



# Procedura di keho

Instituto Medico San Nicolas (ImSan)

1/1/2019

## **Procedura di Keho Instituto Medico San Nicolas (ImSan)**

ImSan ta haci su esfuerço pa por traha di un forma mas profesional posibel. Tur persona cu ta traha na ImSan ta haci su trabou mas miho posibel y cu e miho esfuerço. Lo tin momentonan cu nos no a realisa loke ta spera di nos of di loke por a spera di nos. Sinembargo erornan humano y fayonan tambe ta sosode den nos Instituto Medico, aunke nos ta trata di preveni nan. Como pashent/cliente, un representante di e cliente of un sobreviviente directo di e cliente cu a fayece bo por entrega un keho di un accion of comportacion contra bo persona of un cliente over di un servicio of conducta den cuadro di dunamento di cuidado. Den un caso asina entregando un keho por brinda un solucion.

E procedura di keho di ImSan ta principalmente destina pa restablece e relacion entre tur e partidonan concerni caminda esaki ta necesario pa medio di mediacion y ta enfoca mas tanto posibel pa preveni conflicto. E funcionario di keho lo ta e prome persona di contacto na momento cu'n keho drenta. Banda di intermediacion door di e funcionario di keho, tambe tin e posibilidad pa e Comision di keho atende e keho.

Algun característica importante di nos procedura di keho:

- E procedura di keho no tin gasto involvi.
- Ora ta tuma y trata un keho, lo trata di proteha e privasidad personal di e personanan involucra, mas tanto posibel.
- Tur persona cu ta involucra cu e tratamiento di un keho mester eherce e maximo cautela. Tur dato (inclusivo documentonan) cu keda entrega na nan ta cay bou di nan deber di ta confidencial (geheimhoudingsplicht).
- E procedura no ta pa trata demanda (claims). Kehonan cu ta inclui un indemnizacion of cu por conduci na un claim, mester wordo trata di acuerdo cu e procedura segun indicacion di e asegurado di responsabilidad (aansprakelijkheidsverzekeraar) di ImSan.

### **Articulo 1 Contenido di keho**

Pa e keho bin na remarca pa wordo trata, e mester ta relaciona cu'n cuidado of servicio na un cliente duna door di un of mas persona cu ta labora na ImSan den e cuadro di e cuidado brinda.

### **Articulo 2 Ken por entrega un keho**

Un keho por wordo entrega door di e persona cu directamente ta involucra den e cuidado y/of servicio brinda, e representante di dicho persona of, si acaso e persona a fayece, su sobreviviente.

### **Articulo 3 Con ta entrega un keho**

**3.1** Esun cu ta entrega keho por hacie verbalmente cerca e funcionario di keho. E datonan pa por tuma contacto cu e funcionario di keho ta wordo menciona mas abou di e procedura aki. Tambe por entrega un keho por escrito, door di yena un formulario di keho (disponibel na Papiamento, Ingles, Spaño y Hulandes. E formulario ta obtenibel na recepcion di ImSan, na Centro Diabetico na Rumbastraat y riba nos website [www.imsan.aw](http://www.imsan.aw). Despues di yena e formulario por tir'e den e brievebus na entrada principal di ImSan pa e funcionario di keho, por manda esaki via post na atencion di e funcionario di keho di ImSan, Pastoor Hendrikstraat 10, San Nicolas of via e-mail [klachten@imsan.aw](mailto:klachten@imsan.aw) .

**3.2** Denter di un siman despues cu e keho verbal of por escrito a drenta, e funcionario di keho ta manda un confirmacion cu a ricibi e keho na esun cu a entrega e keho.

#### **Articulo 4 E funcionario di keho**

**4.1** E funcionario di keho, cu ta tuma un posicion independiente, en principio ora e ricibi un keho ta papia separadamente cu e partidonan involucra, pa check e posibilidad y si nan ta desea intermediacion.

**4.2** Den caso di intermediacion, e funcionario di keho lo discuti den un combersacion habri e malcontento cu tin como e base pa e keho, entre e persona cu a entrega e keho y esun cu ta regarda su comportacion. Esnan involvi por wordo asisti durante e combersacion aki.

**4.3** E keho ta completa pa medio di intermediacion si esun cu a entrega keho declara cu e combersacion ta suficientemente satisfactorio p'e y cu e no ta desea di continua cu e keho. E funcionario di keho ta registra e intermediacion y esun cu a entrega e keho ta ricibi un confirmacion por escrito di esaki.

**4.4** E puesto di funcionario di keho sinembargo no ta exclui cu e persona lo por eherce otro tareanan, en bista cu ta un contract di trabou e tin cu ImSan.

**4.5** Den caso cu conoce e persona cu a entrega e keho personalment of cu e comportacion cu a conduci na e keho ta obstaculisa un posicion imparcial, ta delega e intermediacion na un miembro di e Comision di keho of na un persona indica pa e Comision.

