

## DIE CHARTA

Alle, die im australischen Gesundheitswesen Gesundheitsversorgung benötigen bzw. erhalten, haben gewisse Rechte bezüglich der Natur dieser Versorgung. Diese Rechte werden in der Australischen Charta über Rechte in der Gesundheitsversorgung (Australian Charter of Healthcare Rights) beschrieben. Die Charta umfasst Rechte bezüglich Zugang, Sicherheit, Respekt, Kommunikation, Mitwirkung, Privatsphäre und Stellungnahme.

Die Australische Charta über Rechte in der Gesundheitsversorgung steht allen Teilnehmern des Gesundheitswesens zur Verfügung. Die Charta ermöglicht Patienten, Verbrauchern, Familien, Betreuern und Dienstleistern ein gemeinsames Verständnis der Rechte von Empfängern der Gesundheitsversorgung.

Patienten, Verbraucher, Gesundheitseinrichtungen und Dienstleistungsorganisationen des Gesundheitswesens spielen alle eine wichtige Rolle, die Rechte des Gesundheitswesens zu erzielen und einen Beitrag zu einem sicheren und hochqualitativen Gesundheitswesen zu leisten.

Eine wahre Partnerschaft zwischen Patienten, Verbrauchern und Gesundheitseinrichtungen ist wichtig, damit jeder die bestmöglichen Resultate erzielen kann.

Den Gesundheitseinrichtungen ist bewusst, dass in manchen Umständen Ihre Fähigkeit zur Interaktion mit dem Gesundheitswesen eingeschränkt sein kann. Deshalb machen Gesundheitseinrichtungen, falls möglich, Familienangehörige bzw. Betreuungsdienste auf diesen Zustand aufmerksam, falls sie der Meinung sind, dass Sie Hilfe benötigen.

## ANWENDUNG DER CHARTA

Diese Broschüre erörtert alle sieben Rechte der Charta und bietet Patienten, Verbrauchern, Betreuern und Familien Richtlinien, welche Beiträge sie zur Aufrechterhaltung dieser Rechte leisten können.

Sie haben Anspruch darauf, Ihre Rechte hinsichtlich Ihrer Gesundheitsversorgung geltend zu machen. Wir möchten Sie bitten, die Charta zu lesen bzw. erläutert zu bekommen und die Charta mit Ihrer Gesundheitseinrichtung, Ihrer Familie oder Ihrem Betreuer zu besprechen.

Mitarbeiter des Gesundheitswesens können Ihnen Auskunft geben, wie Sie weitere Informationen über Ihre Rechte erhalten.

## KONTAKTSTELLEN

Bitte versuchen Sie zunächst, Ihre Beschwerde mit Ihrer Gesundheitseinrichtung vor Ort zu regeln. Wenn Sie dies versucht haben und nicht damit zufrieden sind, dann können Sie eine Beschwerde an den Health Care Complaints Commissioner, d.h. den Beschwerdebeauftragten für Angelegenheiten der Gesundheitsversorgung, in Ihrem Staat oder Territorium richten. Nachstehend sind ein paar nützliche Kontaktinformationen aufgeführt:

ACT Human Rights Commission, Health Services Commissioner [www.hrc.act.gov.au](http://www.hrc.act.gov.au)

NSW Health Care Complaints Commission [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au)

NT Health and Community Services Complaints Commission [www.hcsc.nt.gov.au](http://www.hcsc.nt.gov.au)

QLD Office of the Health Ombudsman [www.oho.qld.gov.au](http://www.oho.qld.gov.au)

SA Health and Community Services Complaints Commissioner [www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)

TAS Health Complaints Commissioner [www.healthcomplaints.tas.gov.au](http://www.healthcomplaints.tas.gov.au)

VIC Office of the Health Services Commissioner [www.health.vic.gov.au/hsc](http://www.health.vic.gov.au/hsc)

WA Health and Disability Services Complaints Office [www.hadsc.wa.gov.au](http://www.hadsc.wa.gov.au)



# AUSTRALISCHE CHARTA ÜBER RECHTE IN DER GESUNDHEITSVERSORGUNG

*EIN LEITFADEN FÜR PATIENTEN,  
VERBRAUCHER, BETREUER UND FAMILIEN*



WEITERE INFORMATIONEN ÜBER DIE CHARTA UND WIE SIE DAZU BEITRAGEN KÖNNEN, DIE RECHTE DES GESUNDHEITSWESENS ZU ERZIELEN FINDEN SIE UNTER [WWW.SAFETYANDQUALITY.GOV.AU](http://WWW.SAFETYANDQUALITY.GOV.AU)

## ZUGANG

### Ein Recht auf Gesundheitsversorgung

Sie haben das grundsätzliche Recht auf angemessene und zügige Gesundheitsversorgung. Da nicht alle Dienstleistungen überall vorhanden sind, werden Sie möglicherweise nicht bei der Gesundheitseinrichtung versorgt, bei der Sie zunächst waren.

