתן לזמן ביקורים לאחות ליווי הריון ולאחות ייעוץ גנטי לפני הכניסה להריון. לחצו כאן לזימון ביקורים לרופאים ללא צורך בסיסמה.

אתר הכללית מציע מידע מקיף על אודות שעות הפתחה של המרפאות, שעות דקבלה של רופאים, הכתובות והטלפונים. לחצו כאן כדי לאתר רופאים ומרפאות בכללית.

אם בכל זאת נתקלת בבעיה בתפעול האתר, או שיש לך שאלה שלא נמצאת לה מענה, צוות התמיכה במוקד שירות לקוחות שלנו ישמח לסייע לך. **פשוט מחייגים 2700**. מספר טלפון נוסף של המרכז לשירות לקוחות של הכללית: 1-222-2700. לקוחות הכללית השוהים בחו"ל, מוזמנים להתקשר לטלפון: 03-6333333.

כדי לפנות אלינו בנושאים נוספים, אנא בחרי מהאפשרויות הבאות:

דעתך חשובה לנו (סקר קצר על איכות השירות)

משוב על האתר

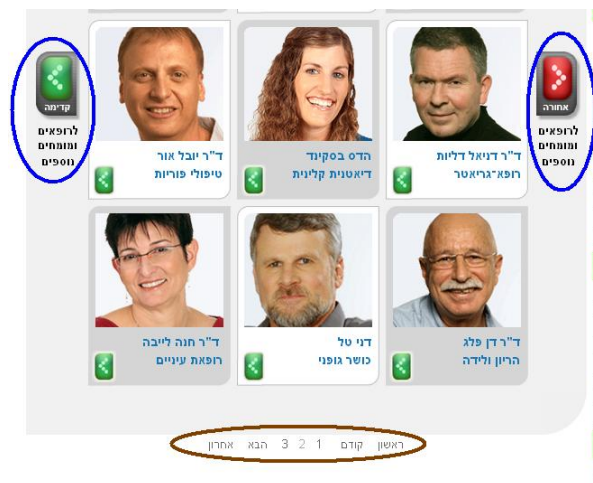
פניות הציבור

פניות לוועדת בירורים

שאלות למומחים

חוק חופש המידע

2. לאחר הלחיצה על הקישור מפנה למסך ובו רשימת המומחים. ניתן לדפדף בין רשימת המומחים קדימה ואחורה על-ידי לחיצה על החץ הירוק או האדום המסומן בתמונה המצורפת בעיגול כחול, או על-ידי לחיצה על העמודים השונים, במקום המסומן בתמונה המצורפת בעיגול החום.



יש לכם שאלה? מוקד התמיכה שלנו עומד לרשותכם. פשוט מחייגים *2700

3. על מנת להמשיך בתהליך, בוחרים מומחה אליו רוצים לפנות על-ידי לחיצה על החץ הירוק הצמוד למומחה. לתשומת לב: לחיצה על שם המומחה תוביל למידע עליו – ולא למסך שבו ניתן לשאול אותו או אותה. יש להקפיד ללחוץ על החץ הירוק בלבד.



4. לאחר בחירת המומחה, בלחיצה על החץ הירוק, ייתכן ויפתח החלון הבא:

<https://www.clalit.co.il/ClalitAppOnline.he-il/ExpertFA...>



זו תופעה תקינה לחלוטין! החלון מציין שהדף מאובטח ולוחצים על הכפתור YES להמשך הפעולה.

עם זאת, ייתכן וחלון זה לא יופיע כלל. מצב זה הינו תקין לחלוטין גם כן, והוא ייקבע על-פי הגדרות הדפדפן שלך.

אם החלון מופיע, בוחרים באפשרות **Yes** על-מנת להמשיך בפעולה.

5. על-מנת לשלוח שאלה למומחה, יש להזדהות באמצעות תעודת-הזהות, קוד המשתמש והסיסמה לאתר "כללית און-ליין". בחלון הבא, יש להזין את הפרטים המבוקשים (ראו תמונה).

6. לאחר הזדהות מוצלחת, נפתח חלון שבו ניתן לכתוב שאלה למומחה שנבחר.
7. לאחר השלמת השאלה, לוחצים על הכפתור "שליחה" (ראו תמונה).

יש לכם שאלה? מוקד התמיכה שלנו עומד לרשותכם. פשוט מחייגים *2700

ומה קורה אחרי קבלת התשובה מהמומחה? התשובה נשלחת בדואר האלקטרוני במבנה הבא:

לצפייה מיטבית בהודעה זו יש לאשר הורדה והצגה של תמונות
הודעה זו נשלחה ל- [REDACTED] מ"שירותים און-ליין" בכללית

[REDACTED] שלום ותודה על פנייתך,
[REDACTED]
בברכה,
ד"ר יובל אור,
רופא נשים

[לשאלה נוספת לחץ/י כאן](#)

[REDACTED] אינך רשום/ה כעת לניוזלטר של הכללית! להצטרפות לחץ/י כאן.

תמיכה בכל שירותי האינטרנט שלנו: פשוט מחייגים *2700. בימים א'-ה' 07:00-01:00, ביום ו' ובערבי חג 07:00-13:00, במוצאי-שבת ובמוצאי-חג 20:00-01:00.

אם רוצים לשאול את המומחה שאלה נוספת, כל שיש לעשות הוא ללחוץ על הקישור "**לשאלה נוספת לחץ/י כאן**" (המוקף בעיגול אדום). שימו לב: מענה על התשובה שקיבלת באמצעות לחיצה על הכפתור "**השב**" או "**Reply**", ישלח את המייל למערכת האוטומטית, **והוא לא יגיע למומחה**.

[לחץ/י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

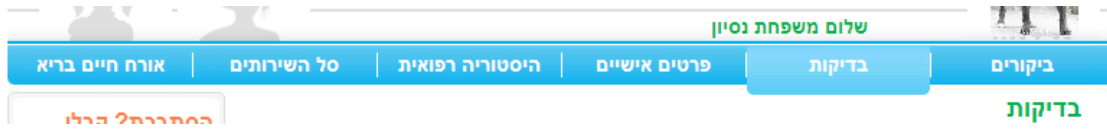
12. האם יש אפשרות להשוות בין בדיקות שנערכו בתקופות שונות?

כן.

אתר השירותים של כללית מאפשר להשוות בין בדיקות שנעשו בתקופות שונות, לעקוב אחר פרמטרים שונים בבדיקות שלהם (למשל, רמת תאי הדם הלבנים, או, לחילופין, רמות הכולסטרול הרע והטוב, וכך הלאה). ההשוואה היא בעבור תוצאות אותה בדיקה.

בנוסף לכך, באתר "כללית און-ליין" יש אפשרות לשמור את תוצאות הבדיקות כקבצים מסוג PDF ו-Word וכן ניתן להדפיס בצורה חסכונית במדפסת הביתית בגוונים של שחור-לבן ללא גוני ביניים – אם רוצים להשוות בין התוצאות באופן ידני.

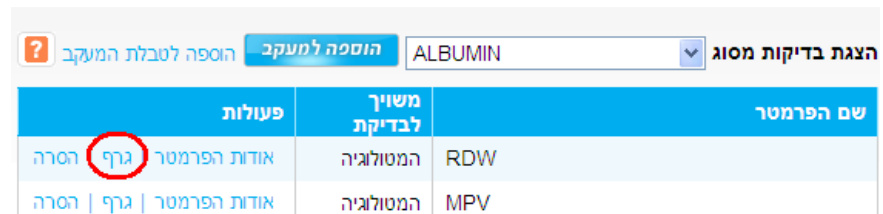
כיצד משווים בין תוצאות של אותה בדיקה במועדים שונים?
לוחצים על כפתור "**בדיקות**" שמופיע בסרגל הכחול העליון (ראו תמונה).



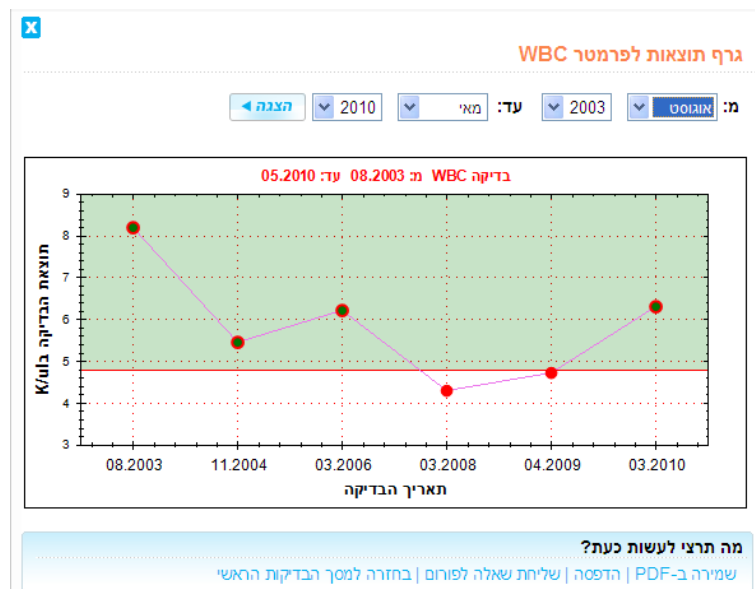
כדי להשוות בין תוצאות שונות יש להוסיף את הבדיקה הרצויה לטבלת המעקב. בוחרים בסוג הבדיקה ולוחצים על כפתור "הוספה למעקב" (ראו תמונה).



לאחר הוספת הבדיקה לרשימת הבדיקות שמעקב, בוחרים בבדיקה הרצויה ולוחצים על האפשרות "גרף" (ראו תמונה).



כעת מופיע מסך זה:



יש לכם שאלה? מוקד התמיכה שלנו עומד לרשותכם. פשוט מחייגים *2700

במסך זה כמה אפשרויות:

1. ניתן להשוות בין פרמטרים שונים של בדיקה שהתבצעה בתאריכים שונים.
2. ניתן לשמור את תוצאות הבדיקה ב-PDF.
3. ניתן להעביר שאלה לפורום להתייעצות אנונימית עם רופאים בפורומים שלנו.

