

## **Tratamentu di Keho Ofisina di Kuido Bonèiru, Sint Eustatius i Saba**

Fecha: 5 di desèmber 2017

Number di rapòrt: 2017/135

## Kontenido

1. Introdukshon
  - 1.1 Antecedente di investigashon
  - 1.2 Ophetivo
  - 1.3 Pregunta klave di investigashon
  - 1.4 Delineashon di investigashon
  - 1.5 Método di investigashon
2. Informashon básiko relevante
3. Resultado
4. Konklushon i rekomendashon

## 1. Introdukshon

### 1.1 Antesedente di investigashon

Desde 10 di òktober 2010 Ombudsman Nashonal ta outorisá pa trata keho tokante e servisionan di Gobernashon Hulandes na Hulanda Karibense. Aña pasa Ombudsman Nashonal huntó ku e Konseho pa Mantenshon di Hustisia (Raad voor de Rechtshandhaving) a hasi investigashon tokante e tratamentu di keho denter di e kadena di hustisia den Hulanda Karibense. Unda anteriormente Ombudsman Nashonal tabata hasi investigashon solamente a base di keho ku a drenta, Ombudsman Nashonal ku esaki a tuma un promé paso pa yega na investigashon riba propio iniciativa, manera Ombudsman Nashonal ta hasi tambe na Hulanda Europeo. E forma di investigá aki, banda di tratamentu di keho individual, Ombudsman Nashonal lo ta deseá di kontinuá tambe pa loko ta trata otro instansianan gubernamental na Hulanda Karibense, pa asina haña un mihó bista riba kon e instansianan gubernamental aki ta atendé keho. Atraves di un bon meskla di intervenshon Ombudsman Nashonal ta deseá di kontribuí na bon gobernashon den Hulanda Karibense. E investigashon aki ta kontené e resultadonan di e tratamentu di keho denter di e Ofisina di Kuido di Seguro (Zorgverzekeringskantoor) pa Bonèiru, Sint Eustatius i Saba (ZVK).

ZVK ta un unidat di Servisio di Reino pa Hulanda Karibense (Rijksdienst Caribisch Nederland; RCN) ku pa Ministerio di Salubridat Públiko, Bienestar i Deporte (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport; VWS) ta sòru pa implementashon di seguro di kuido na Bonèiru, Sint Eustatius i Saba. ZVK tin un ofisina riba kada isla. Seguro di kuido ta vigente desde 1 di yanüari 2011 pa tur esnan ku tin residencia legal òf ta traha legalmente den teritorio di Hulanda Karibense i ta proveé kuido médiko i kuido pa periodo largu. E seguro di kuido ta haña su base den Dekreto enkuanto seguro di kuido BES i e Areglo enkuanto apelashon riba seguro di kuido BES. Den kaso ku e kuido nesesario no ta disponibel na e isla, ta manda e persona, despues di aprobashon di ZVK, pa tratamentu médiko na Colombia, Guadeloupe, Aruba, Sint Maarten òf Kòrsou. E médiko mester entregá un petishon serka ZVK pa manda un persona pa tratamentu den eksterior. Den kaso di manda hende pa eksterior pa tratamentu médiko, en prinsipio ZVK ta regla e biahe i estadia. ZVK ta kubri e kostonan ku mester hasi pa esaki i kostonan di análisis i tratamentu nesesario.

### 1.2 Ophetivo

E ophetivo di e investigashon aki ta pa evaluá kon ZVK ta atendé keho di siudadano i si ta nesesario hasi rekomendashon pa mehorashon di tratamentu di keho na ZVK. Pa loko ta trata e kehonan ku a drenta na ZVK te awó, ta asina ku den mayoria di kaso a resolvé esakinan pa medio di intervenshon. Asina por ehèmpel kehonan tokante falta di un reakshon di parti di ZVK riba pregunta, a ser tumá na konsiderashon ainda, despues di intervenshon di Ombudsman Nashonal. Un keho tokante e periodo di tratamentu di keho i di informá e siudadano tokante esaki na 2014 a kondusí na un rapòrt di Ombudsman Nashonal (rapòrt number 2014/022).

Ombudsman Nashonal den e investigashon aki ta wak diferente fase di tratamentu di keho i ta mensioná eventual opstákulo. Tambe Ombudsman Nashonal ta dediká atenshon na e pregunta kon leu ZVK ta siña di e kehonan.

