



Inspectie Volksgezondheid Aruba (Inspectie) a compila e lista di pregunta aki a base di articulo 9 te cu 13 di e Landsverordening Kwaliteit in de Gezondheidszorg (LKIG) y/of articulo 20 te cu 22 di e Landsverordening Verzorgingshuizen (LV Verzorgingshuizen) y manehonan di Inspectie. E idea di e lista di pregunta aki ta pa Inspectie y e dunado di cuidado por determina ki aspectonan di e maneho di keho e dunado di cuidado ta cumpli cun'e caba y kico falta.

E lista di pregunta ta comparti den 3 parti: *e procedura di keho, e tratamiento di e keho y e comision di keho*. Por favor yena e lista di pregunta aki digital y por completo, incluyendo e documentonan cu ta wordo pidi. E lista di pregunta mester wordo entrega na emailadres: info@iva.aw

Bou di cada pregunta ta para si e ta un criterio obligatorio segun e LKIG, e Landsverordening Verzorgingshuizen y manehonan di Inspectie of si e ta opcional. Cu criterionan opcional, ta e escohencia di e dunado di cuidado si e ta implementa e aspecto ey den su maneho di keho of no. Ora ta trata di un criterio obligatorio, e dunado di cuidado mester a inclui esaki den su maneho di keho. Inspectie a inclui criterionan opcional pa inspira e dunado di cuidado y duna ehempel di e maneranan cu por regla e maneho di keho.

**Number dunado(nan) di cuidado/
organizacion:**

Number di practica/organizacion:

Adres:

1. Procedura di Keho

- | | |
|---|----|
| 1. Tin un maneho di keho, incluyendo descripcion por escrito di e proceso interno di e tratamiento di keho? Añadi e documentonan perteneciente. | Si |
| <i>Documentacion por escito di e maneho di keho ta un criterio obligatorio.</i> | No |
| 2. E maneho di keho ta conoci cerca tur empleado? <i>Ta obligatorio pa e maneho di keho ta conoci cerca tur empleado.</i> | Si |
| | No |

- | | |
|--|---|
| 3. E maneho di keho ta conoci cerca tur cliente? Añadi e documentonan perteneciente. <i>Ta obligatorio pa e maneho di keho ta conoci cerca tur cliente.</i> | Si
No |
| 4. Na ki manera e clientenan a wordo notifica di e maneho di keho? (e mester ta visibel, comprendibel, accesibel pa e cliente. Por pensa riba e.o. poster den e practica. <i>E manera cu ta notifica e cliente ta escohencia di e dunado di cuido.</i> | Foyeto
Webpage
Facebook
Poster
Otro |
| 5. Den ki idioma(nan)e cliente a wordo notifica di e maneho di keho? (Pensa riba e poblacion di bo organisacion). <i>Notificacion di e maneho di keho den diferente idioma ta escohencia di e dunado di cuido.</i> | Papiamento
Hulandes
Spaño
Ingles
Otro |
| 6. Un persona por entrega un keho via: <i>E posibilidad pa entrega un keho ta un criterio obligatorio.</i> | Webpage
Na e localidad via secretaria of e dunado di cuido mes
Telefonicamente
Whatsapp
Na e localidad via un box
Otro |
| 7. Tin un formulario di keho disponibel? Añadi e documentonan perteneciente. <i>Un formulario di keho ta un criterio obligatorio.</i> | Si
No |
| 8. Eventualmente tin disponibel un formulario di sugestion/compliment? <i>Un formulario di sugestion/compliment ta escohencia di e dunado di cuido.</i> | Si
No |
| 9. E formulario di keho ta disponibel: <i>Unda e formulario di keho ta disponibel ta escohencia di e dunado di cuido.</i> | Na e localidad (sala di espera)
Door di puntra e recepcionista
Door di puntra e dunado di cuido
Riba e webpage
Otro |

10. Contenido di e formulario di keho:
E contenido di e formulario di keho ta escohencia di e dunado di cuidado.
- *demandante = e persona cu ta entrega un keho*
11. E formulario di keho por wordo entrega:
Unda y con e formulario di keho por wordo entrega ta escohencia di e dunado di cuidado.
12. Kehonan ta yega na e.....
Cerca ken e keho ta yega despues cu e wordo entrega ta escohencia di e dunado di cuidado.
13. Tin un termino dentro di cual un keho mester wordo entrega pa e wordo trata? (verjaringstermijn) *Un verjaringstermijn ta escohencia di e dunado di cuidado.*
14. Si ta si, un verjaringstermijn di cuanto tempo?
15. Tin e opcion pa entrega un keho anonimo? *E posibilidad pa entrega un keho anonimo ta escohencia di e dunado di cuidado*
16. Tin un registracion di keho? *E registracion mester ta apart, pues no den file di e cliente so. Esaki ta un criterio obligatorio.*
- Fecha y orario di e incidente
- Number di e demandante* (of anonimo)
- Fecha di nacemento demandante
- Adres y number di telefon demandante
- Number y funcion di e persona contra ken e keho ta dirigi
- Descripcion di e keho
- Via e-mail
- Via webpage
- Via box di sugestion/keho
- Den brievebus
- Na e recepcionista
- Na e dunado di cuidado
- Otro
- Dunado di cuidado
- Secretaria
- Asistente di e dunado di cuidado
- Funcionario administrativo
- Recepcionista
- Funcionario di calidad
- Funcionario di keho
- Mediador di keho
- Otro
- Si
- No
- Si
- No
- Si
- No