אפשרות נוספות לראות השוואה בין מועדים שונים של אותה בדיקה: נכנסים למסך "בדיקות" ובוחרים את הבדיקה הרצויה (לפי מספר ההזמנה) מתוך "תוצאות בדיקות מ-12 החודשים האחרונים".

כעת לוחצים על הכפתור "הצגת תוצאות" המסומן בצילום מסך באדום.

תוצאות בדיקות מ-12 החודשים האחרונים | היסטוריית הבדיקות שלי

תאריך ושעה	רופאים מפנים	מספר הזמנה	פעולות
27.04.2010 13:36		125845282	הצגת תוצאות
25.04.2010 11:12		125886805	הצגת תוצאות
28.03.2010 10:53		125903579	הצגת תוצאות
28.03.2010 10:53		126004761	הצגת תוצאות
28.03.2010 10:53		126016420	הצגת תוצאות
25.03.2010 11:12	אין שם רופא	8085	הצגת תוצאות
17.03.2010 14:57		125937391	הצגת תוצאות
15.03.2010 11:07		143277941	הצגת תוצאות
15.03.2010 11:07		142555145	הצגת תוצאות
15.03.2010 11:07		143217406	הצגת תוצאות

כעת מופיע מסך זה:



יש לכם שאלה? מוקד התמיכה שלנו עומד לרשותכם. פשוט מחייגים *2700

[לחצו כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

13. מדוע יש קושי לאתר את מספר הטלפון של המוקד באתר כללית?

מספרי הטלפון של המוקד, *2700, מופיע בדף הבית, בסרגל העליון הכחול, בלחיצה על כפתור "יצירת קשר איתנו" (ראו תמונה).



העמוד שנפתח מרכז מספרי טלפון חשובים לשימושכם.

[לחצו כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

14. מענה לבעיות גלישה עם דפדפנים שאינם מסוג Internet Explorer (או לגלישה בדפדפן Internet Explorer גרסה 8)

במהלך 2010 תתחיל כללית לתמוך במספר מערכות גם בדפדפנים מסוג Firefox. במקביל, מתאפשרת גלישה בדפדפן מסוג Internet Explorer גרסה 8 בצורה חופשית וגם באמצעות בחירה ב"מצב תאימות", שנותנת מענה טוב שבהם הגלישה בדפדפן אינה מיטבית.

המערכת הראשונה בכללית שבה קיימת תמיכה מובנית לגלישה בדפדפן מסוג Firefox היא אתר השירותים החדש של כללית, "[כללית און-ליין](#)", שעלה לרשת במאוס 2010. במהלך השנה בכוונתנו להרחיב את האפשרות לגלישה בדפדפן מסוג Firefox למספר מערכות נוספות בתחום.

אין כוונה לתמוך בשלב הראשון בדפדפנים אחרים, דוגמת Google Chrome, אך עם זאת, עם הרחבת התמיכה לדפדפנים המתקדמים של Firefox אנו מאמינים כי נשפר מאוד את השירות לך – ולכל לקוחותינו.

אם אתה/משתמש/ת בדפדפן מסוג Internet Explorer גרסה 8, אנו ממליצים לך להיעזר באתר "מייקרוסופט", בקישור הבא:

<http://www.microsoft.com/israel/windows/internet-explorer/support/faq.aspx>

בוחרים באפשרות "מה עלי לעשות אם דף האינטרנט הספציפי שבו אני נמצא אינו מוצג כהלכה, מוצג עם פגמים חזותיים או תצוגה שגויה, או שאינו מתפקד?". מילוי ההוראות המופיעות בדף, עשוי לסייע לפתור את בעיות אי-התאימות שבאתר.

[לחץ/י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

15. האם ניתן לגלוש באתר כללית בדפדפן Internet Explorer 8?

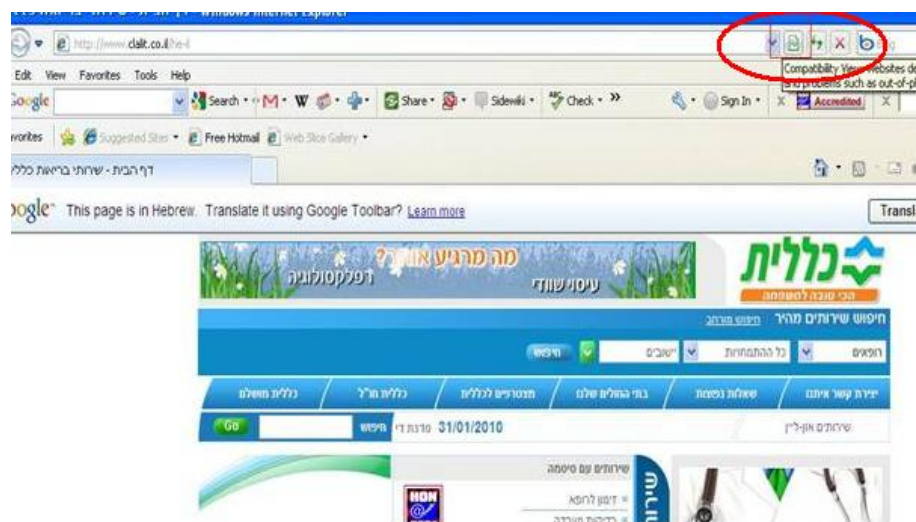
אתר השירותים החדש שלנו, "[כללית און-ליין](#)", תומך כיום בדפדפן מסוג Internet Explorer גרסה 8. אם אתה משתמש/ת בדפדפן מסוג Internet Explorer גרסה 8, אנו ממליצים לך להיעזר באתר "מייקרוסופט", בקישור הבא:

<http://www.microsoft.com/israel/windows/internet-explorer/support/faq.aspx>

בוחרים באפשרות "מה עלי לעשות אם דף האינטרנט הספציפי שבו אני נמצא אינו מוצג כהלכה, מוצג עם פגמים חזותיים או תצוגה שגויה, או שאינו מתפקד?". מילוי ההוראות המופיעות בדף, עשוי לסייע לפתור את בעיות אי-התאימות שבאתר.

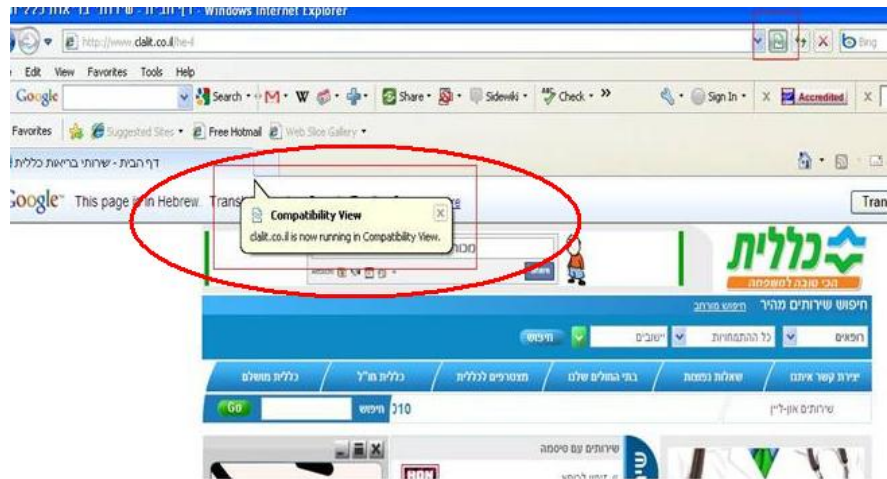
אפשרות נוספת לנוחיותך (עבודה ב"מצב תאימות"):

בדפדפן מסוג Internet Explorer גרסה 8 קיים כפתור ה"מצב תאימות" (Compatibility view) – המסומן במסגרת אדומה בתמונה המצורפת.



להפעלת אפשרות זו לוחצים על הכפתור והדפדפן מדמה גלישה בגרסאות קודמות של דפדפן Internet Explorer. בצורה זו ניתן לצפות בהצלחה גם בכל המערכות באתר כללית בדפדפן מסוג

Internet Explorer 8. לאחר הלחיצה, מופיעה הודעה שהצפייה באתר הינה ב"מצב תאימות" ומראה כפתור התאימות משתנה בהתאם (ראו תמונה).



[לחץ/י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

16. שאלות בנוגע לסוגי הבדיקות המוצגות באתר כללית

באתר האינטרנט של כללית מוצגות תוצאות של בדיקות-דם, שתן וצואה. עם זאת, בדיקות הריון ובדיקות להימצאות הנגיף HIV - וכן בדיקות שתוצאתן קשה במיוחד - אינן מוצגות באתר.

את התוצאות של בדיקות ההריון והבדיקות להימצאות הנגיף HIV ניתן לקבל רק אצל רופא או רופאת המשפחה, באופן אישי.

במקרה של בדיקות שתוצאתן קשה במיוחד, צוות המרפאה - הרופא והמנהלנים - יאתרו אתכם באופן אישי, בטלפון, וינחו אתכם מה לעשות באופן מיידי, על-מנת לוודא שתגיעו לטיפול הנחוץ.

[לחץ/י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

17. האם ניתן להחליף את קוד האישי הניתן ל"כללית און-ליין"?

כחלק משינויים והשיפורים באתר השירותים החדש של כללית, נוסף במהלך 2010 את האפשרות להחליף את הקוד האישי וכן לקבוע קוד אישי לפי ההעדפה האישית. אנו מאמינים כי בכך נשפר מאוד את השירות לך – ולכל לקוחותינו.

[לחצו כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[חזרה למעלה](#)

18. מתי אוכל לקבל פירוט של התשלומים החודשיים באתר "כללית און-ליין" או בדואר-האלקטרוני?

