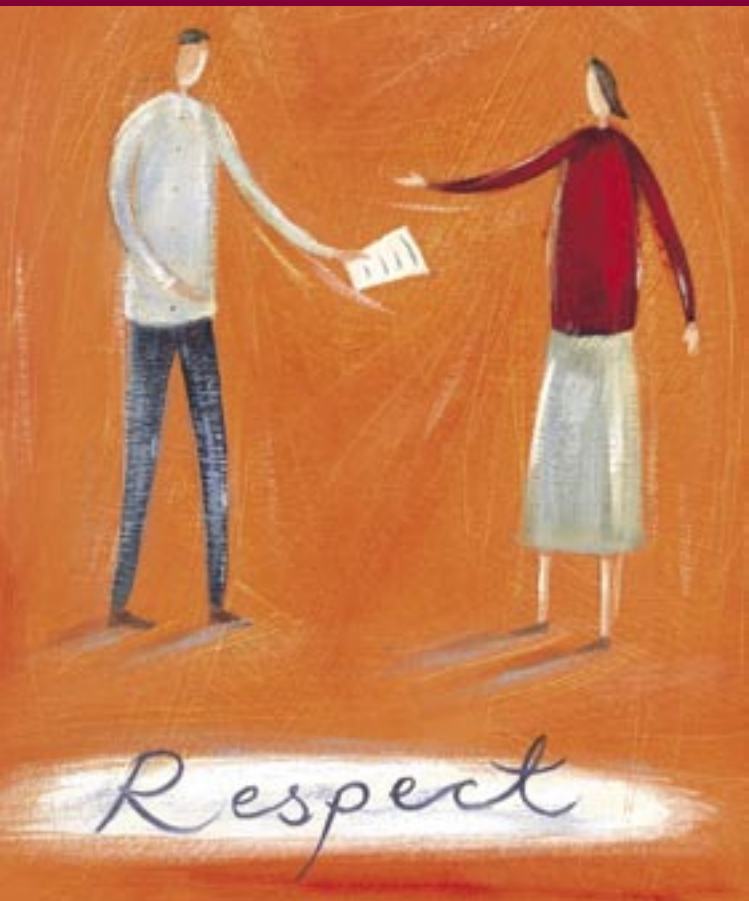


Patientencharta (Sicherstellung der Patientenrechte in öffentlichen Krankenhäusern)



Sie haben ein Recht darauf, in öffentlichen Krankenhäusern hochwertige Leistungen zu erwarten und zu erhalten.

patientcharter.health.vic.gov.au



Patientencharta (Sicherstellung der Patientenrechte in öffentlichen Krankenhäusern)

Sie haben ein Recht darauf, in öffentlichen Krankenhäusern hochwertige Leistungen zu erwarten und zu erhalten.

Diese Charta soll dazu dienen, gute Beziehungen zwischen Ihnen und dem Krankenhauspersonal zu fördern. Indem Sie mit Ihrem Behandlungsteam zusammenarbeiten, können Sie die besten Resultate für Ihre Gesundheit erzielen. Ihr Behandlungsteam besteht aus Ärzten, Pflegepersonal und anderer im Gesundheitswesen tätigen Berufsgruppen, und wird Sie während Ihres Krankenhausaufenthaltes versorgen. Es gibt im Krankenhaus eine Patientenvertreterin oder einen Patientenvertreter, an die oder den Sie sich wenden können, wenn Sie Probleme oder Fragen zu Ihrem Krankenhausaufenthalt haben.

Diese Broschüre gibt Ihnen Auskunft darüber, was Sie in öffentlichen Krankenhäusern erwarten können, und kann zusammen mit anderem Material über Patientenrechte und Krankenhausinformationen gelesen werden.

Im Folgenden sind Ihre Rechte und Pflichten in öffentlichen Krankenhäusern beschrieben.

Ihre Rechte

Sie haben das Recht auf:

Eine große Auswahl von Leistungen in öffentlichen Krankenhäusern.

Die öffentlichen Krankenhäuser in Victoria bieten den Bürgern Australiens eine große Auswahl von Leistungen an, und Sie werden die Dienste erhalten, die Ihnen am Besten helfen werden. Das könnte unter Umständen bedeuten, dass Sie im Laufe Ihrer Behandlung in ein anderes Krankenhaus oder eine andere Gesundheitseinrichtung verlegt oder überwiesen werden. Ein großes Dienstleistungsangebot bedeutet, dass Sie Zugang zu hoher Leistungsqualität und angemessener Pflege haben, egal wo Sie sich in Victoria befinden.

