

Meine Rechte und Pflichten

Informationen zum Spitalaufenthalt



gesundheitsdirektion
kanton zürich

Liebe Patientin, lieber Patient

Seit dem 1. Januar 2005 ist das Patientinnen- und Patientengesetz in Kraft. Es ersetzt die bisherige Patientenrechtverordnung. Mit dem Inkrafttreten des neuen Gesetzes haben Patientinnen und Patienten in allen öffentlichen und privaten Spitälern des Kantons Zürich die gleichen Rechte und Pflichten. Mit vorliegender Broschüre möchten wir Sie über Ihre Rechte und Pflichten orientieren, um Unsicherheit und Missverständnisse möglichst zu vermeiden und zu einer optimalen Behandlung und Betreuung beizutragen.

Wir wünschen Ihnen einen angenehmen Spitalaufenthalt und eine baldige Genesung.

Inhalt

1. Eine sorgfältige und menschenwürdige Behandlung	3
2. Wer behandelt Sie?	3
3. Ihr Selbstbestimmungsrecht	3
4. Forschungsuntersuchungen	4
5. Ihr Recht auf Aufklärung und Information	5
6. Wer gibt Auskunft?	5
7. Einsicht in die Patientendokumentation	5
8. Ihr privater Bereich und die Schweigepflicht	6
9. Besuche, Ausgang	7
10. Ihre Pflichten als Patientin und Patient	7
11. Sparen – ein Gebot für alle	8
12. Sonderwünsche	9
13. Austritt und Nachbehandlung	9
14. Aufnahme und Entlassung psychisch Kranker	10
15. Behandlung und Betreuung Sterbender	10
16. Obduktion und Organentnahme	10
17. Lob und Kritik	11
18. Die Haftung des Spitals	11
19. Patientinnen- und Patientengesetz	12

1. Eine sorgfältige und menschenwürdige Behandlung

Sie haben das Recht auf eine sorgfältige Behandlung und Betreuung, die Ihre menschliche Würde respektiert. Dieser Anspruch steht Ihnen in jedem Spital, jeder Klinik und jeder Abteilung zu. Sie können davon ausgehen, dass das Spitalpersonal alles tut, um Ihre Gesundheit zu erhalten und zu fördern.

2. Wer behandelt Sie?

Ein vertrauensvolles Verhältnis zum Spitalpersonal ist für Ihre Genesung von grosser Bedeutung. Die behandelnden und betreuenden Personen stellen sich Ihnen deshalb wenn immer möglich persönlich vor. Im Spital sind die Kompetenzen geregelt. Für die ärztliche Untersuchung und Behandlung ist die Chefarztin oder der Chefarzt verantwortlich, für die Krankenpflege die Leiterin oder der Leiter des Pflegedienstes. In den öffentlichen Spitälern arbeiten im allgemeinen fest angestellte Ärztinnen und Ärzte. Ein Recht auf freie Arztwahl kann daher in der Regel für grundversicherte Patientinnen und Patienten nicht gewährleistet werden.

3. Ihr Selbstbestimmungsrecht

Untersuchungen, Eingriffe und Behandlungen dürfen nicht gegen Ihren Willen vorgenommen werden. Das bedeutet beispielsweise:

- Sie können frei entscheiden, ob Sie operiert, bestrahlt oder mit einem bestimmten Medikament behandelt werden wollen.
- Sie können verlangen, dass Ihr Leben in einer ausweglosen Lage nicht künstlich verlängert wird.
- Für grössere oder mit erheblichen Risiken verbundene Eingriffe muss vorgängig Ihre ausdrückliche, wenn immer möglich schriftlich abgegebene Zustimmung eingeholt werden. Zeigt sich allerdings erst im Verlauf einer Operation, dass diese über das bekanntgegebene Mass hinaus ausgedehnt werden sollte, ist die operierende Ärztin bzw. der operierende Arzt dazu ermächtigt, sofern damit eine ernsthafte Gefährdung oder ein schwer wiegender Nachteil vermieden werden kann und die Ausweitung der Operation Ihrem mutmasslichen Willen entspricht.

Lehnen Sie eine vorgeschlagene medizinische Massnahme ab, übernehmen Sie konsequenterweise die Verantwortung für die Folgen, die sich daraus ergeben können. Das Spital kann zu seinem Schutz verlangen, dass Sie den Verzicht unterschriftlich bestätigen.