אם אתם כבר רשומים לשירות הבילינג (חיוב מרוכז באמצעות כרטיס אשראי), תוכלו – במהלך 2010 ו-2011 - לקבל מידע על אודות התשלומים השונים שבהם **חויבת** גם באתר וגם בדואר-האלקטרוני. בנוסף לכך, תוכלו לבחור את אופן קבלת המידע. השירות יכלל בגרסאות מתקדמות יותר של אתר השירותים החדש של כללית, שהחלנו בפריסתו במאס 2010, ויאפשר גם צפייה בנתוני חיוב **עדכניים**, בטרם הפקת דף החשבון.

[לחצו כאן כדי להירשם לשירות הבילינג היעיל והנוח של כללית](#)

[לחצו כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

19. כיצד לבצע פעולות עבור בני משפחה?

באתר השירותים החדש של כללית, "כללית און-ליין" ניתן לצפות בתוצאות של בדיקות-מעבדה ולבצע פעולות בעבור הילדים שטרם מלאו להם 16 שנה, כמו למשל – להזמין להם ביקורים לרופאים.

כיצד עושים זאת?

א. מזדהים לאתר "כללית און-ליין" ובוחרים **בעבור** מי רוצים לבצע את הפעולה. השדה מסומן בעיגול אדום. לאחר מכן, פועלים בהתאם להנחיות (ראו תמונה).

לאחר הבחירה בבן או בבת המשפחה - כל הפעולות המבוצעות באתר מתייחסות לבן או לבת המשפחה שנבחרו.

[לחצ'י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

20. למה אני לא יכולה לבצע פעולה בעבור בן או בת משפחה? למה הם לא מופיעים ברשימה?

באתר "כללית און-ליין" ניתן ולבצע פעולות שונות בעבור הילדים שטרם מלאו להם 16 שנה.

אם בן או בת משפחה אינם מופיעים ברשימת השמות של בני המשפחה שניתן לבצע בעבורם פעולות באתר "כללית און-ליין", סימן שהם אינם מקושרים אליך/אלייך.

קישור בני המשפחה השונים לאב המשפחה או לאם המשפחה מתבצע אוטומטית בהתאם לעדכונים שכללית מקבלת מהביטוח הלאומי. אולם, גם בעדכונים אלה עלולות ליפול טעויות. כדי לעדכן אותנו בפרטי בני המשפחה שאינם מופיעים ברשימת השמות של בני המשפחה יש לפנות למשרד במרפאת-האם – והמנהל או המנהלת האדמיניסטרטיביים יסייעו לכם.

[לחצ'י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

21. אילו שירותים מוצעים באתר "כללית און-ליין"

- באתר "כללית און-ליין" ניתן לבצע פעולות רבות:
- לזמן ביקורים לרופאי משפחה וילדים.
- לזמן ביקור למספר מקצועות ברפואה יועצת (נשים, עיניים, אף-אוזן-גרון, אורתופדיה, עור ומחלות המועברות במגע מיני).
- לזמן פגישה עם אחות ליווי-הריון ועם אחות ייעוץ גנטי לפני ההריון.
- לצפות בתוצאות של בדיקות-מעבדה (דם, שתן וצואה).
- לעדכן פרטים אישיים במערכת.
- להחליף סיסמה.
- להירשם לניוזלטרם של כללית – ועוד.

בנוסף לכך, ניתן להפנות לצוות של רופאים מומחים שאלות באופן אישי – ולקבל מענה אישי בדואר-האלקטרוני.

נציגי התמיכה של מוקד שירות הלקוחות שלנו עומדים לרשותך לצורך תמיכה שוטפת בגלישה באתר. פשוט מחייגים *2700. המענה ניתן בימים א'-ה' בין השעות 07:00 בבוקר ל-01:00 אחר חצות, ביום ו' וערב חג בין השעות 07:00 ל-13:00 בצהריים ובמוצאי-שבת בין השעות 20:30 ל-01:00 אחר חצות. שעות תחילת הפעילות במוצאי-שבת עשויות להשתנות בהתאם לשעת יציאת השבת.

איך מחייגים למוקד שירות הלקוחות דרך מרכזיה שאינה מאפשרת את השימוש בכוכבית? פשוט מחייגים 12222700.

[לחצו כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

22. כיצד מעדכנים פרטים אישיים?

על-מנת לעדכן את הפרטים האישיים מזדהים לאתר "כללית און-ליין", לוחצים על הכפתור "פרטים אישיים" המופיע בסרגל הכחול העליון (ראו תמונה).



לאחר הלחיצה, נפתח המסך הבא:

מידע אישי

בחלק זה של כללית און-ליין ניתן לעדכן פרטים אישיים, לנהל את ההגדרות האישיות שלך ולבחור באפשרויות שונות של יצירת קשר בינך לבינינו.

עדכון פרטים אישיים	+
החלפת סיסמה	+
ניהול שאלות הזדהות	+
הרשמה לקבלת הודעות ותזכורות	+
הרשמה לקבלת ניוזלטר בדואר-אלקטרוני	+
בחירת תמונת רקע לאתר	+
העלאת תמונות של בני-המשפחה לאתר	+

כאן ניתן לעדכן פרטים אישיים, לנהל את ההגדרות האישיות ולבחור באפשרויות שונות של יצירת קשר עם כללית.

בוחרים בתחום שבו רוצים לעדכן את הפרטים או לבצע פעולות באתר – ופועלים על-פי ההנחיות במסך.

[לחץ/י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

23. האם ניתן להזין יותר מכתובת דואר-אלקטרוני אחת?

הנושא שהעלית חשוב, והוא אף דורש שיפור. במציאות בה אנו פועלים, ובהתחשב באמצעים העומדים לרשותנו, איננו יכולים, לצערנו, לתת מענה בו-בזמן לכל הנושאים המונחים לטיפול על שולחנו.

כללית נמצאת כעת במהלך מזורז לשדרוג השירותים האישיים המוצעים ללקוחות באינטרנט. במהלך שדרוג כולל זה, שהחל במאס 2010 ויימשך על-פני השנים 2010-2012, אנו מתכוונים לטפל גם בנושא זה ולאפשר ללקוחות המעוניינים בכך לעדכן יותר מכתובת דואר-אלקטרוני אחת. כאשר נעשה זאת, נודיע על כך לכל הלקוחות. הנה עוד סיבה מדוע כדאי לעדכן את הפרטים האישיים שלך באתר השירותים המאובטח של כללית. [כדי לעשות זאת, לחץ/י כאן כעת.](#)

[לחץ/י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

24. כיצד ניתן להסיר את עצמי מרשימת התפוצה של הניוזלטר?

לכללית שני ניוזלטרים – הניוזלטר הכללי של כללית והניוזלטר של מגזין "20 פלוס" באתר כללית. ניתן להסיר את כתובת הדואר-האלקטרוני מרשימת התפוצה של הניוזלטר של כל אחד מהם באופן הבא:

בתחתית כל ניוזלטר הנשלח אליך מופיע הקישור הבא:

1. בניוזלטר של כללית הוא נראה כך:



[להסרה מרשימת התפוצה לחצ'י כאן](#)

בניוזלטר של מגזין "20 פלוס" באתר כללית הוא נראה כך:

הניוזלטר של **20 פלוס** המגזין האינטרנטי של הכללית כל מה שחשוב לדעת השבוע

[לחצ'י כאן כדי לעדכן את הפרטים שלך אצלנו \(לכל מקרה שלא יבוא...\)](#)

[להסרה מרשימת התפוצה שלנו \(קורה...\) לחצ'י כאן](#)

2. לוחצים על הקישור ומועברים למסך הבא בדפדפן:

באתר כללית הוא נראה כך:

בטוח/ה?

[כן](#) | [לא](#)

במגזין "20 פלוס" הוא נראה כך:



האם את/ה בטוח/ה שרצונך להסיר את עצמך מרשימת התפוצה שלנו?
כן | לא

לחיצה על הקישור "כן" מבצעת הסרה מיידית ואוטומטית מרשימת התפוצה. לחימה על הקישור "לא" לא תסיר אתכם מרשימת התפוצה, כלומר: תישארו מנויים של הניוזלטר.

ואם הסרתי את עצמך מרשימת התפוצה והתחרטתי?

אין שום בעיה – תמיד נשמח לחזור ולשלוח לך את הניוזלטרים המשובחים שלנו. כדי לעשות זאת, יש לכתוב אלינו בצירוף כתובת הדואר-האלקטרוני שאליה את או אתה מבקשים לקבל את הניוזלטר ולצרף שם ומספר תעודת-הזהות. יש לשלוח את הבקשה לדואר-האלקטרוני ClalitSiteManager@Clalit.org.il. הדואר-האלקטרוני שנקבל ממך יהווה את האסמכתה החוקית להחזרתך לרשימת התפוצה, בהתאם לדרישות החוק.

אפשרות נוספת להסרה מרשימת התפוצה:

לאחר הזדהות לאתר השירותים החדש, "כללית און-ליין", לוחצים בתפריט הכחול העליון על "פרטים אישיים". בוחרים באפשרות "הרשמה לקבלת ניוזלטר בדואר-האלקטרוני", בוחרים איזה ניוזלטר ברצונך לקבל ומורידים את סימון ה-V שנמצא לידו (ראו תמונה).

הרשמה לקבלת ניוזלטר בדואר-אלקטרוני

ניוזלטר ?

איזה ניוזלטר תרצי לקבל? (ניתן לקבל את שניהם)

הדואר האלקטרוני שלי:	<input type="checkbox"/> כללית
הדואר האלקטרוני שלי:	<input type="checkbox"/> מגזין "20 פלום"

[לחצ'י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

25. שאלות בנוגע לספר השירות הקיים באתר כללית

בתחילת 2011 מתכננת כללית להעלות מערכת חדשה לאיתור רופאים ומרפאות. המערכת תהיה פשוטה יותר לשימוש וידידותית יותר למשתמשים מזו הקיימת כעת באתר. אנו מאמינים כי בכך נשפר מאוד את השירות לך – ולכל לקוחותינו.

