

# راهنمای بهداشت سوئیس

نظام بهداشتی در سوئیس و یا مختصراً - یک راهنما برای مهاجران در این کشور



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



اطلاعات مربوط به مهاجرت و تندرستی:  
migesplus.ch – پایگاه اینترنتی برای ارائه اطلاعات بهداشتی به زبانهای مختلف  
Schweizerisches Rotes Kreuz (سازمان صلیب سرخ سوئیس)  
Werkstrasse 18, 3084 Wabern  
تلفن 031 960 75 71  
www.migesplus.ch, info@migesplus.ch

## مشخصات ناشر

محتوا و متن: Katja Navarra

ترجمه: فیض ساويز

تصاویر: Claude Zellweger

طراحی: visu'AG, Bern

چاپخانه: Alscher Text & Design, Interlaken

سفرارش در اینترنت: www.migesplus.ch

شماره نشر در وزارت کل بهداشت: GP 30EXT1108

منبع:

BBL, Vertrieb Bundespublikationen, CH-3003 Bern

www.bundespublikationen.admin.ch

BBL-Lagerartikelnummer: 311.610.far

چاپ بر روی کاغذ تأیید شده FSC

چاپ 2011

نسخه جدید و اصلاح شده سوم

ناشر:

سازمان صلیب سرخ سوئیس

Schweizerisches Rotes Kreuz

Departement Gesundheit und Integration

Abteilung Gesundheit, Werkstr. 18, 3084 Wabern

تلفن 031 960 75 75

www.redcross.ch, gi.gesundheit@redcross.ch

قسمت مدیریت خط مشی بهداشتی

Bundesamt für Gesundheit BAG

Direktionsbereich Gesundheitspolitik

Nationales Programm Migration

und Gesundheit

Hessstrasse 27E, 3097 Liebefeld

تلفن 031 323 30 15

www.bag.admin.ch, www.miges.admin.ch

## پیشگفتار

در صورت بیماری و یا اتفاق حادثه ای به کجا باید مراجعه کرد؟ آیا در کشور سوئیس درمان توسط پزشک مجانی است یا اینکه باید شخصاً متقبل مخارج آن شد؟ در موارد اضطراری (اورژانس) چکار باید کرد؟ به کدام بیمه ها نیاز خواهیم داشت؟ چگونه می توان خود را از بیماری ها محفوظ نگه داشت؟ چگونه می توان به اطلاعات لازم در زمینه بهداشتی به زبان مادری دسترسی پیدا کرد؟

راهنمای بهداشتی که اکنون در اختیار دارید، جوابگویی این مطالب و سوالات دیگر خواهد بود. این راهنما به دستور وزارت کل بهداشت توسط سازمان صلیب سرخ سوئیس طراحی شده تا دسترسی مهاجران مسکون در این کشور را به تأمینات پزشکی، بیمه های درمانی و معلولین و همچنین ارتقاء سطح بهداشت، درمان و پیشگیری از بیماری آسان بسازد.

سیستم بهداشتی کشور سوئیس بسیار پیچیده بوده و درک آن اغلباً برای اتباع بومی این کشور نیز دشوار به نظر می آید چه برسد برای مهاجرینی که در این اینجا بیگانه هستند و با سیستم های بهداشتی دیگری آشنایی دارند. راهنمای بهداشتی مسائل اساسی را به شکل کوتاه شرح داده و آدرسهای مهم در آن گنجانیده شده است. تا حال هم این راهنما همراه خوبی بشمار می آمد، اکنون با تصحیحات و تکمیل آن برای بار سوم به چاپ میرسد. هدف ما اینست تا تمام ساکنان این کشور، بدون در نظر داشت ملیت و یا وضعیت اقامت اطلاعات کافی را در دست داشته، متوجه تندرستی خویش بوده و آگاه بگردند که در صورت بروز مشکلات سلامتی به کجا مراجعه کنند.

امیدوارم از خواندن آن لذت برده، صحت و سلامت باشید.

پاسکال شتروپلر

مدیر اداره کل بهداشت

# محتویات

1	مقدمه
3	چگونه از راهنمای بهداشت استفاده کنیم؟

## چگونه میتوان سالم ماند؟

4	تغذیه سالم و تحرک
	دوری از دخانیات، صرفه جویی در نوشیدن
6	مشروبات الکلی
8	واکسیناسیون
	محافظت در برابر بیماری های مقاربتی و
9	HIV/Aids
10	معاینه پیشگیرانه
10	سلامتی روحی و روانی

## بیمه درمانی چگونه کار می کند؟

12	بیمه بهداشت و درمان
18	بیمه حوادث و بیمه معلولین

## تأمین مراقبتهای پزشکی چگونه است؟

20	پزشک خانواده
23	داروخانه
25	روانپزشک و روان درمانی
29	خدمات دندان پزشکی
30	اورژانس
32	در بیمارستان
35	مراقبت در دوران بارداری و زایمان
38	کمک و مراقبت در منزل: اسپیتکس Spitex
40	تأمینات پزشکی در سالخوردگی

## چه حقوق و تعهداتی به عنوان یک بیمار دارم؟

42	حقوق من به عنوان یک بیمار
44	تعهدات من به عنوان یک بیمار
45	ترجمه بین فرهنگی

## یادداشتها برای اشخاصی با موقف پناهندگی و افراد بدون مدرک اقامت (Sans-Papiers)

	پناهجویان، پذیرفته شده گان موقت
47	و آسیب دیدگان
48	افراد بدون مدرک اقامت (Sans-Papiers)

## چگونه از راهنمای بهداشتی استفاده کنم؟

راهنمای بهداشتی مهمترین اطلاعات را در زمینه خدمات بهداشتی کشور سوئیس ارائه میدارد. این برگه حاوی اطلاعات مفید در مورد ارتقای سلامت و جلوگیری از وقوع امراض، بهداشت، بیمه درمانی و بیمه حوادث، و حقوق و تعهدات بیماران میباشد.

به عنوان یک فرد مهاجر ممکن است در تماس با متخصصان پزشکی با مشکلات تفاهمی روبرو شوید. لطفاً اگر چیزی را نمی فهمید، بپرسید و درخواست امکانات ترجمه را کنید (به فصل ترجمه بین فرهنگی، در صفحه 45 مراجعه شود).  
در این بروشور شما آیکون های متعددی را می بیند که به اطلاعات خاص و راهنمایی هایی اشاره دارند:

خوب است بدانید  
یادداشتهای ویژه



پرداخت چه هزینه هایی را بیمه درمانی متحمل میشود؟  
خدماتی که توسط بیمه خدمات درمانی پایه (اساسی) پوشیده شده است.



آدرسهای مهم  
برای اطلاعات بیشتر لطفاً با آدرسهای ذکر شده تماس بگیرید  
(مثلاً از طریق بخش مسؤول در نزدیکی محل اقامت تان).



# چگونه میتوان سالم ماند؟

سلامتی یک دارائی با ارزش است. برای نگه داشتن آن، باید مواظب خود و جسم خویش بود و بیشتر به این موضوع توجه کرد، که چه چیزی برای ما مفید میباشد. این به این معناست که خود را از موارد صدمه ساز به تندرستی و علل بیماری آگاه بسازیم.

## تغذیه سالم و تحرک

تغذیه سالم و متنوع، ورزش و حرکت مداوم در هر سنی برای سلامتی کامل مهم شمرده میشود. برای اینکه خود را سالم و متعادل تغذیه نماییم، باید به پختن و نوع غذا خوردن توجه خاص داشته باشیم:

- روزانه خود را با سبزیجات و میوه، غلات / حبوبات / سیب زمینی، به تناوب محصولات لبنی و گوشت، ماهی، تخم مرغ، پنیر و یاد دیگر مواد غذایی با مقدار زیادی پروتئین تغذیه نمایید.
- شیرینی و تنقلات شور را کم استفاده کنید.
- روزمره یک تا دو لیتر آب و یا نوشابه بدون شکر بنوشید. قهوه، نوشابه های شیرین و یا الکلی باید به مقدار کم مصرف شود.

علاوه بر رژیم غذایی سالم، برای بزرگسالان بخصوص برای بچه ها حرکت کافی روزانه ضروری میباشد. فعالیت های متخلف روزمره مانند بالا رفتن از پله ها، راه رفتن با سرعت بیشتر و یادو چرخه سواری راه های خوبی است برای ارتقاء و حفظ سلامت انسان. حتی با

نیم ساعت ورزش در روز میتوان مقدار زیادی برای سلامت خود انجام داد. کودکان باید حداقل یک ساعت در روز حرکت و یا ورزش نمایند. این امر برای ترویج و توسعه جسم و روان سالم آنان مهم است.

برای کسب اطلاعات دقیق و دریافت بروشورهای اطلاعاتی در رابطه با رژیم غذایی و ورزش به زبانهای مختلف لطفاً به این وب سایت مراجعه نمایید [www.miges-plus.ch](http://www.miges-plus.ch). اگر می خواهید در مورد مطالب تغذیه ای بیشتر بدانید، یا عادات غذا خوردن خود را تغییر دهید و یا وزن تان را کم نمایید، لطفاً با متخصص تغذیه مشورت کنید. داکتر خانوادگی شما می تواند آدرسهای متخصصین منطقه را در اختیار تان بگذارد.