Eine Behandlung, die auf medizinischer Notwendigkeit basiert, ungeachtet Ihrer Zahlungsfähigkeit oder Ihres Krankenversicherungsstatus.

Sie haben das Recht auf eine Ihrem Gesundheitszustand angemessene medizinische Behandlung. Dabei spielt es keine Rolle, wieviel Geld Sie haben, oder ob Sie privat versichert sind.

Die Wahl, als Allgemeinpatient oder Privatpatient behandelt zu werden.

Sie können entscheiden, ob Sie als Allgemein- oder Privatpatient behandelt werden wollen. Als Allgemeinpatient werden Ihre Krankenhausbehandlung oder die medizinischen Leistungen nicht berechnet. Wenn Sie Privatpatient sind, werden Ihnen oder Ihrer Krankenversicherung einige Leistungen berechnet. Klären Sie mit Ihrem Krankenhaus, Ihrer Krankenversicherung oder Ihrem Arzt, welche anderen Leistungen Ihnen als Allgemein- oder Privatpatient berechnet werden können. Ob Sie Ihren behandelnden Arzt wählen können, hängt davon ab, ob Sie Privat- oder Allgemeinpatient sind.

Behandlung und Pflege in einer sicheren Umgebung.

Während Ihres Krankenhausaufenthaltes haben Sie das Recht darauf, sich sicher, sauber und wohl zu fühlen.

Wenn ein Problem auftaucht, haben Sie das Recht, dies mit dem Krankenhauspersonal zu besprechen, und können um die Unterstützung der Patientenvertretung des Krankenhauses bitten.

Beteiligung an Entscheidungen über Ihre Behandlung und Pflege.

An Entscheidungen, die Ihre Pflege betreffen, sollten Sie voll und ganz beteiligt werden, und jederzeit die Gelegenheit erhalten, Fragen zu stellen und Ihre Behandlung zu besprechen, damit Sie verstehen, was mit Ihnen geschieht. Wenn Sie als Patient Ihre Zustimmung zur Behandlung geben können, haben Sie auch das Recht, eine Behandlung abzulehnen. Sie können auch jemand damit beauftragen, medizinische Entscheidungen zu fällen, falls Sie im Verlauf der Behandlung irgendwann dazu nicht in der Lage sein sollten. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an das Office of the Public Advocate (Ombudsmann).

Beteiligung an Entscheidungen und das Recht auf Information über Ihre Entlassung aus dem Krankenhaus.

Sie haben das Recht, mit zu entscheiden, wie und wann Sie das Krankenhaus verlassen. Vor Ihrer Entlassung werden Entscheidungen über Ihre weiteren Pflegebedürfnisse nötig sein. Sie haben das Recht, an diesen Entscheidungen beteiligt zu sein, und Informationen über verfügbare Dienste zu erhalten. Ihr überweisender Allgemeinarzt sollte an diesem Prozess auch beteiligt sein. Sie können das Krankenhaus zwar entgegen dem Rat des behandelnden Arztes verlassen, doch Sie werden möglicherweise dazu aufgefordert, ein Formular zu unterschreiben, das besagt, dass Sie für diese Entscheidung allein verantwortlich sind.

Auskunft darüber, welches Krankenhauspersonal Ihre Pflege leisten wird.

An Ihrer Behandlung im Krankenhaus sind viele verschiedene Menschen beteiligt. Sie haben das Recht, darüber informiert zu werden, wer für Ihre Pflege

verantwortlich ist, und wie Sie die zuständige Person erreichen können.

Information über Ihre medizinische Versorgung, und auf Ihren Wunsch eine zweite medizinische Beurteilung.

Sie sind dazu berechtigt, über Ihre Behandlung vollständig informiert zu werden. Sie sollten genug Zeit haben, Fragen zu stellen, genaue Auskunft zu erhalten und mit Ihrer Familie und Ihren Freunden zu sprechen, bevor Sie eine Entscheidung treffen. Wenn Sie über Ihre Behandlung Zweifel haben, sind Sie zu einer zweiten medizinischen Beurteilung durch einen anderen Arzt berechtigt.