[לחצ'י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

26. אני צריך לזמן ביקור לרופאים במקצועות רפואיים שלהם לא ניתן לזמן באמצעות אתר כללית: מה עושים?

זימון הביקורים לרופאים במקצועות הרפואיים שבהם לא ניתן לעשות זאת באינטרנט נעשה במוקד השירות. **פשוט מחייגים 2700* ומזמנים את הביקור המבוקש.**

למה, בעצם?

ביקורים לרופאים במקצועות אלה נעשים על-פי הפניה, הניתנת על-ידי רופא או רופאת המשפחה, או על-ידי הרופא או הרופאה המטפלים.

ברוב המקרים לביקורים אלה נלוות הנחיות מיוחדות ולעתים דרושות הכנות מוקדמות לפני הביקור, שעליהן יש להסביר ללקוח או ללקוחה ולוודא שהבינו. זו הסיבה, שלעת-עתי הזימון לרופאים אלה מבוצע באמצעות נציג השירות במוקד הלקוחות. **פשוט מחייגים 2700* ומזמנים את הביקור המבוקש.**

במהלך 2010 בכוונתנו לאפשר זימון ביקורים באינטרנט למקצועות רפואיים נוספים.

לעת-עתי ניתן להזמין באינטרנט ביקורים לרופאי המשפחה ולרופאי הילדים וכן לרופאים במקצועות נשים, אף-אוזן-גרון, אורתופדיה, עיניים, עור ומחלות המועברות במגע מיני, אחות ליווי-הריון ואחות מידע גנטי. לקביעת ביקור לרופאים ולאחיות במקצועות רפואיים אלה אין צורך בהפניה וניתן לעשות זאת בנוחות ובמהירות באתר כללית – גם ללא סיסמה.

[לחצ'י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

27. מתי ניתן יהיה להזמין ביקורים באינטרנט לכל הרופאים בכללית?

לקראת 2011 בכוונתנו לאפשר זימון ביקורים באינטרנט למקצועות רפואיים נוספים, ובהדרגה לאפשר זימון ביקורים לרופאים בכל המקצועות.

[לחצו כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

28. האם אפשר להתייעץ עם רופאים בכללית שהם לא רופא המשפחה, רופא הילדים או הרופא היועץ שלי – ואיך עושים זאת? האם אפשר להתייעץ עם אחיות שאינן אחיות המרפאה שלי – ואיך עושים זאת?

כן, אפשר. ויש מספר אפשרויות:

1. ניתן להתייעץ עם כל אחד מהמומחים שלנו בפורום רפואת המשפחה באינטרנט, פשוט לוחצים על הקישור המצורף. אין חובה להזדהות.

<http://www.clalit.org.il/HE-IL/Forums/familyhealth.htm>

2. ניתן לבחור להתייעץ עם כל אחד מהרופאים בכל אחד מהפורומים שלנו, פשוט לוחצים על הקישור המצורף ובחרים את הפורום שעם המומחים שלו רוצים להתייעץ. אין חובה להזדהות.

<http://www.clalit.co.il/HE-IL/Forums/>

3. ניתן להתייעץ **באמצעות הדואר האלקטרוני** עם כל אחת ואחד מהמומחים שלנו במדור "שאלות למומחים". פשוט לוחצים על הקישור המצורף ובחרים את המומחית או המומחה שאיתם רוצים להתייעץ (שימו לב, שירות זה הוא שירות הפתוח רק ללקוחות כללית שברשותם קוד אישי וסיסמה לאתר השירותים של כללית "כללית און-ליין").

<http://www.clalit.org.il/HE-IL/contactus/question+by+mail/colexperts.htm>

4. ניתן להתייעץ עם אחות מוסמכת במוקד האחיות שלנו בכל שעה בכל יום. השירות פועל 24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה. האחיות שלנו פועלות על-פי תורה רפואית מובנית והן מיומנות ומאומנות בזיהוי מצבים העלולים לדרוש התערבות חירום רפואית. במקרה הצורך, בסמכות אחיות המוקד להוציא טופס 17 לאשפוז מידי, הנשלח לחדר-המיון שאליו מופנים הלקוחה או הלקוח. כדי להתייעץ עם אחות, פשוט מחייגים *2700 ובחרים באפשרות "התייעצות עם אחות".

[לחצו כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

29. פניות בנושא הודעה על הצורך להחליף סיסמה כל שנים-עשר חודשים

לפי הנחיות הממונה על הגנת-מידע בכללית, בכל שנים עשר חודשים יש להחליף את הסיסמה שאיתה מזדהים לאתר "כללית און-ליין". יש להחליף את הסיסמה פעם בשנה **ג** אם משתמשים באתר באופן שגרתי **וגם** אם עברו שנים-עשר חודשים או יותר מאז הכניסה האחרונה.

לקוחות שמזדהים לאתר, ואשר כלל זה חל עליהם, מופנים אוטומטית למסך החלפת הסיסמה ומקבלים הודעה זו:

ברוך השב ל"כללית און-ליין". מטעמים של הגנת-מידע, וכיוון שלא החלפת סיסמתך בשנים-עשר החודשים שחלפו, עליך להחליפה כעת.

במסך החלפת הסיסמה יש למלא את השדות השונים בהתאם להנחיות המופיעות על גבי המסך (לנוחותכם – בדף זה מצויים גם מסכי עזרה, המפרטים מה בדיוק יש לעשות). לאחר השלמת התהליך של החלפת הסיסמה ניתן להמשיך לביצוע פעולות באתר.

[לחצו כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

30. פניות בנוגע לתהליך "שכחתי קוד משתמש", כאשר הלקוחות מקבלים הודעה שסיסמתם לא בתוקף

לפי הנחיות הממונה על הגנת-מידע בכללית, בכל שנים-עשר חודשים יש להחליף את הסיסמה שאיתה מזדהים לאתר "כללית און-ליין". יש להחליף את הסיסמה פעם בשנה **ג** אם משתמשים באתר באופן שגרתי **וגם** אם עברו שנים-עשר חודשים או יותר מאז הכניסה האחרונה.

לקוחות שמנסים לאחזר את קוד המשתמש שנשכח, ואשר עברו שנים-עשר חודשים או יותר מאז נקבעה הסיסמה האחרונה שלהם, יקבלו הודעה זו:

הסיסמה אינה בתוקף. מטעמי הגנת-מידע יש לפנות למרפאה לקבלת שם משתמש וסיסמה חדשים.

כללית פועלת לפי הנחיות מחמירות של הגנת-מידע, שנועדו להגן על חסיונו של המידע הרפואי של הלקוחות על-מנת לוודא שאיש מלבדם לא ייחשף לו. במצב המתואר - שבו הלקוחות אינם זוכרים את קוד המשתמש וסיסמתם אינה בתוקף – אין יכולת לזהות אותם בצורה ודאית באינטרנט והם מופנים אל המרפאה. במרפאה יזוהו באופן ודאי, ישוחרר בעבורם קוד המשתמש ותופק להם סיסמה זמנית.

[לחצו כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

31. בקשות לקבל את ערכי מחשבון הקלוריות כקובץ נפרד

אנו מודים לך על פנייתך בנושא מחשבון הקלוריות שבאתר כללית. לצערנו, אין אפשרות לקבל כיום את ערכי המחשבון בפורמט של קובץ מסוג Excel או בקובץ מסוג אחר.

הצעתך הועברה לגורמים האחראיים לאתר, ואנו מקווים כי בעתיד נוכל ליישמה. אנו מודים לך על פנייתך.

[לחצ'י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

32. בקשות לצפייה ברשימת החיסונים שהלקוח/ה ביצע/ה

בגרסאות מתקדמות יותר של אתר השירותים החדש של כללית, שהחלנו בפריסתו במאוס 2010, יעלו בהדרגה שירותים חדשים וביניהם גם מתן האפשרות לצפות ברשימת החיסונים שקיבלת. אנו מאמינים כי בכך נשפר מאוד את השירות לך – ולכל לקוחותינו.

[לחצ'י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

33. קבלת תזכורות על ביקורים עתידיים לדואר-האלקטרוני או בצורת מסרון (SMS)

כללית מפעילה שירות של שליחת הודעות ותזכורות לדואר האלקטרוני ו/או שליחת מסרון (SMS) למכשיר הסלולרי לביקורים עתידיים שהוזמנו באתר "כללית און-ליין" ולהגעתן של תוצאות של בדיקות מעבדה. **לתשומת לב:** השירות הוא ניסיוני וחל רק על חלק מהזימונים. תחום הכיסוי שלו יכול להשתנות מעת לעת.

כיצד נרשמים לשירות קבלת ההודעות והתזכורות?

א. מזדהים לאתר "כללית און-ליין".

ב. בוחרים באפשרות "פרטים אישיים" שבסרגל העליון (ראו תמונה).

ביקורים | בדיקות | פרטים אישיים | היסטוריה רפואית | סל השיר

מידע אישי

בחלק זה של כללית און-ליין ניתן לעדכן פרטים אישיים, לנהל את ההגדרות האישיות שלך ולבחור באפשרויות שונות של יצירת קשר בינך לבינינו.

עדכון פרטים אישיים +

החלפת סיסמה +

ניהול ושאלות הנדבכים +

הרשמה לקבלת הודעות ותזכורת -

סמני את ההזדמנות והתזכורת שאת רוצה לקבל. הודעות ותזכורת יישלחו לכל בני-המשפחה.

השירות	אופן קבלת התזכורת
הודעה על קבלת תוצאות בדיקות מעבדה	<input checked="" type="checkbox"/> דואר אלקטרוני
הודעות אישיות מהמרפאה	<input checked="" type="checkbox"/> SMS
תזכורת לרפואה מונעת	<input checked="" type="checkbox"/> דואר אלקטרוני
תיזכור למועד ביקור במרפאות	<input type="checkbox"/> דואר אלקטרוני <input checked="" type="checkbox"/> SMS

שמיירת שינויים | בטל שינויים

ג. כדי לקבל תזכורת לדואר האלקטרוני ו/או למכשיר הסלולרי, יש לסמן בתיבת הסימון (Check box) את השירות המבוקש ואת אופן קבלת התזכורת.