### 1.3 Pregunta klave di investigashon

Pa e investigashon aki e Ombudsman Nashonal a formulá e siguiente pregunta sentral di investigashon:

Di ki manera ZVK na Bonèiru, Sint Maarten i Saba ta atendé keho di siudadano?

### 1.4 Delimitashon

- a. Unda ta trata di informashon faktual e investigashon aki ta orientá prinsipalmente riba e añanan 2015 i 2016.
- b. ZVK por trata keho di manera informal òf formal. E investigashon aki ta orientá riba tratamentu di keho den sentido amplio; Ombudsman Nashonal den e investigashon aki ta dediká atenshon na ámbos manera di atendé.

### 1.5 Método di investigashon

Pa e investigashon aki Ombudsman Nashonal a tene entrevista ku e kolaboradónan involví di ZVK na Bonèiru, Sint Maarten i Saba i ku hefe di ZVK. Tambe Ombudsman Nashonal a hasi uso di informashon ku ta disponibel via fuentenan públiko i di e dokumentonan pidi serka ZVK.

## 2. Informashon básiko relevante

### Tratamentu di keho

Di organisashonnan gubernamental por spera ku nan ta tuma siudadano na serio. Esaki ta impliká ku nan mester dediká suficiente atenshon na ekspreshon di desagrado di siudadano tokante e manera ku ta atendé nan interesnan, ta trata nan i ta dirigí palabra na nan. Asina leu ku no ta trata di provishon ku ta reglá legalmente manera opheshon i apelashon, e derecho di keho ta ofresé e kuadra denter di kual organisashonnan gubernamental mester aktuá.

#### *Tratamentu formal di keho*

Pa loke ta trata manera kon ZVK mester atendé keho, mayoria di stipulashon ta den kapítulo 9 di e Lèi General di Derecho Atministrativo (Algemene Wet Bestuursrecht; Awb). E kapítulo aki ta, kontrali na e otro kapítulonnan di Awb, tambe aplikabel pa e servisionan di Reino na Hulanda Karibense. Kapítulo 9 di Awb ta kontené e eksigensianan mínimo pa tratamentu di keho i ta forma e kuadra general di tratamentu di keho di siudadano riba organisashonnan gubernamental. Punto di salida ta ku organisashonnan gubernamental ta trata keho 'na un manera drechi'.<sup>1</sup> Kapítulo 9 di Awb ta proveé pa tratamentu di keho den dos instansia, esta promé pa e instansia involukrá mes i seguidamente pa e Ombudsman Nashonal.<sup>2</sup> Ombudsman Nashonal a desaroyá un sèt di kriterio ku kual organismo atministrativo mester kumpli den nan kontakto ku siudadano, e asina yamá eksigensianan di razonabilidad.

#### *Tratamentu informal di keho*

<sup>1</sup> E punto di salida aki ta pará den artíkulo 9:2 di Awb: 'E órgano atministrativo ta pèrkurá pa un tratamentu adekuá di keho verbal i por eskrito tokante su aktuashon'

<sup>2</sup> E kuadra di evaluashon ta inkluí den Anekso 1.

Den práktika no ta kualke ekspreshon di desagrado ta ser tumá pa tratamentu komo keho. I tampoko no ta kualke ekspreshon di desagrado entregá komo keho formal ta pasa den hinter e trayekto di atendé keho. Hopi keho ta haña un solushon di tal manera serka e organisashonnan gubernamental, ku nan ta kondusí na un solushon akseptabel pa e siudadano, sin ku ta pasa den hinter e trayekto formal di tratamentu di keho. Asina leu ku kehonan no ta pasa den hinter e trayekto formal di keho, Ombudsman Nashonal den e rapòrt aki ta referí na esaki komo tratamentu di keho informal.

#### *Funshonnan di tratamentu di keho*

Un ekspreshon di desagrado di un siudadano, òf un keho, ta indiká un problema den e relashon entre e siudadano i e organisashon gubernamental envolví. Tratamentu kuidadoso di keho di siudadano por kondusí na solushon di e problema aki. I ku esaki ta konfirmá òf restablesé e konfiansa di e siudadano den e organisashon. Na mes momentu e organisashon envolví por siña di e kehonan ku ta entregá tokante e organisashon. Keho individual por ser mirá komo 'konseho grátis'. I si un organisashon risibí mas keho tokante e mesun tema, esaki por indiká defisiensia struktural. Análisis di e kehonan ei por resultá den informashon importante di maneho i kontribuí na prevenshon di keho.

