

# ميثاق المريض بالعيادات الخارجية

◀ ينخرط قسم العيادات الخارجية بمستشفى سهلول بسوسة في تمثلي جودة الخدمات العلاجية وسلامة التكفل بالمرضى وحسن معاملة مستعملي المرفق الصحي.

يتعهد قسم العيادات الخارجية تجاه المواطنين دون تمييز  
بإحترام التعهدات و الإلتزامات التالية :

- **1**

**المؤشر**  
وجود عون استقبال و تعليق أوقات عمله.

إحداث مكتب استقبال بالعيادات الخارجية و توفير عون على الأقل يعمل من الساعة السابعة صباحا إلى الساعة الواحدة بعد الزوال.
- **2**

**المؤشر**  
وجود لوحات توجيه في أرجاء المستشفى مع الأخذ بعين الاعتبار من لا يحسنون القراءة.

تبسيط وتحسين علامات الإرشاد لضمان حسن التوجيه نحو الأقسام المعنية في أحسن الظروف
- **3**

**المؤشرات**  
توفر موزع لتذاكر الأولوية،  
توفر كراسي بعضها مخصص للحوامل،  
عدد المواعيد باستعمال منظومة التصرف في المواعيد.

تحسين ظروف الانتظار والتسجيل باعتماد تذاكر الأولوية وتوفير مقاعد الانتظار والاستغلال التدريجي لمنظومة التصرف في المواعيد.
- **4**

**المؤشر**  
معدل مدة الإنتظار

قياس مدة الأنتظار بقسم العيادات الخارجية و تعليقها.
- **5**

**المؤشر**  
نسبة رضا المرضى

قياس نسبة رضا المريض حول ظروف الاستقبال والانتظار وجودة الخدمات الصحية و نشر النتائج و تعليقها و أخذها بعين الإعتبار في تحسين الخدمات بصفة مستمرة.