Das Patientinnen- und Patientengesetz enthält erstmals einen eigenen Abschnitt über Zwangsmassnahmen. Dies betrifft vor allem die Behandlung in psychiatrischen Kliniken. Das Selbstbestimmungsrecht nicht urteilsfähiger oder fürsorgerisch in eine psychiatrische Klinik eingewiesener Patientinnen und Patienten ist naturgemäss beschränkt. Ihnen wird soviel Freiheit gewährt, als es sich mit ihrer eigenen sowie der öffentlichen Sicherheit verantworten lässt.

Zwangsmassnahmen dürfen nur ergriffen werden, wenn sie unumgänglich sind, d.h., wenn das Behandlungsziel nicht mit anderen Massnahmen erreicht werden kann. Besonders strenge Voraussetzungen gelten für langfristige medikamentöse Zwangsbehandlungen. In allen Fällen von Zwangsmassnahmen, seien sie leichter oder schwerer Art, kurz- oder langfristig, haben die betroffenen Patientinnen und Patienten das Recht, vom zuständigen Gericht zu verlangen, dass es die Rechtmässigkeit der angeordneten Zwangsmassnahmen überprüft.

4. Forschungsuntersuchungen

Werden Sie angefragt, ob Sie sich für die Erprobung neuer Medikamente oder neuer Operationstechniken zur Verfügung stellen wollen, können sie selbstverständlich ablehnen, ohne dass Ihnen deshalb Nachteile erwachsen. Wir bitten Sie dennoch, eine Teilnahme zu erwägen. Medizinischer Fortschritt ist nur möglich, wenn sich Patientinnen und Patienten für die Forschung zur Verfügung stellen. Auch Sie profitieren heute je nach Art der Untersuchung oder Behandlung davon, dass Patientinnen und Patienten zu einem früheren Zeitpunkt an wissenschaftlichen Untersuchungen teilgenommen haben.

Forschungsuntersuchungen im Gesundheitswesen sind an strenge nationale und internationale Normen gebunden. Jedes Forschungsprojekt an Menschen – ob mit oder ohne Medikamente – kann erst dann durchgeführt werden, wenn es zuvor von der Kantonalen Ethikkommission bewilligt wurde. Die Zustimmung zur Teilnahme an einem medizinischen Forschungsvorhaben mag Ihnen auch deshalb leichter fallen, weil Sie Ihre Zustimmung jederzeit ohne Begründung widerrufen können.

5. Ihr Recht auf Aufklärung und Information

Ärztinnen und Ärzte sind verpflichtet, Sie rechtzeitig, angemessen und in verständlicher Form über die Vor- und Nachteile sowie die Risiken der Behandlung und möglicher Alternativen aufzuklären. Diese Informationspflicht entfällt allerdings dann, wenn unverzügliches Handeln notwendig ist.

Auf Verlangen gibt Ihnen die Ärztin oder der Arzt auch über Ihren gegenwärtigen Gesundheitszustand und die voraussichtliche Entwicklung Auskunft. Diese Auskünfte sind allerdings mit der gebotenen Schonung zu erteilen. Sie können aber auf eigenes Risiko darauf bestehen, auch über ungünstige Befunde oder Prognosen umfassend aufgeklärt zu werden.

Auch das Pflegepersonal und die übrigen Personen, welche Sie behandeln und betreuen, haben die Pflicht Sie über ihre Tätigkeit zu informieren.

6. Wer gibt Auskunft?

Wenn Sie Informationen benötigen, wenden Sie sich bitte bei medizinische Fragen an Ihre Ärztin oder an Ihren Arzt, bei pflegerischen an das Pflegepersonal. Möglicherweise sind andere Personen für Ihre Fragen zuständig, beispielsweise die Sozialarbeiterin oder der Seelsorger. Wenden Sie sich auch in diesem Fall an Ihre Ärztin, Ihren Arzt oder an das Pflegeteam, sie helfen Ihnen gerne weiter.

Sie haben das Recht, eine vertrauliche Besprechung «unter vier Augen» zu verlangen. Falls Sie es wünschen, dürfen selbstverständlich auch Ihre Angehörigen an einem solchen Gespräch teilnehmen oder Informationen für Sie entgegennehmen.

7. Einsicht in die Patientendokumentation

Im neuen Patientinnen- und Patientengesetz wurde die bisher gängige Bezeichnung «Krankengeschichte» durch den Begriff «Patientendokumentation» ersetzt. Dies bedeutet, dass nicht nur die ärztlichen Daten, sondern auch die Pflegedaten zur Patientendokumentation gehören.

