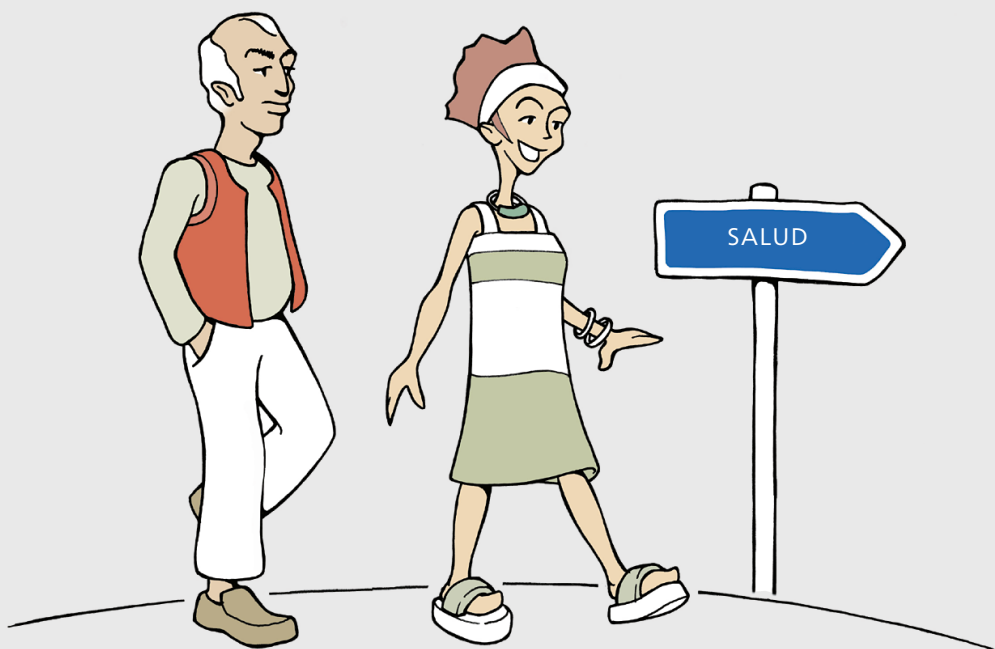


GUÍA DE LA SALUD SUIZA

El sistema sanitario suizo en palabras sencillas – una guía para las personas migrantes en Suiza

**Solicítela en línea
en 19 idiomas:
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 – el portal de Internet
para migración y salud
Schweizerisches Rotes Kreuz (Cruz Roja Suiza)
Werkstrasse 18, 3084 Wabern
Teléfono 058 400 45 24
www.migesplus.ch, info@migesplus.ch

Pie de imprenta

Edición: 2017
4a edición, completamente revisada
Editor:
Schweizerisches Rotes Kreuz
Departement Gesundheit und Integration
Abteilung Gesundheit und Diversität, Werkstrasse 18
3084 Wabern, teléfono 058 400 45 75
www.redcross.ch, gi.gesundheit@redcross.ch
Bundesamt für Gesundheit BAG,
Direktionsbereich Gesundheitspolitik
Sektion Gesundheitliche Chancengleichheit
3003 Bern, Teléfono 058 463 06 01,
www.miges.admin.ch
www.bag.admin.ch

Diseño y redacción: Katja Navarra, Katharina Liewald
Traducción: TRANSLATION-PROBST S.A.
Ilustraciones: Claude Zellweger
Diseño gráfico: visu'! AG, Bern
Preparación del texto: TRANSLATION-PROBST AG
Pedidos por Internet: www.migesplus.ch
Número de publicación BAG (OFSP): 2017-GP-01
Fuente de suministro:
BBL, Vertrieb Bundespublikationen, CH-3003 Bern
www.bundespublikationen.admin.ch
Número de artículo BBL: 311.610.esp
Impreso en papel certificado FSC

PRÓLOGO

¿A quién puedo dirigirme si caigo enfermo o sufro un accidente? ¿Los tratamientos médicos son gratuitos o de pago en Suiza? ¿Cómo debo comportarme en caso de una urgencia? ¿Qué seguros necesito? ¿Cómo me puedo proteger contra enfermedades? ¿Dónde puedo hallar información sobre cuestiones de salud en mi lengua materna?

La Guía de la salud da respuesta a ésta y muchas otras preguntas. Ha sido desarrollada por la Cruz Roja Suiza por encargo de la Oficina Federal de la Salud Pública y tiene como objetivo ayudar a orientarse en el laberinto de nuestro sistema sanitario, los seguros de enfermedad y accidentes y los programas de promoción y prevención de salud disponibles.

El sistema sanitario suizo es complejo y con frecuencia hasta los suizos mismos tienen dificultad en comprenderlo. Claro está que para las personas migrantes, acostumbradas a otros sistemas sanitarios, toma más tiempo familiarizarse. La Guía de la salud explica lo esencial en pocas palabras y contiene una multitud de direcciones útiles. Ha ayudado a muchos y aparece ahora en su cuarta edición revisada. Nuestro deseo es que todas las personas residentes en Suiza sepan cómo cuidar de su salud y adónde dirigirse en caso de problemas de salud – independientemente de su origen o estatus de residencia.

¡Buena lectura y salud!

Pascal Strupler

Director Oficina Federal de la Salud

ÍNDICE

| | |
|---------------------------------|---|
| Prólogo | 1 |
| ¿Cómo usar la Guía de la salud? | 3 |

¿CÓMO MANTENERSE SANO?

| | |
|---|----|
| Alimentación sana y ejercicio | 4 |
| Evitar el tabaco y beber alcohol con moderación | 6 |
| Vacunación | 8 |
| Protegerse de enfermedades de transmisión sexual y del VIH/SIDA | 9 |
| Exámenes preventivos | 10 |
| Salud mental | 10 |

¿CÓMO FUNCIONA EL SEGURO DE ENFERMEDAD?

| | |
|---|----|
| Caja de enfermedad (Seguro médico / aseguradoras) | 12 |
| Seguro de accidentes e invalidez | 18 |

¿CÓMO FUNCIONA LA ATENCIÓN MÉDICA?

| | |
|---|----|
| Médico de cabecera o de familia | 20 |
| Farmacia | 23 |
| Tratamiento psiquiátrico y psicoterapéutico | 25 |
| Servicios dentales | 29 |
| Urgencias | 30 |
| En el hospital | 32 |
| Atención al embarazo y parto | 35 |
| Ayuda y asistencia domiciliaria: | |
| Spitex | 38 |
| Asistencia médica en la tercera edad | 40 |

¿CUÁLES SON MIS DERECHOS COMO PACIENTE?

| | |
|--------------------------------|----|
| Mis derechos como paciente | 42 |
| Mis obligaciones como paciente | 44 |
| Interpretación intercultural | 45 |

CONSEJOS PARA SOLICITANTES DE ASILO Y PERSONAS SIN PERMISO DE RESIDENCIA (SIN PAPELES)

| | |
|---|----|
| Solicitantes de asilo, personas acogidas provisionalmente y personas que necesitan protección | 47 |
| Sin papeles | 48 |

¿CÓMO USAR LA GUÍA DE LA SALUD?

La Guía de la salud suministra las informaciones más importantes sobre la atención médica en Suiza. Contiene numerosas indicaciones sobre cómo mejorar la salud y prevenirse contra enfermedades, los seguros de enfermedad y accidentes y los derechos y responsabilidades de los pacientes.

Como persona migrante, quizás se enfrente a dificultades de comunicación a la hora de tratar con especialistas en el campo de la medicina. Haga preguntas cuando no entienda un asunto e infórmese sobre los servicios de interpretación disponibles (véase capítulo Interpretación intercultural, página 45).

Este folleto contiene varios símbolos que remiten a informaciones y sugerencias especiales:



Es bueno saber

Indicaciones particulares



¿Qué gastos cubre la caja de enfermedad?

Prestaciones cubiertas por el seguro básico de la caja de enfermedad.



Direcciones importantes

Para más información, diríjase a las direcciones indicadas.

¿CÓMO MANTENERSE SANO?

La salud es un bien de valor incalculable. Para conservarla, es esencial aprender a observarse y prestar atención a lo que hace bien a uno mismo. Eso significa también informarse sobre lo que daña la salud y provoca enfermedades.

ALIMENTACIÓN SANA Y EJERCICIO

Alimentarse bien y de manera variada así como hacer regularmente ejercicio es beneficioso en todas las etapas de la vida. Para alimentarse bien y con equilibrio debe siempre prestar atención a lo que cocina y come:

- Coma diariamente verduras y frutas, cereales / legumbres / patatas o papas, productos lácteos y, alternativamente, carne, pescado, huevos, tofu u otros alimentos ricos en proteínas.
- Consuma pocos dulces y aperitivos salados.
- Beba diariamente de uno a dos litros de agua o bebidas no azucaradas. Las bebidas que contienen azúcar o alcohol deberían consumirse solo en pequeñas cantidades.

Además de una alimentación sana, las personas adultas y sobre todo los niños deberían hacer ejercicio todos los días. Una variedad de actividades cotidianas, como, dar paseos a ritmo acelerado, ir en bicicleta o subir escaleras contribuyen a preservar y mejorar su salud. Tan solo una media hora de ejercicio al día es un beneficio enorme para su salud. Los niños

deberían practicar por lo menos una hora al día de ejercicio o deporte hasta quedarse casi sin aliento. Eso favorece un desarrollo físico y mental sano.

¿Desearía saber más sobre alimentación? ¿Cambiar su dieta o adelgazar? Consulte con un nutricionista. Su médico de cabecera puede indicarle las direcciones de los especialistas de su zona.

