

# Australische Charta der Rechte im Gesundheitswesen des Bundesstaats Victoria





## Australische Charta der Rechte im Gesundheitswesen

Die *Australische Charta der Rechte im Gesundheitswesen (Australian Charter of Healthcare Rights)* beschreibt die Rechte von Patienten, Verbrauchern und sonstigen Personen, die das australische Gesundheitswesen in Anspruch nehmen. Diese Rechte sind wichtig, damit darauf geachtet wird, dass die Gesundheitsversorgung, egal wann und wo sie erbracht wird, qualitativ gut und sicher ist.

Die Charta respektiert, dass Personen, die das Gesundheitswesen in Anspruch nehmen sowie Personen, die Gesundheitsversorgung erbringen, alle eine bedeutende Rolle bei der Verwirklichung der Rechte des Gesundheitswesens spielen. Sie ermöglicht, dass Patienten, Verbraucher, Familien, Betreuer und Dienstleister des Gesundheitswesens die Rechte aller Personen, die Gesundheitsversorgung in Anspruch nehmen, verstehen. Aufgrund dieses allgemeinen Verständnisses können alle gemeinsam zu einem sicheren und hochqualitativen Gesundheitswesen beitragen. Eine ernstgemeinte Partnerschaft zwischen Patienten, Verbrauchern und Dienstleistern ist wichtig, damit jeder von uns bestmögliche Resultate erzielen kann.

## Richtlinien

Diese Richtlinien beschreiben, wie diese Charta auf das australische Gesundheitswesen anzuwenden ist.

1. Jeder hat das Recht auf Zugang zum Gesundheitswesen. Dieses Recht ist eine grundlegende Voraussetzung für die Zweckerfüllung der Charta.
2. Der australische Staat bekennt sich zu internationalen Menschenrechtsabkommen, die das Recht aller Menschen auf ein höchstmögliches Niveau an körperlicher und seelischer Gesundheit anerkennen.
3. Australiens Gesellschaft setzt sich aus Menschen verschiedener Kulturen und Lebensweisen zusammen. Die Charta erkennt diese Unterschiede an und respektiert sie.

## **Deine Rechte laut der *Australischen Charta der Rechte im Gesundheitswesen (Australian Charter of Healthcare Rights)***

- **Zugang** – Das Recht auf Zugang zu Gesundheitsversorgung.
- **Sicherheit** – Das Recht auf sichere und hochqualitative Gesundheitsversorgung.
- **Respekt** – Das Recht, respektiert zu werden und würde- und rücksichtsvoll behandelt zu werden.
- **Kommunikation** – Das Recht auf deutliche und leicht verständliche Auskünfte über Dienstleistungen, Behandlungen, Wahlmöglichkeiten und Kosten.
- **Beteiligung** – Das Recht auf Beteiligung an Entscheidungen und Auswahl Deiner Gesundheitsversorgung.
- **Privatsphäre** – Das Recht auf Privatsphäre und vertraulichen Umgang mit Deinen persönlichen Informationen.
- **Stellungnahme** – Das Recht auf Stellungnahme über Deine Gesundheitsversorgung und Überprüfung Deiner Bedenken.

## Was bedeutet die Charta in Victoria?

Diese Broschüre beschreibt die *Australische Charta der Rechte im Gesundheitswesen* und was sie für Dich als das Gesundheitswesen des Bundesstaats Victoria in Anspruch nehmender Patient, Verbraucher, Familienangehöriger oder Betreuer bedeutet. Sie ersetzt die Charta für Patienten öffentlicher Krankenhäuser (Public Hospital Patient Charter).

Diese Rechte gelten für sämtliche Gesundheitsversorger in Victoria und für Personen, die folgende Einrichtungen und Dienstleister in Anspruch nehmen: öffentliche und private Krankenhäuser, Praxen für Allgemeinmedizin, Fachärzte, Seniorenbetreuungs- und Behindertendienstleistungen, psychiatrische Gesundheitsversorgung, kommunale Gesundheitseinrichtungen sowie medizinnahe Fachärzte wie z.B. Psychologen, Zahnärzte, Naturheilkundige und Beschäftigungstherapeuten.