Grundsätzlich steht Ihnen ein umfassendes Einsichtsrecht in Ihre Patientendokumentation zu. Dazu gehören beispielsweise die Ergebnisse apparativer Untersuchungen und Tests, Laborbefunde, Röntgenbilder,

Befunde von Elektrokardiogrammen, Operationsberichte etc., aber auch in die von Ihnen selbst gemachten Angaben über Ihre Person, Ihren Zustand sowie Ihre Untersuchungsbefunde (Blutbild, Blutdruck, Blutsenkung, Urin etc.). Ihr Einsichtsrecht wird dann begrenzt, wenn überwiegende öffentliche oder schutzwürdige Interessen von Drittpersonen an der Geheimhaltung ihrer Angaben bestehen. In Streitfällen entscheidet bei kantonalen Spitälern die Gesundheitsdirektion, bei den übrigen öffentlichrechtlichen Spitälern der Bezirksrat. Handelt es sich um ein Privatspital, entscheidet in Streitfällen das Zivilgericht. Nach Abschluss der letzten Behandlung wird die Patientendokumentation noch zehn Jahre lang vom zuständigen Spital aufbewahrt und bleibt während dieser Zeit in dessen Eigentum. Ist die zehnjährige Aufbewahrungsfrist abgelaufen, können Patientinnen und Patienten die Herausgabe oder Vernichtung ihrer Dokumentation verlangen, sofern für deren weitere Aufbewahrung kein öffentliches Interesse besteht.

Solange die Patientendokumentation im Eigentum des Spitals bleibt, können Patientinnen und Patienten Fotokopien von Unterlagen verlangen. Für die Abgabe solcher Fotokopien ist eine kostendeckende Gebühr zu entrichten.

8. Ihr privater Bereich und die Schweigepflicht

Ihre Privat- und Geheimsphäre ist auch im Spital geschützt, soweit es sich mit Ihrer Behandlung und den Erfordernissen des Spitalbetriebes vereinbaren lässt.

Das Spitalpersonal ist an die Schweigepflicht gegenüber unbefugten Dritten (nicht gegenüber Ihnen!) gebunden. Als Dritte gelten grundsätzlich alle Personen, die an Ihrer Behandlung nicht unmittelbar beteiligt sind. Dritten wird die Auskunft über Ihre Krankheit und die Behandlung nur mit Ihrer stillschweigenden oder ausdrücklichen Einwilligung erteilt. Ihr Einverständnis wird jedoch vermutet, wenn Auskünfte an die gesetzliche Vertretung (sofern vorhanden), an den vor- und nachbehandelnden Arzt oder Ihre Bezugspersonen weiter gegeben werden. Als Bezugspersonen gelten die von Ihnen selbst bezeichneten Personen. Haben Sie keine Angaben dazu gemacht, gelten in erster Linie die Lebenspartnerin oder der Lebenspartner und in zweiter Linie

nahe Angehörige als Bezugspersonen. Wünschen Sie keine Auskunftserteilung, sollten Sie unverzüglich Ihre Ärztin oder Ihren Arzt entsprechend orientieren.

Der Datenschutz, das heisst der Schutz, der über Sie gespeicherten Informationen, ist durch besondere Bestimmungen gewährleistet.

9. Besuche, Ausgang

In der Wegleitung des Spitals sind die Besuchszeiten angegeben. Sie haben das Recht, innerhalb dieser Zeiten Besuche zu empfangen, sofern Ihr Zustand dies erlaubt oder wünschbar macht. Besuche ausserhalb der Besuchszeiten können in begründeten Ausnahmefällen erlaubt werden. Die Ärztin oder der Arzt kann Ihre Besuchszeiten einschränken oder ein Besuchsverbot erlassen, wenn dies aus gesundheitlichen Gründen in Ihrem Interesse geboten ist. Ihrerseits sind Sie berechtigt, jederzeit Besuche abzulehnen. Bitte teilen Sie dies dem Pflegepersonal rechtzeitig mit.

In der psychiatrischen Klinik kann Ihnen die Ärztin oder der Arzt, wenn Ihr Gesundheitszustand es erlaubt, Ausgang oder Urlaub gewähren oder Arbeit ausserhalb der Klinik gestatten. Die psychiatrische Klinik wird Sie nach Möglichkeit während Ihres Aufenthaltes angemessen beschäftigen. Für diese Arbeit kann eine Entschädigung ausgerichtet werden; ein Rechtsanspruch darauf besteht aber nicht.

