Patientencharta für öffentliche Krankenhäuser

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

Diese Charta soll gute Beziehungen zwischen Ihnen und dem Krankenhauspersonal fördern.

Wenn Sie irgendwelche Bedenken haben, die Sie besprechen möchten, können Sie sich an die Patientenvertreterin/den Patientenvertreter Ihres Krankenhauses wenden. Fragen Sie das Stationspersonal oder holen Sie sich am Informationsschalter oder an der Rezeption weitere Auskünfte.

Dies sind Ihre Rechte und Pflichten in öffentlichen Krankenhäusern:

Ihre Rechte

Sie haben das Recht auf:

Eine große Auswahl von Leistungen in öffentlichen Krankenhäusern.

Sie haben in ganz Victoria Zugang zu hoher Leistungsqualität und angemessener Pflege.

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

Sie haben das Recht auf eine Ihrem Gesundheitszustand angemesse medizinische Behandlung. Dabei spielt es keine Rolle, ob Sie Allgemeinpatient oder Privatpatient sind.

Die Wahl, als Allgemeinpatient oder Privatpatient behandelt zu werden.

Sie können entscheiden, ob Sie als Allgemein- oder Privatpatient behandelt werden wollen.

Behandlung und Pflege in einer sicheren Umgebung.

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

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

Sollten Sie keine ausreichenden Englischkenntnisse besitzen, dann haben Sie das Recht, beim Austausch wichtiger Informationen wie bei der Aufnahme und bei Gesprächen über Ihre Krankheit und Behandlung einen Dolmetscherdienst in Anspruch zu nehmen.

Dienste, die kulturelle Anforderungen berücksichtigen.

Sie haben das Recht, so behandelt zu werden, dass Ihre Kultur und Ihr Glaube respektiert wird.

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.

Sie können auch jemand damit beauftragen, medizinische Entscheidungen für Sie zu fällen, falls Sie dazu irgendwann nicht in der Lage sein sollten.

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

Sie haben das Recht, mit zu entscheiden, wie und wann Sie das Krankenhaus verlassen, sowie das Recht, Informationen über verfügbare Dienste zu erhalten. Sie können das Krankenhaus zwar entgegen dem Rat des behandelnden Arztes verlassen, doch Sie werden möglicherweise aufgefordert, ein Formular zu unterschreiben, das besagt, dass Sie für diese Entscheidung allein verantwortlich sind.

Auskunft darüber, welches

Krankenhauspersonal Ihre Pflege leisten wird.

Sie haben das Recht, darüber informiert zu werden, wer für Ihre Pflege verantwortlich ist, und wie Sie das zuständige Personal 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 und, wenn nötig, ein zweites ärztliches Gutachten zu erhalten.

Zugang zu Ihrem Krankenbericht und Geheimhaltung Ihrer persönlichen Daten.

Sie haben das Recht, durch Ihren Arzt oder die Abteilung für freien Zugang zu Informationen (Freedom of Information) Ihren Krankenbericht ganz oder teilweise einzusehen.

Der Beauftragte für freien Zugang zu Informationen (FOI Officer) berät Sie, wie man einen Antrag auf freien Datenzugang (FOI request) stellt. Alle, die an Ihrer Behandlung und Pflege beteiligt sind, haben die berufliche und gesetzliche Pflicht, Ihre persönlichen Informationen geheim zu halten.

Wenn Sie eine Frage oder eine Beschwerde haben, wenden Sie sich an Ihr Behandlungsteam oder an den Patientenvertreter/die Patientenvertreterin des Krankenhauses.

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. Auch von Ihnen wird erwartet, dass Sie das Krankenhauspersonal mit Respekt und Rücksicht behandeln.

Informationen über die Qualitätsmaßnahmen des Krankenhauses zur Verbesserung der Patientenpflege.

Krankenhäuser sollten Ihnen auf Wunsch einen Bericht zur Qualität der Pflege geben, der angibt, welche Qualitätsmaßnahmen das Krankenhaus zur Verbesserung der Patientenpflege durchführt. Wenn Sie Ideen dazu haben, wie diese Dienste verbessert werden könnten, wenden Sie sich bitte an das Krankenhauspersonal.

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

Wenn Sie eine Frage oder eine Beschwerde haben, wenden Sie sich an Ihr Behandlungsteam oder an den Patientenvertreter/die Patientenvertreterin des Krankenhauses.

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.

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 Krankenhausaufenthalt beeinflussen könnten.

Weitere Informationen

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

patientcharter.health.vic.gov.au

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