

## GEDRAGSCODE OPENHEID MEDISCHE INCIDENTEN; BETERE AFWIKKELING MEDISCHE AANSPRAKELIJKHEID (GOMA)

### SAMENVATTING VAN DE BELANGRIJKSTE GEVOLGEN VAN DE GOMA

#### Wat kan de patiënt van u als zorgaanbieder bij een incident verwachten?

- > Adequate (na)zorg verlenen om de ontstane schade zoveel mogelijk te beperken.
- > Een adequate en zorgvuldige reactie geven op met name de emotionele aspecten.
- > Open en duidelijk communiceren over het incident en de (vervolg)behandeling.
- > De aard en toedracht van het incident helder weergeven in het dossier.
- > Uiterlijk binnen 24 uur na het incident contact opnemen met de patiënt of diens familie/nabestaanden.
- > Het incident onderzoeken en waar nodig verbetermaatregelen nemen.
- > De fout erkennen en excuses aanbieden, maar zonder u uit te laten over aansprakelijkheid.
- > (Medische) gegevens en (getuigen)verklaringen verzamelen en veiligstellen.
- > Als de patiënt een klacht of claim wil indienen schriftelijke informatie geven over de verschillende mogelijkheden, liefst ook mondeling.

#### Wat kan de patiënt van u als zorgaanbieder verwachten zodra hij een claim heeft ingediend?

- > Als de patiënt geen belangenbehartiger heeft in grote lijnen over het verloop van de claimbehandeling informeren.
- > Per omgaande (binnen vijf werkdagen) de claim melden bij MediRisk.
- > Direct laten verzamelen van de relevante medische gegevens en desgevraagd opsturen aan de patiënt of - na daartoe ontvangen machtiging - aan diens belangenbehartiger.
- > Direct de betrokken behandelaar(s) om commentaar op de aansprakelijkstelling vragen. Indien nodig rappelleren met een beroep op de GOMA.

#### Wat kan de patiënt verwachten van MediRisk?

- > MediRisk maakt zich per omgaande, maar uiterlijk binnen twee weken na de aansprakelijkstelling, als betrokken partij bekend bij de patiënt en/of diens belangenbehartiger.
- > Bij ernstige/complexere zaken kan MediRisk een gesprek arrangeren met de patiënt en diens eventuele belangenbehartiger alvorens een standpunt in te nemen.
- > Samen met de ontvangstbevestiging stuurt MediRisk een brochure aan de patiënt. Daarin staat helder beschreven op welke wijze het beoordelingstraject verloopt en wat de patiënt van MediRisk kan verwachten.
- > Heeft de patiënt geen belangenbehartiger, dan wijst de MediRisk-schadebehandelaar hem op die mogelijkheid en het kostenaspect daarvan.
- > Binnen drie maanden na ontvangst van de aansprakelijkstelling neemt MediRisk een onderbouwd standpunt in.
- > Soms is het niet mogelijk binnen drie maanden een standpunt in te nemen. In dat soort gevallen meldt MediRisk dit aan de patiënt en/of diens belangenbehartiger onder opgave van redenen. Ook vermeldt MediRisk wanneer de patiënt alsnog een reactie kan verwachten.

#### MEER INFORMATIE

De aanbevelingen uit de GOMA gelden met ingang van 16 juni 2010 en in principe voor nieuwe dossiers. Reacties over lopende zaken zullen in de geest van de gedragscode behandeld worden. Alle informatie over de GOMA is te vinden op: [www.deletselschaderaad.nl/goma](http://www.deletselschaderaad.nl/goma). U kunt de code daar downloaden en er is een meldpunt aanwezig. Brochures met de GOMA kunt u bestellen via [goma@deletselschaderaad.nl](mailto:goma@deletselschaderaad.nl). Meer informatie is natuurlijk ook te vinden op [www.medirisk.nl](http://www.medirisk.nl).