10. Ihre Pflichten als Patientin und Patient

Wie überall gibt es auch in den Spitälern nicht nur Rechte, sondern auch Pflichten: So bitten wir Sie,

- die Wegleitung Ihres Spitals und die Hausordnung zu befolgen
- dem zuständigen Fachpersonal die für die Behandlung notwendige Auskunft zu geben
- auf Ihre Mitpatienten und auf das Personal Rücksicht zu nehmen
- die Anweisungen des Personals zu beachten und dieses damit zu unterstützen.

Zudem empfehlen wir Ihnen in Ihrem eigenen Interesse, Ärztinnen und Ärzten über frühere Krankheiten, Untersuchungen und Behandlungen,

Medikamente und – soweit medizinisch von Bedeutung – über Ihre Familie, Ihre Arbeit und Ihre Lebensweise zu informieren. Auch solche Informationen können für die Behandlung und Pflege wichtig sein. Verschweigen Sie auch Unangenehmes nicht. Die richtige Diagnose und Behandlung Ihres Leidens haben Vorrang! Beobachten Sie, wie sich die Behandlung bei Ihnen auswirkt, und schildern Sie Ihre Erfahrungen dem zuständigen Personal.

11. Sparen – ein Gebot für alle

Ein öffentliches Spital wird nicht nur über die direkten Zahlungen der Patientinnen und Patienten finanziert. Noch mehr zahlen die Krankenkassen und insbesondere die Steuerzahler. Um das Kostenbewusstsein zu stärken, schreibt das neue Gesetz vor, Patientinnen und Patienten bei Spitaleintritt über diejenigen voraussichtlichen Kosten der Behandlung zu orientieren, die Sie persönlich übernehmen müssen. Damit sind jene Kosten gemeint, die abzüglich des von der Versicherung und allfälligen weiteren Kostengaranten vergüteten Kostenanteils von den Patientinnen und Patienten selbst zu bezahlen sind.

Das Spital ist verpflichtet, gute medizinische Leistungen so wirtschaftlich wie möglich zu erbringen. Dies ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Auch Sie als Patientin oder Patient können da und dort beim sparsamen Gebrauch der eingesetzten Mittel mithelfen.

Den wichtigsten Beitrag zur Eindämmung der Kosten im Gesundheitswesen leisten Sie allerdings, wenn Sie auch ausserhalb des Spitals gesundheitsbewusst leben.

12. Sonderwünsche

Besondere Wünsche werden im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten berücksichtigt. Ein Spital ist ein grosser und komplexer Betrieb. Für zusätzliche Aufgaben steht nicht immer das erforderliche Personal zur Verfügung. Dies hat zur Folge, dass sich nicht alle Sonderwünsche erfüllen lassen. Wir bitten Sie hierfür um Verständnis.

13. Austritt und Nachbehandlung

Sie können jederzeit Ihren Spitalaufenthalt abbrechen und heimkehren. Gegen Ihren Willen dürfen Sie nur dann zurückgehalten werden, wenn besondere Bestimmungen dies vorschreiben, z.B. zur Bekämpfung ansteckender Krankheiten.

Wenn Sie gegen den Rat Ihrer Ärztin oder Ihres Arztes das Spital verlassen, handeln Sie auf eigenes Risiko und auf eigene Verantwortung. Dabei kann von Ihnen verlangt werden, dass Sie dies mit Ihrer Unterschrift bestätigen.

Vor Ihrem Spitalaustritt informiert Sie – und mit Ihrer Zustimmung auch Ihre Angehörigen – der Spitalarzt oder die -ärztin über die Weiterbehandlung und Pflege zu Hause. Auch der weiterbehandelnde Arzt oder die Ärztin wird informiert und mit den nötigen Unterlagen dokumentiert. Sollten Sie dies nicht wünschen, müssen Sie den Spitalarzt orientieren.

Die Zeit nach dem Spitalaustritt ist für Ihre Gesundheit besonders entscheidend. Erkundigen Sie sich daher rechtzeitig über alles, was in dieser Zeit für Sie wichtig sein könnte, wie zum Beispiel die Hauspflege, Medikamente, ärztliche Kontrollen, Ernährung und die Wiederaufnahme der Arbeit.