17. Con e kehonan ta wordo registra? Por escrito
Con e keho ta wordo registra ta escohencia di e dunado di cuidu. Digital
Den un register apart (no den e file individual di clientenan)
Otro
-

2. Tratamento di e Keho

18. Tin un termino den cual e keho mester wordo trata? Si ta si, un termino di *Esaki ta un criterio obligatorio. E termino maximo segun e LKIG/LV Verzorgingshuizen ta 6 siman.*
19. Tin un termino di extension? Si ta si, di cuanto tempo? *Esaki ta un criterio obligatorio. E termino maximo di extension segun e LKIG/LV Verzorgingshuizen ta 4 siman, den cual e dunado di cuidu mester avisa e demandante por escrito.*
20. E demandante ta haya reaccion por escrito di: Si
No
 (1) e resultado di e investigacion;
 (2) e decisionnan tuma;
 (3) eventualmente e medidanan cu a wordo tuma, incluyendo e tempo cu e mester wordo realisa.
Esaki ta un criterio obligatorio. Segun e LKIG/LV Verzorgingshuizen, e demandante mester wordo notifica por escrito cu e tratamento di keho a wordo finalisa.
-

3. Comision di Keho

21. Tin un comision di keho? Si
No
Un comision di keho ta un criterio obligatorio
22. E comision di keho ta forma parti di un comision di keho den conhunto? Por ehempel un comision di keho cu ta forma parti di un asociacion di profesion? *Ta escohencia di e dunado di cuidu pa forma parti di un comision di keho den conhunto.* Si
No

Si ta si, cua?

- | | |
|--|----------|
| 23. E presidente di e comision ta traha pa bo organisacion? <i>E presidente di e comision di keho no mag di traha pa of cu bo organisacion. Esaki ta un criterio obligatorio</i> | Si
No |
| E president ta traha na (y funcion): | |
| 24. E manera di traha di e comision di keho ta describi den e maneho di keho pa tur empleado y pa e cliente? Añadi e documentonan perteneciente. <i>Esaki ta un criterio obligatorio</i> | Si
No |
| 25. E manera cu un keho por wordo entrega na e comision di keho ta describi? <i>Esaki ta un criterio obligatorio.</i> | Si
No |
| 26. E nombrenan di e miembronan di e comision di keho ta documenta den maneho di keho? <i>Esaki ta un criterio obligatorio.</i> | Si
No |
| 27. E termino den cual un keho mester wordo trata door di e comision di keho ta documenta? <i>Esaki ta un criterio obligatorio. E termino maximo segun e LKIG/LV Verzorgingshuizen ta 6 siman.</i> | Si
No |
| 28. E termino di extension di e tratamento di e keho ta documenta <i>Esaki ta un criterio obligatorio. E termino maximo di extension segun e LKIG/LV Verzorgingshuizen ta 4 siman, den cual e comision di keho mester avisa e demandante por escrito.</i> | Si
No |
| 29. E demandante ta wordo notifica por escrito? <i>Esaki ta un criterio obligatorio. Segun e LKIG/LV Verzorgingshuizen, e demandante mester wordo notifica por escrito cu e tratamento di keho a wordo finalisa.</i> | Si
No |
| 30. E manera di traha di e comision di keho (segun articulo 13 di e LKIG) ta describi ora cu comision di keho mester entrega un keho na Inspectie? <i>Esaki ta un criterio obligatorio. Segun e LKIG, mester entrega keho na Inspectie ora tin un situacion grave cu un karakter structural, unda e dunado di cuidado no a tuma e medidanan necesario.</i> | Si
No |
-

Importante:

Den caso cu e documentonan perteneciente no a wordo entrega por completo, Inspectie ta considera e aspecto aki di e maneho di keho como incompleto y pues cu e no ta disponibel cerca e dunado di cuidado. Inspectie lo controla e contendio di bo lista di pregunta y e documentonan perteneciente y lo duna un reaccion riba locual bo a entrega.