



Centre Hospitalier
de Luxembourg

DIE RECHTE UND PFLICHTEN UNSERER PATIENTEN



CHL
accredited
by **Joint
Commission
International**



Das Personal des Centre Hospitalier de Luxembourg teilt gemeinsame Werte:
Wir hören unseren Patienten zu und respektieren jeden Menschen



Die Rechte und Pflichten unserer Patienten stützen sich auf die wesentlichen Elemente des Gesetzes vom 24. Juli 2014 zu den Rechten und Pflichten von Patienten sowie der Geschäftsordnung des CHL.

› Zugang zu medizinischer Versorgung

Wir versorgen unsere Patienten effektiv, nach den wissenschaftlichen Erkenntnissen und gesetzlich vorgeschriebenen Qualitäts- und Sicherheitsstandards. (Art. 4)

Der Patient kann bei einem weiteren Arzt eine Zweitmeinung einholen.

› Gegenseitiger Respekt, Menschenwürde und Loyalität

Der Patient hat ein Recht auf den Schutz seiner Privatsphäre, auf Vertraulichkeit, einen respektvollen Umgang und die Achtung seiner religiösen und weltanschaulichen Überzeugungen. (Art. 3)

› Qualität

Wir versorgen unsere Patienten effektiv, nach den wissenschaftlichen Erkenntnissen und gesetzlich vorgeschriebenen Qualitäts- und Sicherheitsstandards. (Art. 4)

› Freie Wahl des Gesundheitsservice

Jeder Patient hat das Recht auf freie Wahl seines Gesundheitsservice, dessen Angebot zur gesundheitlichen Versorgung er unter Einhaltung der organisatorischen

Vorgaben einer gesundheitlichen Betreuung nutzen möchte. Seine Wahl darf er jederzeit ändern. (Art. 5)

In Notfällen und während des Bereitschaftsdienstes beschränkt sich die Auswahl des Gesundheitsservice auf die anwesenden oder im Bereitschaftsdienst befindlichen Ärzte.

› Patientenbetreuer

Der Patient hat das Recht, bei gesundheitlichen Maßnahmen und Entscheidungen die Hilfe einer dritten Person in Anspruch zu nehmen. Diesen Patientenbetreuer, der nicht zwangsläufig eine medizinische Fachkraft sein muss, kann der Patient selbst auswählen. Ein Arzt kann jederzeit frei entscheiden, in Abwesenheit des Betreuers Informationen mit dem Patienten auszutauschen. (Art. 7)

› Patienteninformation

Der Patient hat das Recht darauf, über seinen Gesundheitszustand und dessen wahrscheinliche Entwicklung informiert zu werden (Art. 8). Manche Patient wünschen, keine Diagnosen, Prognosen oder Informationen über ihren Gesundheitszustand oder dessen wahrscheinliche Entwicklung zu erhalten. Falls dieser Wunsch besteht, muss ihn der Patient gegenüber der medizinischen Fachkraft äußern, die seine Entscheidung zu akzeptieren hat, sofern keine anderweitigen gesetzlichen Regelungen vorliegen.

› Einwilligung nach Aufklärung

Gesundheitsrelevante Entscheidungen trifft der Patient gemeinsam mit den medizinischen Fachkräften.

Behandlungen dürfen nur nach vorheriger freiwilliger Zustimmung auf Basis einer angemessenen Aufklärung des Patienten vorgenommen werden.

Diese Einwilligung muss im Falle der folgenden Eingriffe sowie Behandlungen mit erhöhtem Risiko schriftlich erteilt werden:

Verfahren und Eingriffe:

- › Anästhesie: Allgemeinanästhesie oder Lokalanästhesie
- › Sedierung: bei Endoskopien, bildgebenden Untersuchungen, Erneuerung von Verbänden, Legen zentraler Venenkatheter und zahnmedizinischen Eingriffen
- › Alle chirurgischen Eingriffe
- › Eingriffe im Bereich der Gynäkologie und Geburtshilfe: Kaiserschnitte, chirurgische Eingriffe, ambulante Hysteroskopie Freiwilliger Schwangerschaftsabbruch (Zustimmung zum chirurgischen Eingriff + rechtsgültiges Dokument), Schwangerschaftsabbruch aus medizinischen Gründen (Zustimmung zum Fetozid), fetalmedizinische Eingriffe wie Amniozentese, Eingriffen an Trophoblasten und Nabelschnurpunktionen
- › Eingriffe für die medizinisch unterstützte Fortpflanzung: Stimulation und Punktion
- › Interventionelle Radiologie
- › Radiologie bei Kindern: MRT und Computertomographie mit Injektion, Zystographie

- › Endoskopien: zu diagnostischen oder therapeutischen Zwecken
- › Immunologie: Wiedereinführungstests und Desensibilisierungsprotokolle (Immunallergologie)
- › Kardiologie: Pharmakologische Belastungstests (Ultraschalluntersuchung, MRT, Computertomographie), transösophageale Ultraschalluntersuchung
- › Zytopunktion der Schilddrüse

Behandlungen mit hohem Risiko:

- › Transfusion von Blutprodukten
- › Chemotherapie
- › Jod-Therapie
- › Immuntherapie
- › Dialyse
- › Autotransplantation und Plasmapherese

Spezielle Bereiche (spezifische Formulare):

- › Forschung
- › Organ-, Gewebe- und Zellentnahme zu Transplantationszwecken (Lebendspender)
- › Genetische Untersuchungen

› Referenzarzt

Hat der Patient gegenüber seinem behandelnden Arzt im CHL noch keine Angaben zu seinem Referenzarzt gemacht, kann er beim Sekretariat um eine entsprechende Notiz in seiner Patientenakte bitten.

› Patientenakte

Die Patientenakte umfasst medizinische, pflegerische und administrative Elemente. Sie enthält alle Informati-

onen, die für die Entwicklung des Gesundheitszustands während der Behandlung des Patienten relevant sind.

Beim Recht auf Einsichtnahme und Anfordern von Teilen der Patientenakte gelten die gesetzlichen Bestimmungen und die internen Verfahren des CHL.

Ein entsprechender Antrag ist beim Sekretariat des/der betroffenen Servicebereichs/Servicebereiche zu stellen.

Der Patient hat das Recht, sich eine Kopie seiner Akte oder Teilen hiervon aushändigen zu lassen. (Art. 16(3))

Der Patient kann eine Kopie seiner Akte an einen Dritten weitergeben lassen, der keine medizinischen Fachkraft ist. Dafür muss er dem Betreffenden eine spezielle Vollmacht erteilen.

Die Klinik ist verpflichtet, Patientenakten 10 Jahre aufzubewahren.

› Datenschutz

Für die Verarbeitung der Patientendaten zu Diagnose- und Pflegezwecken ist der Klinikleiter verantwortlich.

Der Patient hat das Recht auf Korrektur seiner Daten und die Möglichkeit, eine Beschwerde beim Datenschutzbeauftragten einzureichen (data-privacy@chl.lu).

› Informationen an die Familie oder Dritte

Der Patient kann Personen angeben, denen das medizinische Fachpersonal Auskunft über seinen Gesundheitszustand geben kann.

› Kontaktperson

Der Patient kann die Person angeben, die im Falle eines Krankenhausaufenthalts kontaktiert werden soll.

› Patientenverfügung

Ein volljähriger Patient kann für den Fall, dass er zu einem späteren Zeitpunkt nicht mehr in der Lage ist, seinen Willen zu äußern, entsprechende Vorkehrungen treffen. Diese Vorkehrungen gelten nur in diesem speziellen Fall.

› Vertrauensperson

Jeder volljährige Patient kann als Vertrauensperson eine natürliche Person benennen. Der Betreffende muss nicht zwangsläufig eine medizinische Fachkraft sein. Die Benennung erfolgt über ein mit Datum und Unterschrift versehenes Schriftstück des Patienten. Das Dokument ist der medizinischen Fachkraft als Original oder Kopie zur Aufnahme in die Patientenakte zu übergeben.

