



Charte Patient

1. Accueil et Information

1.1. Nous nous engageons à vous accueillir, ainsi que vos accompagnateurs, avec courtoisie et bienveillance.

1.2. Nous respectons votre droit à une information accessible, loyale, claire et compréhensible sur les examens à réaliser, leurs modalités et leur utilité.

1.3. Nous nous engageons à nous conformer strictement à tarification nationale de référence notamment la nomenclature des actes de biologie médicale définie par la réglementation en vigueur, en toute transparence.

1.4. Nous veillons à offrir aux enfants un environnement adapté à leurs besoins physiques et affectifs.

2. Respect et Dignité

2.1. Nous veillons à ce que votre dignité et votre intimité soient strictement respectées tout au long de votre parcours au sein du laboratoire.

2.2. Nous garantissons le respect de votre vie privée ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales vous concernant.

2.3. Nous nous engageons à vous aviser au préalable en cas de communication externe d'informations confidentielles vous concernant.

2.4. Nous garantissons le respect de vos croyances et vos valeurs, et un traitement équitable sans aucune discrimination.

3. Prise en Charge

3.1. Nous garantissons des analyses précises et fiables grâce à des normes de qualité rigoureuses.

3.2. Nous vous garantissons une prise en charge rapide et efficace.

3.3. Nous mettons à votre disposition une équipe hautement qualifiée et à jour de ses connaissances.

3.4. Nous nous engageons à utiliser des équipements et des techniques conformes aux normes de sécurité et de qualité.

3.5. Nous nous engageons à conserver vos échantillons biologiques et à préserver leur intégrité selon la réglementation en vigueur.

4. Résultats et Suivi

4.1. Nous vous communiquons les résultats de vos examens dans les délais annoncés.

4.2. Nous nous engageons à vous en informer immédiatement ainsi que votre médecin prescripteur, en cas de résultats nécessitant une prise en charge urgente.

5. Satisfaction et Amélioration Continue

5.1. Nous vous assurons une écoute active de vos remarques et suggestions sur les services rendus par notre laboratoire, et nous garantissons un traitement à la hauteur de vos attentes.

5.2. Nous nous engageons à mettre en place les actions correctives et préventives pour répondre à vos attentes et améliorer continuellement nos pratiques.



ميثاق المريض

1. الاستقبال والمعلومات

- 1.1. نحن ملتزمون باستقبالكم، أنتم ومرافقيكم، بكل لياقة ولطف.
- 1.2. نحترم حقكم في الحصول على معلومات واضحة، صادقة، مفهومة، وسهولة الوصول حول الفحوصات المطلوبة، طرق إجرائها وأهميتها.
- 1.3. نتعهد بالالتزام الصارم بالتعريف الوطنية المرجعية، خصوصاً بما يتعلق بتصنيف الإجراءات الطبية البيولوجية المحددة وفق القوانين المعمول بها، بكل شفافية.
- 1.4. نحرص على توفير بيئة مناسبة للأطفال تراعي احتياجاتهم الجسدية والعاطفية.

2. الاحترام والكرامة

- 2.1. نحرص على احترام كرامتكم وخصوصيتكم بشكل صارم خلال زيارتكم داخل المختبر.
- 2.2. نضمن احترام حياتكم الخاصة وسرية المعلومات الشخصية والإدارية والطبية والاجتماعية الخاصة بكم.
- 2.3. نتعهد بإبلاغكم مسبقاً في حالة مشاركة معلوماتكم السرية مع أطراف خارجية.
- 2.4. نضمن احترام معتقداتكم وقيمكم، مع توفير معاملة عادلة دون أي تمييز.

3. الرعاية

- 3.1. نضمن تقديم تحاليل دقيقة وموثوقة بفضل معايير جودة صارمة.
- 3.2. نضمن لكم رعاية سريعة وفعالة.
- 3.3. نوفر لكم فريقاً مؤهلاً عالياً ومواكباً لأحدث التطورات العلمية.
- 3.4. نتعهد باستخدام أجهزة وتقنيات مطابقة لمعايير الأمان والجودة.
- 3.5. نتعهد بالحفاظ على عيناتكم البيولوجية وضمان سلامتها وفقاً للقوانين المعمول بها.

4. النتائج والمتابعة

- 4.1. نقدم لكم نتائج الفحوصات في الأوقات المعلن عنها مسبقاً.
- 4.2. نتعهد بإبلاغكم فوراً، وكذلك الطبيب المعالج، في حال وجود نتائج تتطلب تدخلاً عاجلاً.

5. الرضا والتحسين المستمر

- 5.1. نضمن لكم الاستماع الفعال إلى ملاحظاتكم واقتراحاتكم حول خدمات المختبر، ونعمل على معالجتها بما يليبي تطلعاتكم.
- 5.2. نتعهد بتنفيذ الإجراءات التصحيحية والوقائية لتلبية احتياجاتكم وتحسين ممارساتنا بشكل مستمر.