● **جامعه سوئیس برای تغذیه - اطلاعات، توصیه ها، راهنمایی تغذیه، دستورالعمل**

[www.sge-ssn.ch](http://www.sge-ssn.ch), [info@sge-ssn.ch](mailto:info@sge-ssn.ch)

تلفن 031 385 00 00

● **انجمن دیابت سوئیس - اطلاعات، حمایت و نظارت از بیماران و خانواده های آنان**

[www.diabetesgesellschaft.ch](http://www.diabetesgesellschaft.ch), [sekretariat@diabetesgesellschaft.ch](mailto:sekretariat@diabetesgesellschaft.ch)

تلفن 056 200 17 90

● **بنیاد تغذیه و دیابت - اطلاعات**

[www.diabetes-ernaehrung.ch](http://www.diabetes-ernaehrung.ch), [info@diabetes-ernaehrung.ch](mailto:info@diabetes-ernaehrung.ch)

تلفن 031 302 42 33

● **مشاوره مادران و پدران - نقطه تماس در مورد مسائل تغذیه کودکان**

انجمن مشاوران مادرها در سوئیس SVM

[www.muetterberatung.ch](http://www.muetterberatung.ch), [svm@bluewin.ch](mailto:svm@bluewin.ch)

تلفن 044 382 30 33

● **SUISSEBALANCE (سوئیس تعادل)**

اطلاعات و راهنمایی در مورد تغذیه و فعالیت بدنی برای کودکان و نوجوانان

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

● **اداره فدرال ورزش BASPO**

مرکز با صلاحیت ادغام به وسیله ورزش KIS

[www.baspo.ch/kis](http://www.baspo.ch/kis), [kis@baspo.admin.ch](mailto:kis@baspo.admin.ch)

## دوری از مصرف دخانیات، صرفه جویی در نوشیدن مشروبات الکلی

سموم موجود در سیگار باعث تحریک دستگاه تنفسی، آسیب رساندن به ریه و کمک به بیماری‌هایی مانند امراض قلبی عروقی و یاسرطانی می‌کند. دود سیگار همچنان به سلامت اشخاص غیر سیگاری ضرر زده و بخصوص برای کودکان و نوزادان مضر تلقی می‌شود. برای حمایت تندرستی جنین و کودکان نوزاد، مادران باید در دوران بارداری و شیردهی به طور کامل کشیدن سیگار را ترک کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ترک سیگار به بخش «توقف مصرف دخانیات» و آدرسهای دیگر در این رابطه مراجعه نمایید (صفحه 7).

الکل بر روی سلامت هر فرد به طور متفاوت تأثیر گذار است. حتی یک جرعه کوچک آنهم میتواند مضر باشد. مصرف الکل زمانی مشکل ساز میگردد که سلامت خود شخص و یا دیگران را در معرض خطر قرار دهد. مثلاً: بعد از مصرف بیش از حد الکل، مصرف الکل همراه با داروها، رانندگی در حالت مستی و یا نوشیدن الکل در محل کار. زنان باید در دوران بارداری و شیردهی به طور کامل از نوشیدن الکل اجتناب ورزند.



### خوب است بدانید

#### الکل و معتاد بودن به آن

- می‌تواند باعث اختلال در سلامتی، بیماری، تصادفات، جراحات و یا مشکلات روانی شود.
- اغلب باعث رفتار پرخاشگرانه میگردد، اینگونه رفتار مثلاً در شکل خشونت‌های خانگی یا خشونت در بین نوجوانان نمایان میگردد.
- عواقب آن نه تنها متوجه خود شخص، بلکه اعضای فامیل او نیز میباشد (دعوا، مشکل در زندگی مشترک، مشکلات مالی و غیره).

حتماً درخواست کمک کنید! کارشناسان بخش مشاوره در مسائل اعتیاد و مواد مخدر می‌توانند بیماران و وابستگان ایشان را در این زمینه کمک و راهنمایی نمایند. این همکاری مجانی بوده و کارشناسان مذکور محرمانه نگه داشتن اسرار را رعایت می‌کنند (به صفحه 43 مراجعه گردد). اطلاعات بیشتر را میتوانید همچنین از طریق دکتر خانوادگی خود نیز بدست بیاورید.



برای افراد سالم بزرگسال صرف مقادیر ذیل بدون اشکال می باشد: روزانه یک لیوان استاندارد از مشروبات الکلی برای زنان و دو لیوان استاندارد برای مردان. لیوان استاندارد همان مقدار الکل است که معمولاً در رستورانها سرو میشود. (3 دیسی لیتر آبجو معادل با 1 دیسی لیتر شراب و معادل است با 2 سینتی لیتر عرق)  
مطالب بیشتر در مورد لذات و خطرات ناشی از الکل به زبان مادری شما در این سایت موجود است: [www.migesplus.ch](http://www.migesplus.ch)



● اطلاعات اعتیاد در سوئیس - اطلاعات، مشاوره و کمک

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

تلفن 021 321 29 11

● انجمن کاری جلوگیری از استعمال دخانیات سوئیس

(ATSchweiz)

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

تلفن 031 599 10 20

● اتحادیه سرطان سوئیس

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

تلفن 031 389 91 00

● ترک دخانیات - مشاوره تلفنی برای ترک سیگار، بعضی

موارد به زبانهای مختلف

[www.krebsliga.ch](http://www.krebsliga.ch) > Rauchstopplinie

تلفن 0848 000 181

● اتحادیه ریه سوئیس

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

تلفن 031 378 20 50

● Infodrog - مرکز هماهنگی کارشناسان بخش اعتیاد در

سوئیس

[www.infodrog.ch](http://www.infodrog.ch), [office@infodrog.ch](mailto:office@infodrog.ch)

تلفن 031 376 04 01

● [www.infoset.ch](http://www.infoset.ch) - اطلاعات در رابطه با اعتیاد

## واکسیناسیون

با واکسیناسیون میتوان از بیماریهای مختلف عفونی پیشگیری کرد. واکسین هادر سوئیس معمولاً توسط پزشکان اطفال و یا پزشکان خانوادگی تزریق میشود.

وزارت بهداشت واکسن های اساسی علیه دیفتی، کزاز، سیاه سرفه، فلج اطفال، مننژیت و التهاب حنجره، سرخک، اوریون، سرخجه، هپاتیت ب، و برای دختران واکسن علیه عفونت توسط ویروس پاپیلوما ی انسانی (HPV) را توصیه می کند. علاوه بر این شاید هم واکسنهای بیشتری نیاز باشد، مثلاً پیش از سفر به خارج از کشور.

اگر شما سؤالهای بیشتری در مورد واکسیناسیون دارید، لطفاً با دکتر خانوادگی خود در تماس شوید. جزئیات بیشتر و توصیه های لازم را در سایت های اینترنت به دست می آورید:



• اطلاعات چندزبانه در مورد واکسینها:

[www.migesplus.ch](http://www.migesplus.ch) بخش انتشارات < کودک و بهداشت >

واکسیناسیون

• وزارت بهداشت

[www.sichimpfen.ch](http://www.sichimpfen.ch), [epi@bag.admin.ch](mailto:epi@bag.admin.ch)

تلفن 031 323 87 06 و یا 0844 448 448

• [www.infovac.ch](http://www.infovac.ch) - مرجع اطلاعات برای انجام

واکسیناسیون

## حمایت از بیماری‌های مقاربتی و اچ‌آی‌وی / ایدز

علاوه بر ویروس اچ‌آی‌وی که باعث بیماری ایدز می‌باشد، بیماری‌های مقاربتی دیگری هم وجود دارد، که به اصطلاح «Sexually transmitted Infections» (STI) یادآوری می‌شود (به عنوان مثال کلامیدیا، سیفلیس، سوزاک، تبخال و اچ‌پی‌وی). بسیاری از این عفونت‌ها در صورت تشخیص به موقع قابل درمان می‌باشند. برای بعضی از این بیماری‌ها روش‌های درمانی وجود دارد، اما شفا بخش نیستند (به طور مثال اچ‌آی‌وی و یا تبخال).

بهترین راه محافظت خود و دیگران از مبتلا شدن به اچ‌آی‌وی و یا سایر امراض STI هنگام مقاربت جنسی، استفاده از کاپوت (Kondome) و یا Femidome و نگرفتن مایع منی و یا خونی در دهن می‌باشد. کاپوت (کاندوم) را میتوان در سوپر مارکت‌ها و داروخانه‌ها یافت، و Femidome در داروخانه‌ها فروخته می‌شود.

اگر شما نگران هستید که به ویروس اچ‌آی‌وی یا عوامل امراض دیگر مبتلا شده‌اید، برای مشاوره نزد دکتر خانواده، درمانگاه، یکی از سازمان‌های حمایت از ایدز در سوئیس و یا یکی از مراکز برنامه ریزی خانواده مراجعه نمایید.



