

Guida alla salute in Svizzera

**Il sistema sanitario svizzero in
breve – un manuale per i migranti che
vivono in Svizzera**

**Disponibile online
in 18 lingue:
www.migesplus.ch**



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'interno DFI
Ufficio federale della sanità pubblica UFSP

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



migesplus.ch - il portale Internet
dedicato alla migrazione e alla salute
Croce Rossa Svizzera
Werkstrasse 18, 3084 Wabern
Tel. 058 400 45 24
www.migesplus.ch, info@migesplus.ch

Impressum

Edizione: 2017
4a edizione completamente rielaborata
Editrice:
Croce Rossa Svizzera
Dipartimento Sanità e integrazione
Servizio Sanità e diversità, Werkstrasse 18
3084 Wabern, tel. 058 400 45 75
www.redcross.ch, gi.gesundheit@redcross.ch
Ufficio federale della sanità pubblica UFSP,
Unità di direzione Politica sanitaria
Sezione Pari opportunità nel campo della sanità
3003 Berna, tel. 058 463 06 01,
www.miges.admin.ch
www.bag.admin.ch

Concezione e testo: Katja Navarra, Katharina Liewald
Traduzione: Servizio traduzioni CRS, TRANSLATION-PROBST SA
Illustrazioni: Claude Zellweger
Realizzazione grafica: visu'1 AG, Berna
Prestampa: TRANSLATION-PROBST SA
Ordinazioni via Internet: www.migesplus.ch
N. di pubblicazione UFSP: 2017-GP-01
Ordinazione:
UFCL, Distribuzione delle pubblicazioni federali,
CH-3003 Berna
www.bundespublikationen.admin.ch
N. art. UFCL: 311.610.i
Stampato su carta certificata FSC

PREMESSA

A chi posso rivolgermi se mi ammalo o se mi capita un incidente? In Svizzera le cure mediche sono gratuite o a pagamento? Che cosa devo fare in caso di emergenza? Di quali assicurazioni ho bisogno? Come posso proteggermi dalle malattie? Dove trovo informazioni sulla salute nella mia lingua materna?

La presente guida risponde a queste e a tante altre domande. Elaborata dalla Croce Rossa Svizzera su mandato dell'Ufficio federale della sanità pubblica, essa ha lo scopo di facilitare ai migranti che vivono nel nostro Paese l'accesso all'assistenza sanitaria, alle assicurazioni malattia e infortuni, come pure alle offerte di promozione della salute e di prevenzione. Il sistema sanitario svizzero è un ambito molto complesso e spesso difficile da comprendere anche per gli stessi cittadini elvetici. Gli stranieri, abituati ad altri modelli sanitari, hanno spesso difficoltà ad orientarsi. La guida ne spiega in breve gli aspetti principali e fornisce molti indirizzi importanti. La sua utilità è ormai provata da tempo: quella che tenete in mano è la quarta edizione rielaborata della pubblicazione. Per quanto ci riguarda, ci preme che tutti gli abitanti della Svizzera – indipendentemente dalla loro provenienza o dal loro statuto di soggiorno – sappiano come salvaguardare la propria salute e dove rivolgersi in caso di problemi.

Vi auguro una buona lettura e soprattutto di mantenervi in buona salute.

Pascal Strupler

Direttore dell'Ufficio federale della sanità pubblica

INDICE

Premessa	1
Come utilizzare la guida alla salute?	3

COME MI MANTENGO IN BUONA SALUTE?

Alimentazione sana e movimento	4
Evitare il fumo e limitare il consumo di alcool	6
Vaccinazioni	8
Prevenzione delle malattie sessualmente trasmissibili e dell'HIV / Aids	9
Controlli preventivi	10
Salute psichica	10

COME FUNZIONA L'ASSICURAZIONE MALATTIA?

Cassa malati	12
Assicurazione infortuni e assicurazione invalidità	18

COME FUNZIONA L'ASSISTENZA MEDICA?

Medico di famiglia	20
Farmacia	23
Cure psichiatriche e psico-terapeutiche	25
Cure dentarie	29
Emergenze	30
Ospedale	32
Gravidanza e parto	35
Assistenza e cura a domicilio - Spitex	38
Assistenza medica agli anziani	40

QUALI SONO I MIEI DIRITTI E DOVERI DI PAZIENTE?

I miei diritti di paziente	42
I miei doveri di paziente	44
Interpretariato interculturale	45

INFORMAZIONI PER RICHIEDENTI L'ASILO E PERSONE SENZA DIRITTO DI SOGGIORNO (SANS-PAPIERS)

Richiedenti l'asilo, persone ammesse provvisoriamente e persone bisognose di protezione	47
Sans-papiers	48

COME UTILIZZARE LA GUIDA ALLA SALUTE?

La guida alla salute contiene le principali informazioni sull'assistenza sanitaria in Svizzera e offre preziose indicazioni sulla promozione della salute e sulla prevenzione, sulle assicurazioni malattia e infortuni, come pure sui diritti e doveri dei pazienti.

Se fate parte della popolazione migrante, è possibile che incontriate difficoltà di comprensione nel trattare con il personale sanitario. Quando qualcosa non vi è chiaro, non esitate perciò a porre delle domande e a informarvi sulle possibilità di ricorrere a un interprete (vedi capitolo Interpretariato interculturale, pag. 45).

Nella guida troverete anche i seguenti simboli, che rimandano a particolari informazioni o consigli:



Buono a sapersi

Informazioni specifiche



Quali costi copre la cassa malati?

Prestazioni i cui costi sono coperti dall'assicurazione di base della cassa malati



Indirizzi importanti

Indirizzi a cui rivolgersi per ottenere maggiori informazioni.

Per facilitare la lettura abbiamo rinunciato a indicare ogni volta la forma maschile e femminile (p. es. la paziente o il paziente). Ricordiamo che il maschile singolare o plurale comprende anche la forma femminile.

COME MI MANTENGO IN BUONA SALUTE ?

La salute è un bene prezioso. Per conservarla, è importante osservare il proprio corpo e cercare di capire che cosa ci fa stare bene. Questo significa anche informarsi sui comportamenti e le abitudini che nuocciono alla salute e possono farci ammalare.

ALIMENTAZIONE SANA E MOVIMENTO

Mangiare cibi sani e variati e fare regolarmente del moto è indispensabile per mantenersi in buona salute a qualsiasi età. Per nutrirsi in modo sano ed equilibrato bisogna sempre fare attenzione a quello che si cucina e a cosa si mette nel piatto:

- Mangiate ogni giorno frutta e verdura, cereali/legumi/patate e latticini, e alternate carne, pesce, uova, tofu e altri alimenti ricchi di proteine.
- Moderate il consumo di dolci e di snack salati.
- Bevete ogni giorno da uno a due litri di acqua o di altre bevande non zuccherate. Consumate con moderazione bevande contenenti dolcificanti e limitate gli alcolici.

Oltre a nutrirsi in modo sano è indispensabile – per gli adulti, ma soprattutto per i bambini – fare quotidianamente del moto: camminare a ritmo sostenuto, andare in bicicletta o salire le scale sono attività che contribuiscono a promuovere e a salvaguardare la salute. Anche solo mezz'ora di moto al giorno influisce positivamente sulla salute. I bambini dovrebbero muoversi o praticare uno sport fino ad avere il fiatone per almeno un'ora al giorno poiché ciò favorisce un sano sviluppo fisico e psichico. Se desiderate saperne di più sull'alimentazione, o se volete cambiare le vostre abitudini alimentari o perdere peso, rivolgetevi a un centro di consulenza dietetica. Il vostro medico di famiglia può fornirvi gli indirizzi dei centri della vostra regione.



- **Informazioni e opuscoli in diverse lingue sull'alimentazione e l'attività fisica**

www.migesplus.ch/migesinfo > Alimentazione e movimento

- **Società Svizzera di Nutrizione** – Informazioni, raccomandazioni, consigli dietetici, ricette

www.sge-ssn.ch, info@sge-ssn.ch, tel. 031 385 00 00

- **Nutrinfo®** – Servizio informativo gratuito in materia di alimentazione

www.nutrinfo.ch, tel. 031 385 00 08

- **Associazione Svizzera per il Diabete** – Informazioni, sostegno e consulenza per diabetici e per i loro familiari

www.diabetesschweiz.ch

sekretariat@diabetesschweiz.ch, tel. 056 200 17 90

- **Mütter- und Väterberatung** – Servizio di consulenza sull'alimentazione dei bambini

Associazione svizzera per la consulenza genitori bambini

www.sf-mvb.ch, info@sf-mvb.ch, tel. 062 511 20 11

- **Consultori regionali genitore-bambino sul sito**

www.muetterberatung.ch

- **Promozione Salute Svizzera**

Informazioni e consigli in materia di alimentazione e attività fisica

www.gesundheitsfoerderung.ch,

office.bern@gesundheitsfoerderung.ch

- **conTAKT-net.ch**

Ascolto online di informazioni sulla salute in 12 lingue

(alla voce «Modellwebseite» in tedesco o francese)

EVITARE IL FUMO E LIMITARE IL CONSUMO DI ALCOOL

Le sostanze tossiche contenute nelle sigarette irritano le vie respiratorie, danneggiano i polmoni e favoriscono l'insorgenza di malattie dell'apparato cardiocircolatorio e del cancro. Il fumo nuoce anche ai non fumatori e in particolare ai bambini e ai neonati. Durante la gravidanza e l'allattamento, le donne dovrebbero rinunciare completamente al tabacco per proteggere la salute del feto e del neonato.