Sie können Ihren Beitrag zum Recht auf Zugang leisten, indem Sie Ihre Termine einhalten und der Einrichtung mitteilen, wann Sie keine Termine wahrnehmen können.

## SICHERHEIT

### Ein Recht auf sichere und hochqualitative Gesundheitsversorgung

Wenn Sie nicht genau wissen, was mit Ihnen geschieht bzw. wenn Sie meinen, dass etwas bei Ihrer Gesundheitsversorgung außer acht gelassen wurde, dann machen Sie Ihre Gesundheitseinrichtung darauf aufmerksam. Teilen Sie Ihrem Leistungserbringer alle Umstände mit, die für Ihre Gesundheitsversorgung ein Risiko darstellen könnten.



## RESPEKT

### Ein Recht auf respekt-, würde- und rücksichtsvolle Behandlung

Sie haben Anspruch auf Gesundheitsversorgung, die Ihre Kultur, Ihren Glauben, Ihre Werte und Besonderheiten wie Alter und Geschlecht respektieren. Es ist wichtig, dass Sie Ihrer Gesundheitseinrichtung alle Änderungen Ihrer Umstände mitteilen.

Respekt beinhaltet auch korrektes Verhalten medizinischem Pflegepersonal und anderen Patienten gegenüber.

## KOMMUNIKATION

### Ein Recht auf klare und offene Informationen über Dienstleistungen, Behandlung, Alternativen und Kosten

Gesundheitseinrichtungen werden Ihnen mitteilen, welche Gesundheitsversorgung Sie erhalten, damit Sie besser verstehen, was mit Ihnen geschieht.

Sie können Ihren Beitrag zur Kommunikation leisten, indem Sie so offen und ehrlich wie möglich sind. Wenn Sie weitere Informationen wünschen, um die Ihnen gegebenen Anweisungen besser zu verstehen, dann können Sie jederzeit Fragen stellen.

Sie können einen Dolmetscher verwenden, wenn Englisch nicht Ihre Muttersprache ist. Der Dolmetschdienst ist gebührenfrei und kann vor Ort oder über Telefon geleistet werden.

## MITSPRACHE

### Ein Recht auf Mitsprache bei Entscheidungen und Wahlmöglichkeiten über die Gesundheitsversorgung

Sie werden aufgefordert, bei Entscheidungen über Ihre Gesundheitsversorgung mitzuwirken. Stellen Sie Fragen, wenn Sie nicht genau wissen, was mit Ihnen geschieht. Ziehen Sie Familie bzw. einen Betreuer hinzu, wenn Sie sich somit wohler und sicherer fühlen.



## PRIVATSPHÄRE

### Ein Recht auf Privatsphäre und vertraulichen Umgang vorhandener Informationen

Sie können Ihre Unterlagen einsehen und verlangen, dass Informationen berichtigt werden, falls diese falsch sind. In manchen Situationen müssen Ihre gesundheitlichen Informationen unter den Gesundheitseinrichtungen ausgetauscht werden.

Sie können Ihren Beitrag leisten, indem Sie die Privatsphäre anderer und die Schweigepflicht respektieren.

## STELLUNGNAHME

### Ein Recht auf Stellungnahme zur Gesundheitsversorgung und Bearbeitung von Bedenken

Gesundheitseinrichtungen möchten Probleme schnell lösen, doch sie müssen zunächst von dem Problem erfahren. Wenn Sie Vorschläge haben, wie Dienstleistungen verbessert werden könnten, dann teilen Sie dies bitte dem Personal mit.

Die Abläufe der Gesundheitseinrichtung, wie Sie Stellung zu Ihrer Gesundheitsversorgung nehmen können, müssen Ihnen bereitgestellt werden. Sie können mündlich bzw. schriftlich Stellung zu den Abläufen und Ihren Erfahrungen nehmen.

Setzen Sie sich bitte mit dem Patientenverbindungsbüro Ihrer Gesundheitseinrichtung in Verbindung, wenn Sie medizinisches Fachpersonal lobend erwähnen möchten bzw. sich über Ihre Gesundheitsversorgung beschweren und/oder über die Abläufe zur Mitteilung von Bedenken erkundigen möchten.