

98 / 53

منشور عدد

***/**

إ.م.

الموضوع : العناية باستقبال المرضى والإحاطة بهم.

المرجع :- منشور عدد 61 بتاريخ 21 نوفمبر 1995 صادر عن الوزارة الأولى حول العناية باستقبال المواطنين وارشادهم.

- منشور عدد 92 بتاريخ 27 أكتوبر 1992 صادر عن وزارة الصحة العمومية حول استقبال المرضى والإحاطة بهم في المؤسسات الإستشفائية.

في إطار تحسين ظروف استقبال المرضى ولمزيد الحرص على جودة الخدمات التي تسديها المؤسسات الصحية يتعين تنفيذ مقتضيات المناشير المذكورة أعلاه وذلك باتخاذ التدابير التالية :

- تركيز علامات توجيه خارجية تشير إلى مقر المصلحة العمومية وتوجه المواطن.
- وضع لوحة معرفة بكل مصلحة عمومية في مكان بارز.
- وضع علامات توجيه داخلية لتوجيه المواطن إلى مكان الخدمة المطلوبة.
- ترقيم المكاتب وكتابة أسماء الموظفين العاملين بها.
- تعليق توقيت العمل على باب المصلحة : التوقيت العادي والصفوي
- تعليق قائمة في مختلف الوثائق المعالوية بالمكتب المكلف بأسدائها.
- تعليق قائمة في مختلف معالم الخدمات مع الإشارة إلى ضرورة المطالبة بتسلم وصل مقابل الدفعات التي يقوم بها المواطن.
- العناية بمكاتب الاستقبال وحسن قبول المرضى وارشادهم وتكليف أعوان مؤهلة لهذه المهمة .
- تنظييم قبول المرضى حسب أسبقية وصولهم ماعدى الحالات الإستعجالية وتوفير مقاعد انتظار لائقة.
- تنظييم الزيارات لتفادي الإزدحام.

وإني أولى أهمية بالغة لتطبيق ما جاء بهذا المنشور بكل عناية ودقة.

وزير الصحة العمومية

الدكتور : الهادي مهني

المرسل إليهم السادة :

- (مدير الإدارة المركزية
- (أعضاء الديوان
- (المديرين الجهويين نصحة العمومية
- (المديرين العامون ومديرو المستشفيات والمعاهد والمراكز المختصة
- (للإعلام
- (للتتفيذ