### Über diese Broschüre

Diese Broschüre erklärt, was Du von der Gesundheitsversorgung in Victoria erwarten kannst und wohin Du Dich wenden kannst, wenn Du Bedenken über eine von Dir benötigte bzw. in Anspruch genommene Dienstleistung hast.

### Recht auf Gesundheitsversorgung und Menschenrechte

Der australische Staat und die Regierung Victorias bekennen sich zu verschiedenen internationalen Menschenrechtsabkommen, die das Recht aller Menschen auf ein höchstmögliches Niveau an Versorgung der körperlichen und seelischen Gesundheit anerkennen. Sie erkennen Dein Recht auf Gesundheitsversorgung und andere Leistungen zur Erfüllung gesundheitlicher Grundbedürfnisse der Gesundheit wie z.B. sauberes Wasser, Unterkunft und Gesundheitserziehung an.

In Victoria müssen mit öffentlichen Geldern finanzierte Gesundheitsversorger das Gesetz zur Regelung der Charta der Menschenrechte und Verantwortlichkeit im Bundesstaat Victoria aus dem Jahr 2006 einhalten (Victorian Charter of Human Rights and Responsibilities Act 2006). Auf der Website [www.patientcharter.health.vic.gov.au](http://www.patientcharter.health.vic.gov.au) kannst Du mehr darüber erfahren, wie sich das auf Deine Rechte im Gesundheitswesen auswirken kann.

## **Verbraucher, Patienten und Dienstleister**

**Verbraucher** sind Personen, einschließlich Krankenhauspatienten, die derzeit bzw. möglicherweise in Zukunft die Gesundheitsversorgung in Anspruch nehmen. Zu Verbrauchern zählen u.a. Kinder, Frauen und Männer, Behinderte, Personen verschiedener kultureller Herkunft und Glaubensrichtung, sozioökonomischer Stellung und sozialer Umstände, sexueller Orientierung und gesundheitlicher Verfassung.

Ein **Gesundheitsversorger** ist eine geschulte Fachkraft des Gesundheitswesens, die Dich gesundheitlich versorgt. Die **Gesundheitseinrichtung** ist die für die Erbringung der Gesundheitsversorgung zuständige Organisation.

## Zugang

**Du hast das Recht auf Zugang zu der von Dir benötigten Gesundheitsversorgung. Dieses Recht wird von Medicare untermauert. Medicare bietet Zugang zu kostenloser bzw. subventionierter ärztlicher Behandlung sowie Zugang zu kostenlosen Dienstleistungen in öffentlichen Krankenhäusern.**

Du hast das Recht auf hochqualitative, Deinen gesundheitlichen Bedürfnissen entsprechende Gesundheitsversorgung. Das Gesundheitswesen im Bundesstaat Victoria umfasst eine **große Vielfalt an Dienstleistungen**. Damit Du die für Dich erforderliche Versorgung erhältst, wirst Du eventuell an eine andere als von Dir ursprünglich aufgesuchte Einrichtung verwiesen.

Du hast die Wahl, Dich entweder als **Kassenpatient bzw. als Privatpatient** behandeln zu lassen. In einem Krankenhaus in Victoria muss man als Kassenpatient nichts für den Krankenhausaufenthalt bzw. die ärztliche Versorgung bezahlen. Als Privatpatient werden Dir bzw. Deiner Versicherung bestimmte Dienstleistungen in Rechnung gestellt. Deine Krankenversicherung kann Dir die Kosten bzw. Unterschiede in der für Dich geleisteten Versorgung als Privatpatient erklären.

In manchen Fällen musst Du eine geringe Gebühr für öffentlich finanzierte Gesundheitsversorgung wie z.B. zahnärztliche Versorgung oder Physiotherapie bezahlen.



## Sicherheit

**Du hast das Recht auf sichere und hochqualitative Versorgung. Patienten, Verbraucher und Gesundheitsversorger haben alle Anspruch auf ein sicheres, geschütztes und unterstützendes Umfeld im Rahmen der Gesundheitsversorgung.**

Du hast das Recht auf einen hohen Standard an **sicherer Versorgung und Behandlung**. Bitte **teile dem Personal mit**, wenn Du Bedenken bezüglich der Sicherheit hast oder wenn Du glaubst, dass ein Fehler passiert ist.

