

CHECKLIST MANEHO DI KEHO

Bo maneho di keho ta conforme e Ley di Calidad di Cuido (LKIG), e "Richtlijn Klachtenregeling voor Zorgaanbieders" di Inspectie Volksgezondheid Aruba y e Ley di Casnan di Cuido"? Controla pa medio di e checklist aki.



DOCUMENTA POR ESCRITO Y CONOCI CERCA EMPLEADONAN

Bo procedura y maneho di keho mester ta documenta por escrito y mester ta conoci cerca bo empleadonan. Tur keho mester wordo duna su debido atencion. E meta ta pa soluciona e keho entre ambos partido sin provoca conflicto.



NOTIFICA E CLIENTE NA UN MANERA SIMPEL

E maneho di keho mester ta **visibel**, **comprondibel**, y **accesibel** pa tur bo clientenan (p.e. pa medio di poster den e practica/organizacion).

E siguiente aspectonan mester ta **duidelijk** cerca bo clientenan:

- Unda e cliente por obtene un formulario di keho pa yena;
- Con e formulario di keho aki por wordo entrega (p.e. digital, box di sugestion, brievebus etc.);
- E termino den cual e keho mester wordo trata; segun ley esaki ta un periodo di maximo 6 siman. Den casonan excepcional, e dunado di cuido tin e posibilidad pa extende e termino aki cu maximo 4 siman, unda mester avisa por escrito e demandante (persona cu a entrega e keho).
- Na ki manera e demandante ta haya un reaccion por escrito tocante e tratamiento di e keho. Mester tin describi: e resultado di e investigacion, e decisionnan tuma y eventualmente e medidanan cu a wordo tuma, incluso e tempo cu e mester wordo realisa;
- E posibilidad pa escala na un comision di keho; e keho lo wordo atendi na e dunado di cuido prome. Si acaso e persona cu a entrega un keho no ta satisfecho cu con e procedura a bay, e por acudi na e comision di keho.



FORMULARIO DI KEHO Y REGISTRACION DI KEHO

E formulario di keho por contene e siguiente informacion:

- Fecha y orario di e incidente;
- Number di demandante (of anonimo);
- Adres y number di telefon;
- Fecha di nacemento;
- Number y funcion di e persona contra ken e keho ta dirigi;
- Descripcion di e keho.

Pa e registracion di keho mester tene cuenta cu e siguiente puntonan:

- Kehonan mester ta registra por escrito ;
- Kehonan mester wordo registra apart, pues no den e file di e cliente so;
- Por categorisa e kehonan den diferente (sub)categoria.



E COMISION DI KEHO

- Mester tin un comision di keho instala (segun e LKIG, art. 12, lid 1, sub a) cu ta consisti di un minimo di 3 miembro, incluyendo un presidente cu no ta traha pa of cu e dunado di cuido;
- E manera di traha di e comision di keho (incluyendo e manera di entrega un keho cerca e comision di keho) mester ta describi den e maneho di keho. Pues, cuanto miembro, number di e miembronan y di e presidente, ki ora un keho ta admisibel, e termino pa trata e keho*, ambos e demandante y e persona contra ken e persona ta dirigi mester wordo scucha, e cliente mester ricibi por escrito e decisionnan cu a wordo tuma door di e comision di keho y e medidanan.
- E escalacion di e comision di keho pa Inspectie tambe mester ta describi (segun art. 13 di e LKIG). Ta trata aki di situacionnan grave cu un karakter structural constata door di e comision di keho unda e dunado di cuido no a tuma e medidanan necesario pa pone fin na e situacion preocupante.

*cu e entrega di e keho na e comision di keho, un termino nobo di 6 siman lo drenta na vigor.

2