Troverete ulteriori informazioni per smettere di fumare presso la linea stop tabacco e agli altri indirizzi indicati nella presente guida (vedi pag. 7). Gli effetti dell'alcool sono diversi da persona a persona. Per taluni, anche delle quantità modeste possono avere effetti deleteri. Il consumo di alcool può essere considerato problematico quando mette in pericolo la salute del bevitore o quella altrui. Questo è il caso se le quantità ingerite sono eccessive, se il consumo è associato all'assunzione di farmaci o se l'alcool viene consumato al volante o al lavoro. Durante la gravidanza e l'allattamento le donne dovrebbero rinunciare all'alcool.

BUONO A SAPERSI

Abuso di alcool e dipendenze



- possono compromettere la salute, causare malattie, incidenti, ferite o problemi psichici;
- sono spesso associati a comportamenti aggressivi come la violenza domestica o la violenza giovanile;
- causano problemi non solo ai diretti interessati, ma anche alle persone a loro vicine (liti, problemi relazionali, difficoltà economiche ecc.).

Se necessario, non esitate a chiedere aiuto. I consultori cantonali per problemi di dipendenza e di tossicomania offrono sostegno e assistenza agli interessati e alle loro famiglie. La consulenza è gratuita e il personale è vincolato dal segreto professionale (vedi pag. 43). Per ulteriori informazioni rivolgetevi al vostro medico di famiglia.

Per gli adulti in buona salute le dosi seguenti non comportano rischi particolari: un bicchiere standard (massimo due) di bevande alcoliche al giorno per le donne e due (massimo tre) per gli uomini. Inoltre si dovrebbe rinunciare all'alcool almeno due giorni alla settimana. Un bicchiere standard corrisponde al quantitativo servito normalmente nei ristoranti (3 dl di birra, 1 dl di vino, 2 cl di superalcolici).

- **Informazioni in diverse lingue sull'alcool**

www.migesplus.ch/migesinfo > Psiche, dipendenza e crisi

- **Dipendenze Svizzera – Informazioni, consulenza e aiuto**

www.dipendenzesvizzera.ch, info@dipendenzesvizzera.ch,
tel. 021 321 29 11

- **Associazione svizzera per la prevenzione del tabagismo (AT Svizzera)**

www.at-schweiz.ch, info@at-schweiz.ch, tel. 031 599 10 20

- **Lega svizzera contro il cancro**

www.legacancro.ch, helpline@legacancro.ch
Telefono 0800 11 88 11

- **Linea stop tabacco** – Consulenza telefonica per smettere di fumare
disponibile in diverse lingue

www.rauchstoplinie.ch, tel. 0848 000 181

- **Lega polmonare svizzera**

www.lung.ch, info@lung.ch, tel. 031 378 20 50

- **Infodrog: centrale di coordinamento nazionale delle dipendenze**

www.infodrog.ch, office@infodrog.ch, tel. 031 376 04 01

- **SafeZone** - Consulenza online sulle dipendenze per persone con
problemi, familiari, professionisti e interessati (gratuito e anonimo).

www.safezone.ch

- **www.infoset.ch** - portale informativo sulle dipendenze, le droghe,
la prevenzione e l'aiuto



VACCINAZIONI

I vaccini servono a proteggersi da diverse malattie infettive. In Svizzera sono generalmente somministrati dal pediatra o dal medico di famiglia. L'Ufficio federale della sanità pubblica raccomanda la vaccinazione di base contro la difterite, il tetano, la poliomielite, la pertosse, la meningite, la laringite, la rosolia, gli orecchioni, il morbillo, l'epatite B e contro le infezioni da papillomavirus (HPV). Altre vaccinazioni possono essere necessarie ad esempio in caso di viaggi all'estero.

Se desiderate maggiori informazioni sui vaccini, rivolgetevi al vostro medico di famiglia. Troverete indicazioni più precise e raccomandazioni anche su Internet:

- **Informazioni in più lingue sulle vaccinazioni**

www.migesplus.ch/Impfplan



- **Ufficio federale della sanità pubblica**

www.sichimpfen.ch, epi@bag.admin.ch Consulenza telefonica – Infoline vaccinazioni
0844 448 448

- **www.infovac.ch** – Linea diretta d'informazione sui vaccini e le vaccinazioni

PREVENZIONE DELLE MALATTIE SESSUALMENTE TRASMISSIBILI E DELL'HIV/AIDS

Oltre al virus HIV, responsabile dell'Aids, esistono numerose malattie infettive sessualmente trasmissibili, le cosiddette MST, come la clamidia, la sifilide, la gonorrea, l'herpes e l'HPV. La maggior parte di queste infezioni rispondono bene ai trattamenti e si possono curare ottenendo una completa guarigione, purché vengano diagnosticate precocemente. Per altre sono possibili dei trattamenti, ma non c'è speranza di guarigione (HIV, herpes).

Il modo migliore per proteggere se stessi e gli altri da un'infezione da HIV o da altre MST è utilizzare il preservativo (con marchio di qualità OK) quando si hanno rapporti sessuali. Bisogna inoltre evitare di prendere in bocca lo sperma o il sangue. I preservativi si possono acquistare al supermercato, in farmacia e in drogheria. Esistono anche preservativi femminili acquistabili su Internet, ad esempio su www.sante-sexuelle.ch/shop o www.shop.aids.ch.

Se temete di essere stati contagiati dal virus HIV o da un altro agente patogeno, rivolgetevi al vostro medico di famiglia, a un poliambulatorio, a una delle sedi regionali dell'Aiuto Aids Svizzera o a consultorio per la salute sessuale.

- **Aiuto Aids Svizzera**

www.aids.ch, aids@aids.ch

Tel. 044 447 11 11



- **SALUTE SESSUALE Svizzera** – promozione della salute sessuale, centri di pianificazione familiare e gravidanza.

Elenco dei centri di consulenza specializzati regionali.

www.sante-sexuelle.ch, info@sante-sexuelle.ch

Tel. 031 311 44 08 o 021 661 22 33

- **Informazioni sulle tematiche della salute sessuale**

in oltre 10 lingue: www.sex-i.ch

CONTROLLI PREVENTIVI

Per diagnosticare precocemente le malattie è importante sottoporsi regolarmente a degli esami preventivi.

Quanto più presto una malattia viene diagnosticata, tanto maggiori sono le probabilità di guarigione.

In quanto donna...



«Vado regolarmente dalla mia ginecologa per un controllo. Grazie a degli esami, può individuare precocemente patologie quali il cancro o delle infezioni.»

In quanto uomo...



«Parlo con il mio medico di famiglia per sapere a quali esami preventivi devo sottopormi.»

SALUTE PSICHICA

Gioia di vivere, benessere e il giusto equilibrio tra gli oneri della vita quotidiana e i momenti di distensione sono fondamentali per la salute psichica. Difficoltà, eventi stressanti o un sovraccarico che perdura nel tempo possono minare la salute psichica e causare crisi o malattie.

Spesso le reazioni o i disturbi psichici sono la conseguenza di avvenimenti traumatici come la guerra, l'esilio, la fuga, la tortura o la violenza fisica. I problemi psichici e sociali possono anche essere legati all'abuso di alcool o alla dipendenza da altre sostanze.

Per molte persone è difficile ammettere di soffrire di problemi psichici. Eppure la depressione e altri disturbi simili rientrano nel novero delle malattie più diffuse e possono colpire chiunque. Nel corso di un anno, circa un terzo della popolazione svizzera lamenta un disturbo psichico. Le malattie psichiche non sono né il sintomo di un fallimento personale, né la conseguenza di un destino avverso, né tantomeno una punizione. Sono malattie come lo sono il diabete o l'ipertensione, che vanno prese sul serio e che oggi giorno si possono curare.

Se provate un senso di smarrimento e non sapete più come andare avanti, parlatene con il vostro medico di famiglia o con un altro specialista di cui vi fidate. Gli interessati e i loro familiari possono anche rivolgersi a un servizio di consulenza per la salute psichica (vedi sotto). Anche i curatori d'anime delle comunità religiose o i servizi sociali dei Comuni sono in grado di offrire sostegno nelle situazioni difficili.

La Svizzera dispone di buone strutture di assistenza per il trattamento dei problemi psichici. Troverete maggiori informazioni in merito al capitolo relativo alle cure psichiatriche e psicoterapeutiche (pag. 25).

• **Informazioni in varie lingue sulla salute psichica:**

www.migesplus.ch/migesinfo > Psiche, dipendenze & crisi

• **pro mente sana** – Informazioni, consigli e assistenza per gli interessati e i loro familiari, www.promentesana.ch, consulenza telefonica allo 0848 800 858

• **Telefono amico – 143** – consulenza anonima per telefono, tramite e-mail e chat
www.143.ch, verband@143.ch, tel. 143



Indirizzi di gruppi di auto-aiuto nei diversi Cantoni:

Auto-aiuto Svizzera – Servizio nazionale di coordinamento dei 19 centri di auto-aiuto regionali e di due organizzazioni svizzere di auto-aiuto
www.selbsthilfeschweiz.ch, tel. 061 333 86 01

Per bambini e adolescenti:

Pro Juventute Consulenza e aiuto 147 – Consulenza gratuita confidenziale tramite telefono, chat, e-mail ed SMS per bambini e adolescenti
www.147.ch, tel. 147, consulenza@147.ch

COME FUNZIONA L'ASSICURAZIONE MALATTIA?