Dein Recht auf sichere und hochqualitative Versorgung beruht zum Teil auf **deutlicher Kommunikation**. Das heißt, dass Du Deinem Gesundheitsversorger die für Deine Behandlung ausschlaggebenden Informationen geben musst. Dein Gesundheitsversorger wiederum muss Dir entsprechende Auskunft geben, anhand der Du Entscheidungen über Deine Versorgung treffen kannst.

Du hast das Recht auf einen **akkreditierten Dolmetscher**, falls Du einen Dolmetscher brauchst, wenn Du eine **mit öffentlichen Geldern finanzierte Gesundheitseinrichtung** wie z.B. ein Krankenhaus oder ein kommunales Gesundheitszentrum aufsuchst.

Alle Gesundheitseinrichtungen müssen ständig an der Verbesserung der Qualität der von ihnen erbrachten Versorgung arbeiten. Die öffentlichen Gesundheitseinrichtungen erstatten der Öffentlichkeit in ihren Jahresberichten Bericht über die Versorgungsstandards.

## Respekt

Du hast das Recht, ohne Diskriminierung respektiert zu werden und würde- und rücksichtsvoll behandelt zu werden. Gesundheitseinrichtungen müssen ein Umfeld schaffen, das die Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen Patienten, Verbrauchern und Personal fördert.

Du hast das Recht auf Behandlung in einer **Art und Weise, die Deine Würde respektiert**. Mitarbeiter des Gesundheitswesens verdienen ebenfalls, respekt- und rücksichtsvoll ohne Diskriminierung behandelt zu werden.

Du hast das Recht auf Versorgung, die Deine Kultur und **Deinen Glauben und Deine Gebräuche** im Hinblick auf Geburt, Krankheit und Tod, sowie das Geschlecht der Dich behandelnden Person oder Deine Ernährungsgepflogenheiten **berücksichtigt**.

Du hast das Recht auf Behandlung **ohne Diskriminierung** hinsichtlich Deiner Rasse, Deines Alters oder Geschlechts, Deiner geschlechtlichen Identität oder sexuellen Orientierung, Deiner Stellung als Betreuer, Deiner Behinderung, Deines Familienstandes oder religiösen Glaubens.

Gesundheitseinrichtungen müssen soweit wie möglich die Versorgung und Behandlung **in einem die persönliche Privatsphäre wahrenen Umfeld** leisten.

## Kommunikation

**Hochqualitative Gesundheitsversorgung beruht auf offenen und effektiven Dialog zwischen Dir und Deinem Gesundheitsversorger. Du hast das Recht auf deutliche und leicht verständliche Auskünfte über Dienstleistungen, Behandlungen, Wahlmöglichkeiten und Kosten.**

Du hast das Recht auf **deutliche und verständliche Informationen** über Deine Gesundheitsversorgung und Deinen Gesundheitszustand einschließlich Behandlungsmöglichkeiten, zu erwartende Resultate, mögliche Nebenwirkungen und Kosten. Dein Gesundheitsversorger muss Dir die Möglichkeit geben, Fragen zu stellen.

Bei Bedenken über die von Deinem Gesundheitsversorger angebotenen Behandlungsmöglichkeiten hast Du das Recht auf Einholung einer **ärztlichen Zweitmeinung**.

Viele Faktoren können sich auf Deine Gesundheit auswirken: Deine Krankengeschichte, von Dir eingenommene Medikamente und damit einhergehende Behandlungen, soziale Umstände und emotionaler Zustand. **Es ist wichtig, dass Du Deinem Gesundheitsversorger alle entsprechenden Informationen mitteilst**, damit er Dir die geeignetste Behandlung bieten kann.