### • کمک ایدز سوئیس (AHS)

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

تلفن 044 447 11 11

### • PLANes - بنیاد بهداشت جنسی باروری در سوئیس /

مرکز مشاوره در رابطه با تنظیم خانواده، بارداری، جنسیت

و آموزش مسائل جنسی

[www.plan-s.ch](http://www.plan-s.ch), [info@plan-s.ch](mailto:info@plan-s.ch)

تلفن 031 311 44 08 و یا 021 661 22 33

### • پلانترم اطلاعاتی و مشاورتی سوئیس در عرصه بهداشت جنسی

و بارداری (SRG)

[www.isis-info.ch](http://www.isis-info.ch), [contact@isis-info.ch](mailto:contact@isis-info.ch)

## معاینه پیشگیرانه

به منظور تشخیص به موقع بیماری، معاینه پیشگیرانه لازم می‌باشد.  
هر چه زودتر بیماری تشخیص داده شود، شانس درمان آن بیشتر می‌باشد.

بعنوان یک مرد...

«من با دکتر خویش  
مشورت می‌کنم، که در  
کدام مواقع، چه تست  
ها و آزمایشات پیشگیرانه  
برای من مهم می‌باشد.»



بعنوان یک زن...

«من به طور مرتب نزد  
پزشک زنان مراجعه می  
کنم. او میتواند با  
آزمایشات و تحقیقات  
لازم مریضی‌های ممکن  
را، مانند سرطان یا  
عفونتهای گوناگون،  
قبل از بروز بیماری  
تشخیص دهد.»



## سلامتی روحی و روانی

نشاط، رفاه و تعادل صحیح میان بار و مشقت زندگی روزمره و تفریح و سرگرمی برای سلامت روانی بسیار مهم هستند.

مشکلات شرایط زندگی، تجارب استرس‌زا و یا فشارهای عصبی بیش از حد می‌تواند سلامت روحی را ضعیف ساخته، باعث بروز امراض و یا بحرانهای روانی گردد.

اغلباً واکنشها و اختلالات روانی نتیجه حوادث پرتنش و آسیب‌زا، مانند خاطرات جنگ، تعقیب، فرار، و یا شکنجه و خشونت فیزیکی می‌باشد.

همچنین مصرف بیش از حد الکل و یا اعتیاد، به هر شکل آن، همیشه با امراض روانی و مشکلات اجتماعی همراه می‌باشد.

تشخیص مشکلات روانی برای اشخاص مبتلا به آن دشوار به نظر می آید. افسردگی ها و یا امراض روحی دیگر میتواند به سراغ هر کسی بیاید. این بیماری های یکی از بیشترین امراض مضمن به حساب می آیند. تقریباً از هر دو نفر یک نفر حداقل یک بار در زندگی مبتلا به آن میگردد. بیماری های روانی شکست شخصی، سرنوشت، و یا مجازات نیست. اینها هم امراضی هستند مانند سایر بیماریها، بعنوان مثال دیابت یا فشار خون بالا، که باید جدی گرفته شوند و در حال حاضر خوشبختانه قابل درمان هستند.

اگر شما مطمئن نیستید و نمیدانید چه باید کرد، با پزشک خانوادگی خود و یا با شخص حرفه ای دیگری که به او اعتماد دارید، صحبت کنید. قربانیان این امراض یا وابستگانشان میتوانند با مراکز مختلف اطلاعاتی برای بهداشت روانی تماس بگیرند (به پایین صفحه مراجعه شود)، تا در این رابطه کمک به دست بیاورند. حتی جوامع مذهبی و یا خدمات اجتماعی واقع در محل مسکونی نیز در حل مشکلات دشوار زندگی شما راییاری میکنند.

در سوئیس یک سیستم توسعه یافته خوبی برای درمان مشکلات روانی وجود دارد. اطلاعات بیشتر را می توانید در فصل درمان روانی و روان درمانی در صفحه 25 بدست بیاورید.



● اطلاعات در رابطه با بهداشت روانی به زبانهای مختلف:

- www.migesplus.ch, Rubrik Publikationen > Psyche & Krise
- **pro mente sana** – اطلاعات، مشاوره و کمک به بیماران و خانواده های آنان [www.promentesana.ch](http://www.promentesana.ch) تلفن 044 563 86 00
- **Die Dargebotene Hand – 143** – مشاورت تلفنی محرمانه تلفن 143 و یا [www.143.ch](http://www.143.ch), [verband@143.ch](mailto:verband@143.ch) 031 301 91 91

آدرسهای گروههای خودیاری در شهرهای (کانتون) گوناگون:

هماهنگی و حمایت گروههای خودیاری در سوئیس **KOSCH**

[www.kosch.ch/kontaktstellen.html](http://www.kosch.ch/kontaktstellen.html), [gs@kosch.ch](mailto:gs@kosch.ch)

تلفن 0848 810 814 و یا 061 333 86 01

برای کودکان و نوجوانان:

مشاوره ۲۴۱ در **Pro Juventute** – کمک تلفنی رایگان و محرمانه و مشاوره

محرمانه از طریق چات اینترنتی برای کودکان و نوجوانان.

تلفن 147 [www.147.ch](http://www.147.ch)

# بیمه خدمات درمانی چگونه عمل می کند؟

## بیمه خدمات درمانی

بیمه پایه (اساسی)

تمام افراد ساکن در سوئیس باید در برابر بیماری و تصادفات بیمه شوند. این بیمه پایه (و یا اساسی) بدون در نظر داشتن سن، ملیت، تابعیت و وضعیت اقامت برای همه اجباری است. مهلت ثبت نام سه ماه پس از تولد و یا اقامت در سوئیس می باشد. در سوئیس، بیش از ۰۸ شرکت بیمه درمانی وجود دارد. هر شرکت بیمه در بیمه اساسی خود، خدمات درمانی را با مزایای مشابه ارائه میدارد. این مزایا در قانون بیمه بهداشت (KVG) درج گردیده است.

شرکتهای بیمه مجبورند هر شخصی را در بیمه اساسی (پایه) ثبت نمایند. هر شخصی میتواند شرکت بیمه را آزادانه انتخاب کند. یک مرور کلی میتوان در این سایت داشت:

[www.praemien.admin.ch](http://www.praemien.admin.ch) > Adressverzeichnis der Krankenversicherer

## کدام مزایای خدمات بهداشتی را بیمه اساسی (پایه) زیر پوشش قرار میدهد؟

مزایای عمده عبارتند از:

درمان سرپائی (Ambulant)	درمان توسط پزشکان رسمی تأیید شده.
درمان بیمارستانی	درمان و اقامت در بخش عمومی (اتاق چند خوابه) یک بیمارستان در کانتون (شهر) محل زیست، که در لیست رسمی (فهرست بیمارستان) ثبت باشد.
ارژانس (اضطراری)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• درمان اضطراری</li> <li>• هزینه های مصارف نجات و ترانسپورت</li> </ul>
داروها	داروها بر اساس نسخه پزشک و تست های آزمایشگاهی که در لیست رسمی ثبت شده باشند (لیست تخصیصی و لیست تجزیه و تحلیلی).
بارداری و زایمان	معاینات دوران بارداری، هزینه های زایمان، کلاسهای آمادگی برای زایمان، مشاوره شیردهی، سقط جنین
معاینات پیشگیرانه بهداشتی	<ul style="list-style-type: none"> <li>• معاینات پیشگیرانه زنان</li> <li>• واکسیناسیون</li> <li>• معاینات بهداشتی کودکان قبل از شروع مدرسه</li> </ul>
نقاهت	نقاهت بستری پس از عمل جراحی و یا بیماری سخت، ورزش درمانی (فیزیوتراپی) و کار درمانی (ارگوتراپی)، در صورتی که توسط دکتر تجویز شده باشد
بیماری در خارج از کشور	درمان ارژانس در مدت اقامت موقت در خارج از کشور (به عنوان مثال در زمان تعطیلات)
از 2012 به بعد: طب جایگزینی (آلترناتیو)	طب انترپاسوفیک، هومیوپاتی، عصب درمانی، طبابت گیاهی و طب سنتی چینی است.
اطلاعات کاملتر را در مورد مزایای جداگانه می توان در شرح خدمات بیمه خود دریافت کرد.	

## آیا مراقبت های بهداشتی در کشور سوئیس مجانی میباشد؟

خیر، شما مجبور هستید ماهانه حق بیمه پرداخت نمایید. وقتی که نزد پزشک میروید باید در هزینه آن نیز سهیم باشید.

### حق بیمه درمانی

برای بیمه درمانی باید یک حق بیمه ماهانه پرداخت کرد. کودکان تا سن 18 سالگی هزینه کمتری دارند. برای جوانان (بین سنین 19 و 25) اکثر شرکتهای بیمه تخفیفهای گوناگون پیشنهاد می کنند. شرکت های بیمه درمانی حق عضویت های مختلف دریافت میدارند، در حالیکه پوشش بیمه اساسی (پایه) برای تمام مشترکین مشابه میباشد. وزارت عمومی بهداشت سالانه لیستی را منتشر می کند که در آن حق بیمه درمانی نظر به منطقه محل زیست تعریف میگردد ([www.praemien.admin.ch](http://www.praemien.admin.ch)). ارزش آن را دارد که حق بیمه شرکتهای بیمه را با یکدیگر مقایسه کرد.