Zugang zu Ihrem Krankenbericht und Geheimhaltung Ihrer persönlichen Daten.

Vielleicht möchten Sie während Ihres Aufenthaltes, nach Ihrer Entlassung oder nach einer Behandlung Ihren Krankenbericht einsehen. Durch Ihren Arzt oder den Beauftragten für freien Zugang zu Informationen (Freedom of Information Officer) können Sie Ihren Krankenbericht teilweise oder ganz einsehen. Sie können die Einsicht in Ihren Krankenbericht sowie Fotokopien auch direkt bei der Abteilung für freien Zugang zu Informationen (Freedom of Information – FOI) beantragen. Der Beauftragte für freien Zugang zu Informationen (FOI Officer oder Privacy Officer) berät Sie, wie man einen Antrag auf freien Datenzugang (FOI request) stellt. Sie können zu diesem etwas formelleren Prozess Ihre Patientenvertreterin oder Ihren Patientenvertreter um Hilfe bitten.

Alle, die an Ihrer Behandlung und Pflege beteiligt sind, haben die berufliche und gesetzliche Pflicht, Ihre persönlichen Informationen geheim zu halten. Ihre Daten werden nur dann an eine andere Person, die nicht an Ihrer Pflege beteiligt ist, weitergeleitet, wenn diese von Ihnen bevollmächtigt ist oder eine gesetzliche Vollmacht besitzt. Jeder, der von einem Krankenhaus Informationen über Sie erhält, ist gesetzlich zur Geheimhaltung verpflichtet. Das Gesetz über Patientenunterlagen 2001 (Health Records Act 2001) in Victoria bestimmen die Grundsätze zum

Datenschutz. Diese Grundsätze müssen von allen Gesundheitsdiensten befolgt werden.

Behandlung mit Respekt, Achtung der Würde und Wahrung der Privatsphäre.

Soweit möglich, wird Ihre Behandlung und Pflege in einer Umgebung geleistet, die Ihre Privatsphäre berücksichtigt. Ihre Individualität wird bei der Behandlung respektiert. Auch von Ihnen wird erwartet, dass Sie das Krankenhauspersonal mit Respekt und Rücksicht behandeln.

Zugang zu einer anerkannten Dolmetscherin oder einem anerkannten Dolmetscher, wenn nötig.

Sie haben das Recht, beim Austausch wichtiger Informationen wie bei der Aufnahme und bei Gesprächen über Ihre Krankheit und Behandlung einen Dolmetscherdienst in Anspruch zu nehmen. Falls Sie während Ihres Aufenthaltes einen Dolmetscher oder eine Dolmetscherin benötigen, sollten Sie Ihren Arzt oder die Krankenpfleger sobald wie möglich informieren. Der Dolmetscher oder die Dolmetscherin kommt entweder persönlich oder kann über das Telefon erreicht werden.

Dienste, die kulturelle Anforderungen berücksichtigen.

Sie haben das Recht, so behandelt zu werden, dass Ihre Kultur und Ihr Glaube respektiert wird. Dies kann sich z. B. darauf beziehen, ob die Person, die Sie behandelt, männlich oder weiblich ist, oder Ihre besonderen Ernährungsansprüche betreffen. Das Krankenhaus wird sich bemühen, Ihren Anforderungen zu entsprechen. Wenn Sie irgendwelche Bedenken haben, sprechen Sie mit dem Krankenhauspersonal oder der Patientenvertretung.

Informationen über die Qualitätsmaßnahmen des Krankenhauses zur Verbesserung der Patientenpflege.

Krankenhäuser bemühen sich ständig darum, die Qualität der Pflegeleistungen zu verbessern. Es kommt

vor, dass Patienten oder ihre Familienmitglieder sehen, wie Dienste verbessert werden können. Wenn Sie Vorschläge zur Verbesserung der Krankenhausdienste haben, wenden Sie sich bitte an das Krankenhauspersonal.

Angehörige vieler Berufsgruppen müssen anerkannte Standards erfüllen. Das trifft auch auf Krankenhäuser zu! Krankenhäuser müssen jährlich einen Bericht zur Qualität der Pflege an die Gemeinde erstatten, der angibt, welche Qualitätsmaßnahmen das Krankenhaus zur Verbesserung seiner Patientenpflege durchführt. Auch Sie haben ein Recht auf diese Information.

