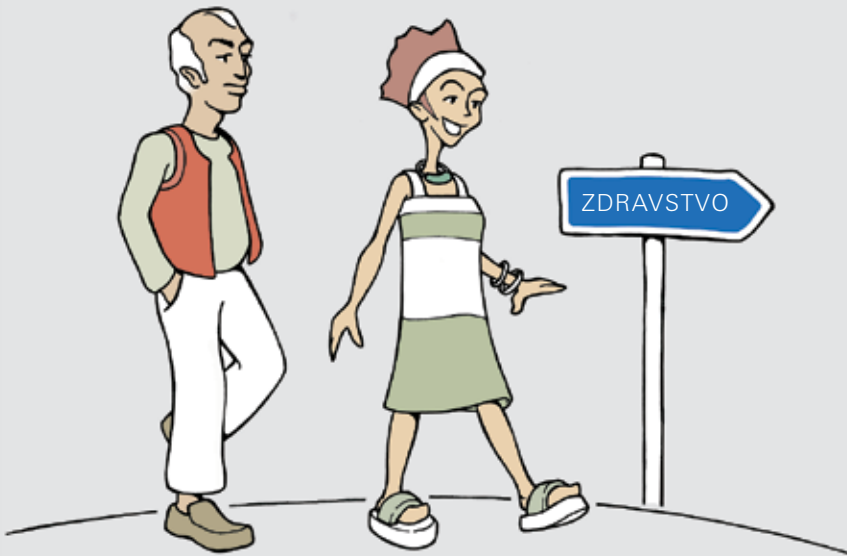


VODIČ KROZ ŠVICARSKI ZDRAVSTVENI SISTEM

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



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



Informacije o migraciji i zdravlju:

migesplus.ch – internet-platforma za informacije
o zdravlju na raznim jezicima
Schweizerisches Rotes Kreuz (Švicarski crveni križ)
Werkstrasse 18, 3084 Wabern
telefon 031 960 75 71
www.migesplus.ch, info@migesplus.ch

Impresum

Izdanje: 2011
3. potpuno preradjeno izdanje
Izdavač:
Švicarski crveni križ
Departement Zdravlje i integracija
Odjel Zdravlje, Werkstrasse 18
3084 Wabern, telefon 031 960 75 75
www.redcross.ch, gi.gesundheit@redcross.ch

Savezno ministarstvo za zdravlje (BAG),
Odjel Zdravstvena politika
Nationalni program Migracija i zdravlje
Hessstrasse 27E, 3097 Liebefeld
telefon 031 323 30 15, www.bag.admin.ch
www.miges.admin.ch

Koncept i tekst: Katja Navarra
Prevod: Adelita Bešić
Ilustracije: Claude Zellweger
Dizajn: visu' I AG, Bern
PrePress: Alscher Text & Design, Interlaken
Narudžbe putem interneta: www.migesplus.ch
BAG-publikacijski broj: GP 30EXT1108
Prodaja i narudžbe:
BBL, Vertrieb Bundespublikationen, CH-3003 Bern
www.bundespublikationen.admin.ch
BBL-Lagerartikelnnummer: 311.610.skb
Štampano na FSC-certificiranom papiru.

PREDGOVOR

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

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

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

Želim Vam uzbudljivo štivo i dobro zdravlje.

Pascal Strupler

Direktor Saveznog ministarstva za zdravlje

SADRŽAJ

Predgovor	1
Kako da koristim vodič kroz zdravstveni sistem?	3

KAKO DA OČUVAM ZDRAVLJE?

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

KAKO FUNKCIONIŠE ZDRAVSTVENO OSIGURANJE?

Zdravstvena osiguranja	12
Osiguranje u slučaju nesreće i invalidsko osiguranje	18

KAKO FUNKCIONIŠE MEDICINSKO ZBRINJAVANJE?

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

KOJA PRAVA I OBAVEZE IMAM KAO PACIJENT /CA?

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

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

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

KAKO DA KORISTIM ZDRAVSTVENI VODIČ?

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

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

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



Dobro je znati

Posebna uputstva



Koje troškove preuzima zdravstveno osiguranje?

Zdravstvene usluge, koje preuzima osnovno zdravstveno osiguranje.



Važne adrese

Za opširnije informacije (npr. informacije o nadležnim institucijama u Vašem mjestu boravka), obratite se na navedene adrese.

KAKO DA SAČUVAM SVOJE ZDRAVLJE?

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

ZDRAVA ISHRANA I KRETANJE

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

- Svakodnevno konzumirajte povrće i voće, proizvode od žitarica/mahunarke/krompir, mliječne proizvode, te naizmjenično jedite meso, ribu, jaja, tofu (soja-sir) ili druge životne namirnice, bogate bjelančevinama.
- Jedite malo slatkiša i slanijih grickalica.
- Unesite, dnevno, jedan do dva litra vode ili nezasladjenih napitaka. Napitke, koji sadrže kofein, zasladjene ili alkoholizirane napitke, trebali biste konzumirati samo u manjim količinama.

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

opodno da se, najmanje jedan sat dnevno, kreću ili bave nekim sportom. To utiče na zdrav tjelesni i duhovni razvoj djeteta.

Opširnije informacije i brošure o zdravlju i kretanju, prevedene na razne jezike, naći ćete na internet stranici: www.migesplus.ch. Ako želite, nešto više saznati o ishrani, želite promijeniti Vaš način ishrane ili smršaviti, obratite se nekom savjetovalištu za ishranu (Ernährungsberatung). Adrese savjetovališta, u Vašoj regiji, možete dobiti kod Vašeg kućnog ljekara ili ljekarke.



- **Švicarsko udruženje za ishranu (Schweizerische Gesellschaft für Ernährung)** – informacije, preporuke, savjeti vezani za ishranu, recepti
www.sge-ssn.ch, info@sge-ssn.ch, telefon 031 385 00 00
- **Švicarsko društvo za dijabetes (Schweizerische Diabetes-Gesellschaft)** – informacije, podrška i praćenje oboljelih od dijabetesa, kao i članova porodice
www.diabetesgesellschaft.ch
sekretariat@diabetesgesellschaft.ch, telefon 056 200 17 90
- **Zadužbina za ishranu i dijabetes (Stiftung Ernährung und Diabetes)** – informacije
www.diabetes-ernaehrung.ch, info@diabetes-ernaehrung.ch
telefon 031 302 42 33
- **Savjetovalište za majke i očeve (Mütter- und Väterberatung)** – mjesto, gdje ćete dobiti odgovore na pitanja o ishrani djece
Švicarski savez savjetnica za majke SVM
www.muetterberatung.ch, svm@bluewin.ch
telefon 044 382 30 33
- **KRETANJE (SUISSE BALANCE)** – informacije i savjeti o ishrani i kretanju, za djecu i omladinu
www.suissebalance.ch, info@suissebalance.ch
- **Savezni ured za sport (Bundesamt für Sport BASPO)**
Centar za integraciju kroz sport (Kompetenzzentrum Integration durch Sport KIS)
www.baspo.ch/kis, kis@baspo.admin.ch

IZBJEGAVATI PUŠENJE I PITI MANJE KOLIČINE ALKOHOLA

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

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

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

DOBRO JE ZNATI



Alkohol i ostale vrste ovisnosti

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

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

Zdrave, odrasle osobe, smiju bez problema piti slijedeće količine alkohola: žene, jedna standardna čaša alkoholnog pića, muškarcima su dozvoljene dvije takve čaše. Standardnom čašom se označava količina alkohola, koju, normalno, dobijete u restoranu (3 dl piva, 1 dl vina, 2 cl špirita).

O konzumiranju alkohola i njegovim rizicima, možete se informisati putem brošura na Vašem maternjem jeziku, pod: www.migesplus.ch.



- **Informacije o ovisnosti (Sucht Info Schweiz)** – informacije, savjeti i pomoć
www.sucht-info.ch, info@sucht-info.ch
telefon 021 321 29 11
- **Udruženje za prevenciju od pušenja (AT Schweiz)**
www.at-schweiz.ch, info@at-schweiz.ch
telefon 031 599 10 20
- **Švicarska liga za borbu protiv raka (Krebsliga Schweiz)**
www.krebsliga.ch, info@krebsliga.ch
telefon 031 389 91 00
- **Prestanak pušenja (Rauchstopplinie)** – savjetovanje putem telefona, djelimično višejezično
www.krebsliga.ch > Rauchstopplinie,
telefon 0848 000 181
- **Švicarska liga za zaštitu pluća (Lungenliga Schweiz)**
www.lung.ch, info@lung.ch, telefon 031 378 20 50
- **Infodrog: Švicarska koordinacijska i stručna služba za ovisnost (Schweizerische Koordinations- und Fachstelle Sucht)**
www.infodrog.ch, office@infodrog.ch
telefon 031 376 04 01
- **www.infoset.ch** – informacije o ovisnosti

VAKCINACIJA

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

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

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

- **Višejezične informacije o vakcinaciji:**
www.migesplus.ch, rubrika Publikationen > Kind & Gesundheit > Impfplan
- **Savezno ministarstvo za zdravlje**
www.sichimpfen.ch, epi@bag.admin.ch
telefon 031 323 87 06 ili 0844 448 448
- **www.infovac.ch** – savjetovalište za pitanja vakcinacije



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

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

Od infekcija, izazvanih virusom HIV ili od drugih spolnih bolesti, najbolje ćete se zaštititi, ako, pri seksualnim kontaktima, koristite prezervative (za muškarce ili žene) i ne uzimate spermu ili krv u usta. Prezervativi se prodaju u samoposlugama, u apotekama i drogerijama.

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

- **Pomoć oboljelima od Aids-a (Aids Hilfe Schweiz (AHS))**

www.aids.ch, aids@aids.ch

telefon 044 447 11 11

- **Švicarsko udruženje za seksualno i reproduktivno zdravlje (PLANeS – Schweizerische Stiftung für sexuelle und reproduktive Gesundheit)**

/ krovna organizacija za planiranje porodice, trudnoću, seksualnost i seksualni odgoj

www.plan-s.ch, info@plan-s.ch

telefon 031 311 44 08 ili 021 661 22 33

- **Informacijski forum švicarskih savjetovališta za seksualno i reproduktivno zdravlje (SRG)**

www.isis-info.ch, contact@isis-info.ch



PREVENTIVNI PREGLEDI

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

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

Kao žena...



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

Kao muškarac...



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

PSIHIČKO ZDRAVLJE

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

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

Često su psihičke reakcije i smetnje, posljedice jakih opterećenja, traumatičnih događaja, kao što su rat, progonjanje, bijeg, mučenje i tjelesno nasilje.

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

Mnogim oboljelima teško polazi za rukom, da, sami, prepoznaju psihičke probleme, iako je poznato da, od depresije i drugih psihičkih bolesti, može oboliti svaka osoba. Uopšte, psihičke bolesti su danas najčešća oboljenja. Skoro svaka druga osoba oboli, najmanje jednom u životu, od ovih bolesti. Psihičke bolesti nisu izraz ličnog neuspjeha, nisu sudbina, niti kazna. To su oboljenja, kao što su, na primjer, dijabetes ili visoki krvni pritisak, koje treba uzeti ozbiljno i koje se, danas, dobro liječe.

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

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

• **Višejezične informacije o psihičkom zdravlju:**

www.migesplus.ch, rubrika Publikationen > Psyche & Krise

- **pro mente sana** – informacije, savjeti i pomoć za oboljele i članove njihovih porodica, www.promentesana.ch, telefon 044 563 86 00

• **Pružena ruka (Die Dargebotene Hand – 143)** –

anonimno savjetovanje putem telefona

www.143.ch, verband@143.ch, telefon 143 ili 031 301 91 91



Adrese grupa za samopomoć u raznim kantonima:

Koordinacija i unapredjenje grupa za samopomoć u Švicarskoj

KOSCH, www.kosch.ch/kontaktstellen.html, gs@kosch.ch,
telefon 0848 810 814 ili 061 333 86 01

Za djecu i omladinu:

Savjetovanje **147 Pro Juventute** – besplatna, anonimna telefonska pomoć i anonimno savjetovanje putem chat-a (interneta) za djecu i omladinu

www.147.ch, telefon 147

KAKO FUNKCIONIŠE ZDRAVSTVENO OSIGURANJE?

ZDRAVSTEVNO OSIGURANJE

Osnovno zdravstveno osiguranje

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

U Švicarskoj postoji preko 80 zavoda za zdravstveno osiguranje (Krankenkassen). Svaki od ovih zavoda nudi usluge, određene zakonom o osiguranju (KVG).

Zdravstveni zavodi moraju, u osnovno zdravstveno osiguranje, primiti svaku osobu. Svaka osoba može, sebi, slobodno odabrati zavod za zdravstveno osiguranje. Adrese osiguravajućih zavoda naći ćete pod: www.praemien.admin.ch > Adressverzeichnis der Krankenversicherer.

ZA KOJE SMO USLUGE OSIGURANI, OSNOVNIM ZDRAVSTVENIM OSIGURANJEM?

Najvažnije usluge su :

Ambulantno liječenje	Liječenje, koje obavljaju zvanično priznati ljekari ili ljekarke
Stacionarno liječenje	Terapije i smještaj u opštem odjeljenju (višekrevetne sobe) bolnice, u Vašem boravišnom kantonu, koja se nalazi na zvaničnom spisku bolnica .
Hitan slučaj	<ul style="list-style-type: none"> • Tretmani odjela hitne pomoći • Troškovi transporta i spašavanja života
Lijekovi	Lijekove, propisane od strane ljekara i troškove laboratorijskih ispitivanja, koji se nalaze na zvaničnom spisku
Trudnoća i porodjaj	Kontrolne preglede, troškove porodjaja, tečajeve pripreme za porodjaj, savjetovanje o dojenju, prekid trudnoće
Preventivna zaštita	<ul style="list-style-type: none"> • Preventivni ginekološki pregledi • Vakcinacija • Zdravstveni pregledi djece, prije polaska u školu
Rehabilitacija	Stacionarna rehabilitacija, poslije operacija ili u slučaju teških oboljenja, psihoterapija i ergoterapija, ako su one propisane od strane ljekara
Ako ste oboljeli u inostranstvu	Liječenje na odjelu za hitnu pomoć u inostranstvu, u slučaju ograničenog boravka (npr. na godišnjem odmoru)
Od 2012.: Alternativna medicina	Antropozofska medicina, homeopatija, tradicionalna Antropozofska medicina, homeopatija, tradicionalna kineska medicina, fitoterapija i neuralna terapija, kao jedan od njenih oblika.
<p>Detaljne podatke o pojedinim uslugama, naći ćete na listi usluga Vašeg zavoda za osiguranje.</p>	

DA LI JE ZDRAVSTVENO ZBRINJAVANJE U ŠVICARSKOJ BESPLATNO?

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

Premije zdravstvenog osiguranja

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

Savezno ministarstvo za zdravlje objavljuje, jednom godišnje, spisak premija zavoda za zdravstveno osiguranje, prema mjestu boravka (www.praemien.admin.ch). Svakako se isplati, usporediti premije.

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

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

Ukoliko Vaši ljekarski računi, koje ste dobili u toku cijele godine, predju iznos franšize, zavod za zdravstveno osiguranje će preuzeti daljnje troškove. Ipak, u slučaju troškova liječenja, koji prelaze godišnju franšizu, morate učestvovati sa 10 % od cjelokupne sume. Ovaj udio se naziva vlastito učešće i ograničen je na najviše 750 franaka godišnje, kod djece na najviše 350 franaka.

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

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

KAKO MOGU UŠTEDJETI NA PREMIJAMA ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA?

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

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

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

- **Telmed**

Kod Telmed-modela, morate, u slučaju zdravstvenih problema, prvo putem telefona stupiti u kontakt sa savjetovaništem. Tamo ćete, od medicinskih stručnjaka, dobiti informacije i savjete, kako da postupite, ovisno o Vašem zdravstvenom problemu. Oni će Vas, ukoliko je to neophodno, putem telefona uputiti nekom od ljekara, u bolnicu ili specijalisti. Putem ovog, telefonskog savjetovanja, može se uštediti na troškovima, tako da će i Vaša mjesečna premija biti niža.

- **Porast godišnje franšize (doprinosa)**

Neki zavodi pružaju mogućnost da se povisi iznos franšize. Ako izaberete franšizu, koja je viša od 300 franaka, Vaš udio u troškovima liječenja, u slučaju bolesti, bit će veći. Zato plaćate niže premije. Odrasli mogu birati godišnje franšize u visini od 300, 500, 1000, 1500, 2000, 2500 franaka. S ovim modelom štednje, imate takodje mogućnost da, i za djecu, birate više franšize, ali da zato plaćate manje premije. Za djecu postoje franšize u visini od 100, 200, 300, 400, 500, 600 franaka.

Informište se, direktno, kod Vašeg zavoda za zdravstveno osiguranje o različitim modelima osiguranja.

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

Usporedba premija, promjena zavoda za zdravstveno osiguranje

Na spisku sa premijama zavoda za zdravstveno osiguranje (www.praemien.admin.ch) možete međusobno usporediti cijene usluga raznih zavoda. Takodje, imate mogućnost da, s otkaznim rokom od tri mjeseca, otkazete osnovno zdravstveno osiguranje kod Vašeg zavoda i sklopite ugovor sa nekim jeftinijim zavodom. Otkaz se može dati krajem juna ili krajem decembra mjeseca. Ako ste već osigurani, sa nekim modelom štednje, ili Vam je franšiza viša od 300 franaka, otkaz možete dati samo krajem decembra tj. krajem godine.

Važno: Kako bi otkaz bio važeći, on mora, najkasnije do 31. marta ili 31. septembra stići na adresu Vašeg zavoda za zdravstveno osiguranje. Pošaljite ga preporučenom poštom.

Ako Vaš zavod za zdravstveno osiguranje povisi premije, otkaz trebate poslati tako da, najkasnije, do 31. maja ili 30. novembra stigne u zavod.

DOBRO JE ZNATI



Kantonalno pojeftinjenje premija

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

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

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

Dodatno zdravstveno osiguranje

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

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

Za razliku od osnovnog zdravstvenog osiguranja, usluge koje nudi dodatno osiguranje, mogu biti, od zavoda do zavoda, različite. Dodatna osiguranja se ne moraju zaključiti kod istog zavoda, kod kog ste već zaključili osnovno zdravstveno osiguranje.

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

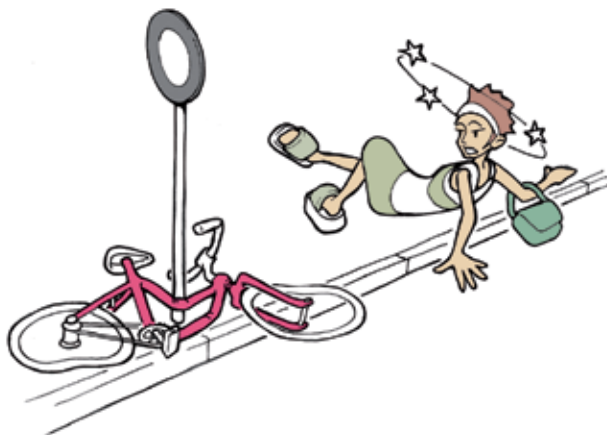
Budući da dodatna zdravstvena osiguranja nisu obavezna, zavodi mogu, na osnovu zdravstvenog stanja pojedinih osoba, odbiti da iste osiguraju. Za daljnje informacije, obratite se nekom od zavoda za zdravstveno osiguranje.

Savezno ministarstvo za zdravlje (BAG)

www.praemien.admin.ch > Kantonale Stellen
zur Prämienverbilligung
telefon 031 324 88 01



OSIGURANJE U SLUČAJU NESREĆE I INVALIDITETA



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

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

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

DOBRO JE ZNATI



Osnovno osiguranje, sa pokrićem u slučaju nesreće

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

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

Invalidsko osiguranje (IV)

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

Starosno osiguranje i osiguranje nasljednika (AHV)

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

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

Tačnije informacije naći ćete kod Saveznog zavoda za socijalno osiguranje.

- **Savezni zavod za socijalno osiguranje**

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

telefon 031 322 90 11

- **Informacijski biro AHV/IV**, www.ahv-iv.info, info@ahv-iv.ch

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

- www.zas.admin.ch > Schweizerische Ausgleichskasse SAK
telefon 022 795 91 11

- **Zentralstelle 2. Säule**

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

- **Stiftung Auffangeinrichtung BVG**

Administration Freizügigkeitskonten

www.aeis.ch, fzk@chaeis.ch, telefon 041 799 75 75



KAKO FUNKCIONIŠE MEDICINSKO ZBRINJAVANJE?

KUĆNI LJEKAR/KUĆNA LJEKARKA

ŠTA RADE KUĆNI LJEKARI?

Kućni ljekari su, u Švicarskoj, zaduženi za osnovno medicinsko zbrinjavanje. Oni su, najčešće, prva lica, kojima ćete se obratiti, u slučaju bolesti ili nesreće. Kućni ljekari obavljaju medicinsko liječenje i savjetuju pacijente.

Ako kućni ljekari dobro poznaju svoje pacijente i njihove zdravstvene tegobe, tada mogu lakše donijeti odluku, kako da im pomognu. Oni, pacijentima i pacijenticama, propisuju terapiju ili, ako je to neophodno, šalju ih na daljnje preglede (npr. specijalistima, u bolnicu i sl.).

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

KOJE TROŠKOVE PREUZIMA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE?



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

Dječiji Ljekari/pedijatri

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

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



Ljekari specijalisti

Daljnje preglede i terapije, u jednoj od medicinskih oblasti (npr. oblasti srca i krvotoka), obavljaju stručni ljekari, takozvani „specijalisti ili specijalistice“.

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

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

**Psihosocijalna savjetovališta**

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

Na primjer, postoje savjetovališta za:

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

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

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

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

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

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

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

Poliklinika

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

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



APOTEKA

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

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

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



Važno: apoteke vode evidenciju (nešto slično bolesničkom kartonu) o lijekovima, koje pacijenti pojedinačno kupuju na recept. Otvaranje ovog kartona u nekoj apoteci košta neki mali iznos. Ako svoje lijekove podižete u raznim apotekama, morate, svakoj od apoteka, platiti taj mali novčani iznos. Stoga, uvijek kada je to moguće, podižite Vaše lijekove u istoj apoteci, ako se radi o lijekovima na recept.

DOBRO JE ZNATI



Generika

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

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

Takodje, apoteke imaju **hitnu službu (dežurstvo)** preko vikenda ili u toku noći. Putem telefona se možete informisati, koja od apoteka, u Vašoj neposrednoj blizini, ima dežurstvo (na primjer, na telefon 1818, informacije na njemačkom, francuskom, italijanskom, engleskom). Obratite pažnju da morate, pored lijekova, dodatno platiti i usluge dežurne apoteke.

KOJE TROŠKOVE PREUZIMA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE?



Zdravstveno osiguranje preuzima troškove za lijekove, koje propišu ljekari i koji se nalaze na jednom posebnom spisku, takozvana lista specijaliteta.

PSIHIJATRIJSKO I PSIHOTERAPEUTSKO LIJEČENJE

KOME SE MOGU OBRATITI, KAD IMAM PSIHIČKIH POTEŠKOĆA I SAM/SAMA SEBI VIŠE NE MOGU POMOĆI?

Psihijatrice/psihijatri kao i psihoterapeutkinje/psihoterapeuti ili psiholozi, mogu Vam pomoći da savladate Vaše probleme.

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

KOJU VRSTU PODRŠKE I TERAPIJE MOGU DOBITI?

Psihički problemi Vas sprječavaju da, svoju svakodnevnicu, živite uobičajeno. Podrška i terapija, koje možete dobiti, uvijek se odvijaju na više nivoa:

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

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

KOJE TROŠKOVE PREUZIMA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE?



- Troškove terapije, ukoliko terapiju obavlja ljekar psihijatar ili psihijatrica. Ponekad je, za tretman kod psihijatra, potrebna uputnica od kućnog ljekara ili ljekarke.
- Terapije kod psihoterapeuta, koji nemaju ljekarsku diplomu, ne plaća zdravstveno osiguranje. Za ovu vrstu tretmana, neophodno Vam je, dodatno zdravstveno osiguranje (usporedi str. 17).

Izuzetak: Ako psihoterapeutkinja ili psihoterapeut, terapiju obavlja u nekoj ljekarskoj praksi (delegirana terapija), zdravstveno osiguranje će preuzeti troškove ove terapije. Pitajte psihoterapeuta ili psihoterapeutkinju, već pri prvom susretu, da li zdravstveno osiguranje preuzima troškove njegovih/njenih tretmana.

DOBRO JE ZNATI



- Psihijatrice i psihijatri su ljekari, sa specijalizacijom u oblasti psihijatrije i psihoterapije.
- Psiholozi su završili studij psihologije.
- Psihoterapeutkinje i psihoterapeuti, koji nemaju ljekarsku diplomu su, u pravilu, završili studij psihologije i posjeduju dodatno obrazovanje iz oblasti psihoterapije. Oni nisu ljekari i zato, na primjer, ne mogu pacijentima propisivati lijekove.
- Psihoterapiju, kod psihoterapeuta bez ljekarske diplome, zdravstveno će osiguranje platiti, samo ako ju je ljekar propisao (usporedi str. 26).

Psihijatrijske ordinacije ili klinika, dnevna klinika

Tretman kod psihijatara, psihoterapeuta ili psihologa može se odvijati, u liječničkoj ordinaciji, u psihijatrijskoj klinici ili nekoj dnevnoj klinici. U psihijatrijskim klinikama bit ćete profesionalno zbrinuti, a na raspolaganju Vam stoje i razne vrste terapija, koje Vam mogu pomoći.

KAKO DA PRONADJEM PRAVOG STRUČNJAKA ZA MENE?

Razgovarajte sa Vašim ljekarom ili ljekarkom, o svojoj situaciji. On ili ona će Vas uputiti dalje, nekom stručnjaku ili u odgovarajuću kliniku. Raspitajte se, takodje, i o mogućnostima terapijanja na Vašem maternjem jeziku. Postoje i psihoterapeuti, koji govore više jezika. Važno je da pronađete osobu, u koju imate povjerenje.

U hitnom slučaju, možete se direktno obratiti nekoj od psihijatrijskih klinika ili ambulatnoj psihijatrijskoj službi. One, najčešće, posjeduju psihijatrijsku hitnu službu ili odjele za kriznu intervenciju, gdje možete dobiti pomoć.

Informišite se, pomoću telefonskog imenika, o adresama ovih institucija, u blizini Vašeg mjesta stanovanja.

U hitnom slučaju možete, uvijek, nazvati broj hitne službe 144 (usporedi str. 31).



- **Višejezične informacije o psihičkom zdravlju:**

www.migesplus.ch, rubrika Publikationen > Psyche & Krise

- **pro mente sana** – Informacije, savjeti i pomoć za oboljele i članove njihovih porodica, www.promentesana.ch, telefon 044 563 86 00
- **Die Dargebotene Hand – 143** – anonimno telefonsko savjetovanje www.143.ch, verband@143.ch, telefon 143 ili 031 301 91 91

Adrese grupa za samopomoć u pojedinim kantonima:

Koordinacija i unapredjenje grupa za samopomoć u Švicarskoj (KOSCH), www.kosch.ch/kontaktstellen.html, gs@kosch.ch, telefon 0848 810 814 ili 061 333 86 01

Za djecu i omladinu:

Beratung 147 Pro Juventute – besplatno anonimno telefonsko savjetovanje i anonimno savjetovanje putem chat-a za djecu i omladinu u kriznim i teškim životnim situacijama www.147.ch, telefon 147

Pomoć i savjetovanje za žrtve mučenja i rata:

- **Ambulatorijum za žrtve rata i mučenja (afk)**
Schweizerisches Rotes Kreuz, Werkstrasse 16, 3084 Wabern
www.redcross.ch, gi-ambulatorium@redcross.ch
telefon 031 960 77 77
- **Ambulatorijum za žrtve rata i mučenja**
Psychiatrische Poliklinik (Psihijatrijska poliklinika),
Universitätsspital Zürich, Culmannstrasse 8, 8091 Zürich
www.psychiatrie.usz.ch, telefon 044 255 52 80
- **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.hcuge.ch, telefon 022 372 53 28
- **Consultation pour victimes de la torture et de la guerre Lausanne, Appartenances, ctg Lausanne**
Rue des Terreaux 10, 1003 Lausanne www.appartenances.ch,
info@appartenances.ch, telefon 021 341 12 50

STOMATOLOŠKE USLUGE



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

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

DA LI SU KONTROLE I POPRAVKA ZUBA BESPLATNI?

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

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

KOJE TROŠKOVE PREUZIMA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE?



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

• Švicarsko udruženje zubara (SSO)

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



HITAN SLUČAJ

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

KAKO DA SE PONAŠAM U HITNOM SLUČAJU?

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

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

U slučaju da se nalazite u ozbiljnoj, po život opasnoj situaciji, obratite se hitnoj službi neke bolnice. U većini javnih bolnica, hitne službe su građanima na raspolaganju tokom 24 sata.

Ukoliko je to potrebno, možete putem **telefona 144**, kod sanitetske službe, pozvati kola hitne pomoći.

Kola hitne pomoći prevoze, u pravilu, samo pacijente. Osobe u pratnji, ne uzimaju se sa pacijentom.

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

DOBRO JE ZNATI



Telefon hitne službe 144

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

- Ko ste Vi?
- Odakle zovete?
- Šta se dogodilo?
- Šta ste već do tada poduzeli?

KOJE TROŠKOVE PREUZIMA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE?



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

U BOLNICI

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

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

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

ŠTA SE DEŠAVA U BOLNICI?

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

KO ĆE ME LIJEČITI I NJGOVATI U BOLNICI?

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



DOBRO JE ZNATI



Bolnička socijalna služba

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

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

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

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

Operacija

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

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

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

Rehabilitacija i terapije

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

KOJE TROŠKOVE PREUZIMA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE?



- Boravak u bolnici, preglede, terapije i usluge njege, koje nudi opšti odjel neke priznate bolnice.
 - Ambulantnu i stacionarnu rehabilitaciju, od ljekara propisane terapije (na primjer fizikalnu ili radnu terapiju).
 - Banjsko liječenje: 10 franaka po danu za ljekarski propisane terapije u nekom od banjskih liječilišta (max. 21 dan u godini).
-

TRUDNOĆA I PORODJAJ

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

KOJU POMOĆ DOBIJAM, AKO ZATRUDNIM?

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

U slučaju da ste trudni, za prvo savjetovanje, obratite se direktno Vašem kućnom ljekaru ili ljekarki ili Vašem ginekologu. Takođe, imate i mogućnost da se posavjetujete sa babicom, u nekoj ginekološkoj praksi. Babiце pružaju profesionalnu, ali ne i ljekarsku pomoć, pri porodjaju. Postoje, takođe, savjetovaništa za planiranje porodice i trudnoću, gdje se možete posavjetovati (pogledaj str. 37). Ova savjetovaništa saradjuju, djelimično, sa prevodiocima. Savjetovanje je besplatno i stručnjaci podliježu obavezi čuvanja profesionalne tajne.

Trudnoća

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

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

DOBRO JE ZNATI



Porodiljsko bolovanje

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

KOJE TROŠKOVE PREUZIMA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE?



- Sedam kontrolnih pregleda i dva pregleda ultrazvukom, za vrijeme trajanja trudnoće.
 - 100 franaka za kurseve pripreme za porodjaj
 - Troškove porodjaja i boravka u bolnici, u kući za poradjanje ili kod kuće.
 - Tri savjetovanja vezana za dojenje i jednu poslijeporođajnu kontrolu
 - Troškove pobačaja
-

Porodjaj

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

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

Njega dojenčadi

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

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

Prekid trudnoće

Prekid trudnoće (pobačaj) je u Švicarskoj, pod određenim okolnostima, legalan čin. U prvih dvanaest sedmica, žena ima pravo da sama odluči, hoće li neželjenu trudnoću prekinuti. Pa ipak, ona mora moći objasniti da

se nalazi u nužnoj situaciji. Nakon 13. sedmice, od začeca, potrebno je da ljekar ili ljekarka dodatno potvrde, da je prekid trudnoće neophodan, jer bi ona mogla, za ženu, predstavljati teške tjelesne i duševne rizike.

Nije lako donijeti odluku o prekidu trudnoće. To može biti veliko opterećenje za ženu. Zato je neophodno, prethodno se posavjetovati. Za savjetovanje i podršku, obratite se savjetovalištu za planiranje porodice i trudnoću. Adrese svih savjetovališta u Švicarskoj, naći ćete takodje u internetu: www.isis-info.ch.



- **Višejezične informacije i mogućnosti podrške, prava za vrijeme trudnoće i porodjaja, kao i ostale teme vezane za zdravlje žene:**
www.migesplus.ch, rubrika Publikationen > Frau & Gesundheit
- **PLANeS – Švicarsko udruženje za seksualno i reproduktivno zdravlje / krovna organizacija svih savjetovališta za planiranje porodice, trudnoću, seksualnost i seksualni odgoj**
www.plan-s.ch, info@plan-s.ch
telefon 031 311 44 08 ili 021 661 22 33
- **Informacijska platforma švicarskih savjetovališta u oblasti seksualnog i reproduktivnog zdravlja (SRG)**
www.isis-info.ch, contact@isis-info.ch
- **Savjetovalište za majke i očeve**
Schweizerischer Verband der Mütterberaterinnen SVM
www.muetterberatung.ch, svm@bluewin.ch
telefon 044 382 30 33
- **Švicarsko udruženje babica**
www.hebamme.ch, info@hebamme.ch
telefon 031 332 63 40
- **Organizacija koja pruža medicinsko savjetovanje: Unité mobile de soins communautaires (Umsco)**
Rue Hugo de Senger 2-4, 1205 Genève
<http://umsco.hug-ge.ch>
telefon 022 382 53 11

POMOĆ I NJEGA KOD KUĆE: SPITEX

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

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

ŠTA RADI SPITEX?

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

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

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

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

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



KOJE TROŠKOVE PREUZIMA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE?



- Troškove Spitex-usluga vezanih za njegu, ako su one propisane od strane ljekara ili ljekarke (najčešće su to 60 sati u tri mjeseca).
- Troškove Spitex-usluga, vezanih za pomoć u domaćinstvu, ne preuzima osnovno zdravstveno osiguranje. Puno zavoda za zdravstveno osiguranje nudi dodatno osiguranje, koje preuzima troškove ovih usluga. Informišite se, kod Vašeg zavoda za zdravstveno osiguranje.

Švicarsko udruženje Spitex

www.spitex.ch, admin@spitex.ch

telefon 031 381 22 81



MEDICINSKO ZBRINJAVANJE STARIJIH OSOBA

KOJU VRSTU POMOĆI MOGU DOBITI, U STAROSTI?

Starije osobe, kojima je potrebna njega i koje, na primjer, ne mogu više živjeti samostalno u svom domu, a članovi porodice nisu u mogućnosti da ih njeguju, mogu biti primljene u starački dom ili dom za njegu starijih osoba.

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

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

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

KOJE TROŠKOVE PREUZIMA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE?



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

Ako Vi i članovi Vaše porodice imate poteškoća pri plaćanju troškova zbrinjavanja u nekom od domova, obratite se socijalnoj službi Vaše opštine. Neke opštine preuzimaju plaćanje jednog dijela troškova. Uz to, imate mogućnost da podnesete zahtjev za dopunska primanja (Ergänzungsleistungen): dodatna primanja, pored novca od AHV i IV (pogledaj str. 19) dobit ćete onda, kada AHV- i IV- penzija, uz sva ostala primanja, ne mogu pokriti Vaše životne troškove. Migranti mogu podnijeti zahtjev za dopunska primanja (Ergänzungsleistungen) tek poslije, najmanje, dest godina neprekidnog boravka u Švicarskoj.

- **CURAVIVA** – Udruženje švicarskih domova i institucija

www.curaviva.ch, info@curaviva.ch

telefon 031 385 33 33

- **Pro Senectute Schweiz** – Švicarsko udruženje, nudi stručne usluge, a u službi je starijih osoba

www.pro-senectute.ch, info@pro-senectute.ch

telefon 044 283 89 89



*Informacije o dopunskih primanjima
(Ergänzungsleistungen):*

- www.ahv-iv.info > Ergänzungsleistungen

KOJA PRAVA I OBAVEZE IMAJU PACIJENTI?

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

PRAVA PACIJENATA

Pravo na liječenje, u slučaju bolesti

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

Pravo na mišljenje i samoodluku

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

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

Pravo na informisanje

Vaš ljekar ili Vaša ljekarka su dužni da Vas informišu o toku, prednostima, rizicima i finansijskim troškovima planiranih pregleda, zahvata, terapija, kao i o alternativnim mogućnostima liječenja. Samo na taj način, možete obrazovati svoje mišljenje, a time i učestvovati u donošenju odluke. Važno je da pitate, ako niste sve tačno razumjeli. Isto tako je

važno da ljekar ili ljekarka razumiju, to što im želite reći (pogledaj poglavlje „Interkulturalno prevodjenje”, str. 45).

Pravo na podršku i pratnju

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

Pravo na čuvanje tajne (profesionalna tajna)

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

Pravo na akte

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

DOBRO JE ZNATI



Pismeni dokument, kojim se utvrđuje pacijentova slobodna volja (Patientinnenverfügung):

- je poseban obrazac, kojim pacijent saopštava, kakav tretman želi u slučaju bolesti ili nesreće, u situaciji kada više nije sposoban da sam donese odluku.
- Članovi porodice, kao i ljekari/ljekarke bi trebali znati Vaše želje, u situacijama kada više ne možete sami odlučiti.

Porazgovarajte s Vašim ljekarom ili ljekarkom, ako, o ovome, nešto više želite saznati.

OBAVEZE PACIJENATA

Saradnja sa ljekarima i medicinskim osobljem

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

Vaša pomoć se sastoji u:

- *Obavezi davanja ljekarima tačnih podataka*

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

- *Obavezi da se slijede upute ljekara*

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

Poštivanje kućnog reda bolnice

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

Daljnje informacije, vezane za prava i obaveze pacijenata, na više stranih jezika, naći ćete na internet stranici www.migesplus.ch ili kod slijedećih udruženja:

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

www.patientenstelle.ch, telefon 044 361 92 56

- **Švicarsko udruženje pacijenata (SPO)**

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



INTERKULTURALNO PREVODJENJE



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

KO TREBA DA PREVODI?

- Interkulturalni prevodioci mogu pomoći, da se olakša sporazumijevanje i tako spriječe nesporazumi. Oni posjeduju posebno obrazovanje i podliježu obavezi čuvanja poslovne tajne.
- Takođe, i članovi porodice ili neka druga bliska osoba, smije Vas pratiti i prevoditi. U načelu, interkulturalnim prevodiocima se daje prednost, u ovakvim situacijama. Posebno onda, kada se radi o ličnoj i vrlo složenoj stvari.

DA LI IMAM PRAVO NA PREVODIOCA?

Ne, u Švicarskoj ne postoji pravo na prevodioca u oblasti zdravlja. Ipak, većina javnih bolnica, najčešće, nudi pacijentima besplatne usluge prevodjenja. Ukoliko se ne možete dobro sporazumjeti sa medicinskim osobljem, pitajte da li u bolnici postoje interkulturalni prevodioci. Uz to, postoji više prevodilačkih biroa, koji posreduju dobre prevodioce (pogledaj

dole). Kao dopuna interkulturalnim prevodiocima, na raspolaganju Vam stoji i prevodjenje putem telefona.

- **Spisak institucija za posredovanje interkulturalnih prevodioca INTERPRET – Udruženje švicarskih prevodioca i interkulturalnih posrednika**



www.inter-pret.ch > Interkulturelles Übersetzen
> Einsatzvermittlung > Vermittlungsstellen
coordination@inter-pret.ch
telefon 031 351 38 28

- **Prevodjenje putem telefona**

AOZ Medios
www.medios.ch
telefon 0842 442 442

Informacije iz oblasti migracije i razne teme iz svakodnevnice:



www.migraweb.ch – Internet informacije i savjetovanje putem interneta, na mater- njem jeziku, za migrante i osobe, koje su podnijele zahtjev za azil.

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

Pravo na zdravlje i medicinsku brigu spada u opšta ljudska prava; ona vrijede uvijek i svugdje.

I u Švicarskoj vrijedi ovo pravilo, takodje za sve osobe: za one, koje su podnijele zahtjev za azil, kao i osobe bez boravišne dozvole – takozvane Sans-Papiers.

Za medicinsko zbrinjavanje vrijede slijedeće odredbe:

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

Zdravstveno osiguranje za osobe u procesu azila (lična karta oznake N), osobe, kojima je pružena zaštita (S) i osobe sa ograničenim boravkom (F), koje borave manje od sedam godina u Švicarskoj, zaključuju kantonalne vlasti, koje su za njih zadužene. Zdravstveno osiguranje ovih osoba, biće zaključeno po uzoru na model osiguranja kućnog ljekara (pogledaj str. 15). Kod kog zavoda za zdravstveno osiguranje ste osigurani i kome da se obratite u slučaju bolesti, možete se informisati kod kantonalne službe, koja je zadužena da se brine o Vama.

SANS-PAPIERS

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

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