### **3. Resultado**

#### *Suministro di Informashon*

ZVK ta informá siudadano via flyer i spòt na radio enkuanto e posibilidat di entregá un keho. Ademas den e foyeto di informashon di ZVK ta mensioná tambe e posibilidat di entregá un keho serka ZVK i den di dos instansia na Ombudsman Nashonal. Banda di esei riba e website di RCN por haña informashon i un formulario pa keho. Segun e hefe di ZVK e efekto di e spòtnan na radio sinembargo ta hopi mas grandi, pasobra Hulanda Karibense no tin un kultura di lesa. Despues di e spòtnan na radio semper tin un pik den e kantidat di keho.

#### **Kon e tratamentu di e kehonan ta organisá?**

E hefe di ZVK ta responsabel pa e tratamentu di e kehonan riba ZVK. Si ta atendé un keho por eskrito e ta esun ku ta pone su firma bou di e evaluashon di e keho. E hefe di ZVK ta keda nombrá pa e minister di VWS. Un keho riba e hefe di ZVK mester ta entregá na Ministerio di VWS. Un keho tokante komportamentu di un kolaboradó di ZVK mester keda entregá serka e hefe di ZVK i si e ta den servisio di RCN, anto e hefe di ZVK ta kordiná e prosesamentu di e keho ku e direktor di RCN. A resultá ku aktualmente no tin 'feedback' di Bonèiru pa e kolaboradónan na Sint Eustatius riba ken tabatin keho entregá.

E funshon di tratado di keho ta formalmente establesé den e rapòrt *Organisashon & Formashon*'. Na e momentu aki tin un kolaboradó trahando na e departamento di Asuntu Hurídiko, enkargá ku prosésá keho por eskrito. Esaki ta tambe e persona ku ta atendé karta di opheshon. Den su ousensia e kolaboradó ku ta atendé keho ta keda remplasá pa e kolaboradó séniòr di dunamentu di servisio. E kolaboradó enkargá ku keho ta sòru pa e reportahe anual di keho registrá. Durante e investigashon tabatin un vakatura andando pa un di dos kolaboradó na e departamento di Asuntu Hurídiko. E hefe di ZVK no ta kere ku pa loke ta e atenshon na keho lo mester mas trahadó. Si akaso den futuro resultá ku ta nesesario anto ZVK lo atendé esaki den konsulta ku Ministerio di VWS.

### *Posishon spesial di Sint Eustatius i Saba*

A resultá ku na e sukursalnan di ZVK na Islanan Ariba i partikularmente na Sint Eustatius e karga di trabou ta ser eksperensia komo masha haltu. Esaki tin konsekuensia tambe pa e tratamentu di keho, ya ku pa motibu di esaki ta surgi retraso i ku esaki na su turno ta duna keho. ZVK ta duna komo motibu pa e preshon haltu di trabou ku hende ta keha masha fásil na bali i ku ta aserká kolaboradónan tambe den nan tempu liber i hasta ta menasá nan. A rais di e preokupashon ku Konseho Insular na Sint Eustatius a ekspresá tokante e durashon di e tratamentu den kaso di manda hende pa eksterior pa tratamentu médiko i e miedu pa keha riba esaki, e hefe di ZVK tabatin un entrevista ku e konseho insular, loke en todo kaso a pone e komunikashon tokante e tema aki kana. Segun e direktor e proseso di manda hende pa eksterior pa motibu médiko ta tuma lugá denter di e término stipulá.

ZVK ta risibí keho di siudadano di Islanan Ariba ku nan ta haña notifikashon (muchu) lat di e momentu di salida pa tratamentu médiko den eksterior i pa e motibu ei ta haña problema pa regla asunto manera por ehèmpel regla kuido di nan yunan bon. Segun ZVK sinembargo no semper ta posibel pa duna e informashon ei ku antispashon, pasobra ZVK ta dependé di konfirmashon di e kompania di aviashon, di e hotèl, e hospital i di informashon di e dòkter di kas. Banda di esaki tin dòkternan di kas ku no sa manehá komunikashon digital asina bon i por ehèmpel ta pensa ku nan a registrá un pashènt pa tratamentu médiko den eksterior miéntras ku ta resultá ku esei no ta asina. Esei na su turno ta sòru pa pa konfushon serka e pashènt ku ta bin keha na ZVK. Serka Ombudsman Nashonal a drenta señalnan di siudadano di Islanan Ariba unda ZVK no semper ta komuniká ku klaridat enkuanto esaki.