Die Vertrauensperson handelt im Interesse des Patienten. (Art. 12)

› Schweigepflicht

Die ärztliche Schweigepflicht ist dem Betreuer und der Vertrauensperson gegenüber außer Kraft gesetzt.

Arbeiten während der Behandlung des Patienten mehrere medizinische Fachkräfte zusammen, halten sie sich gegenseitig auf dem Laufenden, sofern der Patient dem nicht widerspricht. (Art. 8)

› Sprache

Patienten, die keine der luxemburgischen Amtssprachen (Luxemburgisch, Französisch, Deutsch) beherrschen, können sich von einem Begleiter unterstützen lassen, der diese Sprache beherrscht.

› Entlassung

Der Patient kann die Einrichtung jederzeit verlassen. Erfolgt die Entlassung gegen ärztlichen Rat, obwohl eine Gefahr für den Patienten besteht, wird der Patient gebeten, eine Bescheinigung über die Entlassung gegen ärztlichen Rat zu unterschreiben, nachdem er über die Risiken seiner Entlassung informiert wurde.

› Teilnahme an Forschungsprojekten

Nimmt er an biomedizinischen Forschungsprojekten teil, ist der Patient vorher aufzuklären. Darüber hinaus muss er eine entsprechende Einwilligung unterschreiben. Er kann seine Einwilligung jederzeit gemäß der im Formular angegebenen Bedingungen zurückziehen. Lehnt der Patient die Teilnahme an einer Studie ab, hat dies keinen Einfluss auf seine Behandlung. Der Patient kann den behandelnden Arzt um Informationen über die am CHL durchgeführten Forschungen bitten oder diese im Internet unter www.chl.lu einsehen.

› Patientenverfügung für die Palliativ-Versorgung

Gesetz vom 16. März 2009 zur Palliativ-Versorgung, zu Patientenverfügungen und zur Sterbebegleitung.

Der Patient kann in der Patientenverfügung für den Fall seines Ablebens seine Wünsche äußern. Dazu zählen die Bedingungen, die Beschränkung und der Abbruch spezieller Behandlungen wie Schmerzbehandlungen

oder Maßnahmen zur psychologischen und spirituellen Begleitung.

Die Verfügung kann der Patient im Original oder in Kopie einer medizinischen Fachkraft aushändigen, damit sie in die Patientenakte aufgenommen wird.

› Bestimmungen zum Lebensende (Sterbehilfe und assistierter Suizid)

Gesetz vom 16. März 2009 zur Sterbehilfe und zum assistierten Suizid.

Der Patient kann in seinen Verfügungen für den Fall seines Ablebens seine Wünsche zum Ausdruck bringen. Der behandelnde Arzt ist nicht verpflichtet, diese umzusetzen.

Der Patient kann die Bestimmungen einer medizinischen Fachkraft aushändigen, damit eine Kopie davon in die Patientenakte aufgenommen wird.

Das Original muss bei der Nationalen Aufsichts- und Bewertungskommission beim Gesundheitsministerium in L-2935 Luxemburg erfasst werden.

Sterbehilfe und assistierter Suizid sind unter strenger Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen durchzuführen.

› Beanstandungen und Beschwerden

Bei Problemen, die während eines Arztgesprächs oder des Aufenthalts auftreten, kann der Patient mit dem Stationspersonal, seinem behandelnden Arzt, der Stationsleitung oder dem Oberarzt sprechen.

Er kann seine Beanstandungen auch in den Bögen zur Bewertung seines Aufenthalts vermerken.

Des Weiteren hat er die Möglichkeit, seine Beschwerden an den Patientenbeauftragten des CHL zu Händen der Generaldirektion zu übermitteln - telefonisch unter 4411 3101 oder per E-Mail unter relations-patient@chl.lu.

Im Falle eines medizinischen Streitfalls kann beantragt werden, dass der für Schlichtungsverfahren zuständige Arzt des CHL die Beschwerde bearbeitet.