- הודעה על קבלת תוצאות בדיקות מעבדה – בדואר האלקטרוני.
- הודעות אישיות מהמרפאה - במסרון (SMS).
- תזכורת לרפואה מונעת – בדואר האלקטרוני.
- תיזכור למועד ביקור במרפאות - במסרון (SMS) או בדואר האלקטרוני.

ד. לאחר בחירה באפשרויות הרצויות לוחצים על הכפתור "שמירת שינויים".

כזכור: השירות הוא ניסיוני וחל רק על חלק מהזימונים. תחום הכיסוי שלו יכול להשתנות מעת לעת. אנו מקווים כי בקרוב נוכל להפעיל את השירות באופן מלא.

[לחצ'י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

34. בקשות להצגת מחירי התרופות וההטבות ללקוחות כללית מושלם באתר כללית

הנושא שהעלית חשוב, והוא אף דורש שיפור. במציאות בה אנו פועלים, ובהתחשב באמצעים העומדים לרשותנו, איננו יכולים, לצערנו, לתת מענה בו-בזמן לכל הנושאים המונחים לטיפול על שולחנו.

כללית נמצאת כעת במהלך מזורז לשדרוג השירותים האישיים המוצעים ללקוחות באינטרנט. במהלך שדרוג כולל זה, שייפרס על-פני השנים 2010-2012, אנו מתכוונים לטפל גם בנושא הצגת מחירי התרופות ללקוחות – והצגת ההטבות שממנה נהנים לקוחות כללית מושלם זהב וכללית מושלם פלטינום.

[לחצ'י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

35. מתי אוכל לעדכן את פרטי כרטיס האשראי שלי באתר כללית?

הנושא שהעלית חשוב, והוא אף דורש שיפור. במציאות בה אנו פועלים, ובהתחשב באמצעים העומדים לרשותנו, איננו יכולים, לצערנו, לתת מענה בו-בזמן לכל הנושאים המונחים לטיפול על שולחנו.

כללית נמצאת כעת במהלך מזורז לשדרוג השירותים האישיים המוצעים ללקוחות באינטרנט. במהלך שדרוג כולל זה, שייפרס על-פני השנים 2010-2012, אנו מתכוונים לטפל גם בנושא מתן האפשרות לעדכן את פרטי כרטיס האשראי באתר "כללית און-ליין".

[לחצ'י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

36. מתי אוכל להזמין מרשמים מרופא או רופאת המשפחה שלי?

הנושא שהעלית חשוב, והוא אף דורש שיפור. במציאות בה אנו פועלים, ובהתחשב באמצעים העומדים לרשותנו, איננו יכולים, לצערנו, לתת מענה בו-בזמן לכל הנושאים המונחים לטיפול על שולחנו.

כללית נמצאת כעת במהלך מזורז לשדרוג השירותים האישיים המוצעים ללקוחות באינטרנט, שייפרס על-פני השנים 2010-2012. בגרסאות מתקדמות יותר של אתר השירותים החדש של כללית, שהחלנו בפריסתו במארס 2010, יעלו בהדרגה שירותים חדשים וביניהם גם האפשרות לשלוח בקשה לקבלת מרשמים מרופא או רופאת המשפחה דרך האתר.

[לחצ'י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

37. בקשות לצפייה ברשימת הרגישויות של הלקוח

כללית נמצאת כעת במהלך מזורז לשדרוג השירותים האישיים המוצעים ללקוחות באינטרנט, שיפרס על-פני השנים 2010-2012. בגרסאות מתקדמות יותר של אתר השירותים החדש של כללית, שהחלנו בפריסתו במארס 2010, יעלו בהדרגה שירותים חדשים וביניהם גם האפשרות לצפות ברשימת הרגישויות שלך. אנו מאמינים כי בכך נשפר מאוד את השירות לך – ולכל לקוחותינו.

[לחצ'י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

38. בקשות לצפייה ברשימת האבחנות

כללית נמצאת כעת במהלך מזורז לשדרוג השירותים האישיים המוצעים ללקוחות באינטרנט, שיפרס על-פני השנים 2010-2012. בגרסאות מתקדמות יותר של אתר השירותים החדש של כללית, שהחלנו בפריסתו במארס 2010, יעלו בהדרגה שירותים חדשים וביניהם גם האפשרות לצפות ברשימת האבחנות שלך. אנו מאמינים כי בכך נשפר מאוד את השירות לך – ולכל לקוחותינו.

[לחצ'י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

39. בקשות לצפייה בסוג הדם שלי

כללית נמצאת כעת במהלך מזורז לשדרוג השירותים האישיים המוצעים ללקוחות באינטרנט, שיפרס על-פני השנים 2010-2012. בגרסאות מתקדמות יותר של אתר השירותים החדש של כללית, שהחלנו בפריסתו במארס 2010, יעלו בהדרגה שירותים חדשים וביניהם גם האפשרות לצפות בסוג הדם שלך ושל בני המשפחה שלך. אנו מאמינים כי בכך נשפר מאוד את השירות לך – ולכל לקוחותינו.

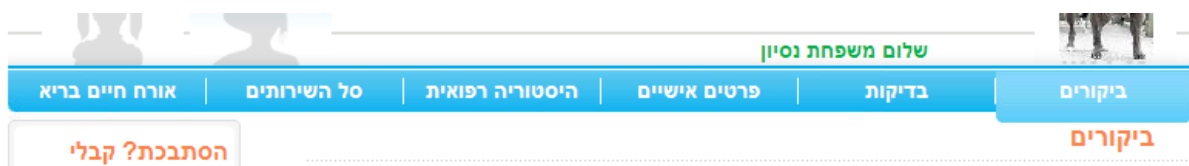
[לחצ'י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

40. שאלות בנוגע לצפייה בהיסטוריה של הביקורים אצל רופאים

באתר השירותים החדש של כללית, "כללית און-ליין", ניתן לצפות בהיסטוריית הביקורים לרופאי המשפחה והילדים ולרופאים יועצים (במקצועות שבהם ניתן להזמין ביקור באתר).

כדי לצפות בהיסטוריה של הביקורים אצל הרופאים, לאחר כניסה לאתר, בוחרים בתפריט העליון באפשרות "ביקורים" (ראו תמונה).



כדי לראות את כל הביקורים לוחצים על הקישור "להיסטוריה רפואית - ביקורים".

שימו לב: גם לאחר כניסה לאפשרות "ביקורים" ניתן לראות בחלק התחתון את שמות חלק מהרופאים שאצלם ביקרתם בעבר (ראו תמונה).

ביקורים

אבא שלום, ברוכה הבאה למערכת זימון הביקורים של הכללית.

זימון ביקור
לביצוע בדיקת דם
אצל אחות

זימון ביקור
לרופאים יועצים
ולאחיות ליווי-הרייון

זימון ביקור
לרופאי משפחה
ורופאי ילדים

ביקורים עתידיים שהזמנתי | לזימון ביקור חדש

שם	מקצוע	תאריך	יום	שעה	פעולות
דונק יעקב	עור	04.05.2010	ג'	15:55	צפייה עדכון ביטול
טולדנו איזבלה ר	משפחה	06.05.2010	ה'	08:00	צפייה עדכון ביטול

מהו שיוך לרופא? להיסטוריה רפואית - ביקורים

שם	מקצוע	ישוב	שיוך עד תאריך	פעולות
עיניים-בי"ח ברזילי	עיניים	נתיבות		זימון ביקור חדש

לאחר לחיצה על הקישור "להיסטוריה רפואית - ביקורים", מופיע מסך שבו ניתן לבחור הצגת ביקורים על-פי רצף הזמן (ראו תמונה).

ביקורים | בדיקות | פרטים אישיים | היסטוריה רפואית | סל השירותים

ביקורים > היסטוריית הביקורים שלי

אבא שלום, ברוכה הבאה למערכת זימון הביקורים של הכללית.
 < חזרה לעמוד ביקורים ראשי

הצגת ביקורים על-פי טווח:

מתאריך: ינואר 2000 עד: מאי 2010

היסטוריית הביקורים שלי מהו שיוך לרופא?

תאריך ביקור	שם הרופא	מקצוע	יישוב
16.06.2009	עניי-בי"ח ברזילי	עניים	נתיבות

[לחצו כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

41. שאלות בנוגע לביטול ביקור בדואר-האלקטרוני

כחלק מהשיפור שהוכנס באחרונה לשירות, אפשר מעתה לבטל את ביקורים לרופאים בעת קבלת התזכורת לביקור לדואר-האלקטרוני.

מהו שירות ההודעות והתזכורות?

כללית מפעילה שירות של שליחת הודעות ותזכורות לדואר האלקטרוני ו/או שליחת מסרון (SMS) למכשיר הסלולרי לביקורים עתידיים שהוזמנו באתר "כללית און-ליין" ולהגעתן של תוצאות של בדיקות-מעבדה. **לתשומת לב:** השירות הוא ניסיוני וחל רק על חלק מהזימונים. תחום הכיסוי שלו יכול להשתנות מעת לעת.

קיבלתי תזכורת, כיצד מבטלים את הביקור?

לוחצים על הקישור המוקף בעיגול האדום (בתחתית התמונה, מצד ימין).

לאה שלום רב,

אנו מבקשים להזכירך כי ביום חמישי 2010 ב-12:20, נקבע לביקורתך ביקור במרפאת

אם אין באפשרותך להגיע לביקור המוזמן, נודה לך על ביטולו בטלפון: כדי לאפשר ללקוחות אחרים להגיע מהר יותר לטיפול רפואי.

נשמח לראותך במרפאתנו ובהזדמנות זו אנו מזכירים לך, להביא עימך את הכרטיס המגנטי.

