

COMPLIANCE MANAGEMENT POLICY

At Millennium Hospital, we are committed to providing safe, high-quality, and patient-centered 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, Millennium Hospital

Telephone : **+971 2 611 3333** Ext. **717**

Mobile: **+971 54 740 6824**

Email: **customer@millenniumhospital.ae**

سياسة إدارة الالتزام والامتثال

في مستشفى ميلينيوم، نلتزم بتقديم رعاية صحية آمنة وعالية الجودة تتمحور حول المريض. ونرحب بأرائكم 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 ميلينيوم

تحويلة : **+971 2 611 3333** الهاتف : **717**

الهاتف المتحرك : **+971 54 740 6824**

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