Die Gelegenheit, Fragen oder Beschwerden, die Sie während Ihres Krankenhausaufenthaltes haben, zu besprechen.

Wenn Sie eine Frage oder eine Beschwerde haben, wenden Sie sich bitte an Ihr Behandlungsteam. Die Krankenhausmitarbeiter möchten gern alle Probleme so schnell wie möglich lösen - doch zuerst müssen sie wissen, dass es ein Problem gibt! Alle öffentlichen Krankenhäuser in Victoria haben Patientenvertreter (patient representatives). Wenn Ihr Problem nicht gelöst werden kann, sollten Sie mit dem Patientenvertreter / der Patientenvertreterin sprechen.

Das Vorbringen einer Beschwerde vor eine unabhängige Beschwerdeorganisation.

Es ist immer besser, Ihre Beschwerde direkt mit dem Krankenhaus zu klären. Wenn Sie dies versucht haben und immer noch nicht zufrieden sind, können Sie eine Beschwerde vor den Beauftragten der Gesundheitsdienste (Health Services Commissioner) bringen. Der Beauftragte kann Ihnen bei der Beilegung Ihrer Beschwerde helfen.

Ihre Pflichten

Sie haben die Pflicht:

Mit Ihrem Behandlungsteam zusammenzuarbeiten, indem Sie relevante Informationen über Ihre Gesundheit und Umstände mitteilen, die Ihre Behandlung, Genesung oder Ihren Aufenthalt beeinflussen könnten.

Ihre Gesundheit hängt von vielen Faktoren ab, z.B. von Ihrer Krankengeschichte, Ihrem Allgemeinbefinden, Ihrer sozialen Situation und Ihrem seelischen Wohlbefinden. Ihr Behandlungsteam kann nur die besten Leistungen erbringen, wenn es alle relevanten Informationen über Ihre Gesundheit und Lebenssituation hat. Sie haben die Verantwortung, Ihrem Behandlungsteam alle betreffenden Informationen zu geben, wenn Sie über Ihre Gesundheit befragt werden. Um das bestmögliche Resultat für Ihre Behandlung zu erzielen, müssen Sie und Ihr Team diese Informationen offen austauschen.

Weitere Informationen

Weitere Informationen über die Patientencharta in öffentlichen Krankenhäusern gibt es bei:

patientcharter.health.vic.gov.au

In Ihrem Krankenhaus gibt es eine Patientenvertreterin oder einen Patientenvertreter. Fragen Sie das Krankenhauspersonal oder holen Sie sich am Informationsschalter oder an der Rezeption weitere Auskünfte.

Weitere Informationen über die Rechte von psychisch kranken Patienten, Patienten in Privatkrankenhäusern, Krankenversicherungen und Auskunft über Patientenrechte erhalten Sie bei den unten angegebenen Websites und Kontaktstellen.

Manche Krankenhäuser haben Verbindungspersonen für Aborigines (Aboriginal Liaison Officers). Fragen Sie das Krankenhauspersonal oder holen Sie sich am Informationsschalter oder an der Rezeption weitere Auskünfte.

Informationen über die Rechte psychisch kranker Patienten gibt es als Broschüre oder im Internet bei:

www.dhs.vic.gov.au/ahs/mental.htm





Health Services Commissioner (Beauftragter der Gesundheitsdienste)

30. Etage, 570 Bourke Street,

Melbourne 3000

Telefon 8601 5200

Gebührenfrei 1800 136 066

Fax 8601 5219

Website www.health.vic.gov.au/hsc

The Office of the Public Advocate (Ombudsmann)

5. Etage, 436 Lonsdale Street

Melbourne 3000

Telefon 9603 9500

Gebührenfrei 1800 136 829

Website www.publicadvocate.vic.gov.au

Weitere Informationen über die Grundsätze zum Datenschutz (Privacy Principles) und das Gesetz über Patientenunterlagen (Health Records Act 2001) und Ihre Rechte finden Sie im Internet bei:

www.dhs.vic.gov.au/privacy

Die Patientencharta für Privatkrankenhäuser finden Sie im Internet bei:

www.health.gov.au/privatehealth/providers/charter/pphc.pdf