Du hast das Recht auf einen **akkreditierten Dolmetscher für Kommunikationszwecke mit Deiner mit öffentlichen Geldern finanzierten Gesundheitseinrichtung**. Bei wichtigen, Deine Versorgung betreffenden Angelegenheiten wie z.B. bei der Besprechung der Krankengeschichte, der Behandlung, Testergebnisse, Diagnosen, während der Aufnahmeformalitäten und Beurteilung und wenn Deine Einverständniserklärung erforderlich ist, müssen Dolmetscher hinzugezogen werden.

Wenn Du ein Patient bzw. Verbraucher in einem Krankenhaus oder einer großen Gesundheitseinrichtung bist, dann ist es möglich, dass Du von mehreren Personen behandelt wirst. Du hast das Recht darüber informiert zu werden, **wer für Deine Versorgung verantwortlich ist** und wie Du diese Person erreichen kannst.

Du hast das Recht, **einen Familienangehörigen, Betreuer bzw. Beistand Deiner Wahl hinzuzuziehen**, der Dir bei der Kommunikation mit Deinem Gesundheitsversorger behilflich ist. Dabei kann es sich um einen Freund oder Familienangehörigen handeln oder um einen Beistand einer Verbraucherorganisation. So haben zum Beispiel die öffentlichen Krankenhäuser in Victoria eine Verbindungsperson für Ureinwohner. Auf der Rückseite dieser Broschüre findest Du Kontaktangaben.

## Beteiligung

**Du hast das Recht auf eine aktive Rolle bei Deiner Gesundheitsversorgung und Beteiligung bei Deine Versorgung betreffende Entscheidungen und Auswahlmöglichkeiten.**

Du hast das Recht auf **Beteiligung in dem von Dir gewünschten Ausmaß hinsichtlich Deiner Versorgung und Behandlung**. Dein Gesundheitsversorger muss Dir alle entsprechenden Informationen geben, damit Du informierte Entscheidungen treffen kannst; er muss Dir die Gelegenheit geben, Fragen zu stellen und Dir die Zeit geben, mit Deinen Betreuern, Deiner Familie und Deinen Freunden zu sprechen, ehe Du Entscheidungen triffst.

Du hast **das Recht** hinsichtlich Deiner Versorgung **Deine Familie, sonstige Betreuer oder eine Beistandsperson** Deiner Wahl hinzuzuziehen. Mit Deiner Zustimmung können diese Personen ebenfalls Informationen erhalten und mit Dir Entscheidungen über Deine Versorgung treffen.

Du hast das **Recht auf Ablehnung von Behandlung**. Es gibt jedoch Umstände, in denen Dir die Fähigkeit zur Einverständniserklärung bzw. Ablehnung von Behandlung aberkannt wird.

Du hast das Recht auf **Ernennung einer Person, die für Dich medizinische Entscheidungen trifft**, für den Fall, dass Du die Fähigkeit verlierst, selber Entscheidungen zu treffen. Für weitere Informationen wende Dich bitte an das Büro des öffentlichen Fürsprechers (The Office of the Public Advocate). Auf der Rückseite dieser Broschüre findest Du Kontaktangaben.

Als Krankenhauspatient hast Du das Recht auf Beteiligung an Entscheidungen, **wie und wann Du das Krankenhaus verlässt**. Vor Ende Deines Krankenhausaufenthaltes muss das Krankenhaus mit Dir besprechen, welche Gesundheitsversorgung Du möglicherweise nach dem Krankenhausaufenthalt benötigst. Das Krankenhaus muss Dir dafür eine entsprechende Überweisung ausstellen. Du hast Das Recht auf Beteiligung an Entscheidungen über Deine fortlaufende Versorgung. Dein Hausarzt sollte ebenfalls beteiligt sein. Du kannst Dich selbst entgegen des Rates Deines Arztes aus dem Krankenhaus entlassen, doch Du musst möglicherweise ein Formular unterschreiben, dass Du dafür die Verantwortung übernimmst.

Es gibt viele Möglichkeiten, wie man **an der Planung, Gestaltung und Auswertung öffentlicher Gesundheitseinrichtungen teilnehmen** kann. Viele Organisationen berücksichtigen beim Verbesserungsprozess die Erfahrungen und Vorstellungen der Verbraucher über ihre Dienstleistung. Du hast das Recht auf Mitteilung Deiner Meinung, z.B. durch Ausfüllen von Umfrageformularen, Mitgliedschaft in einem Kommunalbeirat, Schreiben von Briefen oder verbale Rückmeldung an Personal bezüglich Deiner Erfahrungswerte. Sowohl negative als auch positive Rückmeldung ist sinnvoll.