14. Aufnahme und Entlassung psychisch Kranker

Psychisch Kranke können bei Selbst- oder Drittgefährdung auf Grund einer ärztlichen Bescheinigung gegen ihren Willen in eine psychiatrische Klinik eingewiesen werden (fürsorgliche Freiheitsentziehung). Wer mit der Einweisung, der Ablehnung des Entlassungsgesuches, der Zurückbehaltung oder der Rückversetzung nicht einverstanden ist oder früher als vorgesehen austreten will, kann sich an die ärztliche Leitung wenden. Lehnt diese das Entlassungsgesuch ab, kann die betroffene oder eine ihr nahestehende Person innert zehn Tagen nach Mitteilung des Entscheides beim Einzelrichter gerichtliche Beurteilung verlangen.

15. Behandlung und Betreuung Sterbender

Im Patientinnen- und Patientengesetz wird erstmals das Recht von Sterbenden auf eine angemessene Behandlung und Begleitung sowie das Recht ihrer Angehörigen auf eine würdevolle Sterbebegleitung und ein würdevolles Abschiednehmen gesetzlich verankert. In einer so genannten Patientenverfügung können Sie zudem selbst bestimmen, ob allfällige lebensverlängernde Massnahmen zu ergreifen oder zu unterlassen sind. Ihr diesbezüglicher Wille ist von den Ärztinnen und Ärzten zu respektieren, ausser Ihre Anordnungen würden gegen die Rechtsordnung verstossen oder Anhaltspunkte würden den Schluss zulassen, dass Sie inzwischen Ihre Einstellung geändert haben.

16. Obduktion und Organentnahme

Durch die Obduktion verstorbener Patientinnen und Patienten können wichtige Erkenntnisse gewonnen werden, welche kranken Menschen mit gleichartigen Leiden zugute kommen. Gemäss dem nun geltenden Patientinnen- und Patientengesetz darf eine Obduktion nur dann vorgenommen werden, wenn die verstorbene Person vor ihrem Tod dazu eingewilligt hat. Hat sich die verstorbene Person zu Lebzeiten nicht geäussert, ist für die Vornahme einer Obduktion die Zustimmung der Bezugspersonen erforderlich, bei unmündigen oder entmündigten Verstorbenen, die Zustimmung der gesetzlichen Vertretung. Unter den gleichen Voraussetzungen dürfen Verstorbenen Organe,

Gewebe oder Zellen entnommen werden, wenn dies zur Rettung oder Behandlung von Patientinnen und Patienten unerlässlich ist. Hat die verstorbene Person den Entscheid über die Entnahme von Organen, Geweben oder Zellen jemanden übertragen, muss die oder der Betreffende bei der Einwilligung berücksichtigt werden.

17. Lob und Kritik

Vielleicht sind Sie mit Ihrer Behandlung, Ihrer Pflege oder etwas anderem nicht oder nur teilweise zufrieden. In diesem Falle empfehlen wir Ihnen, offen mit dem Spitalpersonal darüber zu reden. Wenden Sie sich mit Ihrer Anregung oder Kritik an das zuständige Spitalpersonal. Sie können dadurch mithelfen, Mängel zu beheben und den Aufenthalt zukünftiger Patientinnen und Patienten zu verbessern. Es kann auch nützlich sein, Ihren Hausarzt zu orientieren.

Haben Sie den Eindruck, nicht verstanden zu werden, können Sie Ihre Kritik an eine Beschwerdestelle im oder ausserhalb des Spitals weiterleiten (an die kantonale Gesundheitsdirektion oder an eine allfällige besondere Beschwerdekommision für das betreffende Spital).

Selbstverständlich nehmen wir auch positive Rückmeldungen sehr gerne entgegen.

18. Die Haftung des Spitals

Ärztinnen und Ärzte, Pflegerinnen und Pfleger tun ihr Möglichstes, um Schmerzen zu lindern und Krankheiten zu heilen. Trotzdem lassen sich Fehler nicht immer vermeiden. Falls Sie einen Schaden erlitten haben, haftet in einem öffentlichen Spital der Staat nach kantonalem Haftpflichtgesetz. Ist der Schaden in einem Privatspital entstanden, kommen die Haftpflichtbestimmungen des Obligationenrechts zur Anwendung.

19. Patientinnen- und Patientengesetz

Die Rechte und Pflichten der Patientinnen und Patienten aller Spitäler im Kanton Zürich sind im neuen Gesetz enthalten. Die vorliegende Orientierung erläutert in verständlicher Form seine wichtigsten Bestimmungen. Details dazu finden Sie im Patientinnen- und Patientengesetz, das Sie von der Spitalverwaltung kostenlos beziehen können.



Gesundheitsdirektion
Kanton Zürich
Obstgartenstrasse 19/21
8090 Zürich