

## Procedure klachtenafhandeling HagaZiekenhuis en Hartpatiënten Nederland

Zoals eerder gemeld hebben het HagaZiekenhuis en Hartpatiënten Nederland overeenstemming bereikt over de afhandeling van claims die patiënten bij het Meldpunt Hartpatiënten hebben ingediend over de afdeling Cardiochirurgie van het HagaZiekenhuis. In de berichtgeving is enige onduidelijkheid ontstaan. Met deze gezamenlijke verklaring willen Hartpatiënten Nederland en het HagaZiekenhuis duidelijkheid verschaffen.

Het kan zijn dat patiënten (of hun nabestaanden) behoefte hebben aan informatie of uitleg. In deze gevallen staan de patiëntencontactpersonen van het HagaZiekenhuis (klachtenfunctionarissen) altijd voor hen klaar. De patiëntencontactpersonen kunnen betrokkenen nadere uitleg of informatie geven, een gesprek regelen, eventueel bemiddelen en de indiening van een klacht begeleiden. De patiëntencontactpersonen zijn mevrouw Marga Ebbeling, telefoon (070) 210 6440 en de heer Roelof Schutrup, telefoon (070) 210 2547.

Als patiënten of nabestaanden vinden dat ze schade hebben ondervonden als gevolg van een behandeling op de afdeling Cardiochirurgie van het HagaZiekenhuis, dan ontvangt het ziekenhuis graag feitelijke informatie. Deze informatie moet gaan over de behandelend medisch specialist, de datum waar het om gaat, het verwijt en een omschrijving van de eventuele consequenties c.q. schade. Deze informatie kan worden gezonden aan het Haga Ziekenhuis, ter attentie van de Raad van Bestuur, Antwoordnummer 1320, 2504 VB Den Haag. U kunt de zaak ook melden via Hartpatiënten Nederland en zij zullen -indien u dat wenst- uw klacht doormelden aan hun letselschadeadvocaat (Rob Vermeeren). Als u voor een andere advocaat kiest staat u dat vrij en in dat geval is aan het aan u met deze andere advocaat een zelfde afspraak te maken.

Het HagaZiekenhuis meldt deze gevallen direct bij MediRisk, de verzekeraar van het ziekenhuis. Een medisch adviseur van MediRisk zal met voorrang de zaak beoordelen in een zogenaamde eerste beoordeling. Als de medisch adviseur van MediRisk vindt dat het HagaZiekenhuis aansprakelijk is, dan worden de door de patiënt gemaakte kosten voor juridische bijstand of medisch advies vergoed volgens de geldende wettelijke regels.

Als er daadwerkelijk sprake is van een claim dan zal het HagaZiekenhuis voor juridische bijstand of een medisch adviseur een bijdrage leveren van maximaal €750,- exclusief BTW. Als na het eerste onderzoek nog een verschil van mening is over aansprakelijkheid, kunt u in overleg met MediRisk de zaak door een, door beide partijen overeen te komen, onafhankelijke medisch deskundige laten beoordelen. Ook hier wordt spoedige behandeling nagestreefd. Het Meldpunt Hartpatiënten is overdag tijdens kantooruren te bereiken via 0475-317272 of via [roermond@hartpatienten.nl](mailto:roermond@hartpatienten.nl).

Volgens de gedragscode [GOMA](#) moet de helft van de kosten voor het inschakelen van een onafhankelijke medisch deskundige door de patiënt of de nabestaanden worden gedragen. De totale kosten voor de inschakeling van deze deskundige bedraagt ongeveer € 2500. In de uitzonderingsgevallen waarvoor deze regeling is getroffen, neemt het ziekenhuis ook deze kosten geheel voor zijn rekening. Dit bedrag wordt echter alleen ter beschikking gesteld, als er daadwerkelijk in overleg



### Contactgegevens:

Postbus 1002  
6040 KA Roermond  
0475-317272

[roermond@hartpatienten.nl](mailto:roermond@hartpatienten.nl)  
[www.hartpatienten.nl](http://www.hartpatienten.nl)

---

---

een dergelijke deskundige is ingezet.

Beide bedragen worden uitgekeerd na ontvangst van facturen.

-----

*Niet voor publicatie: voor vragen en toelichting kunt u bellen met woordvoerder Henri Haenen van Hartpatiënten Nederland, 06 - 55 77 21 04. Zie ook onze website [www.hartpatienten.nl](http://www.hartpatienten.nl)*

