l-Isptarijiet Mater Dei u SAMOC

MIN AĦNA

Id-dipartiment tal-Customer Care imexxi l-komunikazzjonijiet pubbliċi kollha mal-Isptar Mater Dei (MDH) u ċ-Ċentru tal-Onkoloġija Sir Anthony Mamo (SAMOC). Id-Dipartiment jieħu ħsieb it-talbiet kollha tal-pazjenti, tal-familja, u ta' terzi persuni, kif ukoll apprezzament u rispons pożittiv.

L-uffiċjali tagħna tal-customer care huma indirizzati tajjeb fl-operazzjonijiet ta' kuljum tal-isptar u, fil-biċċa l-kbira tal-każijiet, se jkunu jistgħu jassistu b' talbiet jew mistoqsijiet immedjatament. Meta ma jkunx possibbli, l-uffiċjali jikkollegaw mas-swali rilevanti jew dipartimenti biex jagħtu l-feedback meħtieġ. Il-customer care tiffaċilita wkoll laqgħat mal-kliniċi u l-amministrazzjoni meta jkun meħtieġ.

L-IMPENN TAGĦNA LEJN IL-KLIJENTI

Livell ta' servizz li wieħed jistenna meta jikkuntattja jew iżur l-Uffiċċji tagħna:

- Aħna se nittrattawk b'rispett u b'mod professjonali.
- Aħna niggarantixxu l-kunfidenzjalità fuq kwalunkwe skambju ta' informazzjoni.
- L-istandards tas-servizzi tagħna huma konformi mad-Direttiva 4-2, Standards għas-Servizz ta' Eċċellenza offrut mill-Amministrazzjoni Pubblika lill-Pubbliku u l-Impjegati Pubbliċi.
- Il-lista tas-servizzi offruti tinsab fil-ħolqa li ġejja: *https://materdeihospital.gov.mt/en/others/customer-care/*
- Dan id-dokument huwa komplementari għall-'Patient Charter' li jista' jiġi aċċessat fuq din il-ħolqa: *Patients_Charter_EN.pdf*

X'GĦANDEK TISTENNA META TIKKUNTATTJANA

Nipprovdu informazzjoni speċifika, ċara, u ħielsa minn lingwaġġ tekniku. L-informazzjoni kollha tingħata kemm bil-Malti kif ukoll bl-Ingliż. Aħna nimpenjaw ruħna li nwieġbu l-mistoqsija tiegħek fi żmien jum 1 tax-xogħol, jew skont il-perjodi ta' żmien stipulati fid-Direttiva 4-2.

Meta tikkuntattjana bit-telefon

Nimpenjaw ruħna li nwieġbu mat-3 darba li jdoqq it-telefon, b'mod ċar u b'għarfien. L-uffiċjali ser jidentifikaw ruħhom u jittrattawk b'korteżija u rispett.

Meta żżur l-Uffiċċji tagħna

L-uffiċċji tagħna joffru ambjent nadif u sigur, u se niżguraw li s-servizzi tagħna jkunu aċċessibbli għal persuni b'diżabilità. Il-ħin ta' stennija se jkun ta' madwar 30 minuta f'ċirkustanzi normali.

Meta tikkuntattjana permezz ta' ittra jew email

Se nibagħtu konferma fi żmien 1 jum tax-xogħol minn meta nirċievu l-ittra jew l-email tiegħek.

Appuntamenti

Tweġibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu provduti fi żmien jum (1) tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tiġi stabbilità skont il-parametri stabbiliti fiċ-Charter tal-Pazjent. Madanakollu, dan jista' jkun dipendenti fuq listi ta' stennija tad-dipartiment u talbiet urġenti, li jistgħu jieħdu prijorità.

RESPONSABBILTAJIET TAL-KLIJENT

Klijenti/pazjenti huma mistennija li: jippreżentaw il-Karta tal-Identità bid-dettalji tajbin. Jittrattaw il-ħaddiema b'korteżija u rispett. Iżommu mal-ħinijiet u l-appuntamenti allokati meta applikabbli.

AĦNA NIVVALUTAW IL-FEEDBACK TIEGĦEK

Jekk tixtieq tissottometti feedback, suġġerimenti, jew ilmenti ġentilment:

- Ikkuntattjana skont id-dettalji murija hawn: *customercare.mdh@gov.mt*
- Permezz tas-servizz.gov billi ċċempel fuq 153, jew online fuq *Issottometti ilment*

Il-kunfidenzjalità tiegħek tkun garantita. Tirċievi l-feedback tagħna fi żmien 30 jum tax-xogħol.

KIF TIKKUNTATTJANA

- Mater Dei Hospital, Uffiċċju tal-Customer Care, Foyer Prinċipali, L-Isptar Mater Dei, Msida, Malta
- Mit-Tnejn sal-Ħadd, inkluż Festi Pubbliċi: 07:45-19:45
- *Customer Care - The Department*
- Ikkuntatjana fuq: *customercare.mdh@gov.mt* - +356 2545 4184 - +356 2545 0000