

¿NO ESTÁ SATISFECHO?

El objetivo de Respaldo es para ofrecer un cuidado integral de alta calidad. Por eso es importante que nos informe cuando no alcanzamos sus expectativas. Con su información estaría contribuyendo a que podamos ayudarlo y así mejorar la calidad de servicio de Respaldo.

PROCEDURA

- No está satisfecho con el cuidado o se siente inhustamento tratado? Hable con la persona involucrada, su supervisor o el mediador de quejas.
- Ha hablado de la insatisfacción y no la pueden resolver juntos? Puede entregar una queja por escrito. Si desea entregar una queja en nombre de un paciente, es importante tener en cuenta que se requiere de una autorización por escrito de dicho paciente.
- No está de acuerdo con la sentencia, la decisión tomada y las medidas tomadas por la mediación de la queja? Contacte la comisión de quejas a través del mediador de quejas.
- No está satisfecho con el resultado al que ha llevado la tramitación de su queja por parte de la comisión de quejas? Por favor comuníquese con la Inspección de salud pública de Aruba.

En Respaldo, todas las quejas por escrito se manejan en un plazo de 6 a 10 semanas.

INFORMACIÓN

Si desea información más detallada con respecto al procedimiento de quejas de Respaldo, comuníquese con el mediador de quejas por teléfono, envíe un correo electrónico o acuda a la página web de Respaldo.

CONTACT

KLACHTENBEMIDDELAAR

klachtenbemiddeling@respaldo.aw
(+297) 281 5000
Maandag - Vrijdag
8:00 a.m - 4:30 p.m.

FUNDACION SALUD MENTAL ARUBA RESPALDO

Mahuma 54
Oranjestad, Aruba

(+297) 281 5000
info@respaldo.aw

www.respaldo.aw



RESPALDO
fsma

PROCEDURA DI KEHO
KLACHTENPROCEDURE
COMPLAINT PROCEDURE
PROCEDURA DE QUEJO

RESPALDO



BO NO TA SATISFECHO?

Respaldo su meta ta pa ofrece un cuida integral di un calidad halto. P'esey ta importante pa bo laga nos sa, ora cu nos no logra alcanza bo expectativanan. Informandonos bo ta contribui pa asina mehora e calidad di cuida di Respaldo.

PROCEDURA

- Si bo no ta satisfecho cu e cuida of bo ta sinti cu bo no a wordo trata hustamente papia cu e persona concerni, su manager of e mediador di keho.
- Si bo a papia y bo no a logra yega na un solucion por entrega un keho formal (por escrito). Si bo persona ta haci entrega di un keho na nomber di un pashent, ta importante pa tene na cuenta cu ta rekeri un autorisacion por escrito.
- Si bo no ta di acuerdo cu e decisionnan y medidanan tuma na cual e investigacion di e keho a conduci por tuma contacto cu e Comision di keho via e Mediador di keho.
- Si bo no ta satisfecho cu e resultado na cual e investigacion di bo keho, hasi door di e Comision di keho, a conduci por acudi na Inspectie Volksgezondheid Aruba.

Respaldo ta procesa kehonan entrega por escrito dentro di un periodo di 6 pa 10 siman.

INFORMACION

Pa mas informacion tocante e procedura di keho di Respaldo, bo por tuma contacto cu e Mediador di keho via telefon, email of via nos website.

BENT U NIET TEVREDEN?

Het streven van Respaldo is het aanbieden van hoog kwalitatieve geïntegreerde zorgverlening. Daarom is het voor ons belangrijk om te weten wanneer u vindt dat wij niet aan uw verwachtingen hebben voldaan. Door ons te informeren, kunt u bijdragen aan een verhoging van de kwaliteit van de zorg van Respaldo!

PROCEDURE

- Als u niet tevreden bent met de geboden zorg of u voelt zich onheus behandeld, bespreek de onvrede met het betrokken personeelslid, diens leidinggevende of de klachtenbemiddelaar.
- Heeft u de onvrede besproken en u komt er niet samen uit? Dien dan een formele (schriftelijke) klacht in. Als u voor een patiënt een klacht wilt indienen, gelieve rekening te houden dat u hiervoor een schriftelijke machtiging nodig heeft.
- Bent u het niet eens met het oordeel, de genomen beslissing en maatregelen waartoe de bemiddeling van de klacht heeft geleid? Neem dan contact op met de klachtencommissie via de klachtenbemiddelaar.
- Bent u niet tevreden met het resultaat waartoe de behandeling van uw klacht door de klachtencommissie heeft geleid? Neem dan contact op met de Inspectie Volksgezondheid Aruba.

Bij Respaldo worden schriftelijke klachten binnen 6 tot 10 weken afgehandeld.

INFORMATIE

Voor meer informatie over de klachtenprocedure van Respaldo, kunt u zich wenden tot de klachtenbemiddelaar per telefoon, e-mail of via onze website.

ARE YOU UNSATISFIED?

Respaldo's objective is to offer high quality of integrated care. For that reason it is important for you to let us know when we do not fulfill your expectations. By informing us, you can contribute in helping us improve the quality of care we provide at Respaldo!

PROCEDURE

- If you are not satisfied with the care that you have been provided or you feel that you have been treated unfairly, discuss the dissatisfaction with the concerning staff member, his/her supervisor or the complaint mediator.
- If the above mentioned discussion did not result in a satisfactory outcome, then submit a formal (written) complaint. To submit a formal complaint on behalf of a patient it is important to keep in mind that a written authorization is required.
- If you do not agree with the judgment, the decisions made and the measures taken, to which the mediation has led to, then contact the complaints committee via the complaint mediator.
- If the results of the investigation led by the complaints committee are not satisfactory then contact the Inspectorate of Public Health Aruba.

Written complaints submitted to Respaldo should be resolved within 6 to 10 weeks.

INFORMATION

For more detailed information about the complaint procedure at Respaldo, feel free to contact the Complaint mediator by phone, email or through our website.