سهیم شخص در مصارف (مبلغ پرداختی سالیانه (فرانشیز)، سهم خود شخص،

### هزینه بیمارستان)

هزینه دکتر، بیمارستان و داروها تا مبلغ ۰۰۳ فرانک در سال را باید خود شخص بیمه شده به دوش بگیرد. این مبلغ به نام فرانشیز یاد میشود. برای کودکان مجبور نیستید مبلغی به عنوان فرانشیز را به دوش بگیرید.

تنها زمانی که صورتحساب های پزشکی شما در طول سال بیشتر از مبلغ تعیین شده فرانشیز باشد، شرکت بیمه مصارف را به دوش میگیرد. ده درصد این هزینه ها را باید خود شخص پرداخت کند. این ده درصد عبارت از سهم شخصی میباشد و مرز آن تا 700 فرانک برای بزرگسالان و 350 فرانک برای کودکان در سال محدود شده است. همچنان 15 فرانک در روز را نیز باید از هزینه بیمارستان خود به دوش گرفت.

برای زایمان (دوران بارداری و تولد) شما مجبور به سهمگیری در پرداخت هزینه ها نیستید، بنابراین هیچ فرانشیزی، هیچ سهم شخصی در صورت حسابهای دکتر و هیچ هزینه بیمارستان را شما متقبل نمیشوید.



## چگونه می توان حق بیمه کمتری پرداخت؟

شما میتوانید آزادانه مدل های مختلف صرفه جوئی حق بیمه ارائه شده توسط شرکت های بیمه را انتخاب کنید:

### ● مدل پزشک خانوادگی و کانون پزشکی «Health Maintenance Organization»

در این دو مدل شما تعهد میسپارید که در صورت بروز بیماری نخست نزدیک پزشک خانوادگی شناخته شده و مورد تأیید شرکت بیمه و یا کانون پزشکی HMO مراجعه کنید. شما صرفاً از طریق این مراجع و آنهم اگر لازم باشد، به پزشکان متخصص معرفی میگردید (به صفحه 21 رجوع شود). این به آن معنی است که شما خود نمی توانید یک متخصص حرفه ای را انتخاب کنید بلکه دکتر خانوادگی شما حق گرفتن این تصمیم را دارد. پزشک زنان، متخصص اطفال و پزشک چشم مبراز این قاعده هستند و شما میتوانید به طور دلخواه آنها را انتخاب کنید. با انتخاب این مدل بیمه، شما حق بیمه سالانه کمتری میپردازید.

### ● Telmed

با استفاده از مدل Telmed شما باید در صورت بروز مشکلات بهداشتی اول با یک مشاور تلفنی در تماس شوید. آنجا شما اطلاعات و توصیه های لازم را از سوی متخصصان طبی بدست می آورید که چگونه مشکل بهداشتی خویش را برطرف کنید. بعد از آن اگر لازم باشد شما به دکتر، بیمارستان و یا درمانگر راهنمایی خواهید شد. از این طریق از مصارف هنگفت صرفه جویی بعمل می آید و بنابراین حق بیمه کمتری پرداخت میکنید.

### ● افزایش فرانشیز (پرداختی سالانه)

شرکت های بیمه بعضاً امکان افزایش فرانشیز را نیز ارائه میدهند. اگر شما فرانشیز بیشتر از ۰۰۳ فرانک را انتخاب نمایید، مشارکت خود را در سهم گیری مصارف بیماری افزایش میدهید. در عوض شما حق بیمه ماهانه کمتری پرداخت میکنید. بزرگسالان میتوانند بین فرانشیزهای 300، 500، 1000، 1500، 2000 و 2500 یکی را انتخاب کنند. با استفاده از این مدل شما امکان این را هم دارید، که برای کودکان نیز یک فرانشیز انتخاب نموده حق بیمه ماهانه شان را تخفیف دهید. برای کودکان فرانشیزهای 100، 200، 300، 400، 500 و 600 فرانکی وجود دارد.

اطلاعات در باره امکانات متفاوت مدل های بیمه را از شرکت بیمه خود درخواست کنید.

شما همچنان می‌توانید شرکت بیمه را عوض نموده، بدینوسیله نیز تخفیف بدست بیاورید:

مقایسه حق بیمه، عوض نمودن شرکت بیمه

در لیست حق بیمه درمانی ([www.praemien.admin.ch](http://www.praemien.admin.ch)) شما می‌توانید حق بیمه شرکت‌های مختلف را با هم مقایسه کنید. به شما این امکانات داده میشود که بیمه اساسی خود را با مقررات ختم قرارداد دوره سه ماه در پایان ماه ژوئن و یا پایان ماه دسامبر فسخ نموده و در یک شرکت ارزانتر بیمه ثبت نام نمایید. اگر شما در یکی از مدل‌های صرفه جویانه (ارزان) بیمه هستید و یا فرانشیز بالاتر از 300 فرانک میپردازید، فسخ قرارداد با شرکت فعلی بیمه صرفاً در پایان سال امکان دارد.

نکته مهم: به شرطی می‌توانید بیمه را فسخ نمایید که نامه فسخ قرارداد حد اکثر تا تاریخ 31 مارچ و یا 30 سپتامبر به شرکت بیمه برسد. حتماً نامه را بوسیله پست سفارشی ارسال بدارید.



### خوب است بدانید

#### تخفیف حق بیمه

افراد بیمه شده‌ای که وضع اقتصادی ضعیف دارند، می‌توانند درخواست تخفیف حق بیمه نمایند:

- دریافت تخفیف حق بیمه و مقدار آن در هر کانتون (شهر) به شکل مختلف تعیین شده است. این تخفیف وابسته به درآمد و دارایی شخص میباشد.
- برخی از کانتون‌ها شما را به طور خودکار مطلع می‌سازند، که شما از این حق برخوردار هستید یا خیر. باید آگاه بود که روند این مسأله در تمام کانتون‌ها (شهرها) به این شکل نیست. لذا خود از مقامات محل زیست در این مورد اطلاعات دریافت نمایید.

اطلاعات بیشتر در این زمینه را از اداره تخفیف حق بیمه کانتون محل زیست دریافت بدارید (به صفحه 17 رجوع شود).

اگر شرکت بیمه مبلغ حق بیمه را افزایش دهد، باید نامه فسخ قرار داد تا 31 می و یا 30 نوامبر به شرکت بیمه برسد.

### بیمه های مکمل داوطلبانه

شما می‌توانید در کنار بیمه اساسی همچنان در بیمه های داوطلبانه مکمل نیز ثبت نام نمایید. این نوع بیمه ها هزینه های اضافی در بردارند.

شما می‌توانید مثلاً برای اصلاحات دندان های کودکان، عینک و لنزهای چشم، برای درمان در بخش خصوصی و نیمه خصوصی بیمارستانها و همچنان انتخاب آزادانه دکتر در بیمارستان، بیمه مکمل بگیرید. هر چه خدمات بیشتر اضافه گردد، به همان اندازه حق بیمه بیشتری پرداخت خواهید کرد.

برعکس بیمه اساسی (پایه)، مزایای بیمه مکمل در شرکتهای گوناگون متفاوت میباشد. نیاز به آن نیست که بیمه پایه و بیمه مکمل هر دو در یک شرکت بیمه ثبت شده باشند.

اگر شما می‌خواهید یک بیمه مکمل اضافه نمایید، مهم است که فرم درخواستی شرکت بیمه را کامل و صحیح پر کنید. شرکت های بیمه درمانی حق این را دارند تا در صورت درج اطلاعات نادرست و ناتکمیل از ارائه خدمات خودداری نموده و یا قرارداد را فسخ نمایند.

چون بیمه های تکمیلی اجباری نمیباشند، شرکت های بیمه این حق را هم دارند که درخواست شما را به دلیل وضع سلامتی شمارد نمایند. برای اطلاعات بیشتر، با بیمه سلامت خود در تماس شوید.



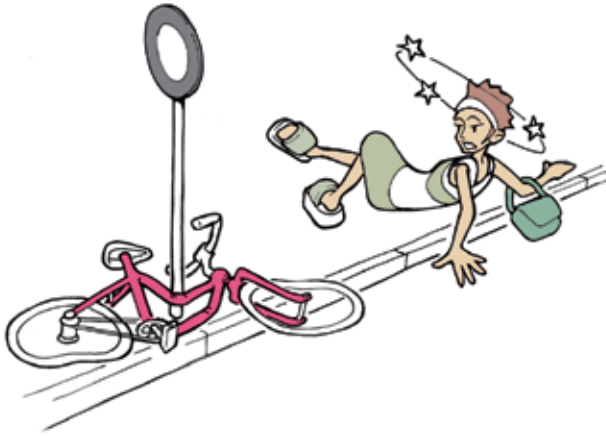
وزارت کل بهداشت BAG

[www.praemien.admin.ch](http://www.praemien.admin.ch) >

Kantonale Stellen zur Prämienverbilligung

تلفن 031 324 88 01

## بیمه حوادث و معلولین



حوادث در هر جایی می تواند رخ دهد. تصادفات شغلی عبارت است از تصادفاتی که در محل کار و یا مسیر آن رخ می دهد. سایر تصادفات، مانند حوادث در اوقات فراغت، در خانه یا هنگام ورزش را غیر شغلی می نامند.