שלך,
צוות כללית און-ליין

לביטול התור לחצו כאן

להסרה מרשימת המטופלים לחצו כאן לתגובות או הערות לחצו כאן



לאחר לחיצה על הקישור, מופיע המסך הבא:




שלום

האם ברצונך לבטל את התור המתוכנן
בתאריך 20.08.2009 בשעה 9:25
במרפאת ?

לא כן

לחיצה על הכפתור "לא" תשאיר את הביקור ביומן הרופא. כלומר: הביקור לא יבוטל.

לחיצה על הכפתור "כן" מציגה את המסך הבא:



שלום

האם ברצונך לבטל את התור המתוכנן
בתאריך 20.08.2009 בשעה 9:25
במרפאת ?

לא כן

יש למלא את הקוד המופיע בתמונה בסדה "מילוי קוד אבטחה"

מילוי קוד אבטחה:

תעודת זהות:

המשך

יש לכם שאלה? מוקד התמיכה שלנו עומד לרשותכם. פשוט מחייגים *2700

יש למלא את מספר תעודת־הזהות של הלקוח שבעבורו הוזמן הביקור, וכן את קוד האבטחה המופיע על המסך. מילוי הקוד נדרש לצורך שמירה על הנחיות הגנת־המידע הנהוגות בכללית.

לאחר מילוי השדות, לוחצים על הכפתור "המשך".

אם השדות שמולאו נכונים, הביקור יבוטל מיידית ותוצג ההודעה הבאה:



[לחץ/י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

42. שכחתי את הסיסמה או את קוד המשתמש ל"כללית און-ליין" – או את שניהם. מה עושים עכשיו?

באתר "כללית און-ליין" מוצג מידע רפואי חסוי, המוגן בהתאם להנחיות הממונה על הגנת־המידע של כללית. הנחיות אלה נועדו לשמור על חסיונו של המידע הרפואי האישי שלך. זו הסיבה שיש להזדהות לאתר בקוד משתמש ובסיסמה אישית.

אם שכחתם את הסיסמה, אך הקוד האישי זכור לכם:

לוחצים על הקישור "שכחתי סיסמה" (ראו תמונה) ופועלים בהתאם להנחיות הבאות:

כניסה ללקוחות רשומים

מספר תעודת זהות

קוד משתמש

סיסמה

כניסה

שכחתי סיסמה
שכחתי קוד משתמש

א. ממלאים את מספר תעודת הזהות ואת קוד המשתמש ולוחצים על הכפתור "המשך".
(ראו תמונה).

כניסה > שכחתי את הסיסמה שלי

שכחת את הסיסמה שלך? הכנס את מספר תעודת זהות ואת קוד המשתמש, סיסמה חלופית תישלח אליך בדואר האלקטרוני

עוד לא רשומים לאתר?

[< עזרה](#)
[< שאלות נפוצות](#)
[< הגנת מידע](#)

שכחתי את הסיסמה שלי

מספר תעודת זהות

קוד משתמש

המשך

שכחתי קוד משתמש

ב. כעת מופיע מסך ובו שאלות חסויות. התשובה לשאלות החסויות ידועה רק לכם. עונים לשאלות בהתאם להנחיות של שעל המסך ולוחצים על הכפתור "המשך".

כניסה > שכחתי את הסיסמה שלי

שכחת את הסיסמה שלך? הכנס את מספר תעודת זהות ואת קוד המשתמש, סיסמה חלופית תישלח אליך בדואר האלקטרוני

עוד לא רשומים לאתר?

[< עזרה](#)
[< שאלות נפוצות](#)
[< הגנת מידע](#)

שכחתי את הסיסמה שלי

"פרט חסוי" - שאלה עיר/ישוב הולדת אם

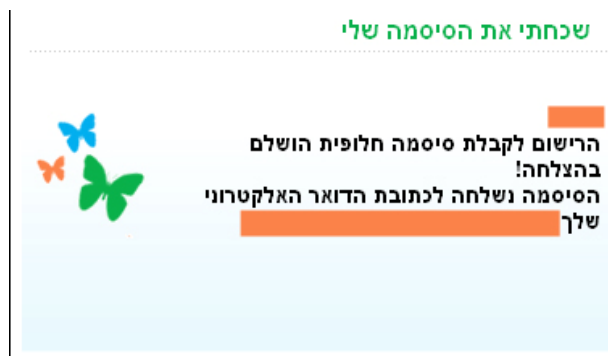
"פרט חסוי" - תשובה

המשך

שכחתי קוד משתמש

מוקד

ג. כעת מופיע מסך האומר: "הרישום לקבלת סיסמה חלופית הושלם בהצלחה! הסיסמה נשלחה לכתובת הדואר-האלקטרוני שלך" ומוצגת כתובת הדואר-האלקטרוני שאליו נשלחה הסיסמה (ראו תמונה).



סיסמה זמנית נשלחת ברגעים אלה לחשבון הדואר-האלקטרוני שלכם.

[בחזרה למעלה](#)

אם שכחתם את קוד המשתמש, אך הסיסמה זכורה לכם:

לוחצים על הקישור "שכחתי קוד משתמש" (ראו תמונה) ופועלים בהתאם להנחיות הבאות:

א. ממלאים את מספר תעודת-הזהות ואת הסיסמה ולוחצים על הכפתור "המשך" (ראו תמונה).

כניסה < שכחתי קוד משתמש

שכחתי קוד משתמש?
הכנס מספר תעודת זהות וסימא - וקוד המשתמש יישלח לכתובת הדואר האלקטרוני שלך.

עוד לא רשומים לאתר? ?

< עזרה
< שאלות נפוצות
< הגנת מידע

שכחתי את קוד המשתמש שלי

?	<input type="text"/>	מספר תעודת זהות
?	<input type="text"/>	סימא
המשך		שכחתי סימא

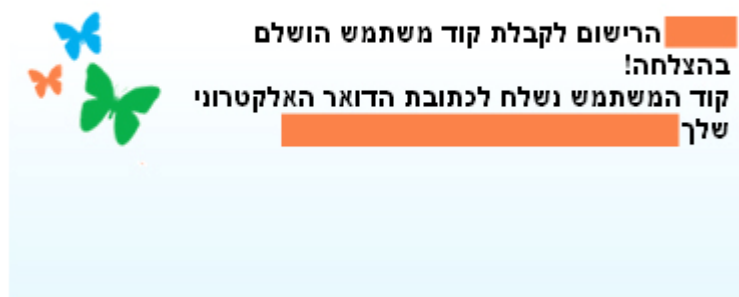
ב. כעת מופיע מסך ובו שאלות חסויות. התשובה לשאלות החסויות ידועה רק לכם. עונים לשאלות בהתאם להנחיות של שעל המסך ולוחצים על הכפתור "המשך" (ראו תמונה).

שכחתי את קוד המשתמש שלי

?	שם עיר/ישוב הולדתך	"פרט חסוי" - שאלה
?	<input type="text"/>	"פרט חסוי" - תשובה
המשך		שכחתי סימא

ג. כעת מופיע מסך האומר: "הרישום לקבלת סימא חלופית הושלם בהצלחה! הסימא נשלחה לכתובת הדואר-האלקטרוני שלך" + הכתובת (ראו תמונה).

שכחתי את קוד המשתמש שלי



אם שכחתם גם את הסיסמה וגם את קוד המשתמש:

במקרה כזה יש לפנות למרפאה (כל מרפאה), לבקש לשחזר את קוד המשתמש ולקבל סיסמה זמנית חליפית. עליך להביא למרפאה אמצעי זיהוי – תעודת זהות, רישיון נהיגה או דרכון – כדי להבטיח זיהוי ודאי שלכם ולוודא שקוד המשתמש יימסר אך ורק לכם ולא לאדם אחר. הנחיות אלה נועדו לשמור על חסיונו של המידע הרפואי האישי שלכם, המוצג באתר "כללית און-ליין".

[לחצ'י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

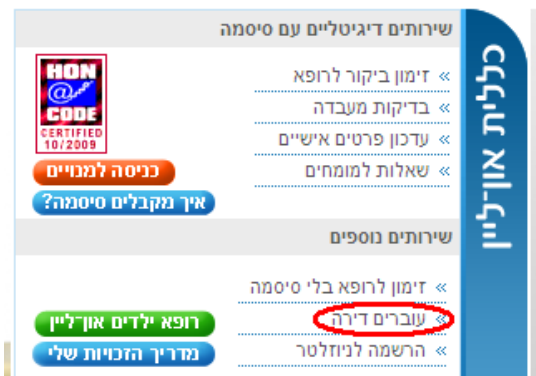
43. האם ניתן לדווח על מעבר דירה באינטרנט?

כן.

כדי לעדכן אותנו על מעבר דירה ניתן לבחור באחת מבין שתי אפשרויות:

1. הודעה על מעבר דירה באינטרנט:

בדף הבית של אתר כללית נמצא הקישור "עוברים דירה" (ראו תמונה). פשוט לוחצים עליו.



כעת נפתח דף מידע עם טופס למילוי. ממלאים את הפרטים הדרושים בשדות שעל המסך ולוחצים על הכפתור "שלח" (ראו תמונה). נציגים שלנו יחזרו אליכם בהקדם לקבלת פרטים על כתובתכם החדשה, יעזרו לכם לבחור מרפאה חדשה ויתנו לכם את כל המידע כיצד מעבירים את התיק הרפואי במהירות מהמרפאה הקודמת למרפאה החדשה, ללא עלות ולשביעות רצונכם המלאה.

עוברים דירה

פרטים אישיים

* שם פרטי (עברית):

* שם משפחה (עברית):

* דואר אלקטרוני: @

אין לי אימייל

רחוב:

מס':

* ישוב חדש:

ת.ז.:

תעודת זהות מלאה כולל ספרת ביקורת וללא אפסים מובילים משמאל

* טלפון: -

טלפון נוסף: -

תכן ההודעה:

אימות משתמש
אנא הקלד את התווים מהתמונה לצורך אימות

65BUS

2. עדכון הפרטים האישיים באתר השירותים החדש של כללית, "כללית און-ליין" – הכולל את האפשרות לשנות לבד את כתובת המגורים.