- **Información y folletos plurilingües sobre alimentación y ejercicio**

www.migesplus.ch/migesinfo > alimentación y ejercicio

- **Schweizerische Gesellschaft für Ernährung** – informaciones, recomendaciones, sugerencias de alimentación, recetas

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

- **Nutrinfo®** - Servicio gratuito de información sobre cuestiones relativas a la alimentación

www.nutrinfo.ch, teléfono 031 385 00 08

- **Schweizerische Diabetes-Gesellschaft** – informaciones, apoyo y asistencia para quien padece de diabetes y sus parientes

www.diabetesschweiz.ch, sekretariat@diabetesschweiz.ch
teléfono 056 200 17 90

- **Asesoramiento a padres y madres** – centro de asistencia para cuestiones de alimentación infantil

Schweizerischer Fachverband der Mütter- und Väterberatung
www.sf-mvb.ch, info@sf-mvb.ch, teléfono 062 511 20 11

- **Centros regionales de asesoramiento a madres y padres en**

www.muetterberatung.ch

- **Gesundheitsförderung Schweiz**

Información y sugerencias sobre alimentación y ejercicio
www.gesundheitsfoerderung.ch
office.bern@gesundheitsfoerderung.ch

- **conTAKT-net.ch**

Información en 12 idiomas para escuchar en línea relativa a la salud (rúbrica “página web modelo”)



EVITAR EL TABACO Y BEBER ALCOHOL CON MODERACIÓN

Las sustancias nocivas contenidas en los cigarrillos irritan las vías respiratorias, producen trastornos pulmonares y favorecen enfermedades como afecciones cardiovasculares o cáncer. El humo de los cigarrillos perjudica también la salud de los no fumadores y es particularmente peligroso para los niños y lactantes. Para proteger a las criaturas todavía en gestación, las mujeres deberían abstenerse completamente del alcohol durante el embarazo y la lactancia.

Para más información sobre el dejar de fumar, llame a la Rauchstopplinie (asesoramiento telefónico para dejar de fumar) o consulte las direcciones indicadas (v. página 7).

Cada persona reacciona de distinto modo al alcohol. Incluso pequeñas cantidades pueden ya ser demasiado. El consumo de alcohol se considera un problema cuando pone en peligro su propia salud o la de sus semejantes. Tal es el caso cuando se excede con el consumo de alcohol, cuando se toma alcohol junto con medicamentos, así como cuando se conduce un vehículo o trabaja después de haber bebido. Durante el em-

ES BUENO SABER



Los problemas de alcohol y de adicción

- pueden tener graves repercusiones en la salud, originar enfermedades, causar accidentes y lesiones o provocar problemas psíquicos.
- tienen una estrecha relación con el comportamiento agresivo en muchos casos de violencia doméstica o juvenil.
- no perjudican solo a los directamente afectados, sino también a sus parientes (peleas, problemas de pareja, dificultades económicas, etc.).

¡Procúrese asistencia! Los especialistas de los centros cantonales de asesoramiento para adicción y drogas pueden apoyar y acompañar a los afectados y sus parientes. El asesoramiento es gratuito y los especialistas están sometidos al secreto profesional (v. página 43). Para más información, consulte a su médico de cabecera o diríjase a una de estas direcciones.

barazo y la lactancia, las mujeres deberían abstenerse completamente del alcohol.

Para las personas adultas con buena salud se consideran aceptables las siguientes dosis: un vaso estándar (máximo dos vasos estándar) de bebida alcohólica al día para las mujeres o dos vasos estándar (máximo tres) para los hombres. Además, se debería renunciar al menos dos días a la semana a beber alcohol. Un vaso estándar es la cantidad de alcohol que normalmente se sirve en un restaurante (3 dl de cerveza, 1 dl de vino, 2 cl de licor).

- **Información plurilingüe sobre el alcohol**

www.migesplus.ch/migesinfo > Psyche, Sucht & Krise

- **Sucht Info Schweiz** – información, consejo y ayuda

www.suchtschweiz.ch, info@suchtschweiz.ch, teléfono 021 321 29 11

- **Arbeitsgemeinschaft Tabakprävention Schweiz (AT Schweiz)**

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

- **Krebsliga Schweiz**

www.krebsliga.ch, helpline@krebsliga.ch, teléfono 0800 11 88 11

- **Rauchstopplinie** – asesoramiento telefónico para

dejar de fumar, en varios idiomas

www.rauchstopplinie.ch, teléfono 0848 000 181

- **Lungenliga Schweiz**

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

- **Infodrog: Oficina central nacional de coordinación contra la dependencia**

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

- **Safe Zone** - asesoramiento en línea sobre cuestiones de adicciones para afectados, familiares, expertos e interesados (gratuito y anónimo).

www.safezone.ch

- **www.infoset.ch** – portal de información sobre adicciones, drogas, prevención y ayuda



VACUNACIÓN

Por medio de vacunas se pueden prevenir varias enfermedades infecciosas. En Suiza las vacunas son generalmente administradas por los pediatras o los médicos de cabecera.

La Oficina Federal de la Salud recomienda la vacunación básica contra la difteria, el tétano, la tos ferina, la poliomielitis, la meningitis y la epiglottitis, el sarampión, las paperas, la rubéola, la hepatitis B, así como los virus del papiloma humano (HPV). También pueden resultar necesarias otras vacunas, por ejemplo cuando se viaja al extranjero.

Si tiene más preguntas acerca de las vacunas, consulte a su médico de cabecera. Información y recomendaciones detalladas se pueden hallar también en Internet:

- **Información plurilingüe sobre las vacunaciones:**

www.migesplus.ch/Impfplan

- **Bundesamt für Gesundheit**

www.sichimpfen.ch, epi@bag.admin.ch

Asesoramiento telefónico - Infoline vacunas
0844 448 448

- **www.infovac.ch** – centro de información sobre vacunaciones



PROTEGERSE DE ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL Y DEL VIH/SIDA

Además del virus de inmunodeficiencia humana, que provoca el sida, existen otras enfermedades de transmisión sexual, llamadas en conjunto STI por sus siglas en inglés (p. ej. la clamidia, la sífilis, la gonorrea, el herpes y el VPH). Por lo general, muchas de esas infecciones se pueden tratar y curar fácilmente, siempre y cuando se detecten precozmente. Sin embargo, para otras, aunque existen tratamientos, no se conoce aún curación alguna (p. ej. VIH, herpes).

Para protegerse a sí mismo y a otros, lo mejor es usar preservativos (con sello de calidad) y evitar que la boca entre en contacto con semen o sangre. Preservativos, o condones, se venden en el supermercado, la farmacia y la droguería. También existen condones femeninos. Los puede encontrar en Internet entrando, por ejemplo, en www.sante-sexuelle.ch/shop o en www.shop.aids.ch

Si teme haberse infectado con el virus de inmunodeficiencia humana VIH u otro agente infeccioso, busque ayuda de su médico de cabecera, una policlínica, una oficina de la Aids-Hilfe Schweiz (Ayuda Sida Suiza) o un centro de asesoramiento sobre salud sexual.

- **Aids Hilfe Schweiz (AHS)**

www.aids.ch, aids@aids.ch

teléfono 044 447 11 11



- **SEXUELLE GESUNDHEIT Schweiz** - Fomento de la salud sexual, centros de planificación familiar y embarazo. Listado de los centros regionales especializados y de asesoramiento.

www.sexuelle-gesundheit.ch,

info@sexuelle-gesundheit.ch

teléfono 031 311 44 08 ó 021 661 22 33

- **Información sobre temas de salud sexual**

en más de 10 idiomas: www.sex-i.ch

EXÁMENES PREVENTIVOS

Para reconocer precozmente las enfermedades es esencial someterse regularmente a exámenes médicos preventivos.

Cuanto antes se detecte una enfermedad, tanto mayor será la posibilidad de curarla.

Como mujer...



«Acudo regularmente a mi ginecóloga para hacer un chequeo. Por medio de exámenes y reconocimientos puede detectar precozmente enfermedades como el cáncer o infecciones.»

Como hombre...



«Dialogo con mi médico de cabecera qué tipo de examen preventivo podría ser bueno para mí y cuando sería adecuado realizarlo.»

SALUD MENTAL

Alegría de vivir, bienestar y un buen equilibrio entre cargas cotidianas y recuperación son importantes para la salud mental.

Situaciones difíciles en la vida, experiencias traumáticas o tensión prolongada pueden perjudicar la salud mental y conducir a crisis y enfermedades psíquicas.

Con frecuencia, los trastornos psíquicos son consecuencia de graves experiencias traumáticas como guerras, desplazamientos forzados, huidas, torturas o violencia física.

También el exceso de alcohol u otros problemas de adicción pueden estar relacionados con problemas psíquicos y sociales.

Para los directamente afectados resulta difícil reconocer sus propios problemas psíquicos. Sin embargo, la depresión u otros trastornos psíquicos pueden afectar a cualquier persona. De hecho, se cuentan entre las enfermedades más frecuentes. Hasta un tercio de la población suiza sufre de dolencias psíquicas a lo largo de un año. Las enfermedades psíquicas no son ni fracaso personal, ni destino, ni tampoco castigo divino. Se trata de enfermedades tales como la diabetes o la presión alta, que han de tomarse en serio y que hoy en día pueden ser tratadas con éxito.

Si tiene dudas, consulte con su médico de cabecera u otro especialista de confianza. Tanto las personas enfermas como sus parientes pueden también dirigirse a los centros de salud mental (véase abajo) para recibir ayuda. También los directores espirituales de las comunidades religiosas o los servicios sociales del municipio de residencia pueden suministrar asistencia cuando se atraviesan situaciones difíciles en la vida.

Suiza dispone de un buen sistema de asistencia sanitaria para el tratamiento de trastornos psíquicos. Para más información, véase el capítulo sobre los tratamientos psiquiátricos y psicoterapéuticos en la página 25.

