

# HOW TO FILE COMPLAINT

Dear Patient / Guest

- Patients, guests, and their families are encouraged to provide suggestions, concerns and/or complaints to help us deliver an improved standard of care.
- You may raise any concern or complaint to the nursing or admin staff directly or fill up the Complaint Form which is available close to suggestions and complaints boxes in the clinic or by scanning the QR Code given.
- We will acknowledge your complaint within 3 working days from the date of complaint.
- We aim to close non-clinical and administrative complaints within 7 working days and for clinical related complaints within 21 working days. You will be informed of the outcome of the investigation and also a meeting to communicate the findings shall be offered within 21 working days from the date of complaint.

In case you are not satisfied with how your complaint is handled, you have the right to refer your complaint to Department of Health – Abu Dhabi (DOH), Customer care center at Tel: 800-555



عزيزي المريض / الضيف

- نحن نشجع المرضى والضيوف وعائلاتهم على تقديم الاقتراحات و/أو المخاوف و/أو الشكاوى لمساعدتنا في تقديم مستوى أفضل من الرعاية.
- يمكنك رفع أي مخاوف أو شكاوى إلى طاقم التمريض أو الإدارة مباشرة أو ملء نموذج الشكاوى المتوفر بالقرب من صناديق الاقتراحات والشكاوى في العيادة أو عن طريق مسح رمز الاستجابة السريعة الموضح.
- سوف نستقبل شكاوك خلال ٣ أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى.
- نهدف إلى إغلاق الشكاوى غير السريرية والإدارية خلال ٧ أيام عمل، والشكاوى السريرية خلال ٢١ يوم عمل. سيتم إبلاغك بنتيجة التحقيق، كما سيتم عقد اجتماع لإبلاغ النتائج خلال ٢١ يوم عمل من تاريخ الشكاوى.

في حالة عدم رضاك عن كيفية التعامل مع الشكاوى المقدمة، يحق لك إحالة شكاوك إلى دائرة الصحة - أبوظبي، مركز خدمة العملاء على هاتف: ٥٥٥-٨٠٠

**Ali Al Ahmad**  
Chief Operating Officer

+971 2 551 6699  
+971 50 120 4012  
info@iconclinic.ae

Al Raha Beach Tower,  
C15-RBW8, Al Raha Beach,  
Abu Dhabi, United Arab Emirates

www.iconclinic.ae