در سوئیس تمام اشخاصی که شاغل هستند، دارای بیمه تصادفات در محل کار نیز میباشند. کسی که بیش از هشت ساعت در هفته کار میکند، بطور خود کار در صورت تصادفات غیر شغلی نیز بیمه میباشد. مخارج حق بیمه تصادفات را کارفرما و کارمند با هم یکجا متقبل میشوند. سهم حق بیمه کارمند مستقیماً از حقوق وی کسر میشود.

قابل توجه: اگر شما (دیگر) کار نمی کنید، باید خود قرارداد بیمه خصوصی تصادفات را با شرکت بیمه خود ببندید.



### خوب است بدانید

#### بیمه اساسی (پایه) با پوشش تصادفات

- در بیمه اساسی میتوانید پوشش برای بیمه تصادفات را نیز ضمیمه بسازید.
- اگر شما در حال حاضر در محل کار بیمه تصادفات شدید، شرکت بیمه درمانی خویش را مطلع بسازید تا پوشش بیمه تصادفات را قطع نماید. از این طریق حق بیمه اساسی کمتری پرداخت خواهید کرد.

بعد از وقوع حادثه موظف هستید گزارش آنرا به شرکت بیمه یا کارفرما ارائه دهید. منظور از این گزارش، فرمی است که شرکت بیمه و یا کارفرما در اختیار شما میگذارد.

#### بیمه معلولین (IV)

زمانی میتوان از معلولیت صحبت کرد، که سلامت جسمی و روحی یک شخص تا حدی دچار اختلال گردد، که برای مدت طولانی او را از کار کردن وادارد و یا باعث کاهش قدرت کاری وی شود. معلولیت به معنای محدودیت در ظرفیت کار و درآمد میباشد. بیمه معلولین (IV) در قدم اول از اقداماتی پشتیبانی می کند، که در بهبود بخشیدن قدرت کاری شخص کمک نماید.

#### بیمه سالمندان و بازماندگان (AHV)

حقوق بازنشستگی و یا بازماندگی در صورت مرگ همسر و یا یکی از والدین، توسط بیمه سالمندان و بازماندگان (AHV) پرداخت می شود.

در سوئیس پرداخت حقوق بیمه های معلولین (IV) و سالمندان و بازماندگان (AHV) برای کارفرما و کارگر اجباری است. این هزینه ها به طور مستقیم از دستمزد شما کسر خواهد شد.

اطلاعات مفصل در این زمینه را می توانید از طریق وزارت بیمه های اجتماعی به دست آورید.



#### • وزارت بیمه های اجتماعی

تلفن 031 322 90 11 [www.bsv.admin.ch](http://www.bsv.admin.ch), [info@bsv.admin.ch](mailto:info@bsv.admin.ch)

• بخش اطلاعاتی AHV / IV [www.ahv-iv.info](http://www.ahv-iv.info), [info@ahv-iv.ch](mailto:info@ahv-iv.ch)

برای اطلاعات در رابطه با AHV در چهارچوب موافقتنامه بین دولتی:

• [www.zas.admin.ch](http://www.zas.admin.ch) > Schweizerische Ausgleichskasse SAK

تلفن 022 795 91 11

#### • دفتر مرکزی، ستون دوم

تلفن 031 380 79 75 [www.sfbvg.ch](http://www.sfbvg.ch), [info@zentralstelle.ch](mailto:info@zentralstelle.ch)

• بنیاد امکانات پذیرایی BVG اداره حسابهای آزاد

تلفن 041 799 75 75 [www.aeis.ch](http://www.aeis.ch), [fkz@chaeis.ch](mailto:fkz@chaeis.ch)

# تأمین مراقبتهای پزشکی چگونه است؟

## پزشک خانواده

### وظیفه پزشک خانواده چیست؟

در سوئیس پزشکان عمومی خانواده مسئولیت مراقبت های اولیه را به عهده دارند. آنها معمولاً اولین مرجع تماس در صورت بیماری و یا وقوع حادثه هستند و همزمان خدمات مشاوره ای و درمانی انجام میدهند.

اگر پزشکان عمومی خانواده بیماران خود را به خوبی بشناسند و با تاریخ پزشکی ایشان آشنایی داشته باشند، میتوانند زودتر به ناراحتی آنها پی برده، یا خود این بیماران را درمان کنند و یا ایشان را به مراجع مربوطه بفرستند (مثلاً به متخصص مربوطه و یا بیمارستان). به همین منظور کوشش کنید که همیشه در قدم اول نزدیک دکتر مراجعه نمایید، تا با پرونده پزشکی شما آشنا باشد و شما را به خوبی درمان کند. برای این امر رابطه خوب خیلی مهم است. شما باید به دکتر خود اعتماد داشته باشید و با او احساس راحتی کنید.



پرداخت چه هزینه هایی را بیمه درمانی متحمل میشود؟  
هزینه درمان توسط پزشکان عمومی (خانواده)، پزشکان  
متخصص و یا پلی کلینیک (Ambulatorium).

## پزشک اطفال

همانطور که شما یک دکتر خانوادگی دارید، کودکان تان نیز به پزشک (متخصص) اطفال نیاز دارند. پزشکان اطفال مسؤول معاینات لازم و مداوای اطفال در صورت بیماری میباشند.

دکتر اطفال به شما میگوید که بچه های شما به کدام معاینات در کدام مواقع نیاز دارند. علاوه بر وضعیت سلامت ایشان، اورشد جسمی، روحی و ذهنی اطفال را نیز بررسی می کند.



## پزشک متخصص

تحقیقات پیشرفته و یا درمان در یک بخش خاص (مثلاً قلب و یا سیستم گردش خون) توسط پزشکان متخصص انجام داده میشود.

آنها آموزش پیشرفته رشته های خاص را دیده اند. دولت فدرال کیفیت کاری شان را تضمین می کند و به ایشان رتبه شناخته شده تخصص پزشکی اهدا میدارد. همچنین پزشکان عمومی (خانواده) و پزشکان اطفال نیز واجد این شرایط بوده، آموزشهای خاص دیده اند.

شما معمولاً از طریق دکتر خانواده نزد این متخصصین معرفی میشوید. اگر شما در بیمه اساسی (پایه) درمانی خود هیچ محدودیت خاصی نداشته باشید (به صفحه 15 مراجعه گردد) میتوانید خود، حتی بدون ارجاع توسط دکتر خانواده، نزد متخصص مورد نظر مراجعه نمایید.

شما می توانید آدرس تمام پزشکان را در دفترچه تلفن و یا در اینترنت پیدا کنید (به صفحه 23 رجوع شود).



## خوب است بدانید

### مراکز مشورتی روانی-اجتماعی

در سوئیس نهادهای گوناگون مشورتی وجود دارد، که برای شما، اعضای خانواده و یا دوستان تان در صورت بروز مشکلات کمک و یاری می‌رسانند.

برای نمونه این نهادها در رابطه با این مسائل فعال اند:

- اعتیاد
- مشکلات خانوادگی
- مسائل آموزش و پرورش و مراقبت از نوزاد
- مسائل جنسی خاص (زن، مرد)
- بهداشت جنسی
- بهداشت روانی و غیره...

این مشاوره اغلباً رایگان بوده، از جانب کارمندان تحصیل کرده (مددکاران اجتماعی، روانشناس و یا کارمند آموزش و پرورش اجتماعی و غیره) انجام می‌یابد. همه این کارمندان مسؤلیت نگهداری اسرار بیمار را دارند (به صفحه 43 رجوع شود).  
دکتر خانوادگی تان می‌تواند به شما در زمینه پیدا کردن یک نهاد مناسب در نزدیک محل زندگی تان کمک کند. بسیاری این مراکز را میتوان از طریق تلفن و یا اینترنت پیدا نمود (صفحه های 7، 28 و 37 دیده شود).

نقطه مهم در رابطه با قرار گذاشتن ملاقات با پزشک: اگر تصمیم ملاقات با دکتر را دارید، باید قبل از رفتن بوسیله ارتباط تلفنی وقت بگیرید. اگر در زمان تعیین شده نمی‌توانید حضور پیدا کنید، باید 24 ساعت پیش از وقت گرفته شده دکتر را در جریان قرار دهید. در غیر آن ممکن است که شما مجبور به پرداخت مصارف قرار ملاقات پزشک شوید.

میتوانم در صورت راضی نبودن از پزشک خانوادگی، به یک پزشک دیگر مراجعه کنم؟  
بله، شما حق انتخاب آزاد پزشک خویش را دارید و میتوانید نزد همان دکتری مراجعه نمایید که خود را با او راحت احساس می‌کنید. این امر صرفاً در صورتی امکان پذیر میباشد که شما هیچ محدودیتی در زمینه انتخاب پزشک در بیمه درمانی خویش نداشته باشید (به صفحه 15 مراجعه شود). همچنین پزشکان نیز حق این تصمیم گیری را دارند، که بیمار جدید بپذیرند یا خیر.



## پلی کلینیک

علاوه بر دکتر خانوادگی، پلی کلینیک (Ambulatorium) نیز یک مرجع تماس برای بیماران میباشد. پلی کلینیک یک درمانگاه سرپایی میباشد که غالباً بخشی از بیمارستان به حساب می آید. در آنجا خدماتی مانند ملاقات با پزشک، معاینات و درمان ارائه می گردد. برای انجام معالجه و معاینات مخصوص کلینیک های تخصصی وجود دارد. برخی از این پلی کلینیک ها شما را در صورتی می پذیرند که از طرف یک پزشک به آنها معرفی شده باشید. شما می توانید آدرس پلی کلینیکهای منطقه را در دفترچه تلفن و یا در اینترنت پیدا کنید.



