



# Uw schadeclaim: wat gebeurt ermee?

Uw ziekenhuis is voor aansprakelijkheid verzekerd bij MediRisk. Dat betekent dat wij schadeclaims van patiënten behandelen. In deze brochure leest u hoe dat in zijn werk gaat.

Het kan helaas gebeuren dat een behandeling in het ziekenhuis niet loopt zoals de bedoeling was. Als patiënt kunt u het ziekenhuis of de zorgprofessional, zoals een arts of verpleegkundige, aansprakelijk stellen voor schade. Maar als er iets

fout is gegaan, betekent dat niet altijd dat de zorgprofessional iets fout heeft gedaan. Daarom kijkt MediRisk of de betrokken arts of verpleegkundige medisch onzorgvuldig heeft gehandeld en of dat handelen tot schade heeft geleid.

# De behandeling van uw claim

## Verzamelen van informatie

Onlangs heeft u van het ziekenhuis twee formulieren ontvangen: een machtigingsformulier en een letselinformatie formulier. Met het machtigingsformulier geeft u MediRisk expliciet toestemming om uw gegevens op te vragen bij het ziekenhuis. Het letselinformatie formulier geeft ons een eerste indruk van uw situatie en uw schade. U bent niet verplicht ons de gevraagde informatie te verstrekken maar om uw claim zo snel mogelijk te kunnen onderzoeken, raden wij u aan beide formulieren zo snel mogelijk in te vullen en naar het ziekenhuis terug te sturen.

## Uw privacy is gewaarborgd

Wij behandelen uw persoonsgegevens met de grootste mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid. In het privacy statement op [medirisk.nl](https://www.medirisk.nl) informeren we u over welke persoonsgegevens wij verzamelen en hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan wanneer uw zorginstelling zich bij ons verzekert, u contact met ons zoekt of wanneer u een schadeclaim bij ons heeft ingediend. Ook leggen we uit waarvoor we uw persoonsgegevens gebruiken, hoe de gegevens beveiligd zijn, wie er toegang hebben en wat uw rechten zijn.

## Uw claim wordt beoordeeld

Een schadebehandelaar en een medisch adviseur beoordelen uw claim. Zij onderzoeken wat er is gebeurd en bepalen of uw claim wordt erkend of afgewezen. Wij werken daarbij volgens de gedragscode GOMA en doen in principe binnen drie maanden nadat we de claim van het ziekenhuis hebben ontvangen een uitspraak over de aansprakelijkheid. U ontvangt hierover een brief van ons. Er zijn twee uitspraken mogelijk over uw claim: de aansprakelijkheid wordt erkend of afgewezen.

## Aansprakelijkheid wordt erkend

Als het ziekenhuis onzorgvuldig heeft gehandeld en dat handelen tot schade heeft geleid, dan heeft u recht op een vergoeding. Bekeken wordt wat de medische gevolgen zijn van het onzorgvuldig medisch handelen. De hoogte van de vergoeding hangt af van uw omstandigheden, zoals de ernst van het letsel, uw leeftijd, inkomen en gezinssituatie. U kunt een voorschot krijgen op de schadevergoeding als u door het onzorgvuldig handelen van de zorgprofessional kosten heeft moeten maken. Dit gebeurt vooruitlopend op de definitieve vaststelling van de schade.



## Persoonlijk gesprek

Als de aard van de claim daar aanleiding toe geeft en u daar prijs op stelt, komt één van onze medewerkers of een externe schaderegelaar naar u toe voor een korte kennismaking. U kunt vertellen waarom u een claim heeft ingediend en wij geven een toelichting op hoe de behandeling van een claim in zijn werk gaat. U ontvangt daarvan een gespreksverslag zodat u alles nog eens rustig kunt nalezen.

### Aansprakelijkheid wordt erkend als:

1. uw arts verwijtbaar onzorgvuldig heeft gehandeld en
2. u aantoonbare schade heeft geleden en
3. de schade het directe gevolg is van het onzorgvuldig handelen van uw arts.

### Aansprakelijkheid wordt afgewezen

Als uw schadeclaim wordt afgewezen, heeft u geen recht op schadevergoeding. Dit is dus ook het geval als een zorgprofessional onzorgvuldig heeft gehandeld, maar de schade niet daardoor is veroorzaakt. Als u het niet eens bent met de afwijzing dan kunt u dit uiteraard aangeven. Wij adviseren u in dat geval uw inhoudelijke bezwaren in een brief of mail aan de schadebehandelaar kenbaar te maken. Er wordt dan nogmaals zorgvuldig naar uw claim gekeken. Worden we het niet eens over de afwijzing van uw claim, dan kunt u het volgende overwegen:

1. In gezamenlijk overleg een onafhankelijk deskundige te vragen uw claim opnieuw te beoordelen;
2. Uw claim voor te leggen aan de Geschilleninstantie Zorginstellingen;
3. Het besluit aan de rechter voor te leggen.

### Hoe snel is uw claim afgehandeld?

U hoort in beginsel binnen drie maanden of uw claim wordt erkend of afgewezen. Duurt het langer, dan laten wij u weten wat de reden voor de vertraging is, bijvoorbeeld omdat wij nog wachten op informatie van derden of van een medisch adviseur. Wij realiseren ons hoe belastend het voor u kan zijn als blijkt dat meer tijd nodig is voor de behandeling van uw claim. Daarom doen wij ons best u zo snel mogelijk inhoudelijk te berichten. Als wij aansprakelijkheid erkennen, betekent dat niet dat uw claim direct kan worden afgehandeld. MediRisk zal eerst de omvang van de schade bepalen die het gevolg is van onzorgvuldig medisch handelen. Het is afhankelijk van uw persoonlijke situatie hoe dit onderzocht zal worden en hoeveel tijd daarvoor nodig is.

## Gedragscode GOMA

In de gedragscode GOMA staan aanbevelingen voor een zorgvuldige en adequate behandeling van een claim. GOMA staat voor Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid. Zo doet de code de aanbeveling dat de verzekeraar binnen 90 dagen een standpunt moet innemen over de aansprakelijkheid. Als één van de initiatiefnemers van

de GOMA werkt MediRisk volgens deze aanbevelingen. De GOMA is een initiatief van De Letselschade Raad en is opgesteld door vertegenwoordigers van onder meer de Nederlandse Patiënten en Consumenten Federatie, het Verbond van Verzekeraars en de Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Geneeskunde. Zie ook [www.deletselschaderaad.nl](http://www.deletselschaderaad.nl).

### Colofon

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, e-mail of op andere wijze dan ook, zonder voorafgaande (schriftelijke) toestemming van MediRisk B.A.

© MediRisk B.A., Utrecht, juni 2018

**MediRisk**  
samen alert op veiligheid