



\*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

11/07/1976 (47 ans)  
Permis DE

Tunis

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*

## ASSISTANTE LOGISTIQUE ADMINISTRATIVE (CALL MANAGER), Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

**mars 2021 / oct. 2022**

#### **ASSISTANTE LOGISTIQUE ADMINISTRATIVE (CALL MANAGER)**

Genève , Suisse

*DE LA SANTÉ (AGENCE SPÉCIALISÉE DES NATIONS UNIES)*

*J'ai assisté la cellule médicale de l'OMS à Geneve (MCU) en ma qualité de Call Manager au mécanisme*

*d'évacuation sanitaire EVASAN qui est un exemple de partenariat réussi entre de nombreuses entités de*

*l'ONU pour concevoir, financer et mettre en œuvre le cadre d'évacuation sanitaire à l'échelle du système*

*des Nations Unies dans les circonstances sans précédent de la pandémie de COVID-19. J' ai contribué avec*

*mes collègues de l'OMS aux activités de première ligne de défense, mon rôle était de recevoir les alertes*

*des nouveau cas de Covid-19 de tous les coins du monde. l'évacuation sanitaire est le dernier recours qui*

*permet de sauver la vie des patients gravement atteints par la Covid 19 et nécessitant un niveau de soins*

*non disponible sur place.*

**janv. 2019 / déc. 2020**

#### **ASSISTANTE À LA SECTION COOPÉRATION DE LA DÉLÉGATION DE L'UNION EUROPÉENNE À**

Temporairement ré localisée en Tunisie , Tunisie

*J'ai assisté dans l'administration et la gestion logistique de la Section Cooperation notamment, dans la*

*gestion des agendas et visites,*

*dans l'organisation des réunions, des missions et des évènements sociaux officiels.*

*j'étais en contact régulier avec des intervenants extérieurs de la Délégation telles que d'autres missions*

*diplomatiques et l'administration publique libyenne et aussi tunisienne.*

**sept. 2014 / oct. 2017**

#### **COORDINATRICE PATIENTS**

CLEVELAND CLINIC

*Mon rôle au sein du Département des urgences et de l'Inpatient toutes les opérations associées au service*

*d'accueil des patients notamment le système d'enregistrement et l'apurement financier des paiements*

*exécutés par les patients. Assister dans l'informatisation de la base de données des informations*

*confidentielles des patients. Aider les patients de se rendre aux établissements médicaux et à l'accueil des*

*admissions et enregistrement. Assurer le respect des normes imposées par le ministère de santé d'Abu*

*Dhabi et de la commission internationale mixte. Fournir une vision, procéder à une analyse factuelle de*

*qualité et offrir des soins axés sur les patients. Mettre en œuvre des processus, procédures et des normes*

*pour améliorer les soins aux patients.*

*Réalisations principales :*

*Entretenir de bonnes relations avec les patients, leurs familles, les médecins, les*

*infirmières et les sociétés*

*d'assurances*

**mars 2012 / août 2014**

#### **PLANIFICATRICE DES RENDEZ-VOUS POUR LES PATIENTS**

BURJEEL HOSPITAL

*Mon rôle dans le centre d'appel de l'Hopital était de fournir une assistance liée à l'utilisation du standard téléphonique partagé pour répondre, filtrer et transférer les appels et Gérer l'enregistrement des informations, les messages et les rendez-vous par voie informatique y compris les procédures de saisie de données, Assurer une communication efficace avec les patients, les médecins, le personnel, les laboratoires et le personnel pharmaceutique, Enregistrer les informations relatives aux patients en utilisant les connaissances de la terminologie médicale. Communiquer avec les clients d'une manière professionnelle et engageante afin de garantir une meilleure expérience client qui soit. Réalisations principales :*

*Identifier les problèmes complexes des clients et répondre en temps opportun aux demandes des patients.*

*Répondre à des normes quant aux soins que les patients auront besoin grâce à des études fournies, la planification, la mise en œuvre et l'évaluation.*

**janv. 2011 / déc. 2012**

### **RESPONSABLE RELATIONS AVEC LES PATIENTS**

Abu Dhabi , Émirats arabes unis

*Mon rôle était de couvrir la réception des Urgences de l'hôpital et de réaliser les activités quotidiennes, y*

*compris collaborer directement avec une population diversifiée des patients et répondre aux divers*

*questions et préoccupations. Organiser des contrôles médicaux au profit de plusieurs sociétés commerciales. Travailler en étroite collaboration avec le service assurances et*

*comptable pour demander les autorisations auprès des sociétés d'assurances concernant de nombreuses*

*procédures.*

*Réalisations principales :*

*Assurer l'orientation rapide des cas compliqués et urgents vers un établissement de soins. Veiller à*

*ce que toutes les activités soient effectuées conformément à la procédure établie.*

*Elaborer des rapports statistiques sur les patients et les soumettre à la direction.*

## **DIPLOMES ET FORMATIONS**

---

**sept. 2021 / juin 2022**

### **MASTER PROFESSIONNEL EN MANAGEMENT DE LA PERFORMANCE ET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ORGANISATIONS RSO - BAC+4**

Tunis, Tunisie; ISCAE Institut Supérieur de Comptabilité et d'Administration des Entreprises Adresse Tunis, Tunisie Site web [www.iscae.rnu.tn](http://www.iscae.rnu.tn)

/

### **MAÎTRISE EN ADMINISTRATION ÉCONOMIQUE & SOCIALE AES - BAC+4**

ISCAE Institut Supérieur de Comptabilité et d'Administration des Entreprises Adresse Tunis , Tunisie

## **COMPETENCES**

---

SAP, base de données, GSM, Microsoft Excel, Microsoft Powerpoint, Microsoft Word, Microsoft Office, Outlook, SAP ERP, SPSS

## **COMPETENCES LINGUISTIQUES**

---

**Anglais**

**Italien**

**Français**