

سياسة إدارة الالتزام والامتثال

COMPLIANCE MANAGEMENT POLICY

At Phoenix Hospital – Mussafah, we are committed to providing safe, high-quality, and patient-centred care. We welcome your feedback, suggestions, compliments, and complaints as they help us continuously improve our services and enhance the patient experience.

Patients, families, and visitors may register a complaint through any of the following channels:

- In person at the hospital
- By telephone
- By email

We are committed to addressing all complaints promptly, fairly, and confidentially. Upon receipt, each complaint is registered and assigned a unique reference number, with an acknowledgement provided within 24 hours. The concern is then reviewed and investigated by the relevant department and management representatives. Complainants are informed of the outcome, and if the resolution is satisfactory, the complaint is formally closed.

All complaints, suggestions, and concerns are treated with strict confidentiality and managed in accordance with hospital policies and applicable regulatory requirements.

For assistance regarding complaints, suggestions, or feedback, please contact the Guest Relations Department, Phoenix Hospital – Mussafah

Telephone : **+971 2 6 15 15 15** Ext. **512**
Mobile: **+971 56 998 7678**
Email: **customer@phoenixhospital.ae**

في مستشفى فينيكس – مصفح، نلتزم بتقديم رعاية صحية آمنة وعالية الجودة تتمحور حول المريض. ونرحب بآرائكم وملاحظاتكم ومقترحاتكم وإشاداتكم وشكاواكم، لما لها من دور مهم في مساعدتنا على التحسين المستمر لخدماتنا وتعزيز تجربة المرضى

يمكن للمرضى وأفراد أسرهم والزوار تقديم الشكاوى من خلال أي من القنوات التالية :

- الحضور شخصيًا إلى المستشفى
- عبر الهاتف
- عبر البريد الإلكتروني

نلتزم بالتعامل مع جميع الشكاوى بسرعة وعدالة وسرية تامة. عند استلام الشكاوى، يتم تسجيلها وإعطائها رقمًا مرجعيًا فريدًا، مع إرسال إشعار باستلامها خلال ٢٤ ساعة. بعد ذلك، تتم مراجعة الشكاوى والتحقيق فيها من قبل القسم المعني وممثلي الإدارة. ويتم إبلاغ مقدم الشكاوى بنتيجة التحقيق، وفي حال كانت المعالجة مرضية، تغلق الشكاوى رسميًا

تُعامل جميع الشكاوى والمقترحات والملاحظات بسرية تامة، ويتم التعامل معها وفقًا لسياسات المستشفى والمتطلبات التنظيمية المعمول بها

للحصول على المساعدة بشأن الشكاوى أو المقترحات أو الملاحظات، يُرجى التواصل مع قسم علاقات المتعاملين** في **مستشفى فينيكس – مصفح

تحويل : **+971 2 6 15 15 15** الهاتف : **512**

الهاتف المتحرك : **+971 56 998 7678**

البريد الإلكتروني : **customer@phoenixhospital.ae**