מזדהים לאתר "כללית און-ליין", לוחצים על הלשונית "פרטים אישיים" המופיע בסרגל הכחול העליון (ראו תמונה).



קעת מופיע המסך הבא – (ראו תמונה). בוחרים באפשרות "עדכון פרטים אישיים" ומעדכנים את הכתובת החדשה בשדות המתאימים במסך. בסיום לוחצים על הכפתור "שמירת שינויים". השינוי בוצע בהצלחה ישירות במחשב הראשי שלנו, והכתובת החדשה תעודכן בכל מחשבי כללית.

עדכון פרטים אישיים

פרטי

טלפון בבית: [redacted] - [redacted]

טלפון נוסף: [redacted] - [redacted]

פקס בבית: [redacted] - [redacted]

דואר אלקטרוני: [redacted]

דואר אלקטרוני: [redacted]

מיקוד: [redacted]

יישוב: [redacted]

מספר בית: [redacted]

רחוב: [redacted]

מס' דירה: [redacted]

מספר כניסה: [redacted]

תיבת דואר: [redacted]

בחר - [redacted]

אימות דואר אלקטרוני: [redacted]

בטל שינויים

שמירת שינויים

החלפת סיסמה +

ניהול שאלות הזדהות +

הרשמה לקבלת הודעות ותזכורות +

[בחזרה למעלה](#)

[לחצו כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

44. שאלות בנוגע להצגת ערכים נוספים בהשוואה בין בדיקות מעבדה

אתר השירותים החדש של כללית, "כללית און-ליין", מאפשר להשוות בין ערכים שונים של בדיקות מעבדה שנעשו בתקופות שונות, לעקוב אחר ערכים שונים בבדיקות שלהם (למשל, רמת תאי-הדם הלבנים, או, לחילופין, רמות הכולסטרול הרע והטוב, וכך הלאה). ההשוואה היא בעבור תוצאות אותה בדיקה.

כחלק מהרחבת השירותים באתר, נכללת – כתפישה – האפשרות **להוסיף ערכים נוספים** לטבל המעקב. יחד עם זאת, חשוב להדגיש, שייתכנו ערכים רפואיים שלא ניתן להציג באתר וזאת עקב בעיות טכניות בהצגת גרף בבדיקות מסוימות או בשל שיקולים רפואיים ומטעמים של הגנת-מידע. אם נתקלתם בבדיקה שלא ניתן להוסיפה לטבלת המעקב – נבדוק זאת באופן פרטני. במקרים כאלה אנא כתבו אלינו לכתובת clalit.online@clalit.org.il, תוך פירוט הבקשה המלאה, פירוט התקלה ומספר תעודת-הזהות שלכם. אל תשלחו לנו את הסיסמה או את קוד המשתמש.

[לחצו כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

בחזרה למעלה

45. האם אוכל לקבל מידע נוסף על הרופאים המקצועיים והשפות שהם דוברים לפני קביעת הביקור?

כן.

כדי לקבל מידע על הרופאים המקצועיים לפני קביעת הביקור, לוחצים על הכפתור **זימון ביקור לרופאים יועצים ולאחיות קדם-הריון** (ראו תמונה).



כעת מופיע מסך זה (ראו תמונה):

1 בחירת סוג רופא או שירות
2 פרטי רופא/מרפאה

!

לביקור הפנוי הראשון - לחץ על כפתור "חיפוש" מבלי למלא את השדות הנוספים. ניתן לערוך חיפוש ממקד לפי שם הרופא או הרופאה, ישוב, תאריך, יום בשבוע או שעה. כדי לבצע חיפוש כזה לחץ על הכפתור אפשרויות חיפוש נוספות.

בחירת מקצוע הרופא: רופא משפחה רופא יועץ:

בדיקות דם

לחץ כאן להסתרת אפשרויות החיפוש הנוספות

שם המשפחה של הרופא/ה: ישוב:

מתאריך: מועד: עד שעה:

ימים בשבוע: ראשון שני שלישי רביעי חמישי שישי שבת

רשימת רופאי עור באזור נתניה

שם	ישוב	מרפאה	ביקורים פנויים	מין	פרטים
אפשטיין אמנו	נתניה	נתניה מקצועית	25.05.2010	♀	פרטים
דיאצ'נקו פבל	באקה אל-ג	בקה אחווה מ. רפאי *	25.05.2010	♀	פרטים
אלפר יוסף	זכרון יעק	זכרון יעקב-שומרון	25.05.2010	♂	פרטים

יש לכם שאלה? מוקד התמיכה שלנו עומד לרשותכם. פשוט מחייגים *2700

כדי לקבל מידע לגבי הרופא המקצועי לוחצים על הכפתור **פרטים** (מסומן בריבוע אדום).
 כעת מופיע מידע לגבי המרפאה ותחום ההתמחות של הרופא המקצועי (ראו תמונה).

✕
פרטי המרפאה אפשטיין אמנון - עור

פרטי המרפאה

כתובת דואר אלקטרוני:
מרפאה: מרכז מקצועי נתניה - עור

כתובת: רזאל 8 נתניה

שפות: אנגלית, איטלקית, עברית

תחום התמחות: עור

< הדפסה

טלפון: 09-8603555

שעות קבלה

ראשון	שני	שלישי	רביעי	חמישי	שישי	שבת
08:00-13:00	14:00-19:00	13:00-17:00	08:00-13:00	08:00-13:00	08:00-12:00	

חזרה <

אם רוצים לקבוע ביקור לוחצים על הכפתור **חזרה** ופועלים אחר ההנחיות על המסך.

[לחצו כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

46. שאלה גבי הוספת מספר הזמנה לבדיקת-מעבדה מודפסת

בגרסאות מתקדמות יותר של אתר השירותים החדש של כללית, "כללית און-ליין", שהחלנו בפריסתו במארס 2010, נכללת - כתפישה - הוספה של מספר הזמנה לתדפיס התוצאות של בדיקות-המעבדה. השירות יעלה לאתר בעתיד הקרוב ואנו מאמינים כי בכך נשפר מאוד את השירות לך - ולכל לקוחותינו.

[לחצו כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

47. מדוע יש לעתים איטיות באתר כללית און-ליין ומדוע לעתים המערכת לא-יציבה?

כמו בכל מערכת ממוחשבת, ייתכנו לפעמים בעיות של תקשורת בין השרתים השונים הפועלים בכללית; גם בשרתים של ספק האינטרנט האישי שלכם ייתכנו בעיות תקשורת שיתבטאו באיטיות של הפעולה, או בחוסר יכולת להתחבר לאתר.

בנוסף לכך, לעתים המחשב האישי עצמו אינו תקין, או שיש לאתחל אותו ("לעשות ריסטארט") לשם פעולה טובה יותר.

במקרה שהבעיה נמשכת זמן בלתי-סביר, ניתן לפנות הן למוקד התמיכה שלנו (פשוט מחייגים *2700) והן למרכז התמיכה של ספק האינטרנט שלכם. אם בחרתם לפנות למוקד התמיכה שלנו, אנא הצטיידו – אם ניתן – בכל הפרטים האפשריים על אודות התקלה שעליה ברצונכם לדווח, כמו למשל: סוג דפדפן, מערכת ההפעלה, רוחב הפס, שעת התקלה, צילום מסך של התקלה.

[לחצ'י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

48. הצגת בדיקות נוספות כגון רנטגן ואולטרה סאונד

בגרסאות מתקדמות יותר של אתר השירותים החדש של כללית, "כללית און-ליין", שהחלנו בפריסתו במארס 2010, נכללת – כתפישה – הצגת בדיקות נוספות כגון רנטגן ואולטרה סאונד. השירות יעלה לאתר בעתיד הקרוב ואנו מאמינים כי בכך נשפר מאוד את השירות לך – ולכל לקוחותינו.

[לחצ'י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

49. שאלה בנוגע לאתר כללית בשפה הרוסית (מצורפת גם תשובה בלשון רוסית שאותה אפשר לשלוח ללקוחות)

כללית מתכוונת להציע בקרוב ללקוחותיה הדוברים רוסית אתר מידע ייעודי בשפה זו. השירות יעלה לאתר בעתיד הקרוב ואנו מאמינים כי בכך נשפר מאוד את השירות לך – ולכל לקוחותינו.

Спасибо, что обратились в "Клалит".

В скором времени больничная касса "Клалит" сможет предложить своим русскоязычным клиентам информационный интернет-сайт на русском языке. Мы надеемся, что данная услуга будет полезна для Вас и для всех наших клиентов.

[לחצ'י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

50. פנייה לגבי הצגת בדיקת-מעבדה שכבר נצפתה על-ידי הלקוחות

בגרסאות מתקדמות יותר של אתר השירותים החדש, "כללית און-ליין", שהחלנו בפריסתו במארס 2010, נכללת – כתפישה – האפשרות להבחין בין בדיקות מעבדה שהלקוחות צפו בהן לבין בדיקות שהלקוחות עדיין לא צפו בהן. השירות יעלה לרשת בעתיד הקרוב ואנו מאמינים כי בכך נשפר מאוד את השירות לך – ולכל לקוחותינו.

[לחצ'י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

51. מדוע אין אפשרות לבצע פעולות לילדיי שמעל גיל 16 באתר "כללית און-ליין" – או לקבל מידע רפואי על אודותיהם באתר?

באתר השירותים החדש של כללית, "כללית און-ליין", ניתנת גישה למידע רפואי וניתן לבצע פעולות שונות בעבור ילדים שטרם מלאו להם 16 שנה.