فهرست پزشکان در سوئیس FMH

بر اساس منطقه، تخصص و مهارتهای زبانی

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

## داروخانه

داروخانه مهمترین و نخستین مرجع تماس در صورت بروز مشکلات تندرستی میباشد. کارمندان داروخانه ها اشخاص تحصیل کرده و وارد در رابطه با داروها هستند. آنها میتوانند شما را در حالات بیماری راهنمایی کنند: بسته به حالت مرضی شما، یا به شما داروی مورد نیاز را پیشنهاد می نمایند و یا شما را به دکترتان رجوع می دهند. دریافت اطلاعات و مشاوره در داروخانه ها مجانی است.

در سوئیس میتوان تمام داروها را در داروخانه ها دریافت کرد. بسیاری از آنها حتی بدون ملاقات قبلی با پزشک قابل دریافت است. برخی از داروها، مانند مسکن های قوی و یا آنتی بیوتیک ها را نمیتوان صرفاً با داشتن نسخه پزشک بدست آورد. این گونه داروها نیاز به تشخیص و یا مراقبت پزشکی دارند. شما باید این داروها را برای همان بیماری که تجویز شده باشد، مصرف کنید. علاوه بر این شما نباید این داروها را به شخص دیگری بدهید و یا خود آنها را دیرتر از تاریخ انقضای چاپ شده در روی بسته مصرف کنید.

در داروخانه ها داروهای گیاهی و پزشکی سنتی نیز در دسترس میباشد. از مشاوره با کارمندان داروخانه ها استفاده نمایید، که چه داروهای می تواند به شما کمک کند.



### خوب است بدانید



#### داروهای مشابه

داروهای مشابه (Generika) بسیار نزدیک به داروهای مبدأ هستند، صرفاً با نامهای دیگر:

- این داروها از عناصر مشابه با داروهای مبدأ ساخته شده، اما به مراتب ارزانتر میباشند.
- برای خرید داروهای مشابه، سهمیه خود شخص در هزینه آن همیشه ۰۱ درصد میباشد (به صفحه 14 رجوع شود). با خرید دارو مبدأ، در صورتیکه مشابه آنها هم وجود داشته باشد، باید سهم 20 درصد از نرخ آنها بدوش گرفت.
- در صورتیکه تأکید نگردد، دارو فروشان اجازه دارند به جای داروی مبدأ نوشته شده در نسخه، داروی مشابه به شما بدهند. همیشه هنگام خرید دارو، بپرسید که آیا مشابه (Generika) آن موجود است یا خیر.

نقطه مهم: داروخانه‌ها یک فهرست از داروهای نسخه دار خریداری شده توسط بیماران شان را تهیه می‌کنند (پرونده سوابق بیمار). گشایش اینگونه پرونده برای بار اول نیاز به یک هزینه کوچک خواهد داشت. اگر شما داروهای تان را در داروخانه‌های متفاوت خریداری می‌کنید، باید هر بار پرداخت این هزینه را متقبل شوید. به همین منظور کوشش نمایید، تا داروهای نسخه دار مورد نیاز را همیشه در یک داروخانه خریداری کنید.

داروخانه‌ها از خدمات اورژانس در تعطیلات آخر هفته و یا شب نیز برخوردار میباشند. شما میتوانید از طریق تلفن اطلاعات عمومی (شماره 1818، اطلاعات به زبانهای آلمانی، فرانسوی، ایتالیایی و انگلیسی) در مورد داروخانه اورژانس در نزدیکی محل سکونتتان اطلاع حاصل نمایید. توجه داشته باشید که در صورت خریداری دارو از داروخانه اورژانس یک هزینه اضافی نیز باید پرداخت نمود.



**پرداخت چه هزینه‌هایی را بیمه درمانی متحمل میشود؟**

بیمه درمانی هزینه داروهای را بدوش میگیرد که توسط یک دکتر تجویز شود و در لیست مخصوص داروها موجود باشد.

## روان پزشکی و روان درمانی

در صورت برخورد با مشکلات روانی و ناتوانی کمک به خود به کجا باید مراجعه کرد؟ روانپزشک و روان درمانگر و روانشناس می‌توانند به شما کمک کنند تا بر مشکلات تان غالب گردید.

آنها همچنان به شما در صورت داشتن بی‌خوابی‌های مداوم، اضطراب و ترس و یا اگر برای مدت طولانی غم‌آلود و ناامید هستید و علاقه‌ای به زندگی و زنده ماندن ندارید، کمک مینمایند. حتی اگر شما از دردهای مزمن رنج می‌برید یا بدون آنکه علت طبی داشته باشد احساس ناراحتی جسمی دارید، میتوانید از کمک این اشخاص متخصص برخوردار شوید.

## چه گونه میتوانم مورد حمایت و درمان قرار گیرم؟

مشکلات روانی باعث میگردند، که شما نتوانید زندگی روزمره را به شکل عادی پیش ببرید. حمایت و درمانی را که شما دریافت میدارید همیشه در سطوح مختلف انجام می یابد:

- در روان درمانی می توانید در مورد وضعیت، افکار و احساس خود صحبت کنید. یکجا باشما امکانات آن جستجو میگردد تا وضعیت شما بهبود یابد.
- همراه باروان درمانی، می توان درمان را با دارو نیز انجام داد. داروها کمک می کنند تا علائم دردناک مانند اضطراب یا افسردگی بر طرف گردند. داروها می توانند به بهبودی وضعیت کمک کنند اما به تنهایی نمیتوانند مرض را درمان کنند.
- در شرایط دشوار زندگی امکان این وجود دارد که درخواست حمایت های اجتماعی و مالی شود. لطفاً از متخصص مسؤل درمان خود و یا از بخش خدمات اجتماعی منطقه محل زندگی خود در این زمینه اطلاعات لازم را بدست بیاورید.

در رابطه با امکانات حمایت و درمان با دکتر خانوادگی خود صحبت نمایید و یا با مراکز مختلف اطلاعات بهداشت روانی تماس بگیرید. (به صفحه 28 رجوع شود)



### پرداخت چه هزینه هایی را بیمه درمانی متحمل میشود؟

- هزینه های درمان در صورتی که معالجه بوسیله یک روان پزشک انجام یابد. بعضاً ارجاع توسط پزشک عمومی (خانوادگی) ضروری است.
- مصارف معالجه توسط روان درمانگر غیر پزشکی پرداخت نمیگردد. برای این کار شما نیاز به یک بیمه تکمیلی (مکمل) دارید (صفحه 17 دیده شود).
- استثناً: اگر معالجه توسط یک روان درمانگر، که در مطب یک پزشک کار میکند، صورت بگیرد (نماینده پزشک روان درمانی)، شرکت بیمه هزینه آن را متقبل میشود. در جلسه اول از شخص معالجه کننده بپرسید که آیا شرکت بیمه هزینه های درمان را به دوش میگیرد.



### خوب است بدانید

- روانپزشکان متخصصان پزشکی هستند که در مسائل روانی و روان درمانی تخصص دارند.
- روانشناسان در رشته روانشناسی تحصیل کرده اند.
- روان درمانگرهای غیر پزشکی معمولاً تحصیلات در رشته روانشناسی دارند و آموزشهای پیشرفته در امور روان درمانی دیده اند. آنها پزشک نیستند و به همین علت مثلاً اجازه دادن دارو را ندارند.
- هزینه روان درمانی بوسیله روان درمانگر غیر پزشک زمانی از طرف شرکت بیمه به دوش گرفته میشود که از طرف دکتر تجویز شده باشد (صفحه 26 دیده شود).

### مطب روانپزشکی یا کلینیک، کلینیک روزانه

معالجه توسط روانپزشکان، روانشناسان، روانکاوان یا در مطب و یا در کلینیک روانی یا کلینیک روزانه انجام می یابد. در کلینیک روانی معمولاً مراقبت حرفه ای دریافت میدارید، البته با روش های متعدد درمانی که میتواند به شما کمک کند.

### چگونه میتوان متخصص مناسب خود را پیدا کرد؟

در رابطه با وضعیت خود با دکتر خانوادگی خویش صحبت کنید. او می تواند شما را به یک متخصص و یا کلینیک معرفی نماید. حتماً در ارتباط با درمان به زبان مادری خود درخواست اطلاعات کنید، چون روانشناسانی با تسلط به زبانهای مختلف خارجی نیز وجود دارند. مهم است کسی را پیدا کنید، که مورد اعتماد شما قرار گیرد.

در مواقع اضطراری میتوانید به طور مستقیم با یک کلینیک و یا پلی کلینیک (خدمات سرپایی) روانی تماس بگیرید. معمولاً این ارگانهای اضطراری دارای خدمات اضطراری روانی در حالات بحرانی بوده که میتواند به شما کمک کند.

شما میتوانید از طریق دفترچه تلفن آدرس این نهادها را به دست بیاورید. در حالات ارژانس (اضطراری) میتوانید با گرفتن شماره تلفن 144 درخواست کمک نمایید (به صفحه 31 رجوع شود).