Resientemente ZVK a tuma èkstra personal den su servisio pa e sukursal na Sint Eustatius pa hasi algu na e karga haltu di trabou einan. Tambe ZVK ta investigando e posibilidatnan pa (na promé instante na Statia) haña un persona ku outoridat ku por resolvé keho na un manera simpel. E hefe di ZVK a indiká ku ta importante ku e persona ei ta polítikamente independiente i ku tin un sierto kantidat di kandidato ku ken ZVK ta deseá di tene entrevista. Ta e intenshon ku siudadanonan di e manera aki ta bin mas lihé ku keho i ku e emoshonnan ta filtrá kaba for di e kehonan, promé ku presentá nan formalmente na ZVK.

### *Areglo di keho*

Na 2011 a establese un areglo di keho interno, ku na 2015 a haña algun adaptashon chikitu. Den e areglo di keho ta pará ku ta atendé keho konforme ku kapítulo 9 di Awb. Den e areglo ta definí komo keho 'un keho tokante forma di aktuá i/òf funshonamentu di e ofisina di seguro di kuido òf un komportamentu di kolaboradó di e ofisina di seguro di kuido'. Den e areglo di keho ta hasi mension di e posibilidat di entregá un siguiente keho serka Ombudsman Nashonal.

### *Kon e tratamentu di keho en realidat ta tuma lugá?*

Siudadanonan por keha verbalmente òf por eskrito serka ZVK. Verbalmente esei por via telefòn òf na bali. No ta hasi registrashon di un keho verbal ku ta keda solushoná mesora despues di un kombersashon ku un kolaboradó di ZVK. Segun e hefe di ZVK no tur ekspreshon di desagrado pa definishon ta un keho. Segun su persona e ta un keho solamente ora a entregá e keho por eskrito. Por entregá un keho via pòst òf via e-mail na [klacht@zorgverzekeringskantor.nl](mailto:klacht@zorgverzekeringskantor.nl). Banda di esei ta eksistí e posibilidat di yena un formulario di keho na bali unda e kolaboradó tras di bali, si ta nesesario, por yuda. Den kaso ku tin motibu pa skucha e persona ku a entregá, ta yama e persona aki i ta invit'é na ofisina. Seguidamente ta confirmá e invitashon un biaha mas via e-mail. No ta

traha relato despues di a skucha e persona. ZVK no tin un komishon permanente di keho, pasobra esaki masha poko ta ser konsultá. E hefe di ZVK ta instalá un komishon 'ad hoc' si ta nesario; esei ta 1 pa 2 bes pa aña.

### *Investigashon di file*

Riba petishon di Ombudsman Nashonal, ZVK a suministrá binti file pa revishon. Tabata trata di 10 kaso di 2015 i 10 kaso di 2016. Ombudsman Nashonal a skohe e binti kasonan di forma 'at random' di e resúmenan anual di ZVK. Den 2 di e 10 kasonan di 2015 i 2 di e 10 kasonan di 2016 no a logra denter di e periodo normal di tratamentu. Di e 10 kasonan di 2016 tabatin un kaso ku a drenta via Ombudsman Nashonal.

Den e kartanan a mustra riba e posibilidat di entregá un siguiente keho serka Ombudsman Nashonal. E kehonan tabata relashoná ku e durashon di e tratamentu di e biahe pa eksterior pa tratamentu médiko i e durashon di tratamentu di e 'daggeldvergoeding'.

### *Kehonan*

Di reportahenan di ZVK ta resultá ku ZVK na 2015 a registrá i trata en total 72 keho, di kual 30 di Bonèiru, 32 di Sint Eustatius i 7 di Saba. Na 2016 ZVK a registrá en total 70 keho i a trata nan, di kual 42 tabata di Bonèiru, 21 di Sint Eustatius, 6 di Saba i 1 di Sint Maarten. Mayoria di keho tabata relashoná ku e durashon di e evaluashon di un petishon di e médiko pa manda pashènt pa eksterior, e implementashon logístiko di e biahe pa eksterior pa tratamentu médiko i ku e risibimentu no na tempu di e daggeldvergoeding. Na 2016 ZVK a deklará mas di mitá di e kantidat di keho fundamentá. E kantidat haltu di keho fundamentá tabatin di hasi ku despues di aprel 2016 no por a kambia mas di dòkter di kas. ZVK no a hasi kambionan na tempu, dokumentunan a resultá pèrdí i komunikashon enkuanto esaki tabata insuficiente, ku konsekuensia ku hende no por a bishitá e médiko preferí, a ménos ku tabata pa propio kuenta. ZVK pa motibu di e kantidat haltu di keho fundamentá a hasi proposishonnan pa mehorá e prosesonan interno.