## Privatsphäre

**Australische Gesetze und Gesetze des Bundesstaats Victoria schützen die Privatsphäre und Vertraulichkeit Deiner persönlichen, die Gesundheit und Sonstiges betreffende Informationen. Informationen müssen gemäß dieser Gesetze erhoben, verwendet, gespeichert und ausgetauscht werden.**

Alle an Deiner Behandlung und Versorgung beteiligten Personen unterliegen einer **beruflichen und gesetzlichen Schweigepflicht, Informationen über Dich vertraulich zu behandeln**. Gelegentlich muss Dein Gesundheitsversorger Informationen über Dich mit anderen, an Deiner Versorgung beteiligten Personen austauschen. Deine Informationen werden nur dann mit Personen ausgetauscht, die nicht an Deiner Gesundheitsversorgung beteiligt sind, wenn Du **Deine Einwilligung** dazu gegeben hast. Das ***Gesetz des Bundesstaats Victoria zur Regelung von Gesundheitsakten aus dem Jahr 2001 (Victorian Health Records Act 2001)*** legt die Datenschutzgrundsätze fest, die von allen Gesundheitseinrichtungen eingehalten werden müssen.

Du hast ein Recht **auf Mitsprache, was mit Deinen Informationen geschieht**. Wenn Du nicht möchtest, dass manche Deiner Informationen ausgetauscht werden, oder wenn Du den Zugang zu Deiner Gesundheitsakte einschränken möchtest, dann ist das Dein gutes Recht, doch dies kann die Fähigkeit Deines Gesundheitsversorgers beeinträchtigen, Dir die bestmögliche Versorgung zu bieten.

Du hast das Recht auf **Zugang zu Deiner Gesundheitsakte**. Bitte teile Deinem Gesundheitsversorger mit, falls irgendwelche Informationen falsch, unvollständig oder nicht mehr aktuell sind. In manchen Fällen wird Dir möglicherweise nur ein Teil Deiner Akte ausgehändigt. In diesem Fall hast Du nach dem Gesetz über Informationsfreiheit (Freedom of Information Act) das Recht, die Aushändigung Deiner vollständigen Gesundheitsakte zu beantragen. Bitte Deinen Patientenvertreter oder dafür zuständiges Personal um weitere Informationen. Auf der Rückseite dieser Broschüre findest Du Kontaktangaben.



## Stellungnahme

**Du hast das Recht auf Stellungnahme über Deine Gesundheitsversorgung und Überprüfung Deiner Bedenken. Gesundheitseinrichtungen müssen die Informationen über ihren Rückmeldeprozess leicht zugänglich machen.**

Du hast das Recht, hinsichtlich Deiner Gesundheitsversorgung **Stellung zu nehmen, Fragen zu stellen und Beschwerden vorzubringen.**

Es empfiehlt sich zunächst zu **versuchen, die Bedenken mit Deiner Gesundheitseinrichtung direkt** aus dem Weg zu räumen.

Gesundheitsversorger möchten Probleme schnell lösen, doch sie müssen erst einmal darüber erfahren. Versuche Deine Rückmeldung auf eine respektvolle Art und Weise anderen Verbrauchern und Gesundheitsversorgern gegenüber vorzubringen.

Gesundheitseinrichtungen nehmen **positive und negative Rückmeldung** entgegen, z.B. anhand von Umfragen, Rückmelde- und Beschwerdeprozessen. Deine Rückmeldung sollte bei der Verbesserung der künftigen Versorgung verwendet werden.