- اطلاعات در رابطه با بهداشت روانی به زبانهای مختلف:  
www.migesplus.ch, Rubrik Publikationen > Psyche & Krise
- **pro mente sana** – اطلاعات، مشاوره و کمک به بیماران و خانواده‌های آنان  
www.promentesana.ch 044 563 86 00 تلفن
- **Die Dargebotene Hand** – ۳۴۱ – ۳۴۱ – مشورت تلفنی محرمانه  
www.143.ch, verband@143.ch 031 301 91 91 و یا 143 تلفن

آدرسه‌های گروه‌های خودیاری در شهرهای (کانتون) گوناگون:  
**KOSCH** هماهنگی و حمایت گروه‌های خودیاری در سوئیس  
www.kosch.ch/kontaktstellen.html, gs@kosch.ch  
تلفن 0848 810 814 و یا 061 333 86 01

برای کودکان و نوجوانان:  
مشاوره ۷۴۱ در **Pro Juventute** – کمک تلفنی رایگان و محرمانه و مشاوره  
محرمانه از طریق چات اینترنتی برای کودکان و نوجوانان.  
www.147.ch 147 تلفن

- کمک و مشاوره برای قربانیان شکنجه و جنگ:  
**afk** کلینیک برای قربانیان شکنجه و جنگ  
Werkstrasse 16, 3084 Wabern سازمان صلیب سرخ سوئیس  
www.redcross.ch, gi-ambulatorium@redcross.ch  
تلفن 031 960 77 77
- کلینیک (درمانگاه سربایی) برای قربانیان شکنجه و جنگ  
پلی کلینیک روانی، بیمارستان دانشگاه زوریخ  
Culmannstrasse 8, 8091 Zürich  
www.psychiatrie.usz.ch 044 255 52 80 تلفن

#### ● **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 022 372 53 28 تلفن

#### ● **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 021 341 12 50 تلفن

## خدمات دندان پزشکی



دندانهای خراب خود به خود صحت نمی یابند، بلکه باید درمان شوند. اگر شما و یا فرزندان تان مشکلاتی با دندان های خود دارید، نزدیک دندان پزشک مراجعه نمایید. آدرس ها را میتوانید از دفترچه تلفن و یا اینترنت دریافت نمایید (صفحه 30 دیده شود).

مهم این است که دندانپزشک مشکلات دندان شما را هر چه زودتر تشخیص داده، آن را درمان کند. هرچه بیشتر در درمان آن تأخیر کرد، مشکل بزرگتر و هزینه های درمان گزافتر میگردد.

### آیا بررسی و معالجه (ترمیم) دندان مجانی است؟

خیر، بیماران بزرگسال مجبورند مصارف معاینه و معالجه دندان را معمولاً خود بدوش بگیرند. دندانهای کودکان مدرسه رو سالی یکبار از طرف دندانپزشک مدرسه معاینه میشود. این معاینات معمولاً رایگان بوده و در بسیاری شهرهای استان ها (کانتون ها) از جانب شهرداری منطقه برگزار و هزینه آن نیز بدوش گرفته میشود.

اما درمان دندانهای کودکان را باید والدین خود بدوش بگیرند. اگر شما توانایی پرداخت هزینه درمان دندانها را ندارید، به خدمات اجتماعی شهرداری منطقه محل سکونت خود مراجعه نمایید. بعضی از شهرداری ها قسمتی از مصارف درمان را به دوش میگیرند.



## پرداخت چه هزینه هایی را بیمه درمانی متحمل میشود؟

- درمان دندان به دلیل یک بیماری جدی و اجتناب ناپذیر سیستم جونده و یا یک بیماری جدی عمومی.
- شکستن و یا خراب شدن دندانها در اثر یک حادثه از طرف بیمه حوادث پوشش مییابد.
- مصارف کنترل و ترمیم دندان را معمولاً باید خود شخص پرداخت نماید. همچنان اصلاح دندانهای کج و یا کشیدن دندان عقل نیز به همین منوال میباشد. در ارتباط با این مسأله توصیه میگردد، که به خصوص کودکان و نوجوانان را در بیمه های تکمیلی (مکمل) دندان ثبت نمایید. از شرکت بیمه درخواست اطلاعات کنید.



• انجمن دندان پزشکان سوئیس SSO

تلفن 031 310 20 80 | [www.sso.ch](http://www.sso.ch) | [info@sso.ch](mailto:info@sso.ch)

## اورژانس یا موقعیت اضطراری

اورژانس یا موقعیت اضطراری، موقعیت جدی و خطرناک در زندگی میباشد، که بر اثر زخمی شدن، مسمومیت، سوختگی و یا بیماری های حاد بروز میکند و نیاز به اقدام سریع دارد. پزشکان مجبورند هر فردی را (حتی اشخاص بدون اجازه اقامت) در حالت اورژانس یا اضطراری معالجه کنند و یا به یک مرجع مناسب معرفی نمایند.

### در شرایط اورژانس (اضطراری) چه باید کرد؟

اگر اورژانس فوری است، اما زندگی شما را تهدید نمیکند همیشه در قدم اول کوشش کنید با دکتر خانوادگی خود تماس برقرار نمایید.

خدمات پزشکی اورژانس در تمام سوئیس موجود است، حتی در طول شب و یا ایام تعطیلات آخر هفته. اگر دکتر خانوادگی تان از طریق تلفن قابل دسترسی نباشد، معمولاً پیامگیر او با یک پیام اتومات از قبل ثبت شده شما را در جریان میگذارد، که کدام دکتر مسؤلیت اورژانس در منطقه را بدوش دارد. علاوه بر این در هر شهر بزرگ یک **داروخانه اورژانس** (صفحه 25 دیده شود) نیز فعال است، البته هم در شب و هم در تعطیلات آخر هفته.



کوشش کنید که در حالات جدی و خطرناک زندگی به خدمات ارژانس بیمارستانها مراجعه نمایید. در اکثر بیمارستانهای دولتی خدمات ارژانس ۴۲ ساعته موجود است.

از طریق شماره **تلفن اضطراری 144** میتوانید در صورت لازم درخواست فرستادن آمبولانس کنید.

آمبولانس معمولاً صرفاً شخص بیمار را انتقال میدهد. افراد همراه را با خود حمل نمی کند.

بخشی از هزینه حمل و نقل با آمبولانس را باید خودتان متحمل شوید. بنابراین مهم است از خدمات آمبولانس صرفاً در حالتی استفاده کنید که وضعیت بیمار جانش انتقال او در یک ماشین، تاکسی، اتوبوس و یا تراموا نمیباشد.



### خوب است بدانید

#### در صورت ارژانس شماره 144

مهم این است، که شما در شرایط اضطراری دقیق بگویید که چه اتفاقی افتاده است:

- شما کی هستید؟
- از کجا تلفن می کنید؟
- چه اتفاق افتاده؟
- چه کاری تا حال انجام داده اید؟



#### پرداخت چه هزینه هایی را بیمه درمانی متحمل میشود؟

- هزینه درمان در اورژانس. شما میتوانید در مواقع اضطراری به طور مستقیم نزد هر دکتر و هر بیمارستان در سوئیس مراجعه نمایید، حتی اگر دارای مدل های بیمه بدون انتخاب آزاد دکتر میباشید (HMO، دکتر خانواده و یا Telemed، صفحه 15 دیده شود).
- بیمه درمان نصف هزینه حمل و نقل توسط آمبولانس و آن هم کمتر از 500 فرانک در سال را پرداخت می کند.
- برای نجات افراد در معرض خطر (مثلاً حوادث در کوه ها، حمله قلبی) شرکت بیمه نیز نیمی از هزینه را به دوش میگیرد و آنهم تا حداکثر 5000 فرانک در سال.

## در بیمارستان

مشکلات سلامتی که نیاز به معاینات کامل، معالجه یا عمل جراحی داشته باشند، در بیمارستان و یا کلینیک درمان می شوند. در این حالت از معالجه مستقر (یابستری در بیمارستان) صحبت به عمل می آید.

### میتوان در صورت بیمار بودن، خود به بیمارستان مراجعه کرد؟

دکترهای خانوادگی و یا پزشکان متخصص، بیماران را به بیمارستان رجوع می دهند. استثنا: صرفاً در حالت اضطراری (حوادث) میتوان شخصاً به بخش ارژانس بیمارستان مراجعه کرد (صفحه 30 دیده شود).

### در بیمارستان چه اتفاقی می افتد؟

در بدو ورود به بیمارستان نخست اطلاعات شخصی شما ثبت میشود. در صورت لزوم شما را، با در نظر گرفتن نوع بیمه (صفحه ۵۱ دیده شود) و ماهیت مشکل سلامتی شما، در یکی از بخشهای بیمارستان جایگزین میسازند: تفاوتی بین بخش عمومی (اتاقهای مشترک چند تخت خوابه)، نیمه خصوصی (اتاق دو تخت خوابه) و خصوصی (تک خوابه) وجود دارد.