- **Información plurilingüe sobre la salud mental:**

www.migesplus.ch/migesinfo > Psyche, Sucht & Krise

- **pro mente sana** – información, consejo y ayuda para afectados y parientes, www.promentesana.ch, teléfono 0848 800 858

- **Die Dargebotene Hand – 143** – asesoramiento telefónico anónimo, correo electrónico y chat, www.143.ch, verband@143.ch, teléfono 143



Direcciones de grupos de apoyo por cantón:

Stiftung Selbsthilfe Schweiz – Oficina de servicio y coordinación nacional de los 19 centros regionales de autoayuda y de dos organizaciones suizas de autoayuda
www.selbsthilfeschweiz.ch, teléfono 061 333 86 01

Para niños y jóvenes:

Pro Juventute Beratung und Hilfe 147 – servicio gratuito de asistencia anónima por teléfono, chat, correo electrónico y SMS para niños y jóvenes www.147.ch, teléfono 147, beratung@147.ch

¿CÓMO FUNCIONA EL SEGURO DE ENFERMEDAD?

CAJA DE ENFERMEDAD

Seguro básico

Toda persona residente en Suiza tiene la obligación de contratar un seguro médico contra enfermedades y accidentes. Este seguro básico es obligatorio para todos, cualquiera que sea su edad, origen o estatus de residencia. El plazo de inscripción es de 3 meses después del nacimiento o de domiciliarse en Suiza.

En Suiza hay 53 cajas de enfermedad. El seguro básico de todas las cajas de enfermedad ofrece siempre las mismas prestaciones. Estas prestaciones están definidas en la Ley del seguro de enfermedad (Lamal).

Las cajas de enfermedad están obligadas a admitir a cualquier persona en el seguro básico. Todos pueden escoger libremente una caja de enfermedad. Una lista de las compañías se encuentra en la página: www.priminfo.ch

¿QUÉ PRESTACIONES CUBRE EL SEGURO BÁSICO?

Prestaciones principales:

| | |
|--|---|
| Tratamiento ambulatorio | Tratamiento por médicos oficialmente autorizados |
| Tratamiento hospitalario | Tratamiento y alojamiento en la división común (habitación común) de un hospital en el cantón de residencia, que esté incluido en una lista oficial (Lista de hospitales) |
| Urgencia médica | <ul style="list-style-type: none">• Tratamientos de urgencia• Participación en los gastos de transporte y rescate |
| Medicamentos | Medicamentos prescritos por el médico y exámenes de laboratorio incluidos en una lista oficial (Lista de especialidades, Lista de análisis) |
| Embarazo y parto | Controles, gastos de parto, cursos de preparación al parto, asesoramiento en lactancia, aborto |
| Prevención de la salud | <ul style="list-style-type: none">• Control ginecológico preventivo• Vacunas• Controles de la salud para infantes en edad preescolar |
| Rehabilitación | Rehabilitación hospitalizada después de una operación o una enfermedad grave, fisioterapia, ergoterapia, si han sido prescritas por un médico |
| Casos de enfermedad en el extranjero | Tratamientos de urgencia en el extranjero en caso de estancias de tiempo limitado (p. ej. vacaciones) |
| Medicina alternativa | Medicina antroposófica, homeopatía, terapia neuronal, fitoterapia y medicina tradicional china |
| Para información más detallada sobre las distintas prestaciones consulte el catálogo de prestaciones de su caja de enfermedad. | |

¿SON GRATUITAS LAS PRESTACIONES SANITARIAS EN SUIZA?

No, hay que pagar un prima mensual. Además, si acude a un médico, deberá participar en los gastos de tratamiento.

Primas de cajas de enfermedad

Usted debe pagar mensualmente una prima para el seguro de enfermedad. Los niños y niñas menores de 18 años cuestan menos. Los adultos jóvenes (entre 19 y 25 años de edad) gozan de primas reducidas en la mayoría de las cajas de enfermedad. Aunque los seguros básicos de todas las cajas de enfermedad ofrecen las mismas prestaciones, el costo de las primas varía de una caja a otra.

La Oficina Federal de la Salud Pública publica cada año a finales de septiembre una lista con las primas de las cajas de enfermedad por zona de residencia (www.priminfo.ch). Vale la pena comparar las primas.

Participación en los gastos (franquicia, cuota deducida y contribución hospitalaria)

Los gastos médicos, hospitalarios o de medicamentos hasta 300 francos (como mínimo) corren a cargo del asegurado. Esta cantidad es llamada franquicia. Los niños no están sujetos a pagar franquicia.

Solo cuando sus facturas médicas que recibe durante el año superan la franquicia, empieza la caja de enfermedad a hacerse cargo de ellas. Sin embargo, el diez por ciento del importe de estas facturas deberá pagarlos por su propia cuenta. Esto es lo que se llama la cuota deducida, que está limitada a 700 francos por año, para niños en un máximo de 350 francos.

Cuando surgen gastos hospitalarios, usted mismo deberá pagar adicionalmente la contribución hospitalaria de 15 francos por cada día que pase en el hospital.

No obstante, en caso de maternidad (embarazo y parto), no tendrá que participar en los gastos (ni franquicia, ni cuota deducida ni contribución hospitalaria).

¿CÓMO PUEDO AHORRAR EN LA PRIMAS DE LAS CAJAS DE ENFERMEDAD?

Las cajas de enfermedad ofrecen varios modos de ahorrar primas:

- **Modelo de médico de cabecera y HMO («Health Maintenance Organization»)**

Al elegir estos modelos, los asegurados se comprometen, en caso de enfermedad, a acudir en primer lugar a un médico de cabecera reconocido o a un centro de salud HMO. De allí serán remitidos, en caso necesario, a un especialista (v. página 21). Esto significa que usted no podrá escoger al especialista que lo atenderá. Su médico de cabecera tomará esta decisión. Sin embargo, esta regla no se aplica a los ginecólogos, pediatras y oftalmólogos u oculistas, a los cuales por lo general podrá seguir acudiendo a voluntad. Seleccionando este tipo de modelos, reduce las primas, aunque deberá cumplir estrictas normas, dependiendo del modelo.

- **Telmed**

Quien escoge un modelo Telmed debe, en caso de problemas de salud, recurrir primero a un centro de asesoramiento telefónico. Especialistas de la salud le suministrarán ahí información y recomendaciones para lidiar con su problema de salud. Si es necesario, será remitido a un médico, un hospital o un terapeuta. Con este modelo podrá ahorrar en primas, pero ha de llegar a un acuerdo con el centro de asesoramiento telefónico.

- **Franquicia anual más elevada**

Algunas cajas de enfermedad ofrecen la opción de aumentar la franquicia anual. Si escoge una franquicia superior a 300 francos, usted aumenta su propia participación en los gastos médicos. En compensación, se reducirán las primas. Los adultos pueden escoger entre una franquicia anual de 300, 500, 1000, 1500, 2000 y 2500 francos. Igualmente puede elegir, de forma voluntaria, una franquicia para niños y jóvenes de hasta 18 años. Así puede reducir sus primas de seguro. Para los niños y jóvenes existe por lo general una franquicia opcional de 100, 200, 300, 400, 500 o 600 francos.

Para más información sobre los diferentes modelos de seguros, consulte directamente a su caja de enfermedad y examine detenidamente si el modelo de ahorro se adecúa a sus necesidades.

Otra posibilidad para ahorrar primas, es cambiar de caja de enfermedad:

Comparación de primas, cambio de caja de enfermedad

Podrá encontrar información actual sobre la comparativa de primas de las diferentes cajas de enfermedad así como ofertas de asesoramiento entrando en www.priminfo.ch.

Si desea cambiar su seguro de salud deberá rescindir por escrito el contrato con su anterior caja de enfermedad hasta el 30 de noviembre e inscribirse en la nueva caja de enfermedad a 1 de enero. Su carta de rescisión deberá haber llegado a su caja de enfermedad no más tarde del 30 de noviembre.

Si estaba asegurado hasta ahora sin el modelo de ahorro (p. ej. franquicia opcional, modelo HMO/médico de familia) podrá también rescindir el contrato a 30 de junio. Su carta de rescisión deberá haber llegado a su caja de enfermedad no más tarde del 31 de marzo.

Importante: Para que la rescisión tenga efecto, la caja de enfermedad debe recibirla antes del 31 de marzo o del 30 de septiembre. Envíela a ser posible con 15 días de antelación a la caja de enfermedad por correo certificado.

ES BUENO SABER

Rebajas cantonales de las primas

Los asegurados en situaciones financieras modestas tienen derecho a recibir una rebaja en las primas de las cajas de enfermedad:

- Los requisitos para recibirlas y el monto varían de cantón a cantón. Dependen de los ingresos y del patrimonio.
- Algunos cantones le comunican automáticamente su derecho a recibir esta ayuda. No obstante, tenga en cuenta que este no es el caso en todos los cantones. Vale la pena informarse en su cantón de residencia.

Las oficinas cantonales para las rebajas de las primas pueden suministrarle más información (v. página 17).



Seguros complementarios voluntarios

Aparte del seguro básico, usted puede también suscribir, voluntariamente, los llamados seguros complementarios. Estos suponen un costo adicional.

Por ejemplo, puede contratar un seguro complementario con cobertura de las correcciones dentales de los niños, de las gafas (anteojos) o lentillas, del tratamiento hospitalario en división semiprivada o privada o con libre elección de médicos. Cuantas más prestaciones suscriba, tanto más elevada será la prima.

Al contrario que con el seguro básico, las prestaciones de los seguros complementarios varían según de qué caja de enfermedad se trate. No es necesario suscribir un seguro complementario en la misma aseguradora que el seguro básico.