Damit das CHL eine Beschwerde ordnungsgemäß bearbeiten kann, muss der Patient dem Patientenbeauftragten gemäß der gesetzlichen Bestimmungen eine schriftliche Vollmacht erteilen, damit der Krankenhausleiter, der Beschwerdemanager und jeder andere vom Direktor zu diesem Zweck beauftragte Mitarbeiter alle relevanten Informationen anfordern und einsehen können, die mit der Bearbeitung seiner Akte im Zusammenhang stehen. Dies betrifft insbesondere die medizinischen, pflegerischen oder administrativen Informationen der Patientenakte. Der Patient kann alle erforderlichen Auskünfte bei den Sozialversicherungsträgern oder anderen Behörden einholen.

› Nationale Informations- und Mediationsstelle im Gesundheitswesen

Der Patient kann sich an die luxemburgische Informations- und Mediationsstelle für das Gesundheitswesen wenden, den Service national d'information et de médiation santé. Die Anrufung kann schriftlich oder mündlich erfolgen. Der Patient muss der Behörde eine schriftliche Vollmacht erteilen, damit sie alle relevanten Informationen anfordern beziehungsweise einsehen kann, die mit der Bearbeitung seiner Patientenakte im Zusammenhang stehen - insbesondere die medizinischen, pflegerischen oder administrativen Informationen der Patientenakte. Der Patient kann alle

erforderlichen Auskünfte bei den Sozialversicherungsträgern oder anderen Behörden einholen.

› Melden Sie ein patientensicherheitsrelevante Verstöße direkt an die Joint Commission International (JCI)

Das von der Joint Commission International (JCI) akkreditierte CHL bietet Ihnen die Möglichkeit, die Situationen direkt der JCI zu melden.

Die JCI wird alle Beschwerden im Zusammenhang mit internationalen Normen prüfen, um im Falle einer Verletzung dieser Normen sie zu erkennen.

Weitere Informationen und Modalitäten Kontaktdaten über diesen QR-Code:



› Klinisches Ethik-Komitee

Bieten sich aus medizinischer Sicht mehrere unterschiedliche Behandlungsmöglichkeiten an, deren Auswahl möglicherweise ethische Probleme nach sich zieht, können der Patient oder - sofern der Patient nicht mehr in der Lage ist, seinen Willen zu äußern - seine Angehörigen zur Entscheidungsfindung das klinische Ethik-Komitee (CEH) hinzuziehen. Die Anrufung des CEH erfolgt über die Ärzte und das Pflegepersonal.

› Le Dossier für Shared Care (DSP)

Welche Zwecke verfolgt das Gemeinsame Pflegedossier?

Ziel des DSP ist es, den Austausch von Gesundheitsdaten und -informationen eines Patienten in einem elektronischen Dossier zu fördern, in dem nützliche und relevante Daten zusammengefasst werden. Das ermöglicht eine bessere Koordinierung, Wahrung und Sicherheit der Versorgung sowie eine bessere Nutzung der Daten.

Wer kann auf die Daten Ihres Pflegeordners zugreifen?

Im Rahmen einer aktuellen, aber auch geplanten, Behandlung haben Gesundheitsfachkräfte in Luxemburg Zugriff, und zwar im Rahmen der Zugriffsberechtigungen, die Sie der eSanté-Agentur erteilt haben.

Haftung

Das CHL ist für Ihre Aufnahme und die im Rahmen Ihres Besuchs erstellten Dokumentation verantwortlich.

Die Agentur eSanté ist für die Datenverarbeitung verantwortlich, die im Rahmen des DSP eingerichtet wurde.

Bei jedem Ihrer Besuche im CHL können Sie die Weiterleitung Ihrer Daten an Ihr DSP verwehren, indem Sie dies auf dem Banner auf der Startseite melden. Ihre Wahl gilt dann nur für die laufende Zulassung.

Ihr Widerspruch hat keinen Einfluss auf Ihre Aufnahme.

Ihre Rechte?

Bevor Sie Ihre Daten an Ihr DSP senden, können Sie Ihre Meinung ändern. Drücken Sie dazu Ihren neuen Wunsch aus, indem Sie dies auf dem Banner auf der Startseite melden.

Wenn Sie nach dem Versand Ihrer Daten Ihre Meinung ändern: Es ist immer möglich, Ihre Rechte geltend zu machen, indem Sie sich an die eHealth-Agentur unter der Nummer +352 27.12.50.18.33 wenden.

Wie logge ich mich in DSP ein?

Rufen Sie die Website eSanté auf, um sich jederzeit einloggen zu können:

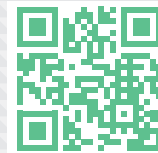
<https://www.esante.lu>

So können Sie den Inhalt Ihres Ordners einsehen und, wenn Sie möchten, den Zugriff auf die darin enthaltenen Daten einschränken.



Welche Dokumente werden vom CHL an Ihr DSP übermittelt?

Die Liste der Dokumente finden Sie auf unserer Website:



Sie wünschen weitere Informationen zu Ihrem DSP?

- › Erreichen Sie uns unter: +352 27 12 50 18 33
- › Besuchen Sie die DSP-Seite auf der Website eSanté.



PFLICHTEN DES PATIENTEN



Die Rechte und Pflichten der Patienten beziehen sich unter anderem auf die wesentlichen Elemente des Gesetzes vom 24. Juli 2014 über die Rechte und Pflichten der Patienten und der internen CHL-Verordnung.

> Aufnahme

Schon bei Ihrer Ankunft sind die Mitarbeiter am Empfang für Sie da, um Sie zu betreuen und bei den Verwaltungsformalitäten zu unterstützen.

Daher bitten wir Sie, für eine möglichst reibungslose Aufnahme die nachstehenden Dokumente bereitzuhalten:

- Ausweis mit Foto (Personalausweis, Reisepass, Führerschein)
- Krankenversicherungsnachweis
 - › Wenn Sie bei einer luxemburgischen Krankenkasse (CNS, CMFEP, CMFEC, EMCFL) versichert sind: Ihre gültige Krankenversicherungskarte
 - › Wenn Sie Beamter oder satzungsgemäßer Bediensteter der Europäischen Union sind: das von Ihrer Krankenkasse (RCAM/BEI) ausgestellte und während Ihres Aufenthalts gültige Formular zur Kostenübernahme
 - › Wenn Sie bei einer Krankenkasse in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union versichert sind:

Ihre Europäische Krankenversicherungskarte (für die Notaufnahme) und das europäische Formular S2 (für eine Aufnahme ohne Notfallsituation)

› Wenn Ihr Aufenthalt in Luxemburg über das Familienministerium bzw. das Regierungskommissariat (C.G.E.) versichert ist: die korrekte, von diesen Organisationen erteilte Nummer

- Versicherungsnachweis bei der Caisse Médico-Chirurgicale Mutualiste oder einer anderen Krankenzusatzversicherung
- Jedes andere Verwaltungsdokument mit Auswirkung auf die Kostenübernahme (Formular für Arbeitsunfälle, Bescheinigung des Sozialamts über Zahlung der Arzt-, Arznei- und Krankenhauskosten inklusive zugehöriger Dokumente usw.)
- Alle medizinischen Dokumente, die sich auf Ihren Besuch und Ihre laufenden Behandlungen beziehen (Verschreibungen, Briefe Ihres Arztes, Röntgenbilder, aktuelle Untersuchungsergebnisse usw.)

Sie werden ebenfalls nach den Daten einer Kontaktperson (Name, Verwandtschaftsverhältnis, Anschrift, Telefonnummer usw.) gefragt.

Sonderfälle

Notaufnahme:

Wenn Sie über die Notaufnahme ins Krankenhaus eingeliefert werden, obliegen die administrativen Formalitäten Ihren Angehörigen oder dem Krankenhaussekretariat.

Aufnahme Minderjähriger:

Die Aufnahme eines Minderjährigen muss mit Einwilligung und in Anwesenheit des Erziehungsberechtigten erfolgen, der auch bei der Entlassung des Kindes/Jugendlichen anwesend sein muss. Die Kinder/Jugendlichen werden auf einer ihrer Krankheit und/oder ihrem Alter entsprechenden Station behandelt und altersgerecht informiert.

Personen ohne Versicherungsschutz:

Wenn Sie kein Mitglied einer Krankenkasse sind, wird das CHL Sie entweder auffordern, eine Anzahlung zu entrichten, oder Ihnen raten, sich an Ihr Sozialamt zu wenden.

Stationäre Aufnahme auf Wunsch Dritter:

Personen mit psychischen Störungen können nur dann ohne ihre Zustimmung auf Antrag eines Dritten aufgenommen werden, wenn sie aufgrund ihrer Störungen keine Zustimmung erteilen können und der Arzt der Poliklinik/Notaufnahme beschließt, dass ihr Zustand eine sofortige Behandlung und konstante Überwachung in einer Klinik erforderlich macht.

› **Gegenseitiger Respekt, Menschenwürde und Loyalität**

Der Patient stellt der medizinischen Fachkraft sämtliche Informationen zur Verfügung, die für seine Behandlung von Relevanz sind. (Art. 3)

Während seiner Behandlung respektiert er Mitarbeiter und Mitpatienten.

› **Identitätsschutz**

Von der Aufnahme bis zur Entlassung bitten unsere administrativen und medizinischen Teams den Patienten regelmäßig, sich vor jeder Behandlungs- oder Pflegemaßnahme zu identifizieren.

Hierfür bekommt der Patient ein Armband zur Identifizierung, das an seinem Handgelenk angebracht wird. Der Patient muss die Maßnahmen des CHL aktiv unterstützen, um Verwechslungen zu vermeiden. Er muss das Armband während der gesamten Behandlung am Handgelenk tragen und sich auf Nachfrage ausweisen können.

› **Sammeln von Informationen**

Während der Betreuung eines Patienten befragt das Ärzte- und Pfl egeteam den Patienten über seinen Gesundheitszustand und seine persönliche Situation. Diese Daten sind für die Erstellung der Patientenakte und die Sicherheit der Behandlung unerlässlich.

Der Patient gibt dem Personal detaillierte Angaben dazu, welche Arzneimittel er einnimmt, ob Allergien vorliegen und ob es noch weitere relevante Informationen gibt, die er für wichtig hält.

› Einnahme von Arzneimitteln

Der Patient trägt aktiv zur optimalen Behandlung bei.

› Rauchfreies Krankenhaus

Mit Ausnahme spezieller Raucherbereiche ist der Konsum von Tabak und E-Zigaretten auf den Zimmern und innerhalb der Klinik untersagt.

Das Gelände umfasst insbesondere die Eingangsbereiche, Bänke und Grünflächen des CHL.

› Verbotene Substanzen

Der Konsum von Alkohol, Cannabis und anderen illegalen Substanzen ist auf dem gesamten Gelände und innerhalb der Klinik untersagt.

› Vermummungsverbot

Für das gesamte Klinikgelände liegt ein Vermummungsverbot vor. (Artikel 563 des Strafgesetzbuchs)

› Mobiltelefone

Der Gebrauch von Mobiltelefonen auf dem Zimmer ist zulässig, sofern die Mitpatienten und der Klinikbetrieb dadurch nicht gestört werden. Aufgrund von Funktionsstörungen, die an bestimmten medizinischen Geräten auftreten können, ist ihre Nutzung in den Behandlungsräumen und im OP-Bereich jedoch untersagt.

› Es ist verboten, die Gesundheitsfachkräfte zu filmen oder fotografieren.

Es ist absolut verboten, die Gesundheitsfachkräfte im Krankenhaus zu filmen oder fotografieren.

Der Verstoß gegen diese Regel ist strafbar, der Geschäftsleitung steht es offen, alle hierfür notwendigen Maßnahmen zu ergreifen.



Den vollständigen Text des Gesetzes vom 24. Juli 2014 über die Rechte und Pflichten von Patienten können Sie über den nebenstehenden QR-Code aufrufen:





Centre Hospitalier
de Luxembourg

Centre Hospitalier de Luxembourg
4, rue Ernest Barblé L-1210 Luxembourg
Tel.: +352 44 11 11 Fax: +352 45 87 62 www.chl.lu