## **4. Konklushon i rekomendashon**

### **4.1 Konklushon**

#### *Bon suministro di informashon*

E ta un rekisito di aktuashon adekuá di gobernashon ku e gobernashon ta sòru pa e siudadano ta haña e informashon korekto i ku e informashon aki ta puntual, kompletu i kla. E no ta suministrá informashon solamente ora e siudadano ta pidi esaki, sino ta hasi esei riba su mes iniciativa.

Ombudsman Nashonal a base di su investigashon ta yega na e konklushon ku ZVK ta informá siudadano aktivamente, esta via flyer, spòt na radio i via su website, di e posibilidat di entregá un keho serka ZVK. Tambe ta mustra siudadano, manera ta resultá di e kartanan pa prosesá e kasonan, riba e posibilidat di entregá un siguiente keho serka Ombudsman Nashonal. Pa loke ta trata e informashon na siudadano tokante e posibilidat di entregá un keho serka ZVK, ZVK ta kumpli ku e rekisito di bon suministro di informashon.

Un gran parti di e kantidat di keho na Islanan Ariba ta tokante ZVK, ku no ta informá e siudadano suficiente enkuanto e trayekto den kaso di manda hende pa eksterior pa motibunan médiko. A resultá ku e kousa di e kehonan aki ta den un diferencia den ekspektativa ku e siudadano tin di

esaki di ZVK i loke berdaderamente ta e papel di ZVK den e trayekto aki. Den esei ta hunga un papel tambe ku ZVK ta dependé di otro partidonan manera e kompania di aviashon, e hospital, e hotèl i e dòkter di kas.

Un punto di atenshon ta ku pa e siudadano no semper esaki ta kla. Ta importante anto ku ZVK mester splika e siudadano den e promé kontakto kaba ku por sosodé ku ta djis un ratu promé ku e biahe pa motibu médiko tuma lugá, ta haña di tende ku e persona mester biaha. Ta imaginabel anto ku e biahe so kaba ta sòru pa tenshon i ku sali di e isla ta trese e preparashon nesenario kuné. Ku e informashon ku e siudadano mester tene kuenta ku un posibel salida den purá ya e siudadano por antispá. Finalmente a resultá ku falta di klaridat pa e siudadano tokante e biahe pa motibu médiko tambe ta surgi ora ku médikonan ta suponiendo ku nan a registrá e pashènt digitalmente pa un biahe médiko miéntras ta resultá ku no ta asina. Por evitá esaki si ZVK ta suprayá pa e médikonan ku ta importante ku e notifikashon digital ta sosodé na e manera korekto.

### *Profeshonalismo*

Ta un rekisito di aktuashon adekuá di gobernashon ku e gobernashon ta sòru pa su kolaboradónan ta traha segun nan normanan profeshonal. E siudadano mester por spera ekspertisio spesial di nan.

Ombudsman Nashonal ta apoyá e punto di salida di ZVK ku no ta tur ekspreshon di desagrado mesora ta bira un keho i ku por keda resolvé den forma informal den un kombersashon personal. Atenshon personal pa un siudadano ku tin keho por saka hopi negativismo for di aire i hopi bes por kondusí na un solushon. Ademas e maneho aki ta pas ku e kultura di e islanan unda mas tantu hende konosé otro i prosedimentu formal no ta esun mas apropiá. Tambe siudadanonan lo ekspresá mas lihé nan desagrado sin ku nan tin e intenshon di kuminsá un prosedura ofisial. ZVK sinembargo ta tuma komo punto di salida ku un keho ta bira un keho solamente ora entregá esaki por eskrito, miéntras e lèi ta preskribí algu diferente. Di artíkulo 9:2 di e Algemene wet bestuursrecht (Awb) por konkluí ku un órgano atministrativo ta sòru pa un tratamentu adekuá di keho verbal i por eskrito. Otro ku loke ZVK ta opiná un ekspreshon di desagrado tambe anto por ta un keho si e ta entregá verbalmente.