ילדים שהגיעו לגיל 16 לא יופיעו תחת הזיהוי של ההורה שאליו הם מקושרים ואנו מבקשים שיגשו למרפאה הקרובה ויקבלו קוד משתמש אישי וסיסמה זמנית לכניסה לאתר "כללית און-ליין" - כדי שיוכלו לקבל מידע רפואי באתר ולבצע פעולות שונות.

מדוע ננקט צעד זה?

בנושא זה אנו מונחים בידי החוק, תקנות משרד הבריאות וחוות-הדעת המקצועיות של המחלקה המשפטית של כללית.

חשוב לדעת: בעבור חלק מלקוחות כללית, חשיפה של מידע רגיש על אודות קטינים בתיק ההורים באינטרנט, בצורה שאינה מבוקרת, עלולה להיות בעייתית, ואנו למודי-ניסיון בנושא זה.

עם זאת: ידוע לנו כי לכם, כהורים, חשוב לעקוב אחר הבריאות של ילדיכם. תוכלו לקבל את כל המידע על אודות ילדיכם הקטינים (כל עוד המידע הזה אינו חסוי על-פי דין) במרפאה ואין בצעד זה כדי לפגוע בזכותכם המהותית ו/או לשלול את זכותכם המהותית לקבל מידע בריאותי על ילדיכם הקטינים, שלא באמצעות השירותים המקוונים של כללית - וזאת עד להגיעם לגיל 18.

[לחצ'י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

52. מדוע לעתים יש קושי לראות את טווחי הנורמה בתדפיס של תוצאות בדיקות המעבדה?

באתר "כללית און-ליין" ניתן להדפיס את תוצאות את התוצאות של בדיקת-המעבדה, אך לעתים יש קושי לראות את טווחי הנורמה בתדפיס.

אם בתדפיס של התוצאות לא מופיעים טווחי הנורמה של הבדיקות, יש לבדוק האם קיים מכלי הדיו הצבעוניים במדפסת הביתית מלאים דיים. אם חסר דיו צבעוני במכלים, אנו ממליצים לשנות את הגדרות המדפסת ולבחור באפשרות של הדפסה בשחור-לבן (גוני אפור).

אם מכלי הדיו מלאים, מומלץ לשמור את תדפיס הבדיקות בפורמט PDF ולבצע הדפסה מקובץ ה-PDF. כדי להדפיס את קובץ ה-PDF, פשוט לוחצים על צלמית ההדפסה המופיעה בתפריט העליון של הקובץ (מסומן בחץ אדום, ראו תמונה), או בוחרים בתפריט File ובאפשרות Print.



[לחץ/י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

53. אינני נשואה (או אינני נשוי) – האם ילדי יופיעו בתיק המשפחתי שלי?

לא.

הילדים לא יופיעו בתיק הרפואי האישי שלך, אלא רק בתיק ייעודי משלהם.

קישור הילדים לאם המשפחה או לאב המשפחה נעשה אוטומטית בהתאם לעדכונים שכללית מקבלת ממשרד הפנים. שמות הילדים המקושרים מופיעים במסך הכניסה של המערכת, מעל לסרגל הכחול (ראו תמונה).



אם אינך רשומה כנשואה (או אינך רשום כנשוי) ברישומי משרד הפנים עליך לפנות למשרד המרפאה, להציג את ספח תעודת הזהות שבו הילדה או הילד רשומים, ואז יופק לך קוד משתמש ייעודי בעבור הילדה או הילד. באמצעות קוד וסיסמה אלה, ניתן לצפות במידע רפואי של ילדיך ולבצע בעבורם פעולות באתר "כללית און-ליין".

[לחצ'י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

54. כיצד ניתן לשמור את האישור לזימון ביקור לרופא או לרופאה? האם ניתן להדפיס אותו במועד מאוחר יותר?

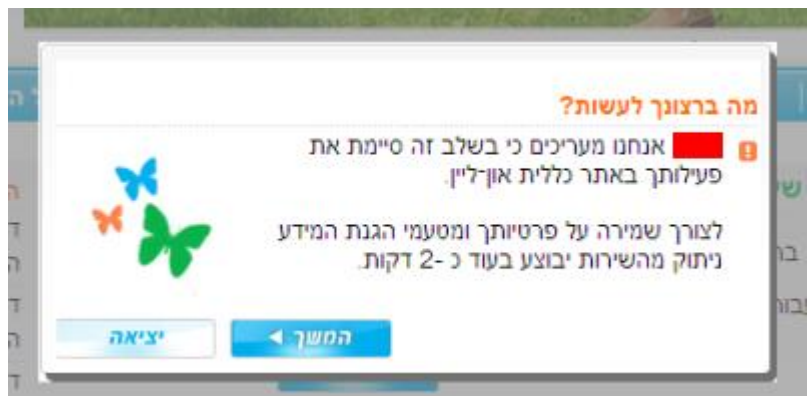
כדי לשמור את האישור לזימון ביקור לרופא או לרופאה ניתן לבצע "צילום מסך" (Print Screen) ולשמור אותו כתמונה (לדוגמה - כקובץ GIF או JPG). כך ניתן להדפיסו במועד מאוחר יותר.

[לחצ'י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

55. מדוע אתר "כללית און-ליין" מתנתק באופן עצמאי לאחר זמן מה?

אתר השירותים "כללית און-ליין" מאפשר לך לצפות במידע רפואי ולבצע פעולות. המערכת פועלת כל עוד יש פעילות באתר. אם המערכת מאבחנת כי לא ביצעת שום פעולה במשך 20 דקות ברציפות, היא מציגה הודעת התרעה (ראו תמונה).



כאשר הודעת ההתרעה מוצגת באפשרותך לבחור האם להישאר באתר ולהמשיך לבצע פעולות (וזאת באמצעות לחיצה על הכפתור "המשך"), או לצאת מהאתר (וזאת על-ידי לחיצה על הכפתור "יציאה"). כללים אלה, הדומים לכללים הנהוגים באתרי הבנקים, נקבעו מטעמים של הגנת מידע ושמירה על חיסיון המידע הרפואי המוצג באתר "כללית און-ליין".

[לחצ'י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

56. מדוע מופיעה הודעה בנושא רענון כתובת הדואר האלקטרוני? האם עלי לשנות את כתובת הדואר האלקטרוני שלי בכל פעם שמופיעה ההודעה?

לא.

מדוע אם כן מופיעה ההודעה?

הדואר האלקטרוני הוא ערוץ תקשורת חשוב בינך לבינינו. הוא מאפשר לך לקבל עדכונים שונים כמו הודעה על קבלת תוצאות בדיקות מעבדה; תזכורות לרפואה מונעת; תזכורות למועד הביקור במרפאות; ושירותים רבים נוספים שיתווספו בקרוב.

ההודעה מופיעה מדי חצי שנה, כדי לוודא שכתובת הדואר האלקטרוני המופיעה במערכת היא הכתובת שאליה רוצים לקבל את ההודעות והתזכורות. בנוסף – אם חל שינוי בפרטים נוספים, כמו מספר הטלפון בבית, או מספר הטלפון הנייד, ניתן לעדכן בהזדמנות זו את פרטיהם.

לתשומת לב: כדי שהמסך לא יוצג בכניסתך הבאה לאתר עליך ללחוץ על הכפתור "שמירת שינויים". אם לא בחרת בכפתור זה, המסך יוצג בכל כניסה שלך לאתר.

עדכון פרטים אישיים

פרטי אמא 1 ניסוי

יש לוודא שכתובת הדואר האלקטרוני מעודכנת ולאחר מכן ללחוץ על הכפתור "שמירת שינויים"

טלפון בבית: 054-1234567

טלפון נוסף: 054-

דואר אלקטרוני: MOSHE.FREED@EYEV

דואר אלקטרוני: MOSHE.FREED@EYEV

* יישוב: עתלית

רחוב:

מס' דירה:

תיבת דואר:

פקס בבית: בחר

אימות דואר אלקטרוני: MOSHE.FREED@EYEV

מיקוד: 30300

מספר בית: 4

מספר כניסה:

כטל שינויים

שמירת שינויים

[לחצ'י כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)

57. כיצד ניתן לראות את היסטוריית הביקורים שלי?

אתר השירותים "כללית און-ליין" מאפשר לך לצפות בהיסטוריית הביקורים שלך. כדי לעשות זאת לוחצים על הלשונית "ביקורים" (ראו תמונה).



בחרים באפשרות "להיסטוריה רפואית – ביקורים" (ראו תמונה).

ביקורים

שלום, ברוכה הבאה למערכת זימון הביקורים של הכללית.

ביקורים עתידיים שהזמנתי | לזימון ביקור חדש

שם	מקצוע	תאריך	יום	שעה	פעולות
לא קיימים ביקורים מוזמנים					

הרופאים שאצלם ביקרתי בעבר **להיסטוריה רפואית - ביקורים** מהו שיוך לרופא?

שם	מקצוע	ישוב	שיוך עד תאריך	פעולות
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	זימון ביקור חדש
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	זימון ביקור חדש
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	זימון ביקור חדש

כעת מופיע מסך זה:

ביקורים > היסטוריית הביקורים שלי

שלום, ברוכה הבאה למערכת זימון הביקורים של הכללית.
 < חזרה לעמוד ביקורים ראשי

הצגת ביקורים על-פי טווח:

מתאריך: ינואר 2000 עד: יולי 2010

היסטוריית הביקורים שלי מהו שיוך לרופא?

תאריך ביקור	שם הרופא	מקצוע	ישוב
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

באפשרותך לצפות בנתונים הבאים:

- היסטוריית הביקורים אצל רופאים יועצים במקצועות הרפואיים השונים, שאליהם הגעת בפועל, **בשנה האחרונה.**
- היסטוריית הזימונים אצל רופאי המשפחה ורופאי הילדים – **שזמנו במהלך החודשיים האחרונים,** בין אם הגעת אליהם בפועל ובין אם לא.

[לחצו כאן לכל התשובות לכל השאלות על אודות "כללית און-ליין"](#)

[בחזרה למעלה](#)