Si desea contratar un seguro complementario, es importante rellenar la solicitud de seguro completa y correctamente. La cajas de enfermedad tienen el derecho de negar las prestaciones o rescindir el contrato en caso de declaraciones incompletas o falsas.

Puesto que los seguros complementarios no son obligatorios, las cajas de enfermedad pueden rechazar a ciertas personas a causa de su estado de salud. Para más información, diríjase a las cajas de enfermedad.

Información sobre la reducción de las primas

www.priminfo.ch > Prämienverbilligung

Teléfono de atención 058 464 88 01

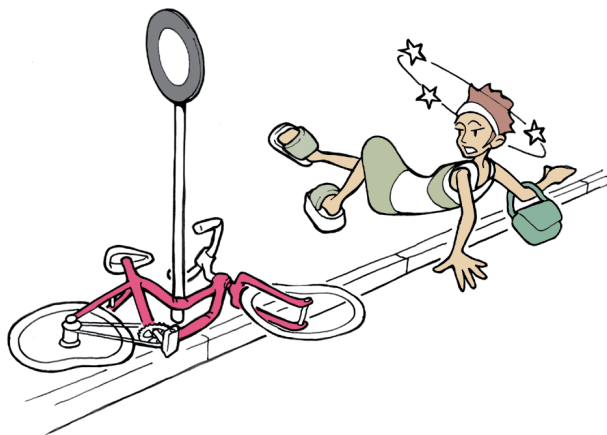


En caso de incidencias con la caja de enfermedad -

Ombudsstelle Krankenversicherung, www.om-kv.ch,

teléfono 041 226 10 10

SEGURO DE ACCIDENTES E INVALIDEZ



En cualquier momento y lugar puede ocurrir un accidente. Los accidentes laborales son accidentes que suceden en el trabajo o en camino al trabajo. El resto de accidentes son considerados no laborales, como por ejemplo los accidentes durante el tiempo de ocio, en casa o haciendo deporte.

En Suiza, todos los trabajadores asalariados están automáticamente asegurados contra accidentes laborales. Quien trabaja al menos ocho horas semanales está también asegurado automáticamente contra accidentes no laborales. El costo del seguro de accidentes es compartido entre los empresarios y los trabajadores. Sus cuotas son deducidas de su salario.

Importante: Si usted deja de trabajar, debería solicitar un seguro de accidentes a su caja de enfermedad.

ES BUENO SABER



Seguro básico con cobertura de accidentes

- Usted ha de incorporar la cobertura de accidentes en el seguro básico de la caja de enfermedad.
- Pero si ya dispone de un seguro de accidentes por medio de su patrono, comuníquelo a su caja de enfermedad y anule el seguro de accidentes. Esto reducirá su prima.

En caso de accidente, debe dar inmediatamente aviso de ello a su empleador o a la caja de enfermedad. Esto se hace con un formulario que puede obtener de su empresa o caja de enfermedad.

Seguro de invalidez (AI)

Se habla de invalidez cuando la salud física o mental de una persona queda perjudicada al grado de impedir la actividad laboral parcial o totalmente por un tiempo prolongado. Invalidez significa una limitación de la capacidad laboral y productiva. El seguro de invalidez (AI) apoya primariamente las medidas que apuntan a mejorar la capacidad laboral.

El seguro de vejez y supervivencia (AVS)

El seguro de vejez y supervivencia (AVS) asigna rentas o pensiones en caso de vejez o de fallecimiento del cónyuge o de un progenitor.

En Suiza, patronos y trabajadores tienen la obligación de pagar cotizaciones para el AI y el AVS. Estas cotizaciones son deducidas automáticamente de su salario.

Para más información, puede dirigirse a la Oficina Federal de Seguros Sociales.

- **Oficina Federal de Seguros Sociales**

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

Teléfono 058 462 90 11

- **Servicio de información AHV / IV**, www.ahv-iv.ch > Kontakte

Para consultas sobre el AVS en relación con acuerdos intergubernamentales:

- www.zas.admin.ch > Caja suiza de compensación CSC
teléfono 058 461 91 11

- **Oficina Central del 2° Pilar**

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

- **Fundación Instituto Supletorio LPP**

Administración cuentas de libre pasaje
www.aeis.ch, teléfono 041 799 75 75



¿CÓMO FUNCIONA LA ATENCIÓN MÉDICA?

MÉDICO DE CABECERA O DE FAMILIA

¿QUÉ PAPEL DESEMPEÑAN LOS MÉDICOS DE CABECERA?

En Suiza, los médicos de cabecera se encargan de la asistencia médica primaria. Por lo general, son el primer punto de asistencia para enfermedades y accidentes y ofrecen tratamiento médico y asesoramiento.

Cuando los médicos o médicas de cabecera conocen bien a sus pacientes y están familiarizados con su historial médico, pueden determinar más fácilmente lo que les falta. A continuación, ellos mismos tratan el caso o, si es necesario, remiten al paciente a un centro adecuado (por ejemplo un especialista o un hospital).

Por ello, acuda siempre al mismo médico de cabecera cuando esté enfermo, pues estando él ya familiarizado con su historial médico, podrá ofrecerle un buen tratamiento. Por lo tanto, una buena relación es importante. Debe tener confianza en su médico y sentirse comprendido.

¿QUÉ PAGA LA CAJA DE ENFERMEDAD ?

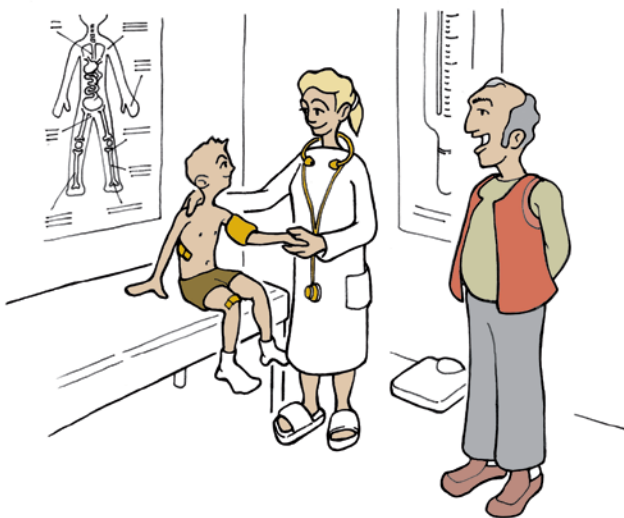


Los gastos de tratamiento facturados por los médicos de cabecera, los especialistas y las políclínicas (ambulatorios).

Pediatra

Tal como usted tiene su médico de cabecera, así los niños y niñas deberían tener su pediatra. Estos realizan los exámenes necesarios y atienden al infante cuando está enfermo.

Los pediatras le dirán con qué frecuencia debe hacer exámenes a su niño o niña. Aparte del estado general de salud, se examinan también la nutrición, el crecimiento y el desarrollo físico, psíquico e intelectual del infante.



Médico especialista

Los exámenes más específicos o los tratamientos en un campo de especialidad médica (por ejemplo, la medicina cardiovascular) son también realizados por médicos especializados, llamados «especialistas».

Disponen de una formación profesional complementaria en una determinada rama especial de la medicina. La Confederación asegura su calidad y otorga los títulos de formación profesional. También los médicos de cabecera y los pediatras tienen una formación cualificada.

Generalmente accede a esos especialistas a través del médico de cabecera. Si en el seguro básico de su caja de enfermedad no ha excluido la libre elección de médicos (v. página 15), podrá acudir a los médicos especialistas directamente.



Centros de asesoramiento psicosocial

En Suiza existe una buena red de centros de asesoramiento a los que puede acudir si usted, sus parientes o sus amistades necesitan ayuda en caso de problemas.

Por ejemplo, existen centros de asesoramiento para:

- problemas de adicción
- dificultades familiares
- cuestiones de educación y de puericultura
- temas específicos de género (hombres, mujeres)
- salud sexual
- salud mental, etc.

El asesoramiento es realizado por personal cualificado (especialistas en asistencia social, pedagogía social o psicología) y con frecuencia es gratuito. Los consejeros están sometidos al secreto profesional. Su médico de cabecera le ayudará con gusto a encontrar un centro de asesoramiento adecuado cerca de su hogar. Muchos de ellos los puede encontrar en la guía telefónica o en Internet (v. páginas 7, 9, 11, 28, 37).

Todas las direcciones de los médicos están disponibles en la guía telefónica o en la red digital (v. página 23). Importante en toda consulta médica: Para una consulta médica hay que concertar antes una cita por teléfono. Si le resulta imposible respetar la cita, debe anularla por lo menos 24 horas antes. De otra manera podría suceder que se le facture la cita.

¿PUEDO CAMBIAR DE MÉDICO SI NO ESTOY SATISFECHO CON ÉL?

Sí, usted dispone de libre elección de médicos y puede escoger los médicos con los que se sienta más a gusto. Sin embargo, esto se aplica únicamente si usted no tiene ninguna limitación en la elección de médicos en su seguro de enfermedad (v. página 15). Por otra parte, los médicos también pueden decidir si aceptar o no a un nuevo paciente.

Policlínica

La policlínica es un establecimiento ambulatorio generalmente asociado a un hospital. Ofrece consultas, exámenes y tratamientos médicos. También existen policlínicas especializadas en tratamientos especiales. Algunas policlínicas sólo le acogerán por remisión médica. Las direcciones de las policlínicas en su zona de residencia se encuentran en la guía telefónica o en Internet.

Directorio de médicos suizos de la FMH
por región, especialidad e idiomas hablados
www.doctorfmh.ch



FARMACIA

Las farmacias ofrecen un importante servicio de primera atención en caso de trastornos de la salud. Los farmacéuticos son especialistas cualificados en el campo de los medicamentos. Dan consejo competente en caso de enfermedad: dependiendo de su estado de salud, le proporcionarán un medicamento o lo remitirán a su médico. La información y el asesoramiento en las farmacias es básicamente un servicio gratuito.

En Suiza, todos los fármacos y medicamentos están disponibles en las farmacias. Muchos se pueden adquirir sin receta médica. Sin embargo, algunos fármacos, como por ejemplo los analgésicos potentes o antibióticos, solo los recibirá por receta médica. Tales medicamentos se administran solo previo diagnóstico o bajo seguimiento médico. Deberían tomarse únicamente para la enfermedad para la que fueron recetados y no ser dados a otros. Básicamente no deben utilizarse los medicamentos después de la fecha de caducidad impresa en el envase.

En la farmacia puede encontrar también medicamentos a base de plantas y medicinas naturales. Déjese asesorar sobre qué medicamentos pueden serle de ayuda.



Importante: Las farmacias mantienen control de los medicamentos prescritos por el médico y sujetos a receta médica de sus clientes (fichas de paciente). Por la creación de la ficha le será facturada una pequeña tasa única. Si usted compra los medicamentos en diferentes farmacias, tendrá que pagar esa tasa una vez en cada farmacia. Por lo tanto, de ser posible, compre los medicamentos sujetos a receta médica siempre en la misma farmacia.

ES BUENO SABER



Genéricos

Los genéricos son copias de medicamentos originales, pero distribuidos bajo otros nombres de marca:

- Contienen las mismas sustancias activas que el medicamento original, pero cuestan en general menos.
- Para los genéricos, la cuota deducida es normalmente del 10 por ciento (v. página 14). Sin embargo, si usted compra un medicamento original del cual existe un genérico, con frecuencia deberá pagar una cuota deducida del 20 por ciento.
- Los farmacéuticos pueden reemplazar los medicamentos originales prescritos por los médicos, a no ser que hayan prescrito explícitamente los medicamentos originales. Cuando compre medicamentos, tome siempre en consideración los medicamentos genéricos.

Existen **farmacias de guardia** abiertas en fines de semana y durante la noche para casos de emergencia. Los servicios de información telefónica pueden indicarle las farmacias cerca de su hogar que tienen servicio de guardia (p. ej. número 1818, información en alemán, francés, italiano e inglés). O acceda en Internet al listado de farmacias de guardia regionales: www.erstehilfe.ch > NotfalldienstApotheken. Tome en cuenta que para los medicamentos comprados en la farmacia de guardia deberá pagar un suplemento.

¿QUÉ PAGA LA CAJA DE ENFERMEDAD ?



La caja de enfermedad se hace cargo de los gastos de medicamentos prescritos por un médico y que figuran en la llamada Lista de especialidades. No obstante, deberá asumir parte de los costes de los medicamentos (v. página 14). Si adquiere un medicamento original que podría ser sustituido por un genérico más económico (v. página 24), la caja de enfermedad exige una franquicia del 20 por ciento. Normalmente las cajas de enfermedad reembolsan los costes de los medicamentos directamente a las farmacias. Por ello, al comprar medicamentos sujetos a receta médica en la farmacia hay que mostrar la tarjeta sanitaria de la caja de enfermedad, aunque algunas cajas de enfermedad le exigen primeramente el pago de los medicamentos para posteriormente reembolsarle los costes.

TRATAMIENTO PSIQUIÁTRICO Y PSICOTERAPÉUTICO

Los trastornos psíquicos pueden llegar a ser tan fuertes que los afectados ya no estén en situación de vivir su día a día con normalidad. Ello trae consigo un gran sufrimiento a las personas que los sufren y a sus parientes. Los médicos especialistas en psiquiatría y psicoterapia así como los psicólogos especializados en psicoterapia pueden ayudarle a tratar sus problemas.

Por ejemplo, si sufre trastornos sostenidos del sueño, súbitos y repetidos estados de ansiedad, tristeza paralizante y sensación de vacío frecuentemente o si se siente desesperado y ya no quiere vivir más. También si padece dolores crónicos o tiene sensaciones desagradables y molestas en las extremidades sin causa médica aparente, puede solicitar la ayuda de estos especialistas.

¿QUÉ TIPOS DE ASISTENCIA Y TRATAMIENTO PUEDO RECIBIR?

Existen diversas orientaciones psicoterapéuticas; lo importante es que encuentre a una persona en quien confíe. La asistencia y el tratamiento que puede recibir envuelven por lo general varios aspectos:

- En la psicoterapia puede hablar con el terapeuta sobre su situación y expresar sus pensamientos y sentimientos. Buscan juntos maneras de mejorar su situación.
- La psicoterapia puede ser acompañada por una terapia medicamentosa. Los medicamentos pueden mitigar los síntomas dolorosos que causan la ansiedad o la depresión y contribuir a la curación. Pero de por sí no producen un restablecimiento de la salud.
- Si atraviesa una situación difícil en la vida, puede recibir eventualmente también ayuda social y financiera. Consulta su terapeuta o a los servicios sociales de su municipio.

Hable con su médico sobre las formas de asistencia o terapia disponibles o infórmese en los centros competentes (v. página 28).

¿QUÉ PAGA LA CAJA DE ENFERMEDAD?



- Tratamientos realizados en un ambulatorio psiquiátrico.
- El coste de la terapia, si es realizada por un psiquiatra. A veces se exige la prescripción del médico de cabecera.
- El seguro básico se hace cargo del coste de la terapia con un psicólogo especialista en psicoterapia si dicho psicólogo ha sido contratado por un médico (psicoterapia delegada por médico).
- El resto de psicoterapias realizadas por psicoterapeutas no médicos serán reembolsadas por la caja de enfermedad en el único supuesto de que usted tenga un seguro complementario (v. página 17).

Pregunte al terapeuta en la visita inicial si la caja de enfermedad cubre el coste del tratamiento.

ES BUENO SABER



- Los médicos especialistas en psiquiatría y psicoterapia son médicos que tienen la especialidad de psiquiatría y psicoterapia.
- Los psicólogos especialistas en psicoterapia han realizado estudios de psicología y tienen una formación complementaria en psicoterapia.

Ambulatorio psiquiátrico, consulta privada o clínica, clínicas de día

El tratamiento se puede llevar a cabo en un ambulatorio psiquiátrico público o en una consulta privada. En ellos le darán citas con regularidad hasta que se encuentre mejor. En los ambulatorios, por lo general es más fácil conseguir una cita a corto plazo, pero a menudo no realizan tratamientos de larga duración. En caso de necesidad le pueden ayudar a encontrar a un especialista en una consulta privada, donde es posible realizar un tratamiento de mayor duración.

Infórmese igualmente sobre terapias en su lengua materna. Existen terapeutas en consultas privadas que pueden llevar a cabo la terapia en su lengua de origen (v. página 28). En los ambulatorios psiquiátricos públicos así como en los ambulatorios para víctimas de tortura y guerra se puede recurrir a intérpretes profesionales (v. página 28).

En el caso de que durante un tiempo determinado necesitare acompañamiento y protección de manera más intensiva, le puede ayudar una estancia en una clínica o clínica de día. Aquí puede participar en diversas ofertas terapéuticas y recibir apoyo de especialistas en psiquiatría, psicoterapia y cuidados.

En casos de emergencia puede recurrir directamente a los ambulatorios psiquiátricos de su región. Estos centros suelen disponer de servicios de urgencias las 24 horas.

Consulte la guía telefónica o Internet para encontrar las direcciones de los servicios de este tipo ubicados en su zona de residencia. En caso de emergencia, puede también dirigirse directamente a una clínica psiquiátrica pública o llamar al número de emergencia 144 (v. página 31).



- **Información plurilingüe sobre la salud mental:**
www.migesplus.ch/migesinfo > Psyche, Sucht & Krise
- **Listado plurilingüe de psicoterapeutas**
www.migesplus.ch/Verzeichnis
- **pro mente sana** – información, consejo y ayuda para afectados y parientes
www.promentesana.ch, teléfono de asistencia 0848 800 858
- **Die Dargebotene Hand – 143** – asesoramiento telefónico anónimo, correo electrónico y chat, www.143.ch, verband@143.ch, teléfono 143

Direcciones de grupos de apoyo por cantón:

Stiftung Selbsthilfe Schweiz – Oficina de servicio y coordinación nacional de los 19 centros regionales de autoayuda y de dos organizaciones suizas de autoayuda
www.selbsthilfeschweiz.ch, teléfono 061 333 86 01

Para niños y jóvenes:

Pro Juventute Beratung und Hilfe 147 – servicio gratuito de asistencia anónima por teléfono y chat, correo electrónico y SMS para niños y jóvenes en situaciones difíciles o de crisis
www.147.ch, teléfono 147, beratung@147.ch

Ayuda y asesoramiento para víctimas de tortura y guerra:

- **Ambulatorium für Folter- und Kriegsoffer SRK**
Schweizerisches Rotes Kreuz, Werkstrasse 16, 3084 Wabern
www.redcross.ch/ambulatorium, Telefon 058 400 47 77
- **Ambulatorium für Folter- und Kriegsoffer**
Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie, Universitätsspital Zürich,
Culmannstrasse 8, 8091 Zürich. 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, teléfono 022 372 53 28
- **Consultation pour victimes de la torture et de la guerre Lausanne (ctg Vaud), Appartenances**
Rue des Terreaux 10, 1003 Lausanne
www.appartenances.ch, info@appartenances.ch, teléfono 021 341 12 50
- **Gravita SRK - Zentrum für Psychotraumatologie**
Bahnhofplatz 5, 9000 St. Gallen
www.gravita.ch, info@gravita.ch. Teléfono 058 229 08 28

SERVICIOS DENTALES



Una dentadura enferma no se curará por sí misma, necesita tratamiento. Si usted o su niño tiene algún problema con los dientes, acuda a un dentista. Las direcciones locales se encuentran en la guía telefónica impresa o en Internet (v. página 30).

Es importante reconocer prontamente los problemas dentales. Cuanto más se postergue la visita al dentista, tanto mayor será el problema y el coste del tratamiento.

¿SON GRATUITOS LOS CONTROLES Y TRATAMIENTOS DENTALES ?

No, en general, los pacientes adultos deben pagar de su propio bolsillo los controles y tratamientos dentales. Los dientes de los niños en edad escolar son controlados una vez al año por los dentistas escolares. Estos controles suelen ser gratuitos. Son organizados y pagados por el municipio de residencia en muchos cantones.

Sin embargo, los tratamientos dentales de los niños van a cargo de los padres. Si usted no está en condiciones de pagar el coste del tratamiento dental, acuda a los servicios sociales de su municipio de residencia. Algunos municipios se hacen cargo de una parte del coste.

¿QUÉ GASTOS CUBRE LA CAJA DE ENFERMEDAD ?



- Los tratamientos odontológicos debidos a un problema serio e inevitable del aparato masticatorio o a una enfermedad grave general.
- Los accidentes dentales son cubiertos por el seguro de accidentes.
- Básicamente, los pacientes tienen que hacerse cargo ellos mismos de los controles y tratamientos dentales. Lo mismo puede decirse de la corrección de la posición de los dientes o de la extracción de las muelas del juicio. En este caso conviene haber contratado un seguro complementario para los dientes, en particular para los niños y jóvenes. Consulte con su caja de enfermedad.

• **Schweizerische Zahnärzte-Gesellschaft SSO**
www.sso.ch, info@sso.ch, teléfono 031 310 20 80



URGENCIAS

Las urgencias son situaciones graves que amenazan la vida y que requieren intervención rápida. Se producen, por ejemplo, a causa de lesiones, intoxicaciones, quemaduras o enfermedades agudas. Los médicos están obligados a suministrar tratamiento a toda persona cuya vida corre peligro (también a personas sin permiso de residencia) o trasladarla al servicio adecuado.

¿CÓMO DEBO COMPORTARME EN CASO DE UNA URGENCIA?

Si la situación es urgente pero no pelagra su vida, siempre trate de contactar primero con su médico de cabecera.

En toda Suiza existen servicios médicos de urgencias abiertos también la noche y los fines de semana. Si no puede localizar al médico de cabecera por teléfono, el respondedor automático le indicará a qué médico puede dirigirse en caso de emergencia. Además, en toda región encontrará una **farmacia de guardia** (v. página 25) abierta también por la noche y el fin de semana.

En caso de una urgencia seria que amenace contra la vida, acuda al servicio de urgencias de un hospital. La mayoría de los hospitales disponen de un servicio de urgencias 24 horas. A ser posible, haga primeramente una llamada a la unidad de urgencias del hospital. De esta forma podrá seguramente evitar largos tiempos de espera.

Si necesita una ambulancia, solicítela llamando al **número de urgencias sanitarias 144**.

Por lo general, la ambulancia transportará solo al paciente. Los acompañantes no podrán viajar en ella.

Parte del coste del transporte por ambulancia va a su cargo. Por ello, conviene recurrir a la ambulancia solamente cuando el estado del paciente no permita un traslado en automóvil, taxi, autobús o tranvía.

ES BUENO SABER



En caso de emergencia marque el teléfono 144

Lo importante en una situación de urgencia es comunicar precisamente lo que ha pasado:

- ¿Quién es usted?
- ¿Qué ha sucedido?
- ¿Dónde está el/la paciente?
- ¿Qué medidas ha tomado ya?

¿QUÉ GASTOS CUBRE LA CAJA DE ENFERMEDAD ?



- El coste del tratamiento de emergencia. En caso de surgir una emergencia médica, puede acudir a cualquier médico y hospital en Suiza, aunque haya escogido un modelo de seguro sin libre elección de médicos (HMO, médico de cabecera o Telmed, v. página 15).
- La caja de enfermedad paga la mitad del coste de transporte en ambulancia, pero no más de 500 francos al año.
- También cubre la mitad del coste de operaciones de socorro (p. ej. accidentes en montaña, infarto de miocardio), hasta el importe de 5000 francos al año.

EN EL HOSPITAL

Los problemas de salud que requieren exámenes detallados, terapias o una operación, son tratados en un hospital o una clínica. Este tipo de intervención se denomina tratamiento hospitalario.

¿PUEDO DIRIGIRME DIRECTAMENTE A UN HOSPITAL CUANDO ESTOY ENFERMO?

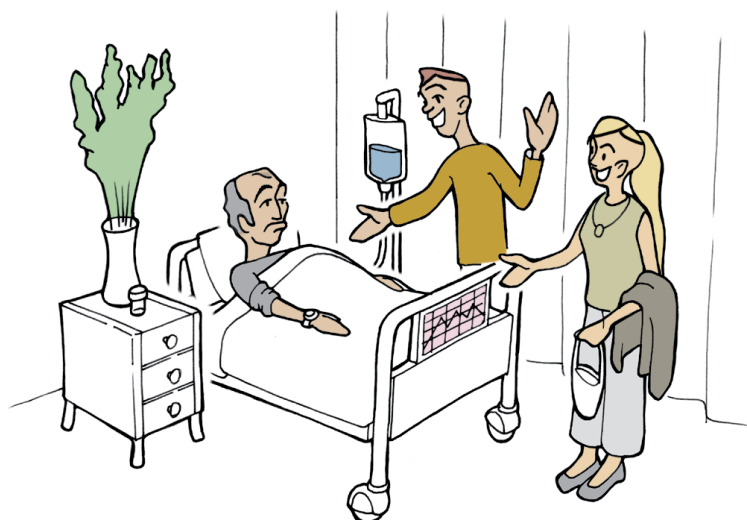
La hospitalización es decisión de los médicos de cabecera u otros especialistas. Única excepción: En caso de urgencia médica puede acudir directamente al servicio de urgencias de un hospital (v. página 30).

¿QUÉ PASA EN EL HOSPITAL?

A su llegada se toma nota de sus datos personales. Si es necesario, es hospitalizado y transferido a la unidad correspondiente a su tipo de seguro (v. página 15) y su problema de salud: Se distingue entre división común (habitación común), semiprivada (habitación de dos camas) y privada (habitación individual).

¿QUIÉN REALIZA LOS TRATAMIENTOS Y CUIDADOS EN EL HOSPITAL?

Cada unidad clínica dispone de un médico de servicio clínico a cargo de la misma. Sin embargo, es posible que durante su hospitalización haya varios médicos ocupándose de usted, pues a veces se recurre a otros especialistas para analizar el problema de salud.



ES BUENO SABER



Servicio social del hospital

Si tiene problemas financieros o dificultades relacionadas con el trabajo o los seguros sociales, diríjase al servicio social del hospital.

- El servicio social del hospital se ocupa de los problemas sociales que puedan surgir a causa de una enfermedad o de la hospitalización.
- Los asistentes sociales que trabajan allí suministran consejo y apoyo a los pacientes y sus familiares.
- Están sometidos al secreto profesional (v. página 43). Trabajan independientemente de los servicios sociales del municipio.
- El servicio social del hospital es gratuito para los pacientes y sus familiares.

Gran parte de los cuidados y la asistencia en un hospital son proporcionados por el personal enfermero. Poseen una formación profesional en enfermería y colaboran estrechamente con los médicos.

La rutina diaria en el hospital tiene reglas claras. Por ejemplo, cuándo puede recibir visitas o cuándo se come. Si tiene preguntas al respecto, consulte al personal enfermero o al personal de atención. Muchos hospitales tienen folletos que suministran información importante y describen los servicios del hospital.

La operación

Una operación siempre conlleva ciertos riesgos. En cada caso se analiza antes si no hay tratamientos alternativos y si el estado general de salud del paciente permite efectuar una operación. Si tiene que enfrentarse a una operación, el médico responsable le explicará detalladamente el proceso de la operación y los riesgos que presenta.

La operación se realizará solo si usted da su consentimiento. Para ello debe firmar la llamada **Declaración de consentimiento** (v. página 42). No obstante, se hace una excepción en caso de una emergencia. Puesto que en tales situaciones el factor tiempo es de suma importancia, a veces se renuncia a obtener la declaración de consentimiento por escrito. Siempre haga preguntas, si no entiende algo. Usted tiene el derecho de

ser bien informado sobre su propio estado de salud. Muchos grandes hospitales en Suiza pueden solicitar intérpretes. Consulte al respecto al personal enfermero o a su médico. Para información adicional, vea el capítulo Derechos y obligaciones del paciente (v. página 42).

Rehabilitación y terapia

A veces, después de una operación, enfermedad o lesión, se necesitan cuidados postoperatorios más intensivos para que el paciente pueda recuperarse y a ser posible recobrar nuevamente su independencia. A estos tratamientos subsiguientes se les llama rehabilitación. Pueden llevarse a cabo de forma ambulatoria o en hospitalización completa. El médico puede prescribir terapias, como por ejemplo una fisioterapia o ergoterapia.

¿QUÉ GASTOS CUBRE LA CAJA DE ENFERMEDAD ?



- La estancia, los exámenes, los tratamientos y cuidados en la división común de un hospital reconocido.
- Rehabilitación ambulante y hospitalaria: los costes por la estancia y las terapias prescritas por el médico (por ejemplo fisioterapia o ergoterapia).
- Estancia terapéutica: Solo en el caso de curas termales hay una escasa participación en los costes por parte de la caja de enfermedad (seguro básico). Diez francos por día para las curas termales prescritas por el médico en un balneario autorizado (máx. 21 días al año). Se asumen adicionalmente los gastos de médicos, medicamentos y fisioterapia.

ATENCIÓN DURANTE EL EMBARAZO Y EL PARTO

Durante el embarazo, la salud y seguridad son de suma importancia para la madre y el bebé. Suiza dispone de una buena red sanitaria para la atención médica de las mujeres antes, durante y después del parto.

¿QUÉ ASISTENCIA RECIBO CUANDO ESTOY EMBARAZADA?

Si cree que está embarazada, puede comprar un test de embarazo en la farmacia o en un gran almacén y realizar usted misma la prueba. Si efectivamente está embarazada, consulte para el primer asesoramiento directamente con su médico de cabecera o su ginecólogo. Puede también acudir al consultorio de una comadrona. Las comadronas son profesionales no médicas que asisten a las parturientas. Existen también los centros especializados de salud sexual, para planificación familiar y embarazo que ofrecen consejo y ayuda (v. página 37). Algunos de estos trabajan en colaboración con intérpretes. Su asesoramiento es generalmente gratuito y los especialistas están sometidos al secreto profesional.

El embarazo

Durante el embarazo su médico o comadrona realizará controles a intervalos regulares. Los exámenes sirven para controlar el embarazo y reconocer los peligros para la madre y el bebé. Su coste lo cubre por la caja de enfermedad (v. página 36).

ES BUENO SABER



Seguro de maternidad

Las madres trabajadoras reciben durante 14 semanas después del parto el 80 por ciento del salario previo al parto. Infórmese con tiempo en su empresa sobre los detalles de su seguro de maternidad.

Protección de maternidad

Hay leyes especiales que amparan a las embarazadas y madres trabajadoras en cuanto a las cargas excesivas en el puesto de trabajo. Informe con la debida antelación a su empleador de su embarazo.

¿QUÉ GASTOS CUBRE LA CAJA DE ENFERMEDAD?



- Siete controles y dos exámenes ultrasónicos durante un embarazo normal
- 150 francos para cursos de preparación al parto
- Coste del parto y sobreparto en el hospital, en la casa de parto o en el hogar
- Tres consultas de lactancia y un control de seguimiento
- Hasta diez visitas por parte de una comadrona después del parto
- Coste de un aborto

En todas estas prestaciones (con excepción del aborto) está exenta de la participación en los costes, es decir, no debe pagar ninguna franquicia ni cuota de deducción ni gasto hospitalario (v. página 14). A partir de la 13ª semana de embarazo y hasta después de ocho semanas tras el parto, tampoco estará obligada a asumir ningún coste por prestaciones médicas generales, p. ej. en caso de enfermedad.

Los futuros padres y madres pueden, además, visitar los llamados **cursos de preparación al parto**. Para informarse al respecto diríjase a su ginecólogo o ginecóloga.

Parto

En Suiza usted puede dar a luz en un hospital, en una casa de parto o en casa. Analice con su médico o su comadrona las opciones disponibles. Su pareja u otra persona allegada puede asistir al parto, si usted lo desea.

La primera semana después del parto, llamada **sobreparto**, puede transcurrir en el hospital, en la casa de parto o en su hogar. Durante este período, la madre y el bebé serán visitados regularmente por la comadrona o el médico. La madre recibirá también consejos e información para la lactancia y los cuidados del recién nacido.

Asesoramiento tras el parto

Para más información sobre el desarrollo, la alimentación y los cuidados del bebé, diríjase a un centro regional de asesoramiento para padres y madres (v. página 37). Ofrecen consultas telefónicas, visitas domiciliarias y entrevistas de asesoramiento. Algunos centros de asesoramiento para padres y madres trabajan en colaboración con intérpretes interculturales.

Además, las madres que amamantan pueden asistir a consultas de lactancia ofrecidas en los hospitales y por asesores particulares en materia de lactancia. La oficina municipal correspondiente le puede facilitar las direcciones.

Aborto

El aborto es legal en Suiza bajo ciertas condiciones. Una mujer encinta es libre de interrumpir un embarazo indeseado durante las primeras doce semanas. No obstante, debe poder justificar el estado de necesidad. A partir de la 13ª semana es necesario que un médico confirme la necesidad de interrumpir el embarazo, por existir un grave riesgo físico y emocional para la mujer.

La decisión a favor o en contra de un embarazo puede ser agobiante. Por ello es necesario recibir previamente asesoramiento. Para ayuda y asistencia, diríjase a un centro especializado para salud sexual y planificación familiar. Puede encontrar las direcciones de los centros en Suiza en Internet en www.sexuelle-gesundheit.ch

- **Información plurilingüe sobre embarazo y parto y también sobre el período de lactancia y otros asuntos relacionados con la salud de la mujer:**

www.migesplus.ch/migesinfo > Schwangerschaft & Baby

- **SEXUELLE GESUNDHEIT Schweiz** – Fomento de la salud sexual, centros de planificación familiar y embarazo. Listado de los centros regionales especializados y de asesoramiento.

www.sexuelle-gesundheit.ch, info@sexuelle-gesundheit.ch
teléfono 031 311 44 08 ó 021 661 22 33

- **Información sobre temas relacionados con la salud sexual en más de diez idiomas:** www.sex-i.ch

- **Asesoramiento para madres y padres**

Schweizerischer Fachverband Mütter- und Väterberatung
www.sf-mvb.ch, info@sf-mvb.ch, teléfono 062 511 20 11
Centros regionales de asesoramiento para madres y padres en
www.muetterberatung.ch

- **Schweizerischer Hebammenverband (asociación de comadronas suizas)**

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



AYUDA Y ASISTENCIA DOMICILIARIA SPITEX

¿A QUIÉN PUEDO DIRIGIRME SI NECESITO AYUDA EN EL HOGAR O ASISTENCIA A DOMICILIO?

En tales casos se le puede ayudar el servicio de atención extrahospitalaria, la llamada Spitex. Profesionales cualificados de Spitex visitan a los pacientes en su hogar, les ofrecen asistencia y ayuda para realizar las tareas diarias. Los servicios Spitex también tienen como objetivo apoyar a los parientes que suministran asistencia.

¿QUÉ HACE LA SPITEX?

Puede solicitar los servicios Spitex, por ejemplo, en caso de enfermedad, dificultades propias de la vejez, accidente, complicaciones del embarazo y después de un parto. La asistencia de Spitex abarca:

| asistencia domiciliaria | ayuda en las tareas domésticas |
|---|---|
| por ejemplo: <ul style="list-style-type: none">• información y asesoramiento• ayuda en la higiene personal• administración de medicamentos• cuidado de las heridas | por ejemplo: <ul style="list-style-type: none">• ayuda al realizar la compra• limpieza del hogar• lavado de la ropa• cocinar |

Dependiendo de la zona donde reside, Spitex ofrece también servicios de alimentación y transporte y alquiler de dispositivos auxiliares (p.ej. muletas, aparatos de inhalación o sillas de ruedas).

Particularmente en las ciudades grandes, un número creciente de organizaciones Spitex ofrecen también atención psiquiátrica y asistencia en caso de cáncer o enfermedades incurables.

La organización de los servicios Spitex varía de región a región. Infórmese en las oficinas municipales o en Internet sobre los servicios Spitex disponibles en su zona (v. página 39).



¿QUÉ GASTOS CUBRE LA CAJA DE ENFERMEDAD?



- El coste de la asistencia Spitex si ha sido prescrita por un médico (participación del paciente en los costes v. página 14).
- El seguro básico no cubre la ayuda en las tareas domésticas ofrecida por Spitex. Muchas aseguradoras ofrecen la opción de contratar un seguro complementario para este tipo de prestaciones. Consulte con su caja de enfermedad.

Spitex Verband Schweiz - Cuidados y asistencia en cada región de Suiza.

www.spitex.ch / Spitex in Ihrer Region.

admin@spitex.ch

El número nacional de Spitex 0842 80 40 20

(8 céntimos de franco/minuto) Hoja informativa de Spitex en 12 idiomas:

www.migesplus.ch/migesinfo > Alter



ASISTENCIA MÉDICA EN LA TERCERA EDAD

¿QUÉ AYUDA PUEDO RECIBIR EN LA TERCERA EDAD?

Las personas de edad pueden quedar imposibilitadas y quizás no tengan la opción de permanecer ya solas en casa. Si no pueden recibir la asistencia por parte de sus parientes, tienen la posibilidad de ingresar en un asilo o una residencia de ancianos.

La inscripción puede ser efectuada por usted mismo, por un servicio social (de hospital) o por los parientes. Es importante que empiece a informarse con mucha antelación, puesto que la capacidad de acogida es en algunos casos limitada.

Algunas residencias tienen jornadas de puertas abiertas e información. Ahí le dan la oportunidad de informarse, por ejemplo, sobre los tipos de asistencia disponibles y el coste. Usted, por su parte, puede también explicar sus necesidades personales (comida, visita de parientes, religión, etc.). Solicite en su municipio de residencia o en CURAVIVA Schweiz (v. página 41) las direcciones de los asilos o residencias de ancianos.

Para los ancianos que viven de forma autónoma pero necesitan cierta atención y ayuda domiciliaria, existen el servicio de asistencia domiciliaria (Spitex, v. página 38) o viviendas tuteladas para personas mayores. Inscríbase con suficiente antelación. Para más información, diríjase a Pro Senectute (v. página 41).

¿QUÉ GASTOS CUBRE LA CAJA DE ENFERMEDAD ?



El seguro básico cubre los exámenes, tratamientos y asistencia realizados en asilos de ancianos reconocidos.

El resto de gastos, como pensión y alojamiento, no son cubiertos por el seguro básico..

Si a usted y a sus parientes les resulta difícil pagar el coste de un asilo o residencia, acuda a los servicios sociales municipales. Algunos municipios prevén contribuciones a los gastos del asilo. Además, puede solicitar prestaciones complementarias: Recibirá estos complementos al AVS y AI si la pensión o renta del AVS y AI, junto con otros eventuales ingresos, no cubren el costo de la vida (v. página 19). Las prestaciones complementarias no son una ayuda social y pueden ser también solicitadas independientemente del ingreso en una residencia. Para beneficiarse de estas prestaciones complementarias, las personas migrantes tienen que haber vivido en Suiza ininterrumpidamente durante por lo menos diez años. Para refugiados el plazo es de cinco años.

- **CURAVIVA Schweiz** – Verband Heime und Institutionen Schweiz

Direcciones de residencias para personas mayores:

www.heiminfo.ch

- **Pro Senectute Schweiz** – organización profesional y de servicios para personas mayores

www.prosenectute.ch, info@prosenectute.ch

teléfono 044 283 89 89



Información sobre las prestaciones complementarias

- www.ahv-iv.ch > Sozialversicherungen > Ergänzungsleistungen

¿CUÁLES SON MIS DERECHOS Y DEBERES COMO PACIENTE?

En Suiza, los pacientes tienen ciertos derechos y obligaciones.

MIS DERECHOS COMO PACIENTE

Derecho a tratamiento en caso de enfermedad

En una situación de urgencia, todo médico está obligado a suministrar tratamiento a un paciente o a trasladarlo al servicio adecuado.

Derecho de participación y autodeterminación

Si cae enfermo, tiene el derecho de participar en la decisión sobre el tratamiento. Todo examen, tratamiento o intervención quirúrgica requiere su previo consentimiento. Por esta razón es importante que comunique a su médico su negativa a aceptar un determinado tipo de examen, tratamiento o intervención.

Además, tiene el derecho a obtener una segunda opinión médica sobre el diagnóstico. Esto puede resultar útil cuando existen varios tratamientos para una misma enfermedad, o cuando usted tiene que optar a favor o en contra de un tratamiento.

Derecho a información

Su médico debe informarlo sobre el procedimiento, los beneficios, los riesgos y las consecuencias financieras de todos los exámenes, intervenciones y tratamientos planificados así como sobre las alternativas existentes. Solo de esta manera usted podrá hacerse su propia opinión y participar en el proceso de decisión. Es importante que haga preguntas

para entender todo correctamente. De igual manera, es importante que el médico comprenda lo que usted dice (v. capítulo Interpretación intercultural 45).

Derecho a asistencia y acompañamiento

Usted tiene el derecho a hacerse acompañar y aconsejar por un familiar o una persona de confianza durante su estancia en una institución sanitaria.

Derecho a confidencialidad (secreto profesional)

Todo el personal hospitalario, los médicos de cabecera, asistentes de consultorios y otros profesionales están sujetos al secreto profesional: No tienen el derecho a transmitir sus datos de paciente a otros. Los parientes y allegados no pueden ser informados sin su consentimiento.

Derecho a consultar el historial

Usted tiene el derecho a consultar su propio historial y a recibir copias del mismo (historial clínico u otros documentos).

ES BUENO SABER



Documento de voluntades anticipadas:

- Es un documento especial en el que puede expresar por escrito qué tratamiento médico desea si, a causa de una enfermedad o accidente, no estuviese en situación de poder comunicarlo (en caso de incapacidad mental)
- Con el documento de voluntades anticipadas usted tiene la certeza de que su voluntad en lo que concierne a los tratamientos médicos será respetada incluso en el caso de no poder expresarla.
- Sus parientes y médicos conocen así su voluntad en lo referente a tratamientos médicos así como sus valores personales y pueden actuar según sus deseos

Si desea saber más sobre el documento de voluntades anticipadas consulte con su médico. También encontrará más información al respecto en www.patientenverfuegung-srk.ch y en otros sitios web relacionados.

MIS OBLIGACIONES COMO PACIENTE

Colaboración con el personal médico y enfermero

Si usted está enfermo y necesita asistencia médica, se espera de usted que colabore con el personal médico y enfermero. Los médicos no son los únicos responsables de su recuperación. Su deber es colaborar:

- *Obligación de informar al médico*

Los pacientes deben informar al médico en cuestión de qué medidas han tomado ya para curarse. Esto abarca los remedios personales y los prescritos por otros médicos o sanadores (p. ej. toma de medicamentos, etc., también en el extranjero).

- *Observancia de las instrucciones del médico*

Se espera del paciente que se atenga a las instrucciones y medidas convenidas en ocasión de los exámenes, tratamientos e intervenciones. De esa manera contribuye a obtener el mejor tratamiento médico posible. En caso de duda, no vacile en hacer preguntas.

Observancia de los reglamentos hospitalarios

Durante su estancia en el hospital debe respetar ciertas reglas. Normalmente son entregadas por escrito al ingresar en el hospital y abarcan, por ejemplo, los horarios de visitas y de comidas.

Para más información sobre los derechos y obligaciones de los pacientes, consulte el enlace www.migesplus.ch/migesinfo >Stichwortsuche (introducir la palabra "Recht" como palabra clave) o los siguientes servicios:

- **Dachverband Schweizerischer
Patientenstellen (DVSP)**

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

- **Schweizerische Patienten-Organisation (SPO)**

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



INTERPRETACIÓN INTERCULTURAL



Cuando se habla de la salud, entender y que le entiendan es de suma importancia. Sin embargo, no todos poseen el conocimiento necesario de los idiomas. Las barreras lingüísticas frecuentemente dificultan la comunicación en el consultorio, el hospital, los servicios sociales u otras oficinas.

¿QUIÉN DEBE INTERPRETAR?

- Los intérpretes interculturales facilitan la comunicación y previenen los malentendidos. Tienen una formación especial y están sometidos al secreto profesional.
- También puede hacerse acompañar por un pariente o una persona de confianza que le haga de intérprete. La traducción completa y exacta de frases habladas es una tarea exigente y requiere aprendizaje. Por ello los intérpretes interculturales son más apropiados para esta tarea, sobre todo cuando se trata de un asunto íntimo o complejo.
- Los niños y jóvenes deberán hacer de intérpretes solo en casos de urgencia.

¿TENGO DERECHO A UN INTÉRPRETE?

No. En Suiza no existe el derecho a intérprete en el campo de la atención médica. Sin embargo, algunos hospitales públicos ofrecen un servicio gratuito de intérpretes. Si no consigue comunicarse bien, solicite un intérprete intercultural. Los centros de intercambio regionales

ponen a disposición a intérpretes interculturales profesionales (véase más abajo). Como complemento de estos intérpretes interculturales, existe en los hospitales un servicio nacional de intérpretes por teléfono (véase más abajo).

- **INTERPRET – Schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln**



www.inter-pret.ch, coordination@inter-pret.ch

teléfono 031 351 38 28

Guía de los centros de intercambio regionales para la interpretación intercultural

www.inter-pret.ch> Die regionalen Vermittlungsstellen

- **Servicio nacional de interpretación por teléfono**
AOZ Medios

www.0842-442-442.ch

teléfono 0842 442 442

CONSEJOS PARA SOLICITANTES DE ASILO Y PERSONAS SIN PERMISO DE RESIDENCIA (SIN PAPELES)

En Suiza, todas las personas tienen derecho a la atención médica. Esto incluye también a los solicitantes de asilo, a las personas acogidas provisionalmente, a las personas que necesitan protección y a los llamados „sin papeles“.

En la atención médica rigen las siguientes estipulaciones:

SOLICITANTES DE ASILO, PERSONAS ACOGIDAS PROVISIONALMENTE Y PERSONAS QUE NECESITAN PROTECCIÓN

En caso de solicitantes de asilo (permiso N), personas que necesitan protección (S) y personas acogidas provisionalmente (F), que viven en Suiza menos de 7 años, el seguro de enfermedad es contratado por las autoridades cantonales competentes. La elección de médico tiene carácter limitado. Informese en su centro asistencial para averiguar en qué caja de enfermedad se suscribió un seguro para usted y a quién debe dirigirse en caso de enfermedad. Primeramente debe organizar una visita al médico con su asistente profesional.

SIN PAPELES

- La Constitución Federal Suiza garantiza a toda persona en estado de necesidad en el territorio suizo el derecho a recibir ayuda. Este derecho se aplica también a las personas indocumentadas. Todos los hospitales y médicos en Suiza tienen la obligación de prestar ayuda en caso de emergencia.
- Las cajas de enfermedad tienen la obligación de aceptar a toda persona – también las personas indocumentadas – en el seguro básico obligatorio, y de darle las prestaciones correspondientes.
- Por razones de protección de datos, los hospitales, las compañías de seguro, los servicios sociales y otras instituciones no están autorizados a transmitir datos personales de los sin papeles a las oficinas de migración u otros organismos. Una infracción del secreto profesional puede dar lugar a sanciones penales.
- Las personas indocumentadas tienen el derecho a solicitar las rebajas de las primas.

Algunos centros especializados en atención médica y asesoramiento ofrecen asistencia a las personas indocumentadas en cuestiones relacionadas con la salud y el seguro de enfermedad. Para más información y para ver las direcciones de los centros de asistencia para personas indocumentadas, consulte la página web **www.sante-sans-papiers.ch** > Wo sind wir/Kontakt.

Información plurilingüe sobre salud para los llamados „personas indocumentadas“:

www.migesplus.ch/migesinfo > Sans-Papiers

Información y asesoramiento en línea sobre vivir en Suiza

www.migraweb.ch- una oferta de migrantes
para migrantes en 18 idiomas



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
Ukrainisch, ukrainien, ucraino
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