CASSA MALATI

Assicurazione di base

Tutte le persone che vivono in Svizzera devono stipulare un'assicurazione contro le malattie e gli infortuni. L'assicurazione di base è obbligatoria per tutti, indipendentemente da età, nazionalità o statuto di soggiorno, e deve essere conclusa entro tre mesi dalla nascita o dall'arrivo in Svizzera.

In Svizzera ci sono 53 casse malati. Ognuna offre le stesse prestazioni per l'assicurazione di base. Le prestazioni sono stabilite dalla Legge federale sull'assicurazione malattie (LAMal).

Le casse malati hanno l'obbligo di accettare nell'assicurazione di base ogni persona che ne fa richiesta. Ciascuno può scegliere liberamente la cassa malati. Una panoramica delle casse figura sul sito www.priminfo.ch.

QUALI PRESTAZIONI SONO COPERTE DALL'ASSICURAZIONE DI BASE?

Principali prestazioni:

Cure ambulatoriali	Cure prestate da medici ufficialmente autorizzati
Cure ospedaliere	Cure e degenza nel reparto comune (camera a più letti) di un ospedale del Cantone di residenza, figurante nella lista ufficiale (elenco degli ospedali)
Emergenze	<ul style="list-style-type: none">• Cure di emergenza• Contributi ai costi di trasporto e di salvataggio
Farmaci	Farmaci e analisi di laboratorio prescritti da un medico e che figurano su una lista ufficiale (elenco delle specialità, lista delle analisi)
Gravidanza e parto	Esami di controllo, corsi di preparazione al parto, spese del parto, consulenza per l'allattamento, interruzione di gravidanza
Prevenzione	<ul style="list-style-type: none">• Esami ginecologici preventivi• Vaccinazioni• Controlli preventivi per bambini in età prescolare
Riabilitazione	Riabilitazione in ambito ospedaliero dopo un'operazione o una malattia grave, fisioterapia ed ergoterapia, se prescritte da un medico
Malattia durante un soggiorno all'estero	Cure di emergenza all'estero durante soggiorni di breve durata (p.es. vacanze)
Medicina alternativa	Medicina antroposofica, omeopatia, terapia neurale, fitoterapia e medicina tradizionale cinese
Troverete informazioni dettagliate sulle suddette prestazioni nel catalogo delle prestazioni della vostra cassa malati.	

L'ASSISTENZA SANITARIA IN SVIZZERA È GRATUITA?

No, dovete pagare un premio mensile. Quando vi recate dal medico dovete partecipare ai costi della consultazione.

Premi delle casse malati

Per l'assicurazione malattia dovete pagare un premio mensile. I minori di 18 anni pagano meno e alcune casse malati offrono premi ridotti anche per i giovani tra i 19 e i 25 anni. I premi variano da una cassa malati all'altra, anche se le prestazioni dell'assicurazione di base sono le stesse per tutte le casse malati.

Ogni anno, a fine settembre, l'Ufficio federale della sanità pubblica un elenco dei premi applicati nelle varie regioni (www.priminfo.ch). Vale sempre la pena di confrontarli.

Partecipazione ai costi (franchigia, aliquota percentuale e contributo ospedaliero)

L'assicurato è tenuto a partecipare ai costi delle consultazioni mediche, dei ricoveri ospedalieri e dei medicinali fino a un minimo di 300 franchi all'anno. Questo importo è chiamato franchigia. Per i bambini la franchigia non si paga.

A partire dal momento in cui le fatture mediche da voi pagate durante l'anno superano la franchigia, la cassa malati assume i costi eccedenti. Di questi costi voi dovete tuttavia pagare il 10% (aliquota percentuale). L'aliquota percentuale non può superare 700 franchi annui per gli adulti e 350 franchi per i bambini.

In caso di degenza ospedaliera dovete pagare anche un contributo di 15 franchi al giorno. In caso di maternità (gravidanza e parto) non dovete partecipare ai costi, e quindi non pagate né franchigia, né aliquota percentuale, né contributo ospedaliero.

COME POSSO RISPARMIARE SUI PREMI DELLA CASSA MALATI ?

Le casse malati offrono diversi modelli assicurativi:

- **Modello del medico di famiglia e modello HMO («Health Maintenance Organization»)**

Se optate per uno di questi due modelli vi impegnate, in caso di malattia, a consultare in primo luogo un medico di famiglia riconosciuto oppure uno studio medico collettivo (centro HMO). Se necessario, questi vi indirizzeranno a un medico specialista (vedi pag. 21). Non siete quindi voi a cercare uno specialista, ma il vostro medico di famiglia. Avete però il diritto di scegliere di norma il ginecologo, il pediatra e l'oculista. Se scegliete uno di questi modelli pagherete un premio più basso. A seconda del modello, dovete però attenervi a rigide regole.

- **Telmed**

Con il modello Telmed vi impegnate, in caso di problemi di salute, a chiamare sempre un centro di consulenza medica prima di andare dal medico. Dei professionisti del campo sanitario vi daranno informazioni e consigli e, se necessario, vi indirizzeranno a un medico, a un ospedale o a un terapista. Con questo modello potete risparmiare sui premi. Dovete però saper comunicare con l'ufficio preposto alla consulenza telefonica.

- **Aumento della franchigia annua**

Le casse malati offrono ai loro assicurati la possibilità di scegliere franchigie più elevate. Se optate per una franchigia superiore a 300 franchi, in caso di malattia dovrete sostenere dei costi maggiori ma beneficerete nel contempo di una riduzione del premio. Gli adulti possono scegliere una franchigia annua di 300, 500, 1000, 1500, 2000 o 2500 franchi. Opzionalmente potete anche scegliere una franchigia per bambini e adolescenti fino ai 18 anni. Questo vi permetterà di risparmiare sui premi assicurativi. Le franchigie annue per i bambini ammontano di norma a 100, 200, 300, 400, 500 o 600 franchi.

Informatevi direttamente presso la vostra cassa malati sui diversi modelli assicurativi e valutate attentamente se il modello fa davvero al caso vostro. Per risparmiare ad esempio sui premi avete inoltre la possibilità di cambiare cassa malati:

Confronto dei premi, cambio di cassa malati

Informazioni aggiornate sul confronto fra i premi delle diverse casse malati e offerte di consulenza sono disponibili su www.priminfo.ch.

Se desiderate cambiare assicurazione malattia dovete darne comunicazione scritta alla cassa malati attuale entro e non oltre il 30 novembre e iscrivervi alla nuova cassa malati entro il 10 gennaio. La vostra lettera di disdetta deve pertanto pervenire alla cassa malati entro il 30 novembre.

Se finora eravate assicurati senza un modello assicurativo (ad es. franchigia opzionale, modello HMO/del medico di famiglia) potete anche disdire l'assicurazione entro il 30 giugno. In questo caso la lettera di disdetta deve pervenire presso la vostra cassa malati entro il 31 marzo.

Importante: per essere valida, la disdetta della polizza deve pervenire alla cassa malati entro il 31 marzo o il 30 novembre. Inviare la disdetta alla cassa malati se possibile 15 giorni prima per lettera raccomandata.

BUONO A SAPERSI



Riduzione dei premi da parte dei Cantoni

Gli assicurati in ristrettezze economiche hanno diritto a una riduzione dei premi per l'assicurazione malattia di base:

- Il diritto a una riduzione dei premi e il loro ammontare sono regolamentati dai Cantoni e possono variare da un Cantone all'altro. Essi dipendono dal vostro reddito e dal vostro patrimonio.
- Certi Cantoni informano automaticamente le persone che hanno diritto alle riduzioni, mentre altri non lo fanno. Vale quindi la pena di informarvi presso il vostro Cantone di residenza.

Per informazioni potete rivolgervi agli uffici cantonali competenti per la riduzione dei premi (vedi pag. 17).

Assicurazioni complementari facoltative

Oltre all'assicurazione di base, potete concludere un'assicurazione complementare. Questo comporta dei costi supplementari.

Le assicurazioni complementari possono ad esempio assumere i costi per le correzioni ai denti dei bambini, per gli occhiali o le lenti a contatto, per il ricovero ospedaliero in un reparto privato o semiprivato, o consentire di scegliere liberamente il medico all'ospedale. I premi aumentano in relazione al numero delle prestazioni per cui vi assicurate.

A differenza dell'assicurazione di base, le prestazioni delle assicurazioni complementari non sono le stesse per tutte le casse malati. L'assicurazione complementare può essere conclusa con una cassa malati diversa da quella con cui avete stipulato l'assicurazione di base.

Se desiderate concludere un'assicurazione complementare, è importante che il modulo di richiesta sia compilato correttamente e in modo completo. In caso di informazioni incomplete o false, le casse malati hanno il diritto di negare le prestazioni o di rescindere il contratto.

Le assicurazioni complementari non sono obbligatorie: per questa ragione le casse malati possono decidere di rifiutare di assicurare una persona in base al suo stato di salute. Per ulteriori informazioni rivolgetevi alla vostra cassa malati.