### چه کسی از من پرستاری و چه کسی مرا معالجه می کند؟

مسئولیت هر بخش به یک پزشک بخش سپرده شده. با این حال امکان دارد که چند پزشک مسئولیت درمان شما را به عهده داشته باشند، به بعضی مواقع





## خوب است بدانید

### خدمات اجتماعی بیمارستان

اگر شما نگرانی مالی دارید و یا در رابطه با محل کار و یا بیمه های اجتماعی با مشکل روبرو هستید از بخش خدمات اجتماعی بیمارستان کمک بخواهید.

- خدمات اجتماعی بیمارستان مسؤلیت رسیدگی به تمام مسائل اجتماعی که با بیماری و یا بستری در بیمارستان در ارتباط میباشد را بر عهده دارد.
- در بخش خدمات اجتماعی بیمارستان مددکاران اجتماعی فعالیت دارند، که بیماران و اعضای فامیل شان را مورد مشاورت و همراهی قرار میدهند.
- مددکاران اجتماعی نیز مسؤل نگهداری اسرار بیماران هستند (به صفحه ۳۴ رجوع شود). آنها به طور مستقل کار میکنند و هیچ ارتباطی با خدمات اجتماعی محل سکونت شما ندارند.
- خدمات اجتماعی بیمارستان برای تمام بیماران و نزدیکان ایشان مجانی میباشد.

برای حل مشکلات جداگانه درمانی وجود دکترهای متخصص مختلف ضروری میباشد.

بیشتر پشتیبانی و مراقبت در بیمارستان بوسیله پرستاران انجام می یابد. آنها آموزشهای حرفه ای پرستاری دیده اند و همکار نزدیک پزشکان به شمار می آیند.

برای اقامت در بیمارستان قواعد و مقررات خاصی در نظر گرفته شده است. مثلاً تعیین وقت ایادت از بیماران توسط نزدیکان و دوستان و زمان خوردن غذا. در مورد این مقررات از پرستار خود درخواست اطلاعات نمایید. در بسیاری از بیمارستان ها بروشورهای اطلاعاتی موجود است که شما را از خدمات بیمارستانی نیز مطلع میسازد.

### عمل جراحی

عمل جراحی همیشه باریک همراه میباشد. به همین منظور در قدم نخست گزینه های دیگر برای درمان مرض جستجو گردیده همزمان حالت عمومی بیمار نیز در نظر گرفته میشود که کلاً عمل جراحی قابل انجام است یا خیر. در صورتیکه عمل جراحی در نظر گرفته شده باشد، دکتر مسؤل شما را از جریان عمل و خطرات بالقوه ناشی از آن واقف میسازد.

عمل جراحی فقط با اجازه شما انجام می‌یابد. برای این امر شما باید فرم دادن رضایت را امضا کنید (صفحه 42 دیده شود). عمل جراحی صرفاً در حالت اضطراری (ارژانس) استثنا می‌باشد. بخاطر اینکه در چنین حالات عکس العمل سریع لازم می‌باشد از امضا کردن فرم دادن رضایت صرف نظر می‌شود.

همیشه اگر چیزی را نمی‌فهمید، بپرسید. این حق شماست که در مورد وضعیت خود آگاه باشید. بسیاری از بیمارستان‌های بزرگ در سوئیس دارای خدمات ترجمه می‌باشند. از پرستار و یادکتر موظف خویش در این رابطه سؤال کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر به فصل حقوق و تعهدات بیماران مراجعه کنید (صفحه 42 دیده شود).

### دوره نقاهت و درمان

اغلب بعد از عمل جراحی، بیماری و یا جراحی به درمان‌های لازم بعدی نیاز است تا حالت بیمار به طور کامل بهبود یابد و شخص بیمار خود را کاملاً مستقل احساس نماید. این درمان را به نام نقاهت (توانبخشی) یاد می‌کنند، که می‌توان به شکل سرپایی (Ambulant) و یا به صورت بستری در بیمارستان انجام یابد. برای پیش بردن اینگونه درمان‌ها معمولاً دکتران درمان‌های مخصوص مانند فیزیوتراپی و کاردرمانی (ارگوتراپی) را تجویز می‌کنند.



#### پرداخت چه هزینه‌هایی را بیمه درمانی متحمل می‌شود؟

- اقامت، معاینات، درمان و پرستاری در بخش عمومی یک بیمارستان شناخته شده.
- نقاهت سرپایی (Ambulant) و بستری، معالجه‌های تجویز شده توسط پزشک (مثل فیزیوتراپی و یا کاردرمانی، ارگوتراپی).
- آب گرم درمانی: ده فرانک در هر روز برای معالجه آبگرم درمانی تجویز شده توسط پزشک در گرمابه‌های درمانی شناخته شده (حداکثر 21 روز در سال).

## مراقبت در دوران بارداری و زایمان

در طول دوران بارداری صحت و ایمنی مادر و کودک اهمیت زیادی دارد. کشور سوئیس دارای یک سیستم توسعه یافته تأمینی برای مراقبت زنان، پیش و بعد از زایمان میباشد.

از کدام کمکها هنگام بارداری میتوان استفاده کرد؟

اگر حدس میزنید که باردار شده اید، میتوانید در داروخانه ها و یا فروشگاه های یک تست بارداری خریداری نموده و خودتان آنرا انجام دهید.

اگر حامله هستید برای مشاوره اول با دکتر خانوادگی، و یا متخصص زنان تماس بگیرید. امکان این هم وجود دارد که به مطب یک قابله مراجعه نموده از او مشورت بخواهید. قابله ها اشخاص مسلکی غیر پزشک هستند که هنگام زایمان به شما کمک می کنند. همچنین مشاوران تنظیم خانواده و بارداری نیز وجود دارند، که میتوانند به شما کمک کنند (صفحه 37 دیده شود). اینها تا حدودی همراه با مترجمان کار می کنند. مشاوره رایگان میباشد و کارشناسان به پنهان نگهداشتن اسرار مریض پایبند هستند.

بارداری (آبستنی)

در طول دوران بارداری به طور مرتب توسط دکتر و یا قابله معاینه خواهید شد. این معاینات برای بررسی بارداری و تشخیص خطرات آن برای مادر و کودک در نظر گرفته شده اند. هزینه های آن از جانب بیمه درمانی پرداخت میشود (صفحه 36 را ببینید).



### خوب است بدانید

#### بیمه دولتی مادران

بعد از زایمان مادران شاغل حق دارند که در طول چهارده هفته 80 درصد میانگین حقوق ماهیانه قبل از وضع حمل را بدست بیاورند. در اینباره قبلاً از کارفرمای خود کسب اطلاع نمایید، که چگونه می توان از مزایای این بیمه استفاده کرد.



## پرداخت چه هزینه‌هایی را بیمه درمانی متحمل میشود؟

- هفت معاینه عمومی و دو سونوگرافی در دوران بارداری
- ۰۰۱ فرانک برای کلاسهای آمادگی زایمان
- هزینه‌های زایمان و دوران پس از زایمان در بیمارستان، در خانه مخصوص زایمان (Geburtshaus) و یا در خانه
- سه مشاوره تغذیه با شیر مادر و یک بار معاینه پس از زایمان
- هزینه‌های سقط جنین

مادران و پدران آینده میتوانند همچنین در کلاسهای آمادگی زایمان شرکت کنند. اطلاعات بیشتر در این زمینه را از دکتر متخصص زنان بدست بیاورید.

### زایمان

در کشور سوئیس می‌توان در بیمارستان، در خانه‌های مخصوص زایمان (Geburtshaus) و یا خانه وضع حمل کرد. لطفاً از دکتر خود در مورد امکانات مختلف بپرسید. اگر مایل بودید، می‌تواند شریک زندگی شما و یا یکی از نزدیکان، هنگام زایمان در کنار شما بماند.

هفته اول بعد از وضع حمل (دوران پس از زایمان)، به اصطلاح «هفته بستری»، مادر میتواند در بیمارستان یا خانه مخصوص زایمان و یا در خانه سپری کند. پرستار، قابله و یا دکتر در طول این مدت به طور منظم نزد مادر و کودک می‌آیند. مادر اطلاعات و مشاوره لازم را در زمینه تغذیه با شیر مادر و مراقبت از نوزاد بدست می‌آورد.

### مراقبت از نوزادان

اگر سؤالی در رابطه با رشد، تغذیه و مراقبت طفل داشتید، لطفاً با مراکز محلی مشورتی مادران و پدران تماس بگیرید (صفحه 37 را ببینید). این مراکز خدمات مشاوره تلفنی مجانی، بازدید از منزل و صحبت‌های مراقبتی عرضه میدارند. برخی از مراکز محلی مشورتی مادران و پدران با مترجمان بین فرهنگی نیز کار می‌کنند.

علاوه بر این، امکان این هم موجود است، که مادران شیرده نزد مشاور تغذیه با شیر مادر مراجعه کنند، که توسط بیمارستانها و مشاوره‌های خصوصی ارائه میگردد. آدرسها را می‌توان از شهرداری محل سکونت خود دریافت نمود.

## سقط جنین

ختم بارداری (سقط جنین) در سوئیس تحت شرایط خاصی، قانونی شمرده میشود. زن باردار می تواند در دوازده هفته اول خودش تصمیم بگیرد، که آیا می خواهد بارداری ناخواسته را حفظ کند یا خیر. برای تصمیم سقط باید دلایل معقول داشته باشید. از هفته 13 به بعد، علