



SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement
Direction générale Organisation des Etablissements de Soins
Cellule Datamanagement
Place Victor Horta 40 Bte. 10
1060 BRUXELLES

Votre lettre du :
Votre référence

Notre référence : DM/MUG-SMUR/n.07_13
Date : 11/02/2013
Contact : Depujdt Eveline – Chef de
cellule Gestion de la
banque de données
Benoit Schyns – Analyste
Smur

A l'attention du

Directeur général
Directeur médical
Responsable de la fonction SMUR

Annexe(s) : /

Concerne : Reprise du service
helpdesk par le SPF Santé
publique

Madame, Monsieur, Docteur,

Suite aux remarques qui nous ont été formulées par les fonctions SMUR dans le cadre de l'enquête de satisfaction de SMUREG, nous avons décidé de stopper notre collaboration avec le Contact Center Eranova et cela, dans le but de vous fournir un service plus rapide et plus ciblé pour tous les problèmes rencontrés avec l'application SMUREG.

Cette cessation prendra effet à partir du 18/02/2013. Nous vous demandons donc de prendre cela en compte à l'avenir si un problème se présente avec l'application ou les rapports du SMUR.

A partir de cette date, veuillez désormais envoyer vos questions et soumettre vos problèmes, à l'adresse mail suivante : info.smurmug@sante.belgique.be. Vous pourrez aussi le faire par téléphone :

- NL : 02/524.86.65 (Mme Wendy Baten)
- FR : 02/524.85.14 (Mr Benoit Schyns)

Il vous sera également demandé de remplir un formulaire, qui sera disponible sur le site du SPF Santé publique dans la partie dédiée au SMUR. Un lien vers ce formulaire sera également repris dans le cadre d'aide sur la page d'accueil de l'application SMUREG, ainsi que sur la page d'erreur de cette même application.

Nous avons mis en place ce document pour faciliter l'envoi direct des bonnes informations et éviter la perte de temps due aux demandes de précisions supplémentaires (printscreens, heure, date,...) que nous pourrions éventuellement vous formuler.

Personne de contact : Schyns Benoit
E-mail : benoit.schyns@sante.belgique.be
Tel. : 02/524.85.14
Bureau : 01D321

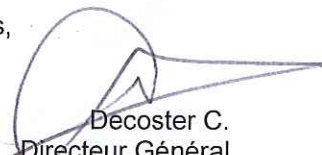
Adresse visiteurs :
Eurostation II
Place Victor Horta 40 Bte. 10 – 1060 Bruxelles
<http://www.health.fgov.be>

.be

Les problèmes seront désormais traités par Monsieur Benoit Schyns, analyste SMUR pour le service Datamanagement et Wendy Baten, assistante SMUR, ainsi que par Madame Eveline Depuijdt, chef de la cellule Gestion de la banque de données au sein du même service.

En espérant que ce changement vous apporte pleine satisfaction,

Recevez, Madame, Monsieur, Docteur, l'expression de mes salutations distinguées,



Decoster C.
Directeur Général

Direction Générale Organisation des Etablissements de Soins
SPF Santé Publique, Sécurité de la Chaîne Alimentaire et Environnement

Personne de contact : Schyns Benoit
E-mail : benoit.schyns@sante.belgique.be
Tel. : 02/524.85.14
Bureau : 01D321

Adresse visiteurs :
Eurostation II
Place Victor Horta 40 Bte. 10 – 1060 Bruxelles
<http://www.health.fgov.be>

.be