E kolaboradó di ZVK mester por rekonosé, for di su ekspertisio, un ekspreshon verbal di desagrado komo un keho. Indikashon pa kalifiká un ekspreshon di desagrado hasí verbalmente komo keho ta por ehèmpel si e desagrado ta keda eksistí, e malkontentu ta asina impaktante òf ta struktural, òf si e persona konserní ta indiká ku e ta deseá ku e organisashon ta siña di esaki. Den e konteksto aki ta importante pa ZVK den kaso di tratamentu di keho informal ta puntra komo standart na e persona konserní si su keho a keda tratá sufisientemente. Si esei no ta e kaso, anto mester kuminsá ainda ku un trayekto formal. Hustamente pasobra evaluashon i desishonnan den un tratamentu informal mas tantu ta konkretisá na un manera implísito ta importante pa inkorporá un pregunta di kontrol. Sino e riesgo ta ku hopi keho no ta keda rekonosé i tratá.

Ombudsman Nashonal ta konstatá ku no ta traha relato si ta skucha e siudadano den kuadra di tratamentu di su keho. Ombudsman Nashonal ta haña importante ku sí ta traha un relato pa evitá ku ta surgi diskushon tokante loke a keda diskutí. Ademas esaki ta loke lèi ta preskribí.

Ombudsman Nashonal ta konstatá tambe ku ZVK ta usa e registrashon di keho entregá por eskrito pa mehorá prosesonan interno i ta apresí e maneho aki for di punto di bista di profeshonalismo. Sinembargo, di e keho entregá verbalmente no ta hasi registrashon. E riesgo di no registrá kehonan



verbal ta ku informashon importante no ta keda registrá i por bai pèrdí di manera ku no por usa esaki pa metanan di maneho i pa siña di esaki. ZVK mester rekonesé e punto aki i mester registrá informashon relevante di tratamentu informal.

Enkuanto e tratamentu di keho riba kolaboradónan na e sukursal na Sint Eustatius a resultá ku e kolaboradónan konserní no ta haña feedback tokante e finalisashon di e keho di e ofisina prinsipal na Bonèiru. Esaki ta un punto pa mehorá. Feedback pues ta duna e kolaboradónan direkshon di ki puntonan nan mester koregí eventualmente. Tambe a resultá ku Sint Eustatius i Saba tin un posishon partikular denter di ZVK. Siudadanonan di e Islanan Ariba ta eksperimentá un opstákulo pa entrega di un keho formal. Nan ta skohe pa bin keha na bali. Kolaboradónan di ZVK ta eksperimentá tambe pa motibu di esaki un karga haltu di trabou, motibu pa kual no semper nan por hasi nan trabou bon. E ta kosta nan hopi tempu anto ku e konsekuensia ku ta surgi retraso i esaki tambe por sòru pa keho. Ombudsman Nashonal ku agrado a tuma nota di e intenshon di ZVK pa tuma akshon den esaki, partikularmente tumando mas personal den servisio pa e sedenan i pa apuntá un persona unda siudadanonan mas lihé i mas fásilmente lo yega ku nan keho pa asina hasi algu ku e señalnan, ku siudadanonan no ta tribi di keha.

## 4.2 Rekomendashon

A base di e resultatonan di e investigashon aki Ombudsman Nashonal ta hasi e siguiente rekomendashonnan:

1. Sòru pa e kolaboradónan ta kapas di rekonesé un ekspreshon di desagrado komo keho, pa por tin un tratamentu adekuá.
2. Registrá informashon relevante di tratamentu informal na benefisio di meta di maneho pa asina e organisashon siña tambe di e kehonan.
3. Traha relato ora ta skucha siudadano den kuadra di e tratamentu di keho.
4. Notifiká un kolaboradó riba ken a entregá un keho di e prosesamentu di e keho.
5. Splika e siudadano den e promé kontakto ku por sosodé ku ta djis promé ku e biahe pa motibu médiko e lo haña sa ku e mester sali.
6. Suprayá pa e médikonan e importansia di registrá digitalmente di e manera korekto un biahe pa motibu médiko.

Ombudsman Nashonal

[Handtekening]

Reinier van Zutphen