Wenn Du als Krankenhauspatient nicht damit zufrieden bist, wie Dein Arzt oder das Behandlungsteam auf Deine Bedenken reagiert, dann hast Du das Recht, **mit dem Patientenvertreter des Krankenhauses zu sprechen.**

Wenn Du nicht damit zufrieden bist, wie Deine Gesundheitseinrichtung oder Dein Patientenvertreter auf Deine Bedenken reagiert, dann hast Du das Recht, Dich **beim Beauftragten des Bundesstaats Victoria für Gesundheitsversorgung (Victorian Health Services Commissioner) zu beschweren.** Auf der Rückseite dieser Broschüre findest Du Kontaktangaben.

## Weitere Informationen

### Anwendung der Charta

Weitere Informationen über die Australische Charta der Rechte im Gesundheitswesen sind erhältlich unter [www.safetyandquality.gov.au](http://www.safetyandquality.gov.au). Unter [www.patientcharter.health.vic.gov.au](http://www.patientcharter.health.vic.gov.au) erfährst Du mehr über die Anwendung der Charta in Victoria sowie über die Ressourcen, die Gesundheitseinrichtungen bei der Anwendung der Charta in ihrem Arbeitsbereich behilflich sind.

### Beistand innerhalb Deiner Gesundheitseinrichtung

Großkrankenhäuser haben einen Patientenvertreter und die meisten haben eine Verbindungsperson für Ureinwohner. Viele Gesundheitseinrichtungen für psychisch Kranke haben Fürsprecher für Verbraucher und Betreuer. Deine Gesundheitseinrichtung hat möglicherweise am Ende dieser Broschüre entsprechende Kontaktangaben aufgeführt.

Alle öffentlichen Gesundheitseinrichtungen haben Zugang zu akkreditierten Dolmetschern, die entweder vor Ort oder telefonisch über externe Agenturen zur Verfügung stehen.

### Nützliche Kontaktangaben

Die folgenden Organisationen können bei der Bearbeitung von Beschwerden behilflich sein oder Dir als Verbraucher beistehen. Unter [www.patientcharter.health.vic.gov.au](http://www.patientcharter.health.vic.gov.au) findest Du weitere nützliche Kontaktangaben.

### Beauftragter für Gesundheitsversorgung (Health Services Commissioner)

Tel.: (03) 8601 5200

Gebührenfreie Telefonnummer: 1800 136 066

TTY (für Gehörgeschädigte): 1300 550 275

Anschrift: 30th floor, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

Internet: [www.health.vic.gov.au/hsc](http://www.health.vic.gov.au/hsc)

### **Beauftragter für Behindertendienstleistungen (Disability Services Commissioner)**

Tel.: 1300 728 187

Gebührenfreie Telefonnummer: 1800 677 342

TTY (für Gehörgeschädigte): 1300 726 563

E-Mail: [complaints@odsc.vic.gov.au](mailto:complaints@odsc.vic.gov.au)

Anschrift: 30th floor, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

Internet: [www.odsc.vic.gov.au](http://www.odsc.vic.gov.au)

### **Kommission des Bundesstaats Victoria für Chancengleichheit und Menschenrechte (Victorian Equal Opportunity and Human Rights Commission)**

Tel.: (03) 9281 7100

TTY (für Gehörgeschädigte): (03) 9281 7110

E-Mail: [complaints@veohrc.vic.gov.au](mailto:complaints@veohrc.vic.gov.au)

Anschrift: Level 3, 380 Lonsdale Street, Melbourne VIC 3000

Internet: [www.equalopportunitycommission.vic.gov.au](http://www.equalopportunitycommission.vic.gov.au)

### **Büro des öffentlichen Fürsprechers (The Office of the Public Advocate)**

Tel. (gebührenfrei): 1300 309 337

TTY (für Gehörgeschädigte): (03) 9603 9529

ACE: 133677 (03) 9603 9500

Anschrift: Level 5, 436 Lonsdale Street, Melbourne Victoria 3000

Internet: [www.publicadvocate.vic.gov.au](http://www.publicadvocate.vic.gov.au)

### **Bei Bedenken bzw. Fragen über Deine Versorgung in dieser Einrichtung wende Dich bitte an:**

---

(Bitte Kontaktangaben der Verbindungsperson für Ureinwohner und des Patientenvertreters hier aufführen)

---

A Victorian  
Government  
initiative