#### **Articulo 5 Comision di keho, tratamiento di e caso**

**5.1** Den caso cu intermediacion no ta deseabel of no a yega na un resultado, e funcionario di keho ta pasa e keho pa e Comision di keho trata. Durante e periodo aki, e funcionario di keho lo fungi como e persona di contacto pa esun cu a entrega e keho.

**5.2** E Comision di keho ta haci un investigacion y ta colecta e informacion nesesario, incluso si ta necesario y si e persona cu a entrega e keho duna su permiso e dossier medico. Tur persona cu ta labora na ImSan en principio tin e obligacion pa coopera cu esaki.

**5.3** E Comision di keho ta duna tanto e persona cu a entrega e keho como esun cu e keho ta regarda oportunidad pa wordo scucha. Esaki por tuma luga verbalmente of por escrito. E personanan involvi por wordo asisti si nan ta desea esaki.

**5.4** Tratamiento di e caso door di e Comision di keho por resulta den un di e siguiente conclusionnan:

- a) e keho ta inadmisibel<sup>1</sup>;
- b) e keho ta infunda;
- c) e keho ta hustifica.

---

<sup>1</sup> un keho no ta admisibel si por ehempel esun cu ta entrega e keho, no ta ningun di e personanan menciona den articulo 2 of si ta trata di cuida of servicio duna door di un otro persona cu no ta den servicio di ImSan.

E Comision di keho por declara un keho parcialmente infunda y parcialmente hustifica tambe. E ta motiva su decision y caminda ta posibel e ta duna su recomendacion.

**5.5** E Comision di keho ta tuma un decision por escrito denter di seis siman despues cu nan a ricibi e keho. E Comision di keho por prolonga e periodo aki maximalmente cu 4 siman den caso di circunstancianan particular. Esun cu a entrega keho lo haya notificacion por escrito di esaki.

**5.6** Esun cu a entrega keho ta ricibi un notificacion por escrito den cual e lo haya un splicacion di e motibonan pa cual e investigacion a conduci na e decision tuma , cual decision e proveedor di cuido a tuma a base di e keho y denter di cuanto tempo e medidanan pa cu esaki lo wordo realiza. E comision di keho lo manda su decisión na esun cu a entrega keho, esun cu e keho ta regarda, esun e responsabel pa e departamento concerni y e director.

#### **Articulo 6 Keho di un caracter structural**

**6.1** E Comision di Keho ta informa e director di ImSan den caso cu 'n keho ta enfoca riba un situacion serio di un caracter structural.

**6.2** Den caso cu e Comision di keho ta haya cu e Director no a tuma medidanan pa termina e situacion, menciona den paraaf uno, e Comision di keho ta notifica e Inspector di Salud Publico di e keho concerni.

#### **Articulo 7 Comision di keho: formacion, nombramento, metodo di traha y competencianan**

**7.1** E Comision di keho ta consisti di por lo menos tres miembro, incluyendo e presidente cu no ta traha pa of na ImSan. E otro miembronan di e Comision ta empleadonan di ImSan.

**7.2** Miembronan di e Hunta di Supervision, e Director, e Comision-FONA (of un Comision similar) y e funcionario di keho ta wordo exclui di por ta miembro di e Comision di keho.

**7.3** E miembronan di e Comision di keho en principio ta wordo nombra pa un periodo di 3 año. Despues di esaki por bolbe nombra nan te un maximo di dos biaha.

**7.4** E miembronan di e Comision di keho teniendo cuenta cu loke ta stipula over di e formacion di e Comision di keho, ta wordo nombra y retira door di e Director. Tanto ora di nombramento y retiro ta scucha e Comision di keho, a menos si ta trata di terminacion - pa cualkier motivo - di e empleo cu ImSan.

**7.5** Por kita miembresia di un miembro di e Comision di keho, debi na descuido di su tareanan of pa otro motibonan urgente, por locual razonablemente no por spera cu e ta keda como miembro. Un retiro asina, mey mey di e periodo, ta tuma luga, cu of sin recomendacion di por lo menos dos miembro di e Comision di keho, door di Director di ImSan.

**7.6** E Comision di keho ta reuni por lo menos tres bes pa año y mas tanto biaha si esaki ta necesario pa un bon ehercemento di su tarea.

**7.7** Na fin di un año calendario, e Comision di keho ta entrega un relato anual na e Director. E relato aki no ta contene informacion cu por identifica ningun persona individual.

**7.8** E Comision di keho ta autorisa pa trata kehonan cu a wordo entrega y cu no a yega na un solucion/resultado pa medio di intermediacion.

**7.9** Tratamento di un keho no por wordo atendi pa un miembro di e Comision contra ken e keho a wordo entrega, of cu tin relacion cu e departamento caminda e keho a origina.

**7.10** Den caso cu e comportacion riba cual e keho ta basa, ta, tabata of por conduci na exigencia pa pago di daño y perhuicio, e Comision di keho ta evalua exclusivamente e comportacion. Nan no ta tuma ningun decision tocante compensacion pa daño haci.

E procedura di keho a drenta na vigor dia 1 di januari 2019. E por wordo adapta of cancela door di director di ImSan.