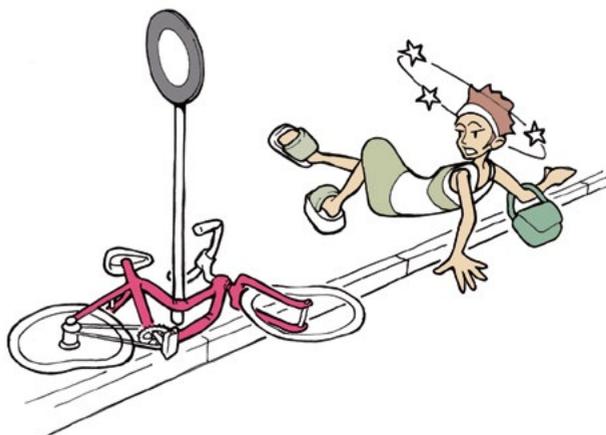
Informazioni sulle riduzioni dei premi

www.priminfo.ch > Riduzione dei premi
Hotline 058 464 88 03



In caso di problemi con la cassa malati – Ufficio di mediazione dell'assicurazione malattie,
www.om-kv.ch, tel. 041 226 10 10

ASSICURAZIONE INFORTUNI E ASSICURAZIONE INVALIDITÀ



Un infortunio può verificarsi ovunque. Gli infortuni professionali sono quelli che avvengono al lavoro o sul tragitto per andare al lavoro. Tutti gli altri sono considerati infortuni non professionali, come ad esempio quelli che occorrono nel tempo libero, a casa o mentre si pratica uno sport.

In Svizzera, tutti i lavoratori sono automaticamente assicurati contro gli infortuni professionali. Chi lavora almeno otto ore settimanali è anche assicurato contro gli infortuni non professionali. I costi per questa assicurazione sono suddivisi tra il datore di lavoro e il lavoratore e vengono detratti dallo stipendio.

Importante: se non lavorate (più), dovete concludere un'assicurazione infortuni presso la vostra cassa malati.

BUONO A SAPERSI

Assicurazione di base con copertura infortuni

- L'assicurazione di base deve coprirvi anche contro gli infortuni.
- Se il vostro datore di lavoro vi assicura già contro gli infortuni, informatene la vostra cassa malati affinché provveda a eliminare tale prestazione dal vostro contratto. In tal caso il premio da pagare diminuirà.



In caso di infortunio dovete subito informarne il vostro datore di lavoro o la vostra cassa malati, che vi consegnerà un formulario da compilare.

Assicurazione invalidità (AI)

Si parla di invalidità quando la salute fisica o psichica di una persona è deteriorata al punto da renderla completamente o parzialmente inabile al lavoro per un lungo periodo. L'invalidità è una limitazione della capacità lavorativa e della capacità di guadagno. L'assicurazione invalidità (AI) sostiene in primo luogo delle misure atte a migliorare la capacità lavorativa.

Assicurazione per la vecchiaia e i superstiti (AVS)

Le rendite di vecchiaia o le rendite in caso di decesso del coniuge o di un genitore sono versate dall'assicurazione per la vecchiaia e i superstiti (AVS).

In Svizzera i contributi all'AI e all'AVS sono obbligatori per i lavoratori e i datori di lavoro e sono dedotti direttamente dallo stipendio.

Troverete informazioni più dettagliate presso l'Ufficio federale delle assicurazioni sociali.

- **Ufficio federale delle assicurazioni sociali**

www.bsv.admin.ch, info@bsv.admin.ch

Tel. 058 462 90 11

- **Informazioni AVS / AI**, www.ahv-iv.ch > Contatti

Per informazioni sull'AVS in relazione agli accordi internazionali:

- www.cdc.admin.ch > Cassa svizzera di compensazione CSC

Tel. 058 461 91 11

- **Ufficio centrale del 2° pilastro**

www.sfbvg.ch, info@zentralstelle.ch, tel. 031 380 79 75

- **Fondazione istituto collettore LPP**

Amministrazione dei conti di libero passaggio

www.aeis.ch, tel. 041 799 75 75



COME FUNZIONA L'ASSISTENZA MEDICA?

MEDICO DI FAMIGLIA

QUAL È IL RUOLO DEL MEDICO DI FAMIGLIA ?

In Svizzera il medico di famiglia è responsabile delle cure di base. Di solito è la prima persona a cui ci si rivolge in caso di malattia o incidente. Il medico di famiglia fornisce cure e consulenza.

Il medico di famiglia che conosce bene il paziente e la sua storia medica è più facilmente in grado di fare una diagnosi. Prescrive lui stesso una cura o, se necessario, indirizza il paziente verso altri servizi (p. es. da uno specialista o all'ospedale).

In caso di malattia è quindi preferibile consultare sempre lo stesso medico affinché impari a conoscervi meglio e perché si instauri quel rapporto di fiducia indispensabile per sentirvi a vostro agio.

QUALI COSTI COPRE LA CASSA MALATI ?

Le spese delle cure prestate dal medico di famiglia, dal medico specialista e dal poliambulatorio (servizio ambulatoriale)



Il pediatra

Così come gli adulti hanno un medico di famiglia, i bambini hanno un pediatra che svolge i controlli necessari e li cura quando sono malati.

Il pediatra vi dirà con quale frequenza è necessario effettuare dei controlli. Oltre a controllare lo stato di salute del piccolo, ne verificherà la crescita e lo sviluppo fisico, psichico e intellettuale.



Il medico specialista

Gli esami e i trattamenti più approfonditi in un ambito particolare (p.es. cuore e apparato cardiocircolatorio) sono eseguiti da medici specialisti. Questi hanno assolto una specializzazione in una disciplina specifica. La Confederazione garantisce la loro competenza professionale e conferisce loro un titolo federale. Anche i medici di famiglia e i pediatri dispongono di un titolo di specializzazione.

Di solito è il vostro medico di famiglia che vi indirizza dallo specialista. Se non esiste alcuna restrizione in merito nella vostra assicurazione di base (vedi pag. 15), potete andare direttamente da uno specialista senza passare per il medico di famiglia.



Consulenza psicosociale

In Svizzera esistono molti consultori ai quali voi, i vostri familiari o i vostri conoscenti potete rivolgervi se avete bisogno di aiuto e di sostegno.

Esistono consultori per:

- problemi di dipendenza
- difficoltà familiari
- educazione dei figli e cura dei neonati
- questioni di genere (donna, uomo)
- salute sessuale
- salute psichica ecc.

La consulenza, spesso gratuita, è dispensata da professionisti con una solida formazione (assistenza sociale, pedagogia sociale, psicologia ecc.). I consulenti sono vincolati dal segreto professionale (vedi pag. 43).

Il vostro medico di famiglia può aiutarvi a trovare nelle vostre vicinanze il consultorio di cui avete bisogno. Gli indirizzi di molti consultori figurano nell'elenco telefonico o su Internet (vedi pagg. 7, 9, 11, 28, 37).

Troverete gli indirizzi di tutti i medici nell'elenco telefonico o su Internet (vedi pag. 23). Importante: per andare dal medico, è necessario fissare un appuntamento per telefono. Se non potete rispettare l'appuntamento, annullatelo almeno 24 ore prima. In caso contrario, non è escluso che dobbiate ugualmente pagare la consultazione.

POSSO CAMBIARE MEDICO SE NON SONO SODDISFATTO ?

Sì, potete scegliere liberamente il vostro medico. Questo vale però solo se la vostra assicurazione malattia non prevede restrizioni al riguardo (vedi pag. 15). Da parte loro, anche i medici sono liberi di accettare o meno nuovi pazienti.

Il poliambulatorio

Si tratta di una struttura ambulatoriale solitamente integrata in un ospedale, dove si effettuano consultazioni, esami e terapie. Esistono dei poliambulatori specializzati e alcuni accettano solo pazienti indirizzati da un medico. Nell'elenco telefonico o su Internet troverete gli indirizzi dei poliambulatori della vostra regione.

Elenco dei medici della FMH

secondo la regione, la disciplina medica e le conoscenze linguistiche
www.doctorfmh.ch



FARMACIA

La farmacia è un luogo in cui potete recarvi per chiedere un primo consiglio in caso di problemi di salute. I farmacisti beneficiano di una vasta formazione in materia di medicinali e sono in grado di consigliarvi con competenza. A seconda del vostro stato di salute, vi daranno un farmaco o vi consiglieranno di recarvi dal medico. Le informazioni e la consulenza del farmacista sono in linea di massima gratuite.

In Svizzera tutti i medicinali sono disponibili in farmacia. Molti di essi possono essere acquistati senza ricetta medica. Tuttavia alcuni farmaci, come ad esempio gli antidolorifici forti o gli antibiotici, sono venduti solo su ricetta medica, in quanto richiedono una diagnosi del medico e una sorveglianza. Questi medicinali devono essere assunti soltanto per curare il disturbo per il quale sono stati prescritti e non vanno consegnati ad altre persone. In linea di principio i medicinali non devono essere presi oltre la data di scadenza stampata sulla confezione.

In farmacia sono in vendita anche medicinali a base di piante o altri preparati che rientrano nel campo della medicina complementare. Fatevi consigliare per sapere quali farmaci fanno al caso vostro.



Importante: le farmacie compilano un dossier farmaceutico dei loro clienti dove registrano i medicinali prescritti dal medico che necessitano di ricetta. L'apertura di tale dossier comporta il pagamento di un modico supplemento. Se acquistate i medicinali in farmacie sempre diverse, dovete ogni volta pagare questo importo. Quando si comprano dei farmaci su ricetta medica è quindi preferibile servirsi sempre nella stessa farmacia.

BUONO A SAPERSI



Farmaci generici

I farmaci generici sono copie dei medicinali originali, ma sono venduti con un nome diverso:

- Contengono lo stesso principio attivo del farmaco originale, però costano di solito meno.
- Acquistando un farmaco generico si paga di norma un'aliquota percentuale del 10% (vedi pag. 14); per i farmaci originali di cui esiste un farmaco generico, questa ammonta spesso al 20%.
- I farmacisti sono autorizzati a sostituire un farmaco originale prescritto dal medico con uno generico, purché sulla ricetta non sia prescritto altrimenti. Quando acquistate dei medicinali, chiedete sempre i farmaci generici.

Per urgenze durante il fine settimana e di notte è possibile rivolgersi alle **farmacie di turno**. Per sapere qual è la farmacia di turno più vicina potete rivolgervi al servizio informazioni telefoniche (p. es. il 1818: informazioni in italiano, francese, tedesco e inglese). Oppure consultare su internet l'elenco delle farmacie di turno regionali: www.erstehilfe.ch > Farmacie di turno. Nota bene: per l'acquisto di medicinali in una farmacia di turno viene applicato un supplemento.

QUALI COSTI COPRE LA CASSA MALATI ?



Tuttavia siete tenuti a partecipare ai costi dei medicinali (vedi pag. 14). Se acquistate un medicinale originale che potrebbe essere sostituito da uno generico più economico (vedi pag. 24) la cassa malati richiede un'aliquota percentuale del 20%. Ma se per ragioni mediche il vostro medico vi prescrive espressamente un medicinale originale, l'aliquota cala al 10%. Normalmente le casse malati rimborsano i costi dei medicinali direttamente alle farmacie. Pertanto all'acquisto dei medicinali con ricetta va esibita al farmacista la carta d'assicurazione della cassa malati. Alcune casse malati richiedono però che pagiate voi i medicinali che vi verranno poi rimborsati in un secondo momento.

CURE PSICHIATRICHE E PSICOTERAPEUTICHE

I problemi psichici possono essere tali da impedire alla persona colpita di condurre una vita normale. Questo causa una grande sofferenza psichica agli interessati e ai loro familiari. Gli psichiatri e psicoterapeuti nonché gli psicologi specializzati in psicoterapia possono aiutarvi ad affrontare questi problemi.

Potete rivolgervi a questi specialisti se per esempio soffrite di disturbi del sonno persistenti, di stati d'ansia sporadici o ricorrenti, se provate per lungo tempo una tristezza che vi paralizza o un senso di vuoto interiore, se siete disperati e non avete più voglia di vivere, se avete dolori cronici o disturbi somatici per i quali il medico non trova una causa.

QUALE SOSTEGNO E TRATTAMENTO POSSO RICEVERE?

Esistono diversi orientamenti psicoterapeutici, l'importante è trovare una persona di cui fidarsi. Il sostegno e il trattamento sono articolati di solito su diversi piani:

- Nell'ambito della psicoterapia potete parlare della vostra situazione, dei vostri pensieri e delle vostre emozioni. Insieme allo psicoterapeuta, cercate delle possibilità per migliorare la vostra situazione.
- La psicoterapia è talvolta affiancata da una terapia farmacologica. I farmaci possono attenuare i sintomi quali l'ansia o la depressione e farvi stare meglio, ma da soli non portano alla guarigione.
- Se vi trovate in una situazione difficile, potete ricevere un aiuto sociale o finanziario. Informatevi presso lo specialista che vi cura o presso i servizi sociali del vostro Comune.

Parlate con il vostro medico di famiglia sulle possibilità di sostegno e le terapie disponibili, oppure informatevi presso i consultori specializzati (vedi pag. 28).

QUALI COSTI COPRE LA CASSA MALATI?



- Trattamenti che devono essere eseguiti in un ambulatorio psichiatrico.
- I costi della terapia dispensata da uno psichiatra, in certi casi unicamente se gli siete stati indirizzati dal medico di famiglia.
- Le spese dei trattamenti effettuati da psicoterapeuti non medici vengono sostenute dall'assicurazione di base se lo psicologo è assunto da un medico (psicoterapia delegata da un medico) a meno che non abbiate concluso un'apposita assicurazione complementare (vedi pag. 17).
- Tutte le altre psicoterapie non mediche vengono pagate dalla cassa malati solo se avete sottoscritto una specifica assicurazione complementare (vedi pag. 17).

Al momento della prima consultazione, informatevi presso il vostro terapeuta per sapere se le sue prestazioni sono prese a carico dalla cassa malati.

BUONO A SAPERSI



- Gli psichiatri e gli psicoterapeuti sono medici con una specializzazione in psichiatria e psicoterapia.
- Gli psicoterapeuti non medici hanno generalmente una laurea in psicologia e hanno assolto una formazione specifica in psicoterapia.

Ambulatorio psichiatrico, studio o clinica privata, clinica diurna

Il trattamento può essere eseguito in un ambulatorio psichiatrico pubblico oppure in uno studio privato. Qui di norma vi verranno fissati appuntamenti finché non starete meglio. Di solito negli ambulatori gli appuntamenti vengono fissati più velocemente, spesso tuttavia non vengono eseguiti trattamenti di lunga durata. Se necessario, verrete aiutati a trovare uno specialista di uno studio privato presso cui è possibile un trattamento prolungato.

Informatevi anche sulle terapie disponibili nella vostra lingua madre disponibili negli studi privati (vedi pag. 28). Negli ambulatori psichiatrici pubblici e negli ambulatori per vittime di guerra e torture è possibile usufruire di un servizio di interpretariato professionale (vedi pag. 28).

Se per un certo periodo necessitate di un'assistenza e una protezione più intensa può essere utile una degenza presso una clinica o una clinica diurna, dove potrete partecipare a diverse offerte terapeutiche ed essere assistiti da specialisti in psichiatria, psicoterapia e assistenza.

In caso di emergenza potete rivolgervi direttamente agli ambulatori psichiatrici della vostra regione che di norma dispongono di un pronto soccorso aperto 24 ore su 24. Troverete gli indirizzi di tali istituzioni nella vostra regione consultando l'elenco telefonico o Internet. In caso di emergenza potete rivolgervi direttamente a una clinica psichiatrica pubblica oppure al numero 144 (vedi pag. 31).



- **Informazioni in diverse lingue sulla salute psichica**
www.migesplus.ch/migesinfo, Pubblicazioni > Psiche, Dipendenze & Crisi
- **Elenco degli psicoterapeuti per diverse lingue**
www.migesplus.ch/Verzeichnis
- **pro mente sana** – Informazioni, consigli e aiuto per le persone interessate e i loro familiari, www.promentesana.ch, consulenza telefonica 0848 800 858
- **Telefono amico – 143** – Aiuto anonimo per telefono, tramite e-mail e chat, www.143.ch, verband@143.ch, tel. 143

Indirizzi di gruppi di auto-aiuto nei diversi Cantoni:

Auto-aiuto Svizzera – Servizio nazionale di coordinamento dei 19 centri di auto-aiuto regionali e di due organizzazioni svizzere di auto-aiuto
www.selbsthilfeschweiz.ch, tel. 061 333 86 01

Per bambini e adolescenti:

Pro Juventute Consulenza e aiuto 147 – Consulenza gratuita confidenziale tramite telefono, chat, e-mail ed SMS per bambini e adolescenti che vivono situazioni difficili e di crisi
www.147.ch, tel. 147, consulenza@147.ch

Aiuto e consulenza per le vittime della tortura e della guerra:

- **Ambulatorio per le vittime della tortura e della guerra CRS**
Croce Rossa Svizzera, Werkstrasse 16, 3084 Wabern
www.redcross.ch/ambulatorium, tel. 058 400 47 77
- **Ambulatorium für Folter- und Kriegsopfer**
Clinica di psichiatria e psicoterapia, Ospedale universitario di Zurigo, Culmannstrasse 8, 8091 Zurigo
www.psychiatrie.usz.ch, tel. 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 Ginevra 14
www.hug-ge.ch, tel. 022 372 53 28
- **Consultation pour victimes de la torture et de la guerre Lausanne (ctg Vaud), Appartenances**
Rue des Terreaux 10, 1003 Losanna
www.appartenances.ch, info@appartenances.ch, tel. 021 341 12 50
- **Gravita CRS - Centro di psicotraumatologia**
Bahnhofplatz 5, 9000 San Gallo
www.gravita.ch, info@gravita.ch, tel. 058 229 08 28

CURE DENTARIE



I denti malati non guariscono da soli, ma devono essere curati. Se voi o il vostro bambino avete un problema ai denti, dovete andare dal dentista. Troverete gli indirizzi dei dentisti della vostra regione nell'elenco telefonico o su Internet (vedi pag. 30).

È importante che i problemi dentali siano individuati e curati precocemente. Quanto più a lungo si attende per recarsi dal dentista, tanto maggiore diventerà il problema e anche il costo del trattamento.

I CONTROLLI E LE CURE DEL DENTISTA SONO GRATUITI?

No, di regola gli adulti devono pagare per i controlli e le cure dentistiche. I denti dei bambini in età scolare vengono controllati una volta all'anno dal dentista scolastico. Questi controlli sono generalmente gratuiti. In molti Cantoni vengono predisposti e pagati dai Comuni.

Le cure dentarie dei bambini devono tuttavia essere pagate dai genitori. Se non siete in grado di pagare il trattamento, potete rivolgervi ai servizi sociali del vostro Comune. Certi Comuni assumono una parte dei costi.

QUALI COSTI COPRE LA CASSA MALATI?



- Le cure dentarie rese necessarie da una malattia grave e non evitabile dell'apparato masticatorio oppure da un'affezione generale grave.
- Gli incidenti che provocano danni ai denti sono coperti dall'assicurazione infortuni.
- In linea di principio i controlli e le cure dentarie devono essere pagati dai pazienti stessi. Questo comprende anche i trattamenti ortodontici o l'estrazione dei denti del giudizio. Vale la pena di concludere un'assicurazione complementare che copra tali prestazioni, in particolare per i bambini e gli adolescenti. Informatevi presso la vostra cassa malati.

• **Società Svizzera di Odontologia e Stomatologia SSO**

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



EMERGENZE

Le emergenze sono situazioni gravi o situazioni in cui la vita di una persona è in pericolo a causa di una ferita, di un avvelenamento, di ustioni o di una malattia acuta, e che richiedono un pronto intervento. In caso d'urgenza i medici hanno l'obbligo di curare qualsiasi persona (anche quelle prive di permesso di dimora) o di indirizzarla a un servizio competente.

COME DEVO COMPORTARMI IN CASO DI EMERGENZA?

Se la situazione è grave, ma non mette a rischio la vita, rivolgetevi sempre in primo luogo al vostro medico di famiglia.

In tutta la Svizzera vi sono servizi medici di guardia che operano anche di notte e durante il fine settimana. Se non riuscite a raggiungere il vostro medico, il messaggio della sua segreteria telefonica vi indicherà il numero da chiamare in caso di emergenza. Inoltre in ogni regione c'è sempre una **farmacia di turno** (vedi pag. 25) aperta anche di notte e durante il fine settimana.

Se la situazione è estremamente grave e mette a rischio la vita, recatevi al pronto soccorso di un ospedale. La maggior parte degli ospedali pubblici dispongono di tale servizio, aperto 24 ore su 24. Se possibile registratevi telefonicamente in anticipo al pronto soccorso dell'ospedale. Questo vi consentirà di evitare lunghe attese.

Se necessario, potete chiamare un'ambulanza componendo il numero **144 (pronto soccorso autoambulanze)**.

Di regola le ambulanze trasportano solo i pazienti e non gli accompagnatori. Il trasporto con l'ambulanza è in parte a carico del paziente. È quindi opportuno riservarlo ai casi di assoluta necessità, quando le condizioni del paziente non consentono un trasporto in auto, taxi, bus o tram.

BUONO A SAPERSI



Numero di pronto soccorso: tel. 144

In caso di urgenza è importante fornire con precisione un certo numero di informazioni:

- chi siete
- cosa è successo
- dove si trova il/la paziente
- quali misure avete già preso

QUALI COSTI COPRE LA CASSA MALATI?



- I costi delle cure di emergenza. In caso di emergenza avete il diritto di rivolgervi a qualsiasi medico e ospedale, anche se avete scelto un modello assicurativo che non consente la libera scelta del medico (HMO, medico di famiglia o Telmed, vedi pag. 15).
- Per i trasporti in ambulanza la cassa malati paga la metà dei costi, ma al massimo 500 franchi all'anno.
- La cassa malati assume la metà dei costi anche per il salvataggio di persone la cui vita è in pericolo (p. es. in caso di infortunio in montagna o di infarto), ma fino a un importo massimo di 5000 franchi all'anno.

OSPEDALE

I problemi di salute che richiedono esami approfonditi, una terapia o un'operazione vengono trattati nell'ambito di una degenza in un ospedale o in una clinica.

IN CASO DI MALATTIA POSSO ANDARE ALL'OSPEDALE DI MIA INIZIATIVA?

Il ricovero in ospedale viene richiesto dal medico di famiglia o da un altro medico specialista. Unica eccezione: in caso di emergenza potete recarvi direttamente al pronto soccorso di un ospedale (vedi pag. 31).

COSA SUCCEDDE ALL'OSPEDALE?

All'arrivo in ospedale vengono registrati i vostri dati personali, e in seguito sarete condotti nel servizio specializzato competente per il vostro problema di salute. Secondo la vostra copertura assicurativa (vedi pag. 15), sarete ricoverati in un reparto comune (camera con più letti), semi-privato (camera a due letti) o privato (camera a un letto).

CHI MI ASSISTE E MI CURA ALL'OSPEDALE?

Ogni reparto è diretto da un medico responsabile. È però possibile che durante la degenza siate seguiti da diversi medici, poiché certi problemi richiedono l'intervento di altri specialisti.



BUONO A SAPERSI



Il servizio sociale dell'ospedale

Se avete problemi finanziari o difficoltà legate al lavoro o alle assicurazioni sociali, rivolgetevi al servizio sociale dell'ospedale.

- Questo servizio si occupa di problemi sociali in relazione alla malattia o al soggiorno ospedaliero.
- Gli assistenti sociali offrono consulenza e sostegno ai pazienti e alle loro famiglie.
- Essi sono vincolati dal segreto professionale (vedi pag. 43) e sono indipendenti dai servizi sociali dei Comuni.
- Le prestazioni del servizio sociale dell'ospedale sono gratuite per tutti i pazienti e le loro famiglie

Le infermiere e gli infermieri prodigano la maggior parte dell'assistenza e delle cure. Queste persone beneficiano di una formazione professionale in cure infermieristiche e lavorano in stretta collaborazione con i medici. La giornata all'ospedale si svolge secondo regole precise, in particolare per quanto riguarda gli orari di visita o dei pasti. Chiedete informazioni in merito al personale infermieristico o assistenziale. Molti ospedali forniscono ai pazienti degli opuscoli contenenti le principali informazioni e le offerte dell'istituto.

L'operazione

Ogni operazione comporta sempre un certo rischio. Per questo motivo, prima di intraprenderla i medici cercheranno di stabilire se esistono altre possibilità di cura e se lo stato generale del paziente consente di eseguire un intervento chirurgico. Se dovete sottoporvi a un'operazione, il medico competente vi informerà in dettaglio sul suo svolgimento e sui possibili rischi.

Un'operazione può essere eseguita solo con il consenso del paziente. È quindi indispensabile che quest'ultimo sottoscriva una **dichiarazione** di consenso (vedi pag. 42). In caso d'urgenza tuttavia, ossia quando occorre agire tempestivamente, si rinuncia talvolta al consenso in forma scritta.

Chiedete sempre spiegazioni su ciò che non capite, perché avete il diritto di essere bene informati sul vostro stato di salute. Spesso i grandi ospedali svizzeri dispongono di un servizio di interpretariato. Informatevi presso il personale infermieristico o il medico. Troverete più ampie informazioni in merito al capitolo Diritti e doveri dei pazienti (vedi pag. 42).

Riabilitazione e terapia

Dopo un'operazione, una malattia o un infortunio è talvolta necessario un trattamento post-ospedaliero specifico affinché il paziente possa riprendersi e ritrovare possibilmente la propria autonomia. Questa riabilitazione si svolge in regime ambulatoriale o di degenza. Per questo tipo di trattamento i medici prescrivono spesso terapie come la fisioterapia o l'ergoterapia.

QUALI COSTI COPRE LA CASSA MALATI?



- La degenza, i controlli, i trattamenti e le cure nel reparto comune di un ospedale riconosciuto
- La riabilitazione ambulatoriale e ospedaliera: le spese per la degenza e, le terapie prescritte dal medico (ad esempio fisioterapia ed ergoterapia)
- Soggiorni di cura: se si tratta di semplici cure termali, ridotta partecipazione alle spese da parte della cassa malati (assicurazione di base). Dieci franchi al giorno per le cure termali prescritte dal medico ed effettuate in uno stabilimento riconosciuto (max. 21 giorni annui) . I costi per medico, farmaci e psicoterapia vengono assunti in aggiunta

GRAVIDANZA E PARTO

Durante la gravidanza, la salute e la sicurezza di mamma e bambino sono particolarmente importanti. La Svizzera dispone di un buon sistema di assistenza alle donne prima e dopo il parto.

CHE TIPO DI ASSISTENZA È DISPONIBILE SE SONO INCINTA?

Se pensate di essere in stato interessante, potete acquistare un test di gravidanza in farmacia o ai grandi magazzini ed eseguirlo voi stesse.

Se la gravidanza è confermata, rivolgetevi direttamente al vostro medico di famiglia o a un ginecologo. Potete anche recarvi da una levatrice. Le levatrici sono professioniste non mediche specializzate in gravidanza, parto e allattamento. Potete anche rivolgervi ai centri per la salute sessuale, di pianificazione familiare e gravidanza (vedi pag. 37). Talvolta questi lavorano in collaborazione con degli interpreti. La consulenza di solito è gratuita e il personale è vincolato dal segreto professionale.

La gravidanza

Durante la gravidanza, il ginecologo o la levatrice esaminano regolarmente la donna incinta. I controlli permettono di seguire l'andamento della gravidanza e di individuare possibili rischi per la salute di mamma e bambino. I costi sono presi a carico dalla cassa malati (vedi pag. 36).

BUONO A SAPERSI



Assicurazione maternità

Le madri che lavorano hanno diritto per 14 settimane all'80% del salario medio percepito prima del parto. Informatevi in tempo utile presso il vostro datore di lavoro per sapere a quali prestazioni avete diritto nell'ambito dell'assicurazione maternità.

Protezione della maternità

Le lavoratrici incinte sono tutelate da leggi speciali contro i grossi carichi sul posto di lavoro. Informate tempestivamente il vostro datore di lavoro della gravidanza.

