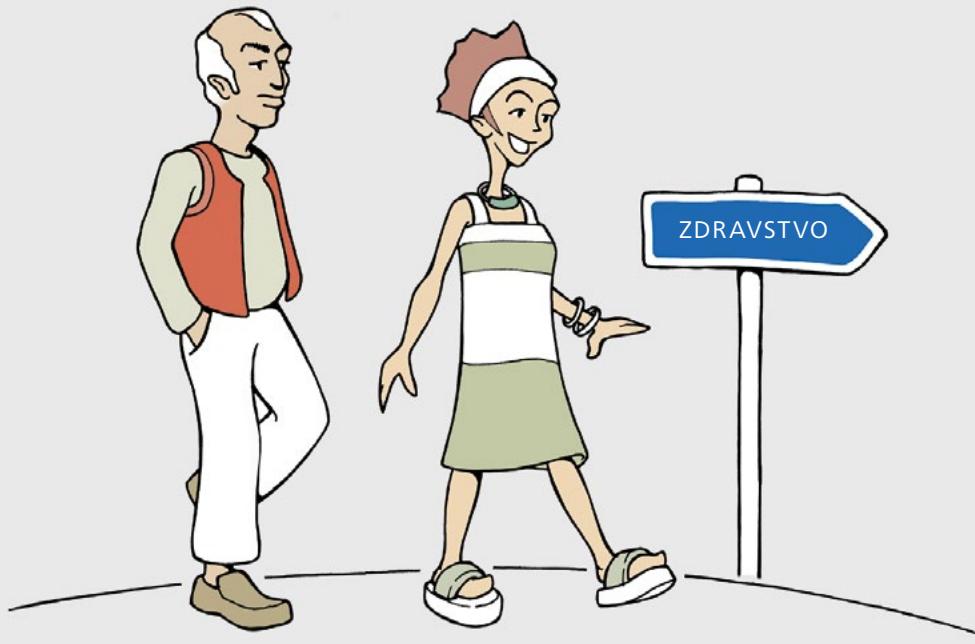


# VODIČ KROZ ŠVICARSKI ZDRAVSTVENI SISTEM

Ukratko o zdravstvenom sistemu Švicarske –  
savjetnik za migrantice i migrante u Švicarskoj

Na 18 jezika  
online narudžbe:  
[www.migesplus.ch](http://www.migesplus.ch)



Schweizerische Eidgenossenschaft

Confédération suisse

Confederazione Svizzera

Confederaziun svizra

Swiss Confederation

Federal Department of Home Affairs FDHA  
Federal Office of Public Health FOPH

Croix-Rouge suisse  
Schweizerisches Rotes Kreuz  
Croce Rossa Svizzera



migesplus.ch - internet portal za migraciju i zdravlje  
Schweizerisches Rotes Kreuz (Švicarski crveni križ)  
Werkstrasse 18, 3084 Wabern  
telefon 058 400 45 24  
[www.migesplus.ch](http://www.migesplus.ch), [info@migesplus.ch](mailto:info@migesplus.ch)

## **Impresum**

Izdanje: 2017

4. potpuno preradjeno izdanje

Izdavač:

Švicarski crveni križ

Departement Zdravlje i integracija

Odjel zdravlje i diverzitet, Werkstrasse 18

3084 Wabern, telefon 058 400 45 75

[www.redcross.ch](http://www.redcross.ch), [gi.gesundheit@redcross.ch](mailto:gi.gesundheit@redcross.ch)

Savezno ministarstvo za zdravlje (BAG)

Odjel Zdravstvena politika

Sekcija za jednakost zdravstvenih uvjeta

3003 Bern, telefon 058 463 06 01

[www.miges.admin.ch](http://www.miges.admin.ch)

[www.bag.admin.ch](http://www.bag.admin.ch)

Tekst: Katja Navarra, Katharina Liewald

Prevod: Adelita Bešić

Ilustracije: Claude Zellweger

Dizajn: visu'l AG, Bern

PrePress: TRANSLATION-PROBST AG

Narudžbe putem interneta: [www.migesplus.ch](http://www.migesplus.ch)

BAG-publikacijski broj: 2017-GP-01

Prodaja i narudžbe:

BBL, Vertrieb Bundespublikationen, CH-3003 Bern

[www.bundespublikationen.admin.ch](http://www.bundespublikationen.admin.ch)

BBL-Lagerartikelnummer: 311.610(skb)

Štampano na FSC-certificiranom papiru.

# PREDGOVOR

Kome da se obratim u slučaju bolesti ili nesreće? Da li je ljekarski pregled, u Švicarskoj, besplatan ili se plaća? Kako da postupim u hitnom slučaju? Koja osiguranja su mi potrebna? Kako da se zaštitim od bolesti? Gdje mogu dobiti informacije o zdravlju, na svom, maternjem jeziku?

Zdravstveni vodič će Vam odgovoriti na ova i mnoga druga pitanja. Ovaj vodič je nastao po nalogu Saveznog ministarstva za zdravlje i Švicarskog crvenog križa. Cilj mu je da, migranticama i migrantima, koji žive u Švicarskoj, olakša pristup našem sistemu zdravstvenog zbrinavanja, zdravstvenom i invalidskom osiguranju, kao i pristup ponudama za unapređenje zdravlja i prevencije.

Švicarski zdravstveni sistem je složen, i za domaće stanovništvo, teško razumljiv. Migrantice i migranti, koji poznaju drugačije zdravstvene sisteme, često se, u početku, uopšte ne snalaze u švicarskom zdravstvenom sistemu. Vodič kroz švicarski zdravstveni sistem, objašnjava najbitnije, u kratkim crtama, te sadrži mnoge korisne adrese. On se već odavno pokazao korisnim i objavljuje se, u četvrtom, potpuno preradjenom izdanju. Želja nam je da svi stanovnici Švicarske znaju, kako da se brinu o svom zdravlju, i da znaju kome se mogu obratiti, u slučaju da imaju zdravstvene tegobe – neovisno o njihovom porijeklu ili boravišnom statusu.

Želim Vam uzbudljivo štivo i dobro zdravlje.

Pascal Strupler

Direktor Saveznog ministarstva za zdravlje

# SADRŽAJ

Predgovor	1
Kako da koristim vodič kroz zdravstveni sistem?	3

## KAKO DA OČUVAM ZDRAVLJE?

Zdrava ishrana i kretanje	4
Izbjegavati pušenje i konzumirati alkohol u manjim količinama	6
Vakcinacija	8
Zaštita od bolesti, koje se prenose spolnim putem i od HIV / Aids-a	9
Preventivni pregledi	10
Psihičko zdravlje	10

## KAKO FUNKCIONIŠE ZDRAVSTVENO OSIGURANJE?

Zdravstvena osiguranja	12
Osiguranje u slučaju nesreće i invalidsko osiguranje	18

## KAKO FUNKCIONIŠE MEDICINSKO ZBRINJAVANJE?

Kućna ljekarka i kućni ljekar	20
Apoteke	23
Psihijatrijski i psihoterapeutski tretman	25
Pregledi kod zubara	29
Hitni slučaj	30
U bolnici	32
Ginekološki pregledi, vezani za trudnoću i porodaj	35
Pomoći i njega kod kuće: Spitex služba	38
Medicinsko zbrinjavanje starijih osoba	40

## KOJA PRAVA I OBAVEZE IMAM KAO PACIJENT /CA?

Moja prava kao pacijenta/ce	42
Moje obaveze kao pacijenta/ce	44
Interkulturno prevodjenje	45

## UPUSTVA ZA OSOBE, KOJE SU U PROCESU TRAŽENJA AZILA I OSOBE BEZ BORAVIŠNOG STATUSA (SANS-PAPIERS)

Azilanti, osobe sa privremenim boravkom i osobe, kojima je potrebna zaštita	47
Sans-Papiers	48

# KAKO DA KORISTIM ZDRAVSTVENI VODIČ?

Zdravstveni vodič Vam daje najvažnije informacije o zdravstvenom zбрињavanju u Švicarskoj. On sadrži korisne savjete o unapredjenju zdravlja i prevenciji, o zdravstvenom osiguranju i osiguranju u slučaju nesreće, kao i o pravima i obavezama pacijenata.

Ako imate poteškoće pri sporazumijevanju sa medicinskim osobljem, pitajte, sve dok uistinu niste razumjeli. Takodje, informišite se o mogućnostima da dobijete podršku prevodioca (pogledaj poglavlje „Interkulturno prevodjenje“, strana 45).

U ovoj brošuri naići ćete na različite simbole (oznake), koji upućuju na posebne informacije i savjete:



## Dobro je znati

Posebna uputstva

---



## Koje troškove preuzima zdravstveno osiguranje?

Zdravstvene usluge, koje preuzima osnovno zdravstveno osiguranje.

---



## Važne adrese

Za opširnije informacije, obratite se na navedene adrese.

---

# KAKO DA SAČUVAM SVOJE ZDRAVLJE?

Vlastito zdravlje je neprocjenjivo bogatstvo. Kako bi ga sačuvali, važno je, da dobro posmatramo sebe i svoje tijelo, te da obratimo pažnju na ono što nam dobro čini. To znači, takodje, da se informišemo o tome, šta šteti zdravlju i šta može prouzrokovati različita oboljenja.

## ZDRAVA ISHRANA I KRETANJE

Za dobro zdravlje je od velike važnosti da se zdravo i raznovrsno hranimo i redovno krećemo, i to neovisno o starosnoj dobi. Kako bi se zdravo i raznovrsno hranili, neophodno je da obratimo pažnju na to, kako kuhamo i šta jedemo:

- Svakodnevno konzumirajte povrće i voće, proizvode od žitarica/mahu-narke/krompir, mliječne proizvode, te naizmjenično jedite meso, ribu, jaja, tofu (soja-sir) ili druge životne namirnice, bogate bjelančevinama.
- Jedite malo slatkisa i slanih grickalica.
- Pijte dnevno, jedan do dva litra vode ili nezasladjenih napitaka. Zasladjene i alkoholizirane napitke trebali biste konzumirati samo u manjim količinama.

Pored zdrave ishrane, veoma je važno da se odrasli, a posebno djeca, svakodnevno kreću. Razne, svakodnevne aktivnosti, kao što su šetnje bržim tempom, vožnja biciklom ili penjanje uz stepenice, veoma su pogodne za unapredjenje zdravlja i njegovo održavanje. Kretajući se, samo pola sata dnevno, možete puno doprinijeti Vašem zdravlju. Djeci je neophodno da se, najmanje jedan sat dnevno, kreću ili bave nekim

sportom a da se pri tome lagano zadišu. To postiće zdrav tjelesni i duhovni razvoj djeteta.

Ako želite, nešto više saznati o ishrani, želite promijeniti Vaš način ishrane ili smršaviti, obratite se nekom savjetovalištu za ishranu (Ernährungsberatung). Adrese savjetovališta, u Vašoj regiji, možete dobiti kod Vašeg kućnog ljekara ili ljekarke.

- **Višejezične informacije i brošure o ishrani i kretanju na raznim jezicima**  
[www.migesplus.ch/migesinfo](http://www.migesplus.ch/migesinfo) > Ishrana & kretanje
- **Švicarsko udruženje za ishranu (Schweizerische Gesellschaft für Ernährung)** – informacije, preporuke, savjeti vezani za ishranu, recepti  
[www.sge-ssn.ch](http://www.sge-ssn.ch), [info@sge-ssn.ch](mailto:info@sge-ssn.ch), telefon 031 385 00 00
- **Nutrinfo®** – besplatna služba informisanja za pitanja ishrane  
[www.nutrinfo.ch](http://www.nutrinfo.ch), telefon 031 385 00 08
- **Švicarsko društvo za dijabetes (Schweizerische Diabetes Gesellschaft)** – informacije, podrška i praćenje oboljelih od dijabetesa, kao i članova porodice  
[www.diabetesschweiz.ch](http://www.diabetesschweiz.ch)  
[sekretariat@diabetesschweiz.ch](mailto:sekretariat@diabetesschweiz.ch), telefon 056 200 17 90
- **Savjetovalište za majke i očeve (Mütter- und Vaterberatung)** – mjesto, gdje ćete dobiti odgovore na pitanja o ishrani djece.  
Švicarski savez savjetnica za majke i očeve  
[www.sf-mvb.ch](http://www.sf-mvb.ch), [info@sf-mvb.ch](mailto:info@sf-mvb.ch), telefon 062 511 20 11  
**regionalno savjetovalište za majke i očeve pod**  
[www.muetterberatung.ch](http://www.muetterberatung.ch)
- **Unapredjenje zdravlja Švicarske (Gesundheitsförderung Schweiz)**  
Informacije i savjeti na temu ishrana i kretanje  
[www.gesundheitsfoerderung.ch](http://www.gesundheitsfoerderung.ch)  
[office.bern@gesundheitsfoerderung.ch](mailto:office.bern@gesundheitsfoerderung.ch)
- **conTAKT-net.ch**  
Informacije o zdravlju na 12 jezika online poslušati  
(Rubrik "Modellwebseite")



# IZBJEGAVATI PUŠENJE I PITI MANJE KOLIČINE ALKOHOLA

Otvorne materije, koje se nalaze u cigaretama, nadražuju dišne puteve, vode ka plućnim oboljenjima, te uzrokuju bolesti, kao što su kardiovaskularne bolesti ili rak. Duhanski dim narušava zdravlje i nepušača, a pogotovo je opasan za djecu i novorodjenčad. Kako bi zaštitiše nerodjeno dijete, žene bi trebale, za vrijeme trudnoće i dojenja, da se sasvim odreknu cigareta.

Daljnje informacije o temi prestanka pušenja, dobit ćete putem telefona „Rauchstopplinie“, kao i daljne korisne adrese (pogledaj str. 7).

Alkohol može na pojedince djelovati veoma različito. Nekim osobama i sasvim male količine alkohola mogu biti previše. Konzumiranje alkohola postaje problematično onda, kada pojedinac počinje da narušava vlastito ili zdravlje drugih osoba. U to se ubrajaju npr. prekomjerno konzumiranje alkohola, uzimanje alkohola zajedno sa lijekovima, vožnja u alkoholiziranom stanju ili alkohol na radnom mjestu. Trudnice i žene koje doje, ne bi trebale konzumirati alkohol.

## DOBRO JE ZNATI



### Alkohol i ostale vrste ovisnosti

- mogu narušiti zdravlje, prouzrokovati razne bolesti, nesreće, povrede i psihičke probleme.
- vrlo su često povezani sa agresivnim ponašanjem, npr. u obliku kućnog nasilja i nasilja kod omladine.
- ne opterećuju samo one, koji su direktno pogodjeni, već i članove njihovih porodica (svadja, problemi u medjusobnim odnosima, finansijski problemi i puno više).

Potražite podršku! Stručnjaci u kantonalnim savjetovalištima za drogu i druge vrste ovisnosti, pružiti će oboljelima i članovima njihovih porodica, podršku i odgovarajuću pratrnu. Savjetovanje je besplatno a stručnjaci podliježu obavezi čuvanja tajne (pogledaj str. 43). Daljnje informacije dobicećete kod Vašeg kućnog ljekara ili Vaše ljekarke.

Zdrave, odrasle osobe, smiju bez problema piti slijedeće količine alkohola: žene, jedna standardna čaša (maksimalno dvije čaše) alkoholnog pića, muškarcima su dozvoljene dvije (maksimalno tri) takve čaše. Osim toga, trebalo bi barem dva dana u sedmici nikako ne konzumirati alkohol. Standardnom čašom se označava količina alkohola, koju dobijete u restoranu (3 dl piva, 1 dl vina, 2 cl špirita).

- **Višejezične informacije o alkoholu**

[www.migesplus.ch/migesinfo](http://www.migesplus.ch/migesinfo) > psiha, ovisnost & krise



- **Informacije o ovisnosti (Sucht Schweiz) –**

informacije, savjeti i pomoći

[www.suchtschweiz.ch](http://www.suchtschweiz.ch), [info@suchtschweiz.ch](mailto:info@suchtschweiz.ch)

telefon 021 321 29 11

- **Udruženje za prevenciju od pušenja (AT Schweiz)**

[www.at-schweiz.ch](http://www.at-schweiz.ch), [info@at-schweiz.ch](mailto:info@at-schweiz.ch)

telefon 031 599 10 20

- **Švicarska liga za borbu protiv raka (Krebsliga Schweiz)**

[www.krebsliga.ch](http://www.krebsliga.ch), [helpline@krebsliga.ch](mailto:helpline@krebsliga.ch), telefon 0800 11 88 11

- **Prestanak pušenja (Rauchstopplinie)**

savjetovanje putem telefona, višejezično

[www.rauchstopplinie.ch](http://www.rauchstopplinie.ch), telefon 0848 000 181

- **Švicarska liga za zaštitu pluća (Lungenliga Schweiz)**

[www.lung.ch](http://www.lung.ch), [info@lung.ch](mailto:info@lung.ch), telefon 031 378 20 50

- **Infodrog: Švicarska koordinacijska i stručna služba za ovisnost**

(Schweizerische Koordinations- und Fachstelle Sucht)

[www.infodrog.ch](http://www.infodrog.ch), [office@infodrog.ch](mailto:office@infodrog.ch), telefon 031 376 04 01

- **Safe Zone – savjetovanje putem interneta po pitanjima ovisnosti,**

za oboljele, članove porodica, stručne osobe i zainteresovane

(besplatno i anonimno)

[www.safezone.ch](http://www.safezone.ch)

- **www.infoset.ch – informacijski portal o temama ovisnosti,**

narkoticima, prevenciji i pomoći.

## VAKCINACIJA

Vakcinisanjem se mogu spriječiti razne infekcijske bolesti. U Švicarskoj se vakciniše, uglavnom, kod dječijih ili kućnih ljekara/ki.

Savezno ministarstvo za zdravlje preporučuje osnovna cijepiva protiv: difterije, tetanusa, velikog kašlja, dječje paralize, meningitisa i upale grla, ospica, zaušnjaka, rubeole, hepatitisa tipa B, i vakcinisanje protiv Papilloma – virusa (HPV). Ponekad su potrebna i druga cijepiva, npr. ako putujete u inostranstvo.

Ukoliko imate još pitanja u vezi sa vakcinacijom , obratite se Vašem kućnom ljekaru ili ljekarki. Tačnije podatke i preporuke, naći ćete, takodje, u internetu:

- **Višejezične informacije o vakcinaciji:** [www.migesplus.ch/Impfplan](http://www.migesplus.ch/Impfplan) 
- **Savezno ministarstvo za zdravlje** [www.sichimpfen.ch](http://www.sichimpfen.ch), [epi@bag.admin.ch](mailto:epi@bag.admin.ch)  
savjetovanje putem telefona - Impf-  
Infoline ili 0844 448 448
- **www.infovac.ch** – savjetovalište za pitanja  
vakcinacije

# ZAŠTITA OD ZARAZNIH BOLESTI KOJE SE PRENOSE SPOLNIM ODNOSOM I HIV/AIDS -OM

Pored virusa HIV-a, koji je uzročnik aids-a, postoji još veliki broj infekcijskih bolesti, koje se prenose spolnim odnosom, tzv. STI – «Sexually transmitted Infections» (npr. infekcije klamidijama, sifilis, gonoreja, herpes i HPV). Mnoge od ovih infekcija se, danas, daju uspješno liječiti i izlječive su, ako se otkriju na vrijeme. Postoje i druga oboljenja (npr. HIV, herpes), gdje je terapija moguća, ali ne i potpuno iscijeljenje.

Od infekcija, izazvanih virusom HIV ili od drugih spolnih bolesti, najbolje ćete se zaštитiti ako, pri seksualnim kontaktima, koristite prezervative (OK - oznakom) i ne uzimate spermu ili krv u usta. Kondome možete kupiti u samoposlugama, apotekama i drogerijama. Postoje takodje i kondomi za žene. Njih možete pronaći u internetu, na primjer pod [www.sante-sexulle.ch/shop](http://www.sante-sexulle.ch/shop) ili pod [www.shop.aids.ch](http://www.shop.aids.ch).

Ako sumnjate da ste se inficirali HIV-om ili nekim drugim virusom, posavjetujte se sa Vašim kućnim ljekarom/Vašom ljekarkom, ili se obratite nekoj od poliklinika, savjetovalištu za oboljele od Aids-a (AidsHilfe Schweiz) ili savjetovalištu za seksualno zdravlje.

- **Aids Hilfe Schweiz (AHS)**  
[www.aids.ch](http://www.aids.ch), [aids@aids.ch](mailto:aids@aids.ch)  
telefon 044 447 11 11
- **Udruženje za unapredjivanje seksualnog zdravlja Švicarske** – Unapredjivanje seksualnog zdravlja, savjetovalište za planiranje porodice i trudnoću. Spisak regionalnih savjetovališta i stručnih službi pod [www.sexuelle-gesundheit.ch](http://www.sexuelle-gesundheit.ch), [info@sexuelle-gesundheit.ch](mailto:info@sexuelle-gesundheit.ch)  
telefon 031 311 44 08 ili 021 661 22 33
- **Informacije vezane za teme seksualnog zdravlja**  
na više od 10 jezika pod [www.sex-i.ch](http://www.sex-i.ch)



## PREVENTIVNI PREGLEDI

Kako bi bolest otkrili na vrijeme, važno je da redovno obavljamo preventivne pregledе.

Što se prije bolest otkrije, to su šanse za njeno izljeчење veće.

**Kao žena...**



«Redovno odlazim na kontrole kod ljekara/ke za ženske bolesti. Testovi i pregledi omogućuju da se moguće bolesti, kao što je rak ili infekcije, otkriju pravovremeno.»

**Kao muškarac...**



«O tome, kada i koje preventivne pregledе treba da obavim, savjetujem se sa mojim kućnim ljekarom.»

## PSIHIČKO ZDRAVLJE

Životna radost, dobar osjećaj, kao i ravnoteža izmedju opterećenja u svakodnevniци i perioda za opuštanje, važni su za psihičko zdravlje.

Teške životne situacije, dogadjaji koji ostavljaju duboke tragove i neprestana preopterećenja, mogu oslabiti psihičko zdravlje i dovesti do psihičkih kriza i bolesti.

Često su psihičke reakcije i smetnje posljedica jakih opterećenja, traumatičnih dogadjaja, kao što su rat, proganjanje, bijeg, mučenje i tjelesno nasilje.

Takodje, povećano konzumiranje alkohola ili drugi problemi ovisnosti, mogu biti u vezi sa psihičkim i socijalnim problemima.

Mnogim oboljelima teško polazi za rukom da sami prepoznaju psihičke probleme, iako je poznato da, od depresije i drugih psihičkih bolesti, može oboliti svaka osoba. Uopšte, psihičke bolesti su danas najčešća oboljenja. U toku jedne godine, skoro trećina stanovništa Švicarske boluje od neke psihičke bolesti. Psihičke bolesti nisu izraz ličnog neuspjeha, nisu sudbina niti kazna. To su oboljenja kao što su na primjer, dijabetes ili visoki krvni pritisak, koje treba uzeti ozbiljno i koje se, danas, dobro liječe.

Ako ste nesigurni i ne znate više kako dalje, porazgovarajte sa Vašim kućnim ljekarom ili ljekarkom, ili nekom drugom stručnom osobom, u koju imate povjerenja. Oboljeli ili članovi porodice, za pomoć se takodje, mogu obratiti savjetovalištima za psihičko zdravlje (pogledaj dolje). Takođe duhovni radnici (Seelsorger) raznih religioznih zajednica ili socijalne službe u Vašem mjestu stanovanja, mogu ponuditi podršku u teškim životnim situacijama.

Švicarska posjeduje dobro izgradjen sistem zbrinjavanja i terapiranja osoba, koje imaju psihičke probleme. Više informacija, naći ćete u poglavljiju „Psihijatrijska i psihoterapeutska terapija“ na strani 25.

- **Višejezične informacije o psihičkom zdravlju:**  
[www.migesplus.ch/migesinfo](http://www.migesplus.ch/migesinfo) > psiha, ovisnost & krize
- **pro mente sana** – informacije, savjeti i pomoć za oboljele i članove njihovih porodica, [www.promentesana.ch](http://www.promentesana.ch), savjetovanje putem telefona 0848 800 858
- **Pružena ruka (Die Dargebotene Hand – 143)** – anonimno savjetovanje putem telefona, e-maila i chat-a, [www.143.ch](http://www.143.ch), [verband@143.ch](mailto:verband@143.ch), telefon 143



*Adrese grupa za samopomoć u raznim kantonima:*

**Udruženje grupa za samopomoć Švicarske** – nacionalna organizacija za usluge i koordinaciju 19 regionalnih centara za samopomoć [www.selbsthilfeschweiz.ch](http://www.selbsthilfeschweiz.ch), telefon 061 333 86 01

*Za djecu i omladinu:*

**Savjetovališta Pro Juventute i pomoć 147** – besplatno savjetovanje putem telefona, chata, e-maila i sms-a za djecu i mlade na [www.147.ch](http://www.147.ch), telefon 147. beratung@147.ch

# KAKO FUNKCIONIŠE ZDRAVSTVENO OSIGURANJE?

## ZDRAVSTEVNO OSIGURANJE

### **Osnovno zdravstveno osiguranje**

Sve osobe, sa mjestom boravka u Švicarskoj, moraju biti osigurane u slučaju bolesti ili nesreće. Ovo osiguranje je obavezno za sve osobe, neovisno o njihovoj starosnoj dobi, porijeklu ili boravišnom statusu. Rok prijave iznosi tri mjeseca, od dana rodjenja djeteta ili doseljenja u Švicarsku.

U Švicarskoj postoji preko 53 zavoda za zdravstveno osiguranje (Krankenkassen). Svaki od ovih zavoda nudi usluge, odredjene zakonom o osiguranju (KVG).

Zdravstveni zavodi moraju, u osnovno zdravstveno osiguranje, primiti svaku osobu. Svaka osoba može sebi slobodno odabrati zavod za zdravstveno osiguranje. Adrese osiguravajućih zavoda naći ćete pod: [www.priminfo.ch](http://www.priminfo.ch).

## **ZA KOJE SMO USLUGE OSIGURANI, OSNOVNIM ZDRAVSTVENIM OSIGURANJEM?**

Najvažnije usluge su:

<b>Ambulantno liječenje</b>	Liječenje, koje obavljaju zvanično priznati ljekari ili ljekarke
<b>Stacionarno liječenje</b>	Terapije i smještaj u opštem odjeljenju (višekrevetne sobe) bolnice, u Vašem boravišnom kantonu, koja se nalazi na zvaničnom spisku bolnica
<b>Hitan slučaj</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tretmani odjela hitne pomoći</li><li>• Troškovi transporta i spašavanja života</li></ul>
<b>Lijekovi</b>	Lijekove, propisane od strane ljekara i troškove laboratorijskih ispitivanja, koji se nalaze na zvaničnom spisku
<b>Trudnoća i porodjaj</b>	Kontrolne preglede, troškove porodjaja, tečajeve pripreme za porodjaj, savjetovanje o dojenju, prekid trudnoće
<b>Preventivna zaštita</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Preventivni ginekološki pregledi</li><li>• Vakcinacija</li><li>• Zdravstveni pregledi djece, prije polaska u školu</li></ul>
<b>Rehabilitacija</b>	Stacionarna rehabilitacija, poslije operacija ili u slučaju teških oboljenja, psihoterapija i ergoterapija, ako su one propisane od strane ljekara
<b>Ako ste oboljeli u inostranstvu</b>	Liječenje na odjelu za hitnu pomoć u inostranstvu, u slučaju ograničenog boravka (npr. na godišnjem odmoru)
<b>Alternativna medicina</b>	Antropozofska medicina, homeopatija, tradicionalna Antropozofska medicina, homeopatija, tradicionalna kineska medicina, fitoterapija i neuralna terapija, kao jedan od njenih oblika.
Detaljne podatke o pojedinim uslugama, naći ćete na listi usluga Vašeg zavoda za osiguranje.	

## **DA LI JE ZDRAVSTVENO ZBRINJAVANJE U ŠVICARSKOJ BESPLATNO?**

Nije, ono se plaća u obliku mjesečne premije. Ako posjetite ljekara ili ljekarku, morate učestvovati u troškovima.

### **Premije zdravstvenog osiguranja**

Da biste bili zdravstveno osigurani, morate plaćati mjesečne premije. Djeca do 18 godina, plaćaju manje. Za mlađe odrasle osobe (između 19 i 25 godina starosti), većina zavoda za zdravstveno osiguranje, nudi niže premije. Iako su kod svih zavoda za osiguranje, u osnovnom osiguranju, osigurane iste vrste usluga, dešava se da zavodi imaju različite visine premija.

Savezno ministarstvo za zdravlje objavljuje, godisnje, i to krajem septembra, spisak premija zavoda za zdravstveno osiguranje, prema mjestu boravka ([www.priminfo.ch](http://www.priminfo.ch)). Svakako se isplati, usporediti premije.

### **Učešće u troškovima (franšiza, vlastito učešće u troškovima i bolnički troškovi)**

Troškove do najmanje 300 franaka godišnje, za ljekarske i bolničke usluge, kao i lijekove, osiguranici moraju platiti sami. Ovaj iznos se naziva franšiza. Za djecu ne morate plaćati franšizu.

Ukoliko Vaši ljekarski računi, koje ste dobili u toku cijele godine, predju iznos franšize, zavod za zdravstveno osiguranje će preuzeti daljnje troškove. Ipak, u slučaju troškova liječenja koji prelaze godišnju franšizu, morate učestvovati sa 10 % od cjelokupne sume. Ovaj udio se naziva vlastito učešće i ograničen je na najviše 700 franaka godišnje, kod djece na najviše 350 franaka.

U slučaju bolničkih troškova, morate učestvovati sa 15 franaka dnevno.

U slučaju majčinstva (trudnoća i porodjaj) ne morate učestvovati u troškovima. To znači, nema franšize, nema vlastitog učešča i učešća u troškovima bolničkih usluga.

## **KAKO MOGU UŠTEDJETI NA PREMIJAMA ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA?**

Zdravstveni zavodi nude razne modele uštede na premijama osiguranja, koje možete slobodno birati:

- Model kućnog ljekara (Hausarztmodell) / HMO  
«Health Maintenance Organization»**

Kod ova dva modela osiguranja, osiguranici se obavezuju da će se, u slučaju bolesti, uvijek prvo obratiti nekom priznatom kućnom ljekaru ili će se obratiti nekom od HMO-zdravstvenih centara. Tamo ćete, ako je to potrebno, dobiti uputu za nekog specijalistu (usporedi str. 21). To znači Vi ne smijete sami birati nekog od specijalista. Vaš kućni ljekar ili ljekarka će odlučiti da li je to potrebno. Ginekologe, dječije ljekare i ljekare za očne bolesti, smijete, u pravilu, i dalje, slobodno birati. Koristeći ovaj model, možete plaćati manje premije. Ovisno o modelu osiguranja, morate se pridržavati strogih pravila.

- Telmed**

Kod Telmed-modela, morate, u slučaju zdravstvenih problema, prvo putem telefona stupiti u kontakt sa savjetovalištem. Tamo ćete, od medicinskih stručnjaka, dobiti informacije i savjete, kako da postupite, ovisno o Vašem zdravstvenom problemu. Oni će Vas ukoliko je to neophodno, putem telefona uputiti nekom od ljekara, u bolnicu ili specijalisti. Ovim modelom možete uštedjeti na premijama. Ali je neophodno da dobro poznajete jezik, kako biste se mogli sporazumjeti sa osobljem telefonskog savjetovališta.

- Porast godišnje franšize (doprinosa)**

Neki zavodi pružaju mogućnost da se povisi iznos franšize. Ako izabirate franžizu koja je viša od 300 franaka, Vaš udio u troškovima liječenja, u slučaju bolesti, bit će veći. Zato plaćate niže premije. Odrasli mogu birati godišnje franšize u visini od 300, 500, 1000, 1500, 2000, 2500 franaka. Za djecu i mlade ispod 18 godina možete takodje dobrovoljno zaključiti franšizu. Time možete uštedjeti na troškovima premija zdravstvenog osiguranja. Za djecu i mlade postoje u pravilu i godišnje franšize u visini od 100, 200, 300, 400, 500, 600 franaka.

Informište se, direktno, kod Vašeg zavoda za zdravstveno osiguranje o različitim modelima osiguranja i provjerite da li neki od modela Vama potpuno odgovara.

Vi imate, takodje, mogućost da promijenite zavod za zdravstveno osiguranje, kako biste uštedjeli na premijama:

### **Usporedba premija, promjena zavoda za zdravstveno osiguranje**

Na spisku zavoda za zdravstveno osiguranje ([www.priminfo.ch](http://www.priminfo.ch)) možete međusobno usporediti cijene usluga raznih zavoda.

Ukoliko želite promijeniti zavod za zdravstveno osiguranje, morate Vašem zavodu najkasnije do 30. novembra otkazati pismenim putem, da biste od 1. januara mogli zaključiti novo osiguranje. Vaš pismeni otkaz mora stići na adresu zavoda do 30. novembra.

Ukoliko niste osigurani nekim modelom štедnje (na primjer modelom franšize ili HMO- / modelom kućnih ljekara), možete dodatno od 30. juna otkazati osiguranju. Ipak, Vaša pismena ostavka mora do 31. marta stići na adresu Vašeg zavoda.

Važno: Kako bi otkaz bio važeći, on mora, najkasnije do 31. marta ili 30. novembra stići na adresu Vašeg zavoda za zdravstveno osiguranje. Ukoliko je moguće, pošaljite Vaš otkaz 15 dana prije roka i to preporučenom poštom.

### **DOBRO JE ZNATI**

#### **Kantonalno pojeftinjenje premija**

Osiguranici, koji žive u skromnijim finansijskim uslovima, imaju pravo na sniženje premija za njihovo zdravstveno osiguranje:

- Pravo na smanjenje premija kao i njihov iznos, regulisani su kantonalnim odredbama i mogu se, ovisno o kantonu, znatno razlikovati. Smanjenje premije ovisi o Vašim primanjima i imovini.
- Odredjeni kantoni će Vas automatski informisati, ako imate pravo na sniženje premija. Obratite pažnju, to nije slučaj u svim kantonima. Svakako se isplati da se informišete, kod nadležnih kantonalnih službi.



Informacije ćete dobiti kod kantonalnih službi za pojeftinjenje premija (usporedi str. 17).

## **Dodatno zdravstveno osiguranje**

Pored osnovnog zdravstvenog osiguranja, možete zaključiti tzv. dobrovoljno dodatno osiguranje (Zusatzversicherungen). Ova osiguranja dodatno koštaju.

Dodatna osiguranja možete zaključiti, na primjer, za korekturu zuba djece, za naočale i kontaktne leće, za bolničko liječenje na polupravatnim ili privatnim odjelima, kao i za slobodan izbor ljekara u bolnici. Što više usluga osigurate, to će i Vaše premije biti više.

Za razliku od osnovnog zdravstvenog osiguranja, usluge koje nudi dodatno osiguranje, nisu kod svih zavoda iste. Dodatna osiguranja se ne moraju zaključiti kod istog zavoda, kod kog ste već zaključili osnovno zdravstveno osiguranje.

Ukoliko želite da zaključite dodatno zdravstveno osiguranje, veoma je važno da ugovor ispunite tačno i potpuno. U slučaju da ugovori sadrže nepotpune ili čak lažne informacije o osiguraniku, zavodi za zdravstveno osiguranje imaju pravo da odbiju zahtjev za osiguranje ili prekinu ugovor.

Budući da dodatna zdravstvena osiguranja nisu obavezna, zavodi mogu na osnovu zdravstvenog stanja pojedinih osoba, odbiti da iste osiguraju. Za daljnje informacije, obratite se nekom od zavoda za zdravstveno osiguranje.

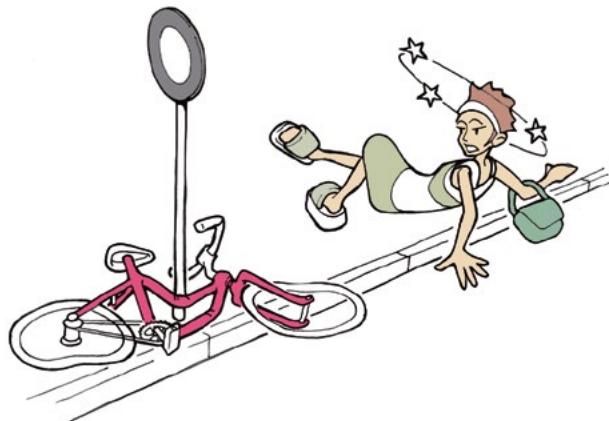
### **Informacije o pojeftinjenju premija**

[www.priminfo.ch](http://www.priminfo.ch) > Prämienverbilligung  
telefon-hotline 058 464 88 01



**U slučaju problema sa zdravstvenim osiguranjem –**  
služba ombudsmana za zaštitu prava pacijenata  
[www.om-kv.ch](http://www.om-kv.ch), telefon 041 226 10 10

# OSIGURANJE U SLUČAJU NESREĆE I INVALIDITETA



Nesreće se mogu dogoditi na svakom koraku. Nesreće na radu su one, koje se dešavaju na radnom mjestu. Sve druge nesreće se ne ubrajam u nesreće na radu, kao što su npr. nesreće u slobodnom vremenu, kod kuće ili pri bavljenju sportom.

U Švicarskoj su sve zaposlene osobe automatski osigurane, u slučaju nesreća na radnom mjestu. Ko radi, najmanje osam sati sedmično, takodje je osiguran i u slučaju nesreća koje se dese van radnog vremena. Troškovi ovog osiguranja snose zajednički, kako poslodavac, tako i zaposleni. Vaše doprinose vam odbijaju od plate.

Važno: Ako niste (više) u radnom odnosu, trebali biste, kod Vašeg zavoda za osiguranje, podnijeti zahtjev za osiguranje u slučaju nesreće.

## DOBRO JE ZNATI



### Osnovno osiguranje, sa pokrićem u slučaju nesreće

- U osnovnom zdravstvenom osiguranju morate se, kod Vašeg zavoda za osiguranje, osigurati i za slučaj nesreće.
- Ako ste u radnom odnosu i time osigurani za slučaj nesreće, obavijestite Vaše zdravstveno osiguranje, tako da Vam ga odbiju u osnovnom zdravstvenom osiguranju. Time će i Vaša mjeseca premija biti jeftinija.

U svakom slučaju, nesreću morate odmah prijaviti, svom poslodavcu ili zavodu za osiguranje. Za prijavu ćete koristiti formular, kojeg ćete zatražiti ili od poslodavca ili Vašeg zdravstvenog osiguranja.

### **Invalidsko osiguranje (IV)**

O invaliditetu se govori onda, kada su fizičke ili psihičke sposobnosti neke osobe u toj mjeri ograničene da ona, u potpunosti ili djelomično, tokom dužeg vremenskog perioda nije sposobna za rad. Invaliditetom se naziva ograničena radna sposobnost. Invalidsko osiguranje (IV) podržava, u prvoj liniji, sve mjere koje vode ka poboljšanju radne sposobnosti.

### **Starosno osiguranje i osiguranje nasljednika (AHV)**

Starosne penzije ili penzije, koje slijede u slučaju smrti nekog od supružnika, isplaćuju se iz starosnog osiguranje ili osiguranja nasljednika (AHV).

Svi poslodavci i sve zaposlene osobe u Švicarskoj, obavezne su uplaćivati doprinose za IV i AHV. Ovi doprinosi se direktno odbijaju od plaća.

Tačnije informacije naći ćete kod Saveznog zavoda za socijalno osiguranje.

- **Savezni zavod za socijalno osiguranje**  
[www.bsv.admin.ch](http://www.bsv.admin.ch), [info@bsv.admin.ch](mailto:info@bsv.admin.ch)  
telefon 058 462 90 11
- **Informacijski biro AHV / IV**, [www.ahv-iv.ch](http://www.ahv-iv.ch) > Kontakte



Za informacije o AHV (starosno osiguranje) u vezi sa medjunarodnim sporazumima:

- [www.zas.admin.ch](http://www.zas.admin.ch) > Schweizerische Ausgleichskasse SAK  
telefon 058 461 91 11
- **Zentralstelle 2. Säule**  
[www.sfbvg.ch](http://www.sfbvg.ch), [info@zentralstelle.ch](mailto:info@zentralstelle.ch), telefon 031 380 79 75
- **Stiftung Auffangeeinrichtung BVG**  
Administration Freizügigkeitskonten  
[www.aeis.ch](http://www.aeis.ch), telefon 041 799 75 75

# KAKO FUNKCIONIŠE MEDICINSKO ZBRINJAVANJE?

## KUĆNI LJEKAR/KUĆNA LJEKARKA

### **ŠTA RADE KUĆNI LJEKARI?**

Kućni ljekari su, u Švicarskoj, zaduženi za osnovno medicinsko zbrinjavanje. Oni su, najčešće prva lica, kojima ćete se obratiti u slučaju bolesti ili nesreće. Kućni ljekari obavljaju medicinsko liječenje i savjetuju pacijente. Ako kućni ljekari dobro poznaju svoje pacijente i njihove zdravstvene tegobe, tada mogu lakše donijeti odluku, kako da im pomognu. Oni, pacijentima i pacijenticama, propisuju terapiju ili, ako je to neophodno, šalju ih na daljnje preglede (npr. specijalistima, u bolnicu i sl.).

Stoga, idite uvijek istom kućnom ljekaru/ki, kako bi se on ili ona dobro upoznali s povijesti Vaše bolesti i time Vas i uspješnije liječili. Dobar odnos izmedju ljekara i pacijenta je posebno važan. Vi morate imati povjerenje u Vašeg ljekara ili ljekarku, i osjećaj da Vas on ili ona razumije.

---

### **KOJE TROŠKOVE PREUZIMA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE?**



Troškove liječenja kod kućnih ljekara, specijalista ili poliklinike (ambulatoriuma).

## Dječiji ljekari/pedijatri

Isto tako, kako Vi imate svog kućnog ljekara ili ljekarku, i djeca bi trebala imati svog dječjeg ljekara /ljekarku. Oni vrše neophodne pregledе i obavljaju terapiju, u slučaju bolesti djeteta.

Dječiji ljekar ili ljekarka će Vam reći koliko su često, Vašem djetetu, potrebbni ljekarski pregledi. Pored opštег zdravstvenog stanja djeteta ljekar ili ljekarka kontrolišu rast i tjelesni, duhovni i psihički razvoj Vašeg djeteta.



## Ljekari specijalisti

Daljnje pregledе i terapije, u jednoj od medicinskih oblasti (npr. oblasti srca i krvotoka), obavljaju stručni ljekari, koje takodje nazivamo „specijalisti ili specijalistice“.

Oni raspolažu opširnjim znanjem (specijalizacijom) u nekoj od stručnih oblasti medicine. Država brine o kvaliteti medicinskih usluga. Savez osigurava kvalitetu medicinskih usluga i dodjeljuje ljekarima specijalistima titulu, koja je priznata na saveznom nivou. Takodje, i kućni kao i dječiji ljekari (pedijatri), posjeduju jednu od priznatih specijalizacija.

Do ljekara specijaliste dolazite, u najčešćem slučaju, pomoću uputnice, koju Vam daje Vaš kućni ljekar ili ljekarka. Ukoliko ne postoji odgovarajuće ograničenje, odredjeno modelom Vašeg osnovnog zdravstvenog osiguranja (usporedi str. 15), ljekare specijaliste možete posjetiti direktno, bez uputnice Vašeg kućnog ljekara/ljekarke.

## **DOBRO JE ZNATI**



### **Psihosocijalna savjetovališta**

U Švicarskoj postoji mnogo savjetovališta, kojima se možete obratiti, ako je Vama, članovima Vaše porodice ili Vašim poznanicima potrebna pomoć i podrška u rješavanju problema.

Na primjer, postoje savjetovališta za:

- probleme ovisnosti
- porodične probleme
- pitanja odgoja i njegu novorodjenčadi
- specifična pitanja polova (muškarci, žene)
- seksualno zdravlje
- psihičko zdravlje itd.

Savjetovanja su često besplatna i obavljaju ih stručnjaci sa, za to predvidjenim obrazovanjem (socijalni radnici, socijalni pedagozi ili psiholozi, itd.). Savjetnici podliježu obavezi čuvanja profesionalne tajne (usporedi str. 43).

Vaš kućni ljekar ili ljekarka, rado će Vam pomoći da pronadjete odgovarajuće savjetovalište u Vašoj okolini. Adrese brojnih savjetovališta, naći ćete u telefonskom imeniku ili u internetu (usporedi str. 7, 9, 11, 28, 37).

Sve adrese, svih mogućih ljekara i ljekarki, naći ćete u telefonskom imeniku ili u internetu (usporedi str. 23).

Važno, kod svih posjeta ljekaru: prije nego što posjetite ljekara/ljekarku, morate unaprijed, telefonski, rezervisati termin. Ukoliko se desi nešto nepredvidjeno i spriječeni ste da odete ljekaru, na zakazani termin, morate se telefonski odjaviti i to 24 h unaprijed. Inače, može se desiti da morate snositi troškove posjete, iako niste bili kod ljekara.

### **DA LI SMIJEM PROMIJENITI SVOG LJEKARA, UKOLIKO SAM NEZADOVOLJAN/NA?**

Da, kod izbora ljekara ste potpuno slobodni i možete ići onim ljekarima, kod kojih se osjećate sigurnim. Ovo, naravno, vrijedi samo u slučaju da nemate ograničenja u ugovoru Vašeg zdravstvenog osiguranja (usporedi str. 15). Takodje i ljekari i ljekarke smiju, slobodno, odlučiti da li će uzeti nove pacijentice i pacijente ili ne.

## **Poliklinika**

Poliklinika je ambulantna ustanova, koja se, najčešće, nalazi u sklopu neke bolnice. Ona nudi termine za razgovor sa ljekarom (Sprechstunden), kao i pregledi i terapije. Za specijalne terapije, zadužene su specijalizirane poliklinike. Neke od njih će Vas primiti, samo ako ste direktno upućeni od nekog ljekara ili ljekarke. Adrese poliklinika, u blizini Vašeg mesta stanovanja, naći ćete u telefonskom imeniku ili u internetu.

**Popis svih ljekara u Švicarskoj sa  
FMH-titulom (priznatom od saveza),**  
po regijama, stručnoj oblasti i poznavanju stranih  
jezika [www.doctorfmh.ch](http://www.doctorfmh.ch)



## **APOTEKA**

Apoteka je, takodje, jedna od važnih ustanova, gdje oboljele osobe prvo potraže pomoć. Apotekarice i apotekari su dobro obrazovani stručnjaci za lijekove. U slučaju bolesti, oni su u stanju da Vam pruže kompletno savjetovanje: ovisno o vašem zdravstvenom stanju, dat će Vam odgovarajuće lijekove ili će Vas dalje uputiti ljekaru/ljakarki. Informacije i savjetovanje u apotekama su, u osnovi, besplatni.

U Švicarskoj, sve lijekove možete nabaviti u apotekama. Mnoge od njih možete kupiti u slobodnoj prodaji, bez da, prije toga, morate posjetiti ljekara. Neke lijekove, kao na primjer jake lijekove protiv bolova ili antibiotike, možete dobiti samo na recept, koji će Vam propisati ljekar. Upotreba ovih lijekova zahtjeva ljekarsku dijagnozu i promatranje pacijenta. Ove lijekove smijete koristiti samo za one bolesti, za čije liječenje su oni namijenjeni. Uz to, Vama propisane lijekove, ne smijete davati drugim osobama. U principu ne biste trebali koristit lijekove ako im je datum na pakovanju istekao.

U apotekama se mogu, takodje, kupiti lijekovi na prirodnoj bazi i oni, koji spadaju u područje komplementarne medicine. Posavjetujte se sa apotekarima, koji bi, od ovih lijekova mogli biti Vama od pomoći.



Važno: apoteke vode evidenciju (nešto slično bolesničkom kartonu) o lijekovima, koji su propisani od ljekara, kao i o lijekovima svojih mušterija, koji se mogu dobiti samo na recept. Otvaranje ovog kartona u nekoj apoteci košta neki mali iznos. Ako svoje lijekove podižete u raznim apotekama, morate, svakoj od apoteka, platiti taj mali novčani iznos. Stoga, uvijek kada je to moguće, podižite Vaše lijekove u istoj apoteci, ako se radi o lijekovima na recept.

## DOBRO JE ZNATI



### Generika

Generika su takozvane kopije originalnog lijeka, istog dejstva samo drugog imena:

- Sastoje se od supstanci, koje imaju isto dejstvo kao i originalan lijek, te su najčešće jeftiniji.
- Kod kupovine generike, sopstveni udio u cjeni iznosi, u pravilu, deset procenata (usporedi str. 14). Kod originalnog lijeka za kojeg gotovo uvijek, postoji i generikum, morate vrlo često sami platiti 20 procenata, od njegove pune cijene.
- Apotekarice i apotekari smiju, od ljekara propisane, originalne lijekove, zamijeniti generikom, ako ljekari nisu naglasili da pacijent troši, isključivo, originalan lijek. Pri podizanju lijekova u apoteci, uvijek pitajte da li postoji generika.

Za hitne slučajeve preko vikenda ili u toku noći postoje **posebne apoteke**, koje imaju dežurstvo. Putem telefona se možete informisati, koje apoteke, u Vašoj neposrednoj blizini, imaju dežurstvo (na primjer putem telefona 1818, nudi informacije na njemačkom, francuskom, italijanskom, engleskom). Takodje, na internetu ćete naći spisak regionalnih apoteka, koje imaju hitnu službu (dežurstvo): [> Notfalldienst Apotheken](http://www.erstehilfe.ch). Obratite pažnju da morate, pored lijekova, dodatno platiti usluge dežurne apotekе.

---

#### KOJE TROŠKOVE PREUZIMA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE?



Zdravstveno osiguranje preuzima troškove za lijekove, koje propisuju ljekari i koji se nalaze na jednom posebnom spisku, takozvana lista specijaliteta. Vi ipak, morate novčano učestvovati u podmirivanju troškova (pogledaj str. 14). Ukoliko se pored originalnog lijeka odlučite za jeftiniju generika verziju (pogledaj str. 24), zdravstveno osiguranje će tražiti da platite 20 posto od cijene lijeka. Ukoliko Vam ljekar/ka, iz medicinskih razloga, propiše originalni lijek, vaš udio u troškovima lijeka će iznositi 10 procenata. U normalnom slučaju, zdravstvena osiguranja plaćaju apotekama direktno za lijekove, koje ste podigli. Zbog toga Vam traže da u apotekama, pri kupovini lijekova na recept, pokažete Vašu karticu zdravstvenog osiguranja. Poneka zdravstvena osiguranja zahtijevaju da prvo sami platite svoje lijekove, kako bi vam oni u sljedećem koraku isplatili razliku.

## PSIHIJATRIJSKO I PSIHOTERAPEUTSKO LIJEČENJE

Psihičke tegobe mogu biti toliko jake da oboljele osobe više nisu u stanju da žive vlastitu svakodnevnicu onako kao su to navikle. Kao posljedica se javlja veliki pritisak, koji izaziva patnju i poteškoće, kako kod oboljelog tako i kod članova njegove porodice. Psihijatrice/psihijatri kao i psihoterapeutkinje/psihoterapeuti ili psiholozi mogu Vam pomoći da savladate Vaše probleme.

Oni će Vam pomoći ako, na primjer, neko duže vrijeme patite od nesanicе, od iznenadnih ili redovnih osjećaja straha ili ako duži period osjećate tugu i unutrašnju prazninu, zbog kojih se osjećate bezvoljno i malaksalo, očajno i nemate više želju za životom. Takodje, ako patite od hroničnih bolova ili se tjelesno loše osjećate, s medicinske strane gledano bez nekog razloga, ove stručne osobe, mogu Vam, takodje pružiti pomoć.

## **KOJU VRSTU PODRŠKE I TERAPIJE MOGU DOBITI?**

Postoje razne psihoterapeutske ustanove, a pri izboru je jako važno da imate povjerenje u stručnu osobu, koju ste izabrali. Podrška i terapija, koju možete dobiti, najčešće se odvijaju na više nivoa:

- U psihoterapiji, možete razgovarati o Vašoj situaciji, Vašim osjećajima i mislima. U terapiji se, zajedno sa terapeutom, traže mogućnosti koje bi poboljšale Vašu situaciju.
- Uz psihoterapiju se može provoditi i terapija sa lijekovima. Lijekovi mogu pomoći da se ublaže simptomi, kao što su na primjer strah ili simptomi depresije. Lijekovi mogu pospješiti proces ozdravljenja, ali sami po sebi, nisu dovoljni da bi se ozdravilo.
- U teškim životnim situacijama možete eventualno zatražiti socijalnu i finansijsku podršku. Informišite se kod Vašeg terapeuta ili terapeutkinje, ili potražite savjet kod socijalne službe u Vašem mjestu prebivanja.

Razgovarajte sa Vašim kućnim ljekarom ili ljekarkom o mogućnostima podrške i vrstama terapije ili se informišite, kod jedne od navedenih institucija za unaprijedjenje psihosocijalnog zdravlja (usporedi str. 28).

---

### **KOJE TROŠKOVE PREUZIMA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE?**



- Terapije, koje se obavljaju u nekom psihijatrijskom ambulatorijumu.
- Troškove terapije, ukoliko terapiju obavlja psihijatar ili psihijatrica. Ponekad je, za tretman kod psihijatara potrebna uputnica od kućnog ljekara ili ljekarke.
- Troškovi terapija kod psihoterapeuta, koji nemaju ljekarsku diplomu, će biti pokriveni iz osnovnog zdravstvenog osiguranja, ukoliko terapeut/kinja obavlja terapiju u nekoj ljekarskoj praksi (delegirana terapija).
- Za sve ostale terapije, koje se ne obavljaju pod potkroviteljstvom ljekara specijalista, potrebno Vam je dodatno specijalno osiguranje (pogledaj str. 17). troškove njegovih/njenih tretmana.



#### DOBRO JE ZNATI

- Psihijatrice i psihijatri su ljekari, sa specijalizacijom u oblasti psihijatrije i psihoterapije.
- Psiholozi, stručnjaci za psihoterapiju su završili studij psihologije i imaju dodatno obrazovanje iz oblasti psihoterapije. (usporedi str. 26).

#### **Psihijatrijski ambulatorij, privatna praksa ili klinika, dnevna klinika.**

Psihijatrijski tretman se može odvijati u javnom psihijatrijskom ambulatoriju, ili u nekoj privatnoj ljekarskoj praksi. U oba slučaja ćete dobiti redovne terapije sve dok se ne budete bolje osjećali. U ambulatorijima ćete, u pravilu, puno brže dobiti termin, a često oni ne nude mogućnost dugoročne terapije. Ukoliko je to neophodno, u ambulatoriju će Vam pomoći da nadjete terapeuta, koji nudi tretmane u nekoj privatnoj praksi, čiji tretmani duže traju.

Raspitajte se, takodje, i o mogućnostima terapiranja na Vašem maternjem jeziku. Postoje i psihoterapeuti u privatnim praksama, koji nude terapije na Vašem maternjem jeziku (pogledaj str. 28). U javnim psihijatrijskim ambulatorijima, kao i ambulatoriju za osobe koje su bile žrtve mučenja i rata, možete dobiti podršku profesionalnog prevodioca (pogledaj str. 28).

Ukoliko su Vam, za neki određeni period, potrebni intenzivnija pratnja i zaštita, može boravak u nekoj od klinika ili dnevnih klinika biti od velike pomoći. Ovdje možete učestvovati u raznim terapijskim ponudama i dobiti podršku od psihijatara, psihoterapeuta i ostalog medicinskog osoblja.

U hitnom slučaju, možete se direktno obratiti nekom psihijatrijskom ambulatoriju u Vašem regionu. U pravilu, ove službe raspolažu hitnom službom, i to 24 sata dnevno. Informišite se, pomoću telefonskog imenika ili interneta, o adresama ovih institucija u blizini Vašeg mesta stovanja. U hitnom slučaju možete se direktno obratiti nekoj javnoj psihijatrijskoj klinici ili nazvati broj hitne službe 144 (pogledaj stra. 31).



- **Višejezične informacije o psihičkom zdravlju:**  
[www.migesplus/migesinfo](http://www.migesplus/migesinfo) > psiha, ovisnost & krize
- **Spisak psihoterapeuta, koji nude terapiju na više stranih jezika**  
[www.migesplus.ch/Verzeichnis](http://www.migesplus.ch/Verzeichnis)
- **pro mente sana** – informacije, savjeti i pomoć za oboljele i članove njihovih porodica, [www.promentesana.ch](http://www.promentesana.ch), savjetovanje putem telefona na 0848 800 858
- **Die Dargebotene Hand - 143** – anonimno telefonsko savjetovanje putem telefona, e-maila i chata [www.143.ch](http://www.143.ch), [verbad@143.ch](mailto:verbad@143.ch), telefon 143

*Adrese grupa za samopomoć u pojedinim kantonima:*

**Stiftung Selbsthilfe Schweiz (Udruženje za samopomoć Svicarske)** – nacionalna organizacija za pružanje usluga i koordinaciju 19 regionalnih centara za samopomoć. [www.selbsthilfeschweiz.ch](http://www.selbsthilfeschweiz.ch), telefon 061 333 86 01

*Za djecu i omladinu:*

**Beratung 147 Pro Juventute** – besplatno anonimno telefonsko savjetovanje i anonimno savjetovanje putem chat-a, mejla i SMS poruke za djecu i omladinu u kriznim i teškim životnim situacijama  
[www.147.ch](http://www.147.ch), telefon 147 [beratung@147.ch](mailto:beratung@147.ch)

*Pomoć i savjetovanje za žrtve mučenja i rata:*

- **Ambulatorijum za žrtve rata i mučenja (SRK)**  
Schweizerisches Rotes Kreuz, Werkstrasse 16, 3084 Wabern  
[www.redcross.ch/ambulatorium](http://www.redcross.ch/ambulatorium), telefon 058 400 47 77
- **Ambulatorijum za žrtve rata i mučenja**  
(Klinika za psihijatriju i psihoterapiju, Univerzitetska bolnica Zürich)  
Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie, Universitätsspital Zürich,  
Culmannstrasse 8, 8091 Zürich  
[www.psychiatrie.usz.ch](http://www.psychiatrie.usz.ch), Telefon 044 255 49 07
- **Consultation pour victimes de la torture et de la guerre Genève, ctg Genève,**  
Département de médecine communautaire,  
Rue Micheli-du-Crest 24, 1211 Genève 14 / [www.hug-ge.ch](http://www.hug-ge.ch)  
telefon 022 372 53 28
- **Consultation pour victimes de la torture et de la guerre Lausanne (ctg Vaud), Appartenances, ctg Lausanne**  
Rue des Terreaux 10, 1003 Lausanne  
[www.appartenances.ch](http://www.appartenances.ch), [info@appartenances.ch](mailto:info@appartenances.ch), telefon 021 341 12 50
- **Gravita SRK** – Centar za psihotraumalogiju  
Bahnhofplatz 5, 9000 St. Gallen  
[www.gravita.ch](http://www.gravita.ch), [info@gravita.ch](mailto:info@gravita.ch), telefon 058 229 08 28

# STOMATOLOŠKE USLUGE



Oboljeli zubi neće ozdraviti sami od sebe, njih se mora liječiti. Ako Vi ili Vaše dijete imate problema sa zubima, posjetite zubaru. Adrese stomatoloških ordinacija naći ćete u telefonskom imeniku ili u internetu (pogl. str. 30).

Važno je da zbari, pokvarene zube ili druge probleme, koje imate u vezi s njima, što prije prepoznaju i liječe. Što duže čekate da posjetite zubaru, to će Vaš problem biti veći, a takodje i troškovi liječenja.

## **DA LI SU KONTROLE I POPRAVKA ZUBA BESPLATNI?**

Ne, odrasli pacijenti moraju, u pravilu, sami plaćati kontrole i popravke zuba. Školski stomatolozi kontrolišu, jednom godišnje, zube kod djece školskog uzrasta. Ove kontrole su, uglavnom, besplatne. U brojnim kantonima, ovakve kontrole, organizuju i plaćaju opštine, mesta boravka.

Ipak, liječenje oboljelih zuba kod djece, roditelji moraju sami plaćati. Ako niste u stanju da platite stomatološke usluge, obratite se socijalnoj službi Vaše opštine. Postoje opštine, koje preuzimaju jedan dio troškova.

---

## KOJE TROŠKOVE PREUZIMA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE?



- Liječenje zuba, ako je oštećenje zuba nastalo kao posljedica nekog teškog, neizbjegnog oboljenja vilice ili uopšte neke teške bolesti.
- Ako su zubi oštećeni u nekoj nesreći, troškove liječenja preuzima osiguranje u slučaju nesreće.
- Kontrole i popravke zuba, pacijenti moraju, uglavnom, sami platiti. Ovo, najčešće, vrijedi i za korekture zuba ili kod vadjenja umnjaka. U ovom slučaju se preporučuju dodatna osiguranja za stomatološke tretmane, posebno kod djece i omladine. Informište se kod Vašeg zavoda za osiguranje.

### • Švicarsko udruženje zubara (SSO)

www.sso.ch, info@sso.ch,  
telefon 031 310 20 80



## HITAN SLUČAJ

Hitni slučajevi su ozbiljne, po život opasne situacije, a mogu biti posljedica povreda, trovanja, opekotina ili akutne bolesti, te zahtijevaju brzo djelovanje. Ljekarke i ljekari, svakoj osobi (takođe i osobi bez boravišne dozvole), čiji je život u opasnosti, moraju pružiti prvu pomoć, ili je uputiti dalje.

### KAKO DA SE PONAŠAM U HITNOM SLUČAJU?

Uvijek se, prvo obratite Vašem kućnom ljekaru ili ljekarki, ako se radi o hitnom slučaju ali o situaciji bezopasnoj po život.

U cijeloj Švicarskoj postoje dežurne službe kućnih ljekara, kojima se možete obratiti u hitnom slučaju, takođe i u toku noći ili vikendom. Ako, putem telefona, ne uspijete uspostaviti kontakt sa Vašim kućnim ljekarom, postoji „telefonska sekretarica“, koja će Vam reći kojem dežurnom ljekaru ili ljekarki da se obratite, ako se radi o hitnom slučaju. U svakoj regiji postoje, takođe i **dežurne apotekе** (pogl. Str. 25), koje su otvorene tokom noći i preko vikenda.

U slučaju da se nalazite u ozbiljnoj, po život opasnoj situaciji, обратите se hitnoj službi neke bolnice. U većini javnih bolnica, hitne službe su gradjanim na raspolaganju tokom 24 sata. Ukoliko je to moguće, njavite boličkoj hitnoj službi Vaš dolazak. Tako je moguće spriječiti dugo čekanja u hitnoj.

Ukoliko je to potrebno, možete putem **telefona 144**, kod sanitetske službe, pozvati kola hitne pomoći. Kola hitne pomoći prevoze, u pravilu, samo pacijente. Osobe u pratnji, ne uzimaju se sa pacijentom.

Troškove ovog prevoza morate, dijelom, sami platiti. Zbog toga, kola hitne pomoći nazovite samo u slučaju, ako zdravstveno stanje pacijenta ne dozvoljava da ga se preveze autom, taxi-službom, autobusom ili tramvajem.

#### DOBRO JE ZNATI



##### Telefon hitne službe 144

U hitnom slučaju je važno da što preciznije kažete, šta se dogodilo:

- Ko ste Vi?
- Šta se dogodilo?
- Gdje se nalazi pacijent/pacijentica?
- Šta ste već do tada poduzeli?

#### KOJE TROŠKOVE PREUZIMA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE?



- Troškove zdravstvenih usluga u hitnom slučaju. U situacijama opasnim po život, imate pravo da se direktno obratite svakom ljekaru/ljekarki i svakoj bolnici u Švicarskoj, takodje i ako Vaš model zdravstvenog osiguranja, inače ne dozvoljava slobodan izbor ljekara (ako ste, na primjer, osigurani HMO, model kućnog ljekara ili Telmed, pogl. str.15).
- U slučaju korišćenja kola hitne pomoći, zdravstveno osiguranje preuzima polovinu troškova, ali ne više od 500 franaka godišnje.
- U slučaju spašavanja osoba, u situacijama opasnim po život (na primjer kod nesreća pri planinarenju, kod srčanog udara), zdravstveno osiguranje plaća polovinu troškova, ali do iznosa od 5000 franaka godišnje.

# U BOLNICI

Ukoliko imate zdravstvene poteškoće koje zahtijevaju detaljne preglede, odredjene tretmane ili operaciju, bit ćeće upućeni u bolnicu ili kliniku. U tom slučaju, govorimo o stacionarnom liječenju.

## **MOGU LI, U SLUČAJU BOLESTI, OTIĆI U BOLNICU BEZ UPUTNICE?**

Kućni ljekari ili ljekarke, ili ljekari specijalisti, upućuju pacijente u bolnicu. Jedini izuzetak: u hitnom slučaju, možete se, direktno (bez uputnice) obratiti odjeljenju hitne pomoći, neke od bolnica (pogledaj str. 30).

## **ŠTA SE DEŠAVA U BOLNICI?**

Pri dolasku u bolnicu, uzet će Vam Vaše lične podatke. Ukoliko je potrebno, bit ćeće smješteni na jedan od odjela bolnice, ovisno o načinu na koji ste osigurani (pogledaj str. 15) i ovisno o Vašem zdravstvenom problemu. Razlikujemo, opšta odjeljenja (višekrevetne sobe), poluprивatna odjeljenja (dvokrevetne sobe) i privatna odjeljenja (jednokrevetne sobe).

## **KO ĆE ME LIJEĆITI I NJEGOVATI U BOLNICI?**

Za svaki odjel je odgovoran ljekar ili ljekarka, šef odjela. Takodje, moguće je da se o Vama, u bolnici, brine više ljekara, jer se često i specijalisti uključuju u rješavanje nekog zdravstvenog problema.





### Bolnička socijalna služba

Ako imate finansijskih briga ili poteškoća, vezanih za posao ili socijalno osiguranje, obratite se bolničkoj socijalnoj službi.

- Bolnička socijalna služba je zadužena za rješavanje socijalnih problema, vezanih za bolest ili bolničko lijeчењe.
- U socijalnoj službi su zaposleni socijalni radnici, koji savjetuju i pružaju podršku pacijentima i članovima njihovih porodica.
- Socijalni radnici podliježu obavezi čuvanja poslovne tajne (pogledaj str. 43). Oni rade neovisno o opštinskoj socijalnoj službi.
- Usluge bolničke socijalne službe su besplatne za sve pacijente i članove njihovih porodica.

Najveći dio posla oko njege pacijenata u bolnici, i brige o njima, preuzima različito medicinsko osoblje. Ove osobe posjeduju profesionalno medicinsko obrazovanje i usko saradjuju sa ljekarima i ljekarkama.

Dnevni raspored u bolnici sadrži jasna pravila. Na primjer, tačno je određeno, kada je vrijeme posjete, a kada vrijeme za obrok. Informište se, kod medicinskog osoblja, o pravilima bolnice. Isto tako, u mnogim bolnicama postoje brošure sa najvažnijim informacijama i ponudama bolnice.

### Operacija

Svaka operacija nosi sa sobom i odredjene rizike. Zbog toga se, u svakom slučaju, tačno utvrdi da li postoje neke druge mogućnosti liječenja i da li opšte zdravstveno stanje pacijenta, uopšte dopušta operativni zahvat. U slučaju da Vam predstoji operacija, hirurg će Vas detaljno informisati o njenom toku i mogućim rizicima.

Operativni zahvat se može izvršiti samo uz Vaš pristanak. Njega ćete dati tako što ćete ispuniti obrazac, takozvani „**pismeni pristanak**“ (**Einverständniserklärung**), pogledaj str. 42. Izuzetak čini operacija u hitnom slučaju. Kako se, u ovoj situaciji, radi o spašavanju života a često se operacija mora obaviti što prije, pacijenti ne moraju dati svoj pismeni pristanak.

Uvijek pitajte, ako nešto ne razumijete. Vi imate pravo na opširne informacije o Vašem zdravstvenom stanju. Mnoge, veće bolnice u Švicarskoj imaju mogućnost da angažuju prevodioca. Pitajte medicinsko osoblje ili ljekara/ljekarku, da li i u Vašoj bolnici postoji mogućnost prevodjenja. Tačne informacije naći ćete u poglavlju „Prava i obaveze pacijenata“ (pogledaj str. 42).

### **Rehabilitacija i terapije**

Kako bi se pacijent, poslije operacije, neke bolesti ili povrede, oporavio i postao što je moguće samostalniji, ponekad je neophodno produžiti, intenzivnim terapijama. Dodatne terapije se nazivaju rehabilitacija. Ona se može obavljati ambulantno ili stacionarno. Rehabilitacija se može saštovati iz terapija, kao na primjer iz fizioterapije ili ergoterapije (terapija rada), a određuju je ljekari, koji Vas liječe.

---

#### **KOJE TROŠKOVE PREUZIMA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE?**



- Boravak u bolnici, preglede, terapije i usluge njege, koje nudi opšti odjel neke priznate bolnice.
- Ambulantnu i stacionarnu rehabilitaciju: troškove boravka i terapija, propisanih od ljekara (kao na primjer fizikalna ili radna terapija).
- Banjsko liječenje: u slučaju banjskog liječenja preuzima zdravstveno osiguranje mali udio u troškovima, koje pokriva iz osnovnog osiguranja. Deset franaka dnevno za ljekarsko propisane terapije u nekom od banjskih liječilišta (max. 21 dan u godini). Troškove ljekarskih usluga, lijekova i fizikalne terapije se preuzimaju dodatno.

# TRUDNOĆA I PORODJAJ

Zdravlje i sigurnost majke i nerodjenog djeteta su, tokom trudnoće, posebno važni. Švicarska ima dobro izgradjen sistem zbrinjavanja žena, prije i poslije porodjaja.

## KOJU POMOĆ DOBIJAM, AKO ZATRUDNIM?

Ako sumnjate da ste trudni, možete u apoteci ili nekoj od robnih kuća, kupiti test za utvrđivanje trudnoće i sami uraditi test.

U slučaju da ste trudni, za prvo savjetovanje, obratite se direktno Vašem kućnom ljekaru ili ljekarki ili Vašem ginekologu. Takodje, imate i mogućnost da se posavjetujete sa babicom, u nekoj ginekološkoj praksi. Babice nemaju ljekarsko obrazovanje, već su stručne osobe za trudnoću, porodjaj i dojenje. Postoje, takodje, i savjetovališta za seksualno zdravlje, planiranje porodice i trudnoću, gdje možete potražiti savjet (pogledaj str. 37). Ova savjetovališta saraduju, djelomično, sa prevodiocima. Njihovo savjetovanje je najčešće besplatno i stručnjaci podliežu obavezi čuvanja profesionalne tajne.

### Trudnoća

Za vrijeme trudnoće, javljat će se redovno na pregledu kod Vašeg ljekara/Vaše ljekarke ili babice. Pregledi služe kontrolisanju trudnoće i prepoznavanju mogućih opasnosti za majku i dijete. Troškove pregleda, plaća zdravstveno osiguranje (pogledaj str. 36).

#### DOBRO JE ZNATI



#### Porodiljsko bolovanje

Majke u radnom odnosu dobijaju tokom 14 sedmica, poslije porodjaja, oko 80 procenata od svoje plaće. Unaprijed se informišite kod Vašeg poslodavca, kako ste osigurani, u slučaju porodiljskog.

#### Zaštita majke

Trudnice i zaposlene majke su zakonima zaštićene od velikih napora na radnom mjestu. Informišite Vašeg poslodavca, relativno rano, o Vašoj trudnoći.

---

## KOJE TROŠKOVE PREUZIMA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE?

- Sedam kontrolnih pregleda i dva pregleda ultrazvukom, za vrijeme trajanja jedne trudnoće koja se odvija normalnim tokom.
- 150 franaka za kurseve pripreme za porodjaj
- Troškove porodjaja i boravka u bolnici, u kući za poradjanje ili kod kuće.
- Tri savjetovanja vezana za dojenje i jednu poslijeporodnjku kontrolu
- Do deset kućnih posjeta babice, nakon porodjaja
- Troškove pobačaja

Kod svih ovih usluga (izuzevši pobačaj) oslobođeni ste učešća u troškovima zdravstvenih usluga, što znači, ne morate plaćati franšizu, vlastito učešće i doprinos bolnici (pogledaj str. 14). Od 13. sedmice od početka trudnoće pa sve do osam sedmica nakon porodjaja niste obavezni da učestvujete u troškovima medicinskih usluga, na primjer u slučaju bolesti.

---

Buduće majke i očevi mogu posjetiti **kurseve pripreme za porodjaj (tzv. Geburtsvorbereitungskurse)**. Informacije o ovim kursevima dobit ćete u Vašoj ginekološkoj praksi.

### **Porodjaj**

U Švicarskoj postoje mogućnosti da se porodite u bolnici, u nekoj od kuća za poradjanje ili u svojoj kući. Kod svogljekara, ljekarke ili babice, možete se detaljno informisati o ovim mogućnostima. Vaš partner ili neka druga, Vama bliska osoba, može prisustvovati porodjaju, ako Vi to želite.

Prvu sedmicu poslije porodjaja, takozvano **vrijeme mirovanja (Wochenbett)**, majka može provesti u bolnici, u kući za poradjanje ili u vlastitoj kući. Za to vrijeme, majku i bebu, redovno posjećuje medicinska setra i drugo pomoćno osoblje, babice ili ljekari. Pri tome, majci se daju korisni savjeti u vezi dojenja i njegu novorodjenčeta.

### **Savjetovanje poslije porodjaja**

Ako imate pitanja, vezanih za razvoj, ishranu ili njegu Vaše bebe, obratite se regionalnom savjetovalištu za majke i očeve (pogledaj str. 37). Ova savjetovališta nude besplatna savjetovanja putem telefona, u savjetovalištu, kao i kućne posjete. Poneka saradjuju sa interkulturnim prevodocima.

Majke koje doje, imaju dodatno mogućnost da posjete savjetovališta za dojenje, koja mogu biti u sklopu bolnice ili privatna. Adrese možete dobiti u opštini Vašeg mjesta boravka.

### **Prekid trudnoće**

Prekid trudnoće (pobačaj) je u Švicarskoj, pod određenim okolnostima, legalan čin. U prvih dvanaest sedmica, žena ima pravo da sama odluči, hoće li neželjenu trudnoću prekinuti. Pa ipak, ona mora moći objasniti da se nalazi u nužnoj situaciji. Nakon 13. sedmice, od začeća, potrebno je da ljekar ili ljekarka dodatno potvrde, da je prekid trudnoće neophodan, jer bi ona mogla, za ženu, predstavljati teške tjelesne i duševne rizike.

Nije lako donijeti odluku o prekidu trudnoće. To može biti veliko opterećenje za ženu. Zato je neophodno, prethodno se posavjetovati. Za savjetovanje i podršku, obratite se savjetovalištu za seksualno zdravlje i planiranje porodice. Adrese svih savjetovališta u Švicarskoj, naći ćete takodje u internetu pod [www.sexuelle-gesundheit.ch](http://www.sexuelle-gesundheit.ch).

- **Višejezične informacije na temu trudnoće i porodaja, kao i dojenja i zdravlja žene**  
  
[www.migesplus.ch/migesinfo](http://www.migesplus.ch/migesinfo) > trudnoća & beba
- **Seksualno zdravlje Švicarske** – unaprijedjenje seksualnog zdravlja, savjetovališta za planiranje porodice i trudnoću. Spisak regionalnih stručnih službi i savjetovališta.  
[www.sexuelle-gesundheit.ch](http://www.sexuelle-gesundheit.ch), [info@sexuelle-gesundheit.ch](mailto:info@sexuelle-gesundheit.ch)  
telefon 031 311 44 08 ili 021 661 22 33
- **Informacije na temu seksualno zdravlje na više od deset jezika:**  
[www.sex-i.ch](http://www.sex-i.ch)
- **Savjetovalište za majke i očeve**  
Schweizerischer Fachverband Mütter- und Väterberatung  
[www.sf-mvb.ch](http://www.sf-mvb.ch), [info@sf-mvb.ch](mailto:info@sf-mvb.ch), telefon 062 511 20 11  
Regionale Mütter- und Väterberatungstellen pod  
[www.muetterberatung.ch](http://www.muetterberatung.ch)
- **Švicarsko udruženje babica**  
[www.hebamme.ch](http://www.hebamme.ch), [info@hebamme.ch](mailto:info@hebamme.ch), telefon 031 332 63 40

# POMOĆ I NJEGA KOD KUĆE: SPITEX

## KOME DA SE OBRATIM, AKO SU MI POTREBNI POMOĆ U DOMAĆINSTVU ILI NJEGA KOD KUĆE?

U ovakvim slučajevima Vam može pomoći služba za eksternu medicinsku njegu, takozvani Spitex. Dobro obrazovani stručnjaci Spitex-a, posjećuju pacijente u njihovim domovima, njeguju ih i pružaju im podršku u svakodnevni. Spitex služba pruža, takodje, pomoć i članovima porodice, koji pacijente njeguju od kuće.

### ŠTA RADI SPITEX?

Usluge Spitex-a možete zatražiti u slučaju bolesti, starosnih tegoba, nesreće, komplikacija za vrijeme trudnoće ili poslije porodjaja. Pomoć, koju Spitex pruža, obuhvata:

Njegu u kući	Pomoć u domaćinstvu
<p>Na primjer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informisanje i savjetovanje</li><li>• Pomoć pri njezi tijela</li><li>• Davanje lijekova</li><li>• Previjanje rana</li></ul>	<p>Na primjer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Podrška pri kupovini</li><li>• Čišćenje stana</li><li>• Pranje veša</li><li>• Kuhanje</li></ul>

Ovisno o regionu u kom se nalaze, Spitex službe nude takodje i dostavu gotovih obroka ili usluge prevoza, ili iznajmljuje pomagala (npr. štake, uredjaje za inhalaciju ili invalidska kolica).

Posebno u većim gradovima, postoji sve više Spitex organizacija, koje nude psihijatrijsku njegu, njegu oboljelih od raka ili od drugih, neizlječivih, bolesti.

Spitex službe su regionalno različito organizovane. U Vašoj opštini se informišite o Spitex službi u Vašoj okolini (pogledaj str. 39).



---

#### KOJE TROŠKOVE PREUZIMA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE?



- Troškove Spitex-usluga vezanih za njegu, ako su one propisane od strane ljekara ili ljekarke (Učešće u troškovima pacijentica/pacijenata, pogledaj str. 14)
- Troškove Spitex-usluga, vezanih za pomoć u domaćinstvu, ne preuzima osnovno zdravstveno osiguranje. Puno zavoda za zdravstveno osiguranje nudi dodatno osiguranje, koje preuzima troškove ovih usluga. Informište se, kod Vašeg zavoda za zdravstveno osiguranje.

**Spitex Verband Schweiz** – regionalna udruženja za njegu i zbrinjavanje



[www.spitex.ch/spitex](http://www.spitex.ch/spitex) u Vašem regionu

[admin@spitex.ch](mailto:admin@spitex.ch)

Broj nacionalnog Spitex-a

0842 80 40 20 (8 rapa po minuti)

Spitex informativni list na 12 jezika:

[www.migesplus.ch/migesinfo](http://www.migesplus.ch/migesinfo) > starost

# MEDICINSKO ZBRINJAVANJE STARIJIH OSOBA

## KOJU VRSTU POMOĆI MOGU DOBITI, U STAROSTI?

Starijim osobama je ponekad potrebna pomoć, tako da postanu nesposobni živjeti samostalno u svom domaćinstvu. Ukoliko porodica nije u stanju da se brine o starijim osobama, postoji mogućnost, da ih njeguje u nekom od domova za zbrinjavanje starijih osoba.

U ove institucije se mogu prijaviti same ili od strane socijalne službe bolnice, ili prijavu podnesu članovi porodice. Kako je broj mjesta dijelom ograničen, veoma je važno da starije osobe, pravovremeno, podnesu molbu za mjesto u domu.

Neki domovi za smještaj starijih osoba nude termine za razgledanje institucija i informisanje. Tamo ćete, na primjer, biti informisani o brizi i troškovima. Isto tako, možete iznijeti svoje potrebe (ishrana, rodbinske posjete, religijsko opredjeljenje i sl.). Zamolite u Vašoj opštini ili kod udruženja CURAVIVA Schweiz (pogledaj str. 41) da Vam daju odgovarajuće adrese staračkih domova i domova za njegu starijih osoba.

Za starije osobe, koje mogu da žive samostalno, dok im je pomoć potrebna kod njene i održavanja domaćinstva, postoje ambulantne službe (Spitex, pogledaj str. 38) ili specijalni stanovi za starije osobe, uz odgovarajuće usluge zbrinjavanja. Javite se na vrijeme. Informacije i ponude možete dobiti kod udruženja „Pro Senectute“ (pogledaj str. 41).

---

### KOJE TROŠKOVE PREUZIMA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE?



Preglede, terapije i njegu u nekom od javno priznatih domova za njegu, plaća osnovno zdravstveno osiguranje. Sve ostale troškove u domu, kao što su smještaj, ishrana i sl. ne preuzima osnovno zdravstveno osiguranje.

Ako Vi i članovi Vaše porodice imate poteškoća pri plaćanju troškova zbrinjavanja u nekom od domova, obratite se socijalnoj službi Vaše opštine. Neke opštine preuzimaju plaćanje jednog dijela troškova. Uz to, imate mogućnost da podnesete zahtjev za dopunska primanja (Ergänzungslieistungen): dodatna primanja, pored novca od AHV i IV (pogledaj str. 19) dobit ćete onda, kada AHV- i IV- penzija, uz sva ostala primanja, ne mogu pokriti Vaše životne troškove (pogledaj str. 19). Dopunska primanja nisu socijalna pomoć, a zahtjev za ova primanja možete podnijeti prije nego što predjete u dom za njegu starijih osoba. Migranti mogu podnijeti zahtjev za dopunska primanja (Ergänzungslieistungen) tek poslije, najmanje, deset godina neprekidnog boravka u Švicarskoj. Za izbjegle osobe ovaj rok vrijedi pet godina.

- **CURAVIVA Schweiz** – Udruženje švicarskih domova i institucija  
Adrese domova za njegu i zbrinjavanje starijih osoba naći ćete pod [www.heiminfo.ch](http://www.heiminfo.ch)
- **Pro Senectute Schweiz** – Švicarsko udruženje, nudi stručne usluge, a u službi je starijih osoba  
[www.prosenectute.ch](http://www.prosenectute.ch), [info@prosenectute.ch](mailto:info@prosenectute.ch)  
telefon 044 283 89 89



*Informacije o dopunskih primanjima (Ergänzungslieistungen):*

- [www.ahv-iv.info](http://www.ahv-iv.info) > Sozialversicherungen > Ergänzungslieistungen

# KOJA PRAVA I OBAVEZE IMAJU PACIJENTI?

Pacijenti i pacijentice imaju, u Švicarskoj, određena prava i obaveze.

## PRAVA PACIJENATA

### **Pravo na liječenje, u slučaju bolesti**

Svi ljekari su obvezni da, u hitnom slučaju, pruže pomoć pacijentu ili ga upute na neku drugu adresu.

### **Pravo na mišljenje i samoodluku**

U slučaju da ste bolesni, Vi imate pravo da učestvujete u donošenju odluka, koje se odnose na proces liječenja. Medicinski zahvati, pregledi i liječenje se smiju provesti samo uz pristanak pacijenata. Stoga je važno da saopštite Vašem ljekaru ili Vašoj ljekarki, ako niste saglasni da se obave odredjeni pregledi, terapije i zahvati.

Uz to, imate pravo da čujete mišljenje nekog drugog ljekara ili ljekarke. To Vam može koristiti, ukoliko postoje različite mogućnosti terapije ili da se morate odlučiti za ili protiv predložene terapije.

### **Pravo na informisanje**

Vaš ljekar ili Vaša ljekarka su dužni da Vas informišu o toku, prednostima, rizicima i finansijskim troškovima planiranih pregleda, zahvata, terapija, kao i o alternativnim mogućnostima liječenja. Samo na taj način, možete obrazovati svoje mišljenje, a time i učestvovati u donošenju odluke. Važno je da pitate, ako niste sve tačno razumjeli. Isto tako je važno da ljekar ili ljekarka razumiju, to što im želite reći (pogledaj poglavljje „Interkulturno prevodjenje“, str. 45).

## **Pravo na podršku i pratnju**

Za vrijeme boravka u nekoj zdravstvenoj instituciji, Vi imate pravo na pratnju i savjet članova Vaše porodice ili neke druge, Vama bliske osobe.

## **Pravo na čuvanje tajne (profesionalna tajna)**

Cjelokupno bolničko osoblje, kućni ljekari, pomoćnici u praksama i ostala stručna lica, podliježu obavezi čuvanja profesionalne tajne: zaposleno osoblje ne smije davati drugim licima informacije o pacijentima. Samo uz pacijentov pristanak, smiju se informisati članovi porodice ili pacijentu bliske osobe.

## **Pravo na akte**

Vi imate pravo na uvid u Vaš bolesnički karton i smijete zatražiti kopije ovih dokumenata (povijest bolesti ili druge akte).

### **DOBRO JE ZNATI**



#### **Dokument o slobodnoj volji pacijenta (Patientenverfügung)**

- Ovaj dokument je specijalan obrazac, kojim pacijent saopštava, kakav medicinski tretman želi u slučaju kada više nije sposoban da sam donese odluku odnosno nije sposoban da rasudjuje.
- Ovaj dokument Vam garantuje da će Vaše želje, kada su u pitanju medicinski tretmani, biti ispoštovane, u slučaju da se nadjete u situaciji, kada to sami niste u stanju saopštiti.
- Članovi Vaše porodice, kao i ljekari/ljekarke mogu na taj način donijeti odluke, koje će biti u skladu sa Vašom voljom.

Porazgovarajte sa Vašim ljekarom/ljekarkom, ako želite više saznati o pismenom dokumentu o slobodnoj volji pacijenata. Više informacija možete dobiti pod [www.patientenverfuegung-srk.ch](http://www.patientenverfuegung-srk.ch) i na ostalim internet stranicama vezanim za ovu temu.

# OBAVEZE PACIJENATA

## Saradnja sa ljekarima i medicinskim osobljem

U slučaju da ste bolesni i potrebna Vam je ljekarska pomoć, od Vas se očekuje da saradjujete sa ljekarima i medicinskim osobljem. Nisu samo ljekari ili ljekarke odgovorni za poboljšanje Vašeg zdravlja.

Vaša pomoć se sastoji u:

- *Obavezi davanja ljekarima tačnih podataka*

Pacijenti moraju informisati ljekare o tome, koje korake su već poduzeli u liječenju bolesti. To se odnosi na mjere, koje ste sami odlučili da sprovedete, ili koje Vam je propisao neki od ljekara ili neki drugi iscjelitelj (takodje i u inostranstvu). Na primjer, uzimanje lijekova i sl.

- *Obavezi da se slijede upute ljekara*

Kako bi se, što je moguće bolje, sprovedla terapija, od pacijenta se očekuje da se se, pri pregledima, terapijama i zahvatima, pridržava uputa svojih ljekara, kao i dogovorenih mjera. Ako Vam nešto nije jasno, ne okljevajte, odmah pitajte.

## Poštivanje kućnog reda bolnice

U bolnici postoje pravila, kojih se moramo pridržavati. Ova pravila se, najčešće, pismeno saopštavaju pacijentima na početku bolničkog liječenja, a odnose se, na primjer, na vrijeme posjeta i vrijeme obroka.

Daljnje informacije, vezane za prava i obaveze pacijenata, na više tranih jezika, naći ćete na internet stranici [www.migesplus.ch/migesinfo](http://www.migesplus.ch/migesinfo) > Stichwortsuche (dati imenicu "Recht")

- **Krovna organizacija svih savjetovališta za pacijente u Švicarskoj (DVSP)**

[www.patientenstelle.ch](http://www.patientenstelle.ch), [dvsp@patientenstelle.ch](mailto:dvsp@patientenstelle.ch),  
telefon 044 361 92 56



- **Švicarsko udruženje pacijenata (SPO)**

[www.spo.ch](http://www.spo.ch), [zh@spo.ch](mailto:zh@spo.ch), telefon 044 252 54 22

# INTERKULTURALNO PREVODJENJE



Kada se radi o zdravlju, veoma je važno da razumijete i da se Vas razumi-je. Međutim, ne poznaju svi pacijenti, dovoljno dobro, njemački jezik. Često, upravo jezične barijere jezika, otežavaju sporazumijevanje u lje-karskoj praksi, bolnici, u socijalnoj službi ili na nekom drugom mjestu.

## KO TREBA DA PREVODI?

- Interculturalni prevodioci pomažu, da se olakša sporazumijevanje i tako spriječe nesporazumi. Oni posjeduju posebno obrazovanje i po-dlježu obavezi čuvanja poslovne tajne.
- Takođe, i članovi porodice ili neka druga bliska osoba, smije Vas pratiti i prevoditi. Potpuno i tačno prevodenje sadržaja nekog razgovora je zahtijevno i mora se naučiti. U načelu, interculturalnim prevodiocima se daje prednost, u ovakvima situacijama. Posebno onda, kada se radi o ličnoj i vrlo složenoj stvari.
- Djeca i mladi bi trebali prevoditi samo u hi-tnim slučajevima, kada ne postoji drugo rješenje.

## DA LI IMAM PRAVO NA PREVODIOCA?

Ne, u Švicarskoj ne postoji pravo na **prevodioca** u oblasti zdravlja. Ipak, **pojedine** javne bolnice nude pacijentima besplatne usluge prevodje-nja. Ukoliko se ne možete dobro sporazumjeti sa medicinskim osobljem, pitajte da li u bolnici postoje **interkulturalni prevodioci**. Uz to, postoji više regionalnih prevodilačkih biroa, koji posreduju dobre prevodioce

(pogledaj dole). Kao dopuna interkulturalnim prevodiocima, na raspolaganju Vam стоји nacionalna služba za prevodjenje putem telefona (pogledaj dole).



- **INTERPRET - Švicarska interesna zajednica za interkulturalno prevodjenje i posredovanje**

[www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch)

[coordination@inter-pret.ch](mailto:coordination@inter-pret.ch)

telefon 031 351 38 28

*Spisak regionalnih institucija za posredovanje prevodioca*

[> Die regionalen Vermittlungsstellen](http://www.inter-pret.ch)

- **Nacionalna služba za prevodjenje putem telefona**

AOZ Medios

[www.0842-442-442.ch](http://www.0842-442-442.ch)

telefon 0842 442 442

# UPUSTVA ZA OSOBE, KOJE SE NALAZE U PROCESU AZILA ILI OSOBE BEZ PRAVA BORAVKA (SANS-PAPIERS)

Sve osobe, koje borave u Švicarskoj imaju pravo na medicinsko zbrinjavanje. Takođe i osobe, koje su tražioci azila, osobe sa privremenim statusom, osobe kojima je potrebna zaštita i osobe bez boravišne dozvole, takozvani Sans Papiers.

Za medicinsko zbrinjavanje vrijede slijedeće odredbe:

## OSOBE KOJE TRAŽE AZIL, OSOBE SA OGRANIČENIM BORAVKOM I ONE, KOJIMA JE PRUŽENA ZAŠTITA

Zdravstveno osiguranje za osobe u procesu azila (lična karta oznake N), osobe, kojima je pružena zaštita (S) i osobe sa ograničenim boravkom (F), koje borave manje od sedam godina u Švicarskoj, zaključuju kantonalne vlasti, koje su za njih zadužene. Izbor ljekara je u ovom slučaju ograničen. Kod kog zavoda za zdravstveno osiguranje ste osigurani i kome da se obratite u slučaju bolesti, možete se informisati kod kantonalne službe, koja je zadužena da se brine o Vama. Posjetu ljekaru biste prvo trebali dogоворити са стручном osobом, која је за Вас задуžена.

## SANS-PAPIERS

- Prema Saveznom ustavu Švicarske, svaka osoba, koja boravi u Švicarskoj, ima pravo na pomoć, ako se nalazi u neprilici. Ovo pravo vrijedi i za osobe bez boravišne dozvole (tzv. Sans-Papiers). Sve bolnice, ljekari ili ljekarke u Švicarskoj su obavezne da pruže pomoć u hitnom slučaju.
- Zavodi za zdravstveno osiguranje su obavezni da pruže, svim osobama, osnovno zdravstveno osiguranje- takodje i Sans-Papiers – i da im pruže odgovarajuće pravne usluge, u okviru osnovnog zdravstvenog osiguranja.
- Zbog obaveze zaštite podataka, bolnice, osiguranja, socijalne službe, kantonalne vlasti i druge institucije, ne smiju migracijskim službama ili nekim drugim institucijama davati lične podatke o osobama bez boravišnog statusa. Kršenje pravila obaveze čuvanja poslovne tajne je krivično djelo.
- Sans-Papiers mogu, takodje, podnijeti zahtjev za smanjenje premija zdravstvenog osiguranja.

Institucije, specijalizirane za zdravstveno zbrinjavanje i savjetovanje, pružit će podršku ovim osobama, u vezi svih pitanja, vezanih za zdravlje i zdravstveno osiguranje. Tačnije podatke i adrese ovih institucija naći ćete na internet stranici [www.sante-sans-papiers.ch](http://www.sante-sans-papiers.ch)

> Wo sind wir?/Kontakt

Višejezične informacije za Sans-Papiers:  
[www.migesplus.ch/migesinfo](http://www.migesplus.ch/migesinfo) > Sans-Papiers

**Informacije i savjetovanje putem interneta  
u vezi života u Švicarskoj**

[www.migraweb.ch](http://www.migraweb.ch) – ponuda migrantica i migranata za migrantice i migrante na 18 jezika



Albanisch, albanais, albanese  
Arabisch, arabe, arabo  
Deutsch, allemand, tedesco  
Englisch, anglais, inglese  
Farsi, farsi, persiano  
Französisch, français, francese  
Italienisch, italien, italiano

► **Kroatisch, croate, croato / Serbisch, serbe, serbo / Bosnisch, bosniaque, bosniaco**

Portugiesisch, portugais, portoghese  
Russisch, russe, russo  
Somalisch, somalien, somalo  
Spanisch, espagnol, spagnolo  
Tamilisch, tamoul, tamil  
Thai, thaï, thai  
Tigrinya, tigrinya, tigrino  
Türkisch, turc, turco  
Urdu, ourdou, urdu  
Vietnamesisch, vietnamien, vietnamita



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Swiss Confederation

Federal Department of Home Affairs FDHA  
Federal Office of Public Health FOPH

**Croix-Rouge suisse  
Schweizerisches Rotes Kreuz  
Croce Rossa Svizzera**

