



الجمهورية التونسية
وزارة الصحة
مستشفى شارل نيكول
خلية الجودة و التصرف في المخاطر

ميثاق المواطن بخصوص الاستقبال

يتعهد المستشفى الجامعي شارل نيكول باحترام حق المواطنين، مرضى و زائرين، في حسن الاستقبال و الحصول على الخدمة المطلوبة في أحسن الأجال، و بتنفيذ الالتزامات التالية ذات الصلة بتحسين ظروف الاستقبال و التوجيه و الانتظار في أجل لا يتعدى 30 جوان 2020:

2. تحسين ظروف الاستقبال بالمكتب المركزي لقبول المرضى و ذلك بتوفير تذاكر الاولوية و تهيئة شبابيك الاستقبال بما يسمح للمواطن بسهولة التواصل مع العون.

1. إحداث مكتب استقبال و توجيه المواطن بالمدخل الرئيسي للمستشفى يعمل به عون مؤهل للقيام بهذه المهمة و يكون مفتوحا من الساعة السابعة صباحا إلى الساعة السابعة مساء

مؤشر المتابعة

2. توفر مؤزَع لتذاكر الاولوية، توفير عدد كافي من الكراسي في فضاء الانتظار ، توفير الإنارة الجيدة، تجديد شبابيك الاستقبال

1. مكتب استقبال جاهز و يشغل من الساعة السابعة صباحا إلى الساعة السابعة مساء

4. ضمان الحصول على نتائج التحاليل و التصوير الطبي للمرضى بالعيادات الخارجية (الجناح رقم 11) عبر استعمال الإعلامية بصورة مسترسلة دون انقطاع.

3. تحسين ظروف الاستقبال و التسجيل بفضاء العيادات الخارجية (الجناح رقم 11) بما يسمح للمواطن بسهولة التواصل مع العون.

مؤشر المتابعة

4. توفير العدد الكافي من الحواسيب و الآلات الطباعة و الورق و استمرارية اشتغال شبكة الأنترنت

3. توفر مؤزَع لتذاكر الاولوية، توفير عدد كافي من الكراسي في فضاء الانتظار ، توفير الإنارة الجيدة، تعليق علامات التوجيه.

المديرة العامة

رئيس اللجنة الطبية

المشرفة على خلية الجودة