QUALI COSTI COPRE LA CASSA MALATI?



- Sette visite di controllo e due ecografie durante una normale gravidanza
- Un contributo di 500 franchi per un corso di preparazione al parto
- Le spese per il parto e la degenza all'ospedale, in una casa del parto o a domicilio
- Tre consulenze per l'allattamento e una visita di controllo successiva
- Fino a dieci visite domiciliari da parte delle levatrici dopo il parto
- I costi di un'interruzione di gravidanza

Per tutte queste prestazioni (fatta eccezione per l'interruzione di gravidanza) siete esonerate dalla partecipazione alle spese, vale a dire che non dovrete pagare nessuna franchigia, nessun'aliquota percentuale e nessun contributo ospedaliero (vedi pag. 14). Dalla 13^a settimana di gravidanza e fino all'ottava settimana dopo il parto non sarete tenute a partecipare neanche alle spese per le prestazioni mediche generali, ad esempio in caso di malattia.

Per i futuri genitori esistono dei **corsi di preparazione al parto**. Il vostro ginecologo vi darà tutte le informazioni in merito.

Il parto

In Svizzera è possibile partorire in ospedale, in una casa del parto o a domicilio. Chiedete al vostro medico o alla levatrice informazioni più dettagliate in merito. Se lo desiderate, il padre del bambino o un'altra persona a voi vicina può assistere al parto.

La donna può trascorrere i giorni successivi al parto, il cosiddetto **puerperio**, all'ospedale, nella casa del parto o a casa propria. La mamma e il neonato ricevono visite regolari da parte delle infermiere, della levatrice e del medico. La mamma riceve anche consigli e informazioni sull'allattamento e la cura del piccolo.

Assistenza dopo il parto

Se avete domande sullo sviluppo, l'alimentazione e la cura del bambino potete rivolgervi a un centro regionale di puericultura nella vostra regione (vedi pag. 37). Questa struttura offre consulenza telefonica, visite a domicilio e colloqui. Alcuni consultori per genitori operano in collaborazione con degli interpreti interculturali.

Le mamme che allattano possono inoltre beneficiare di una consulenza per l'allattamento offerta dagli ospedali e da consulenti private. Troverete gli indirizzi presso il vostro Comune di residenza.

Interruzione di gravidanza

In Svizzera l'interruzione volontaria di gravidanza (aborto) è legale a determinate condizioni. Una donna ha il diritto di decidere entro le prime dodici settimane se desidera interrompere una gravidanza indesiderata. Deve però sussistere una situazione di grave disagio e sofferenza. A partire dalla tredicesima settimana è necessario il parere di un medico, il quale deve confermare che l'interruzione di gravidanza è necessaria per evitare alla donna un grave danno fisico o psichico. La decisione di interrompere o meno una gravidanza può essere molto dolorosa: in questi casi una consulenza è opportuna. A tale scopo ci si può rivolgere a un centro per la salute sessuale e la pianificazione familiare. Troverete gli indirizzi di tutti i consultori familiari in Svizzera sul sito Internet www.sante-sexuelle.ch.

- **Informazioni in diverse lingue sulla gravidanza, sul parto e l'allattamento e su altri temi relativi alla salute della donna**



www.migesplus.ch/migesinfo > Gravidanza e neonati

- **SALUTE SESSUALE Svizzera** – promozione della salute sessuale, centri di pianificazione familiare e gravidanza. Elenco dei centri di consulenza regionali specializzati

www.sante-sexuelle.ch, info@sante-sexuelle.ch

Tel. 031 311 44 08 o 021 661 22 33

- **Informazioni sulle tematiche della salute sessuale in oltre 10 lingue:** www.sex-i.ch

- **Mütter- und Väterberatung**

Associazione svizzera per la consulenza genitori bambini

www.sf-mvb.ch, info@sf.mvb.ch, tel. 062 511 20 11

Consultori regionali genitore-bambino sul sito

www.muetterberatung.ch

- **Federazione svizzera delle levatrici**

www.hebamme.ch, info@hebamme.ch, tel. 031 332 63 40

SERVIZI DI ASSISTENZA E CURA A DOMICILIO (SPITEX)

A CHI POSSO RIVOLGERMI SE HO BISOGNO DI UN AIUTO DOMESTICO O DI CURE A DOMICILIO?

Questo tipo di prestazioni sono erogate dai servizi di assistenza e cura a domicilio, il cosiddetto Spitex. Il personale, debitamente formato, si reca a casa dei pazienti per curarli e assisterli nelle incombenze quotidiane. Il servizio Spitex sostiene anche le persone che curano un parente a domicilio.

CHE COSA FA SPITEX?

Si può ricorrere ai servizi Spitex in caso di malattia, di problemi legati all'età, di incidenti, di complicazioni durante la gravidanza o dopo il parto e loro prestazioni comprendono:

Cure a domicilio	Aiuto domestico
Ad esempio: <ul style="list-style-type: none">• accertamento del fabbisogno e consulenza• aiuto nella cura del corpo• somministrazione di farmaci• medicazione di ferite	Ad esempio: <ul style="list-style-type: none">• aiuto nel fare la spesa• pulizie domestiche• fare il bucato• preparazione dei pasti

Secondo le regioni, lo Spitex offre anche servizi quali la consegna di pasti a domicilio, il trasporto di persone e il noleggio di mezzi ausiliari (p.es. stampelle, inalatori o sedie a rotelle).

Nelle grandi città in particolare, ci sono organizzazioni Spitex che offrono anche cure psichiatriche e assistenza a malati di cancro o a persone affette da malattie incurabili.

I servizi Spitex sono organizzati diversamente da una regione all'altra. Informatevi presso il vostro Comune o su Internet sulle offerte proposte nella vostra regione (vedi pag. 39).



QUALI COSTI COPRE LA CASSA MALATI?



- Costi delle cure prodigate dal servizio Spitex, se sono prescritte dal medico (per la partecipazione alle spese del paziente vedi pag. 14).
- I costi dell'aiuto domestico non sono assunti dall'assicurazione di base, ma molte compagnie propongono una copertura complementare per queste prestazioni. Chiedete informazioni alla vostra cassa malati.

Associazione svizzera dei servizi di assistenza e cura a domicilio (Spitex) – Cura e assistenza in ogni regione della Svizzera
www.spitex.ch / Spitex in ogni regione admin@spitex.ch
Numero nazionale Spitex 0842 80 40 20 (8 centesimi/minuto)
Promemoria Spitex in 12 lingue: www.migesplus.ch/migesinfo >
Vecchiaia



ASSISTENZA MEDICA AGLI ANZIANI

CHE TIPO DI ASSISTENZA ESISTE PER LA TERZA ETÀ?

Con gli anni gli anziani non possono essere più autosufficienti, e quindi non più in grado di vivere da soli. Se non possono contare sull'assistenza dei familiari, hanno la possibilità di trasferirsi in un istituto medicalizzato.

La domanda per essere accolti in un tale istituto può essere inoltrata dagli stessi interessati, dai loro familiari o da un servizio sociale (anche di un ospedale). È importante informarsi per tempo poiché i posti in tali strutture sono limitati. Diversi istituti organizzano giornate a porte aperte, durante le quali gli interessati vengono informati sui servizi offerti e sui costi dell'assistenza. Per l'anziano questa è anche l'occasione di parlare delle proprie esigenze personali (regime alimentare, visite dei familiari, religione ecc.). Richiedete gli indirizzi di questi istituti al vostro Comune o a CURAVIVA Svizzera (vedi pag. 41).

Gli anziani che sono ancora autosufficienti, ma hanno bisogno di cure e di un aiuto domestico, possono rivolgersi al servizio di assistenza e cura a domicilio (Spitex, vedi pag. 38) oppure cercare un alloggio per anziani che offra un appropriato servizio di assistenza. Anche in questo caso è indispensabile iscriversi per tempo. Per informazioni rivolgersi alla Pro Senectute (vedi pag. 41).

QUALI COSTI COPRE LA CASSA MALATI ?



L'assicurazione di base copre gli esami, le visite di controllo, i trattamenti e le cure negli istituti medicalizzati riconosciuti, ma non prende a carico le altre spese dell'istituto, come vitto, alloggio ecc.

Se voi o i vostri familiari avete difficoltà ad affrontare i costi dell'istituto di cura, potete rivolgervi ai servizi sociali del vostro Comune. Certi Comuni contribuiscono a tali spese. Avete inoltre la possibilità di ottenere delle prestazioni complementari in aggiunta alle rendite AVS e AI se queste, cumulate con altri redditi, non riescono a coprire i costi per i vostri bisogni (vedi pag. 19). Le prestazioni complementari non sono considerate un aiuto sociale e possono essere richieste indipendentemente da un ricovero in una struttura. Per avere diritto alle prestazioni complementari, i migranti devono avere vissuto ininterrottamente in Svizzera per almeno dieci anni. Per i rifugiati tale periodo ammonta a cinque anni.

- **CURAVIVA Svizzera** – Associazione degli istituti sociali e di cura svizzeri

Gli indirizzi delle case di riposo e di cura sono disponibili su www.heiminfo.ch

- **Pro Senectute Svizzera** – Organizzazione professionale al servizio degli anziani in Svizzera
www.prosenectute.ch, info@prosenectute.ch, tel. 044 283 89 89



Informazioni sulle prestazioni complementari:

- www.ahv-iv.ch > Assicurazioni sociali > Prestazioni complementari

QUALI SONO I MIEI DIRITTI E DOVERI DI PAZIENTE?

In Svizzera i pazienti hanno determinati diritti e doveri.

I MIEI DIRITTI DI PAZIENTE

Diritto di essere curato in caso di malattia

In caso di emergenza, tutti i medici hanno l'obbligo di curare qualsiasi persona o di indirizzarla a un servizio competente.

Diritto di codecisione e di autodeterminazione

Se siete malati, avete il diritto di decidere insieme al vostro medico il trattamento da seguire. Gli interventi chirurgici, gli esami e le terapie possono essere eseguiti soltanto con il vostro benessere. Per questo è importante che diciate chiaramente al vostro medico se non siete d'accordo con le cure proposte.

Inoltre avete il diritto di richiedere un secondo parere medico. Questo può essere utile quando esistono diverse possibilità di trattamento o quando si tratta di decidere a favore o contro una terapia.

Diritto di essere informato

Il vostro medico è tenuto a informarvi sullo svolgimento, sui benefici, sui rischi e sui costi di esami, interventi e trattamenti previsti, come pure sulle eventuali soluzioni alternative. È essenziale porre delle domande per capire bene la situazione ed è altrettanto importante che il medico comprenda ciò che voi gli dite (vedi capitolo Interpretariato interculturale, pag. 45).

Diritto al sostegno e all'accompagnamento

Durante la degenza in un istituto di cura avete il diritto di farvi accompagnare e consigliare dai vostri familiari o da un'altra persona di fiducia.

Diritto alla riservatezza (segreto professionale)

Tutto il personale ospedaliero, i medici di famiglia, gli assistenti di studio medico e gli altri collaboratori del settore delle cure sono vincolati dal segreto professionale: questo significa che essi non possono rivelare informazioni che vi riguardano come pazienti. I vostri familiari e le persone a voi vicine possono essere informate sulla vostra situazione solo con il vostro consenso.

Diritto di consultare la propria cartella sanitaria

Avete il diritto di consultare la vostra pratica e di ottenerne delle copie cartella sanitaria o altri dossier).

BUONO A SAPERSI



Direttive anticipate del paziente

- Si tratta di un documento speciale in cui potete scrivere quale trattamento medico desiderate ricevere qualora non foste in grado di comunicarlo in seguito a malattia o infortunio (in caso di incapacità di discernimento).
- Grazie alle direttive anticipate del paziente avrete la certezza che la vostra volontà riguardo al trattamento medico venga rispettata, anche se non sarete in grado di esprimerla autonomamente.
- I vostri parenti e i medici conoscono quindi la vostra volontà riguardo al trattamento medico e le vostre idee e potranno agire nel loro rispetto.

Parlate con il vostro medico se desiderate saperne di più in merito. Per maggiori informazioni consultate il sito <http://direttive-anticipate.redcross.ch/> e gli altri siti dedicati al tema.

I MIEI DOVERI DI PAZIENTE

Collaborazione con il medico e il personale curante

Se doveste ammalarvi e avere bisogno di cure mediche, ci si aspetta da voi che collaboriate con i medici e il personale curante. Il miglioramento del vostro stato di salute non dipende solo da loro, ma anche da voi.

- *Dovere di informare il medico*

I pazienti sono tenuti a informare il medico curante sui passi che hanno già intrapreso per curarsi. Questo concerne le misure che hanno adottato di propria iniziativa o su prescrizione di altri medici o guaritori (p. es. assunzione di farmaci).

- *Osservanza delle istruzioni del medico*

Per garantire il migliore trattamento possibile, il medico si attende che in caso di controlli, trattamenti e interventi il paziente si attenga alle sue istruzioni e alle misure concordate. Se qualcosa non vi è chiaro, non esitate a chiedere spiegazioni.

Rispetto delle regole dell'ospedale

All'ospedale è necessario rispettare certe regole che riguardano ad esempio l'orario di visita e dei pasti. In genere queste disposizioni vengono trasmesse al paziente per iscritto prima del ricovero.

Per ulteriori informazioni in diverse lingue sui diritti e doveri dei pazienti visitate il sito www.migesplus.ch/migesinfo > Ricerca per parole chiave (immettere la parola chiave "Recht") o rivolgetevi alle seguenti organizzazioni:

- **Federazione delle associazioni svizzere di difesa e d'informazione dei pazienti**

www.patientenstelle.ch, dvsp@patientenstelle.ch
Telefono 044 361 92 56

- **Organizzazione svizzera dei pazienti (OSP)**

www.spo.ch, zh@spo.ch, tel. 044 252 54 22



INTERPRETARIATO INTERCULTURALE



Quando è in gioco la salute, è importante capire e farsi capire. Non tutti hanno però le conoscenze linguistiche necessarie. Spesso le barriere linguistiche rendono più difficile la comprensione tra personale curante e pazienti nello studio medico, all'ospedale, presso i servizi sociali o in altri uffici.

CHI DEVE FARE DA INTERPRETE?

- Gli interpreti interculturali facilitano la comunicazione tra gli interlocutori ed evitano i malintesi. Questi professionisti hanno assolto una formazione specifica e sono vincolati dal segreto professionale.
- Anche un familiare o una persona di fiducia può accompagnarvi e svolgere questo ruolo. La traduzione completa e precisa delle frasi pronunciate è un compito impegnativo che deve essere appreso. In linea di principio è pertanto preferibile ricorrere a un interprete interculturale, particolarmente se volete parlare di questioni personali o complesse.
- I bambini e gli adolescenti dovrebbero occuparsi dell'interpretazione solo in caso di emergenza.

HO DIRITTO A UN INTERPRETE?

No, in Svizzera non è previsto il diritto a un interprete nel contesto sanitario. Alcuni ospedali pubblici tuttavia offrono gratuitamente tale prestazione. Se non avete buone conoscenze linguistiche, è consigliabile richiedere l'intervento di un interprete interculturale. I centri regionali d'intermediazione forniscono i nominativi di interpreti interculturali professionisti (vedi sotto). In aggiunta all'interpretariato interculturale in loco è disponibile un servizio di interpretariato telefonico nazionale (vedi sotto).

- **INTERPRET – Associazione svizzera per l'interpretariato e la mediazione interculturale**



www.inter-pret.ch, coordination@inter-pret.ch
Tel. 031 351 38 28

Lista dei centri regionali d'intermediazione per servizi di interpretariato interculturale

www.inter-pret.ch > Agenzie d'interpretariato interculturale

- **Interpretariato nazionale**

AOZ Medios
www.0842-442-442.ch
Tel. 0842 442 442

INFORMAZIONI PER RICHIEDENTI L'ASILO E PERSONE SENZA DIRITTO DI SOGGIORNO(SANS -PAPIERS)

In Svizzera tutti hanno diritto all'assistenza medica. Anche i richiedenti asilo, le persone ammesse provvisoriamente, le persone bisognose di protezione e i sans-papiers.

Per quanto riguarda l'assistenza medica si applicano le seguenti norme.

RICHIEDENTI L'ASILO, PERSONE, AMMESSE PROVVISORIAMENTE E PERSONE BISOGNOSE DI PROTEZIONE

L'assicurazione malattia per i richiedenti l'asilo (permesso N), le persone bisognose di protezione (permesso S) e le persone ammesse provvisoriamente (permesso F) che vivono in Svizzera da meno di sette anni, viene conclusa dalle autorità cantonali. In tale ottica la scelta del medico è limitata. Informatevi presso il servizio competente del vostro Cantone per sapere con quale cassa malati è stata stipulata l'assicurazione e a chi dovette rivolgervi in caso di malattia. Una visita dal medico dovrebbe essere discussa innanzitutto con il vostro assistente.

SANS-PAPIERS

- La Costituzione federale stabilisce che chiunque vive in Svizzera ha diritto ad essere aiutato se si trova in una situazione di bisogno. Questo diritto vale anche per i sans-papiers. Tutti gli ospedali e tutti i medici hanno l'obbligo di prestare aiuto in caso di emergenza.
- Le casse malati sono obbligate ad accettare nell'assicurazione di base tutte le persone che desiderano affiliarsi – compresi i sans-papiers – e ad erogare le prestazioni stabilite dalla legge nell'ambito dell'assicurazione obbligatoria.
- La legislazione sulla protezione dei dati vieta a ospedali, assicurazioni, servizi sociali, autorità cantonali o altre istituzioni di comunicare i dati personali dei sans-papiers alle autorità preposte all'immigrazione o ad altre autorità. La violazione di questa norma è passibile di sanzioni penali.
- I sans-papiers hanno il diritto di inoltrare una richiesta di riduzione dei premi.

Dei servizi specialistici aiutano i sans-papiers nelle questioni relative alla salute e all'assicurazione malattia. Troverete informazioni più precise in merito e gli indirizzi di tali servizi sul sito **www.sante-sans-papiers.ch**
> Dove siamo/Contatti.

Informazioni in diverse lingue sulla salute per sans-papiers disponibili su www.migesplus.ch/migesinfo > Sans-papiers

Informazioni e assistenza online sulla vita in Svizzera

www.migraweb.ch - un'offerta realizzata da migranti per migranti in 18 lingue



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, portughese
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

Dipartimento federale dell'interno DFI
Ufficio federale della sanità pubblica UFSP

Croix-Rouge suisse
Schweizerisches Rotes Kreuz
Croce Rossa Svizzera

