



Circulaire N° DAGPB/MOS/MPM/2004/358 du 21 juillet 2004 relative à la qualité de l'accueil dans les services publics de l'état et à la généralisation à l'ensemble des services de l'état de la charte d'accueil des usagers :

Un accès plus facile à nos services :

Nous affichons les horaires usuels d'ouverture des différents services.
L'accès à tous les services est facilité y compris pour les personnes à mobilité réduite.
Un fauteuil roulant est à disposition à votre demande.
Des places de parking sont réservées aux handicapés à proximité de chaque entrée de l'hôpital.
L'accès à nos différents services est indiqué.

Un accueil attentif et courtois :

Une équipe multidisciplinaire vous accueille. Ces professionnels sont à votre écoute, n'hésitez pas à vous informer auprès d'eux. Chacun d'entre eux porte sur sa tenue ou sur un badge son nom et sa fonction afin d'être facilement identifiable.

Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé :

L'établissement veille à la lisibilité et à la clarté des documents émis.
Tout courrier réceptionné au Centre Hospitalier fait l'objet d'une réponse claire et distincte dans un délai raisonnable.
Une permanence physique et téléphonique est assurée 24h/24 et 7jours/7.

Une réponse systématique à vos réclamations :

La Commission des Usagers (CDU) répond de façon systématique à vos réclamations.
Une boîte de dépôt de réclamations et de suggestions, située aux admissions est à votre disposition.

A votre écoute :

Des enquêtes de satisfactions sont réalisées afin d'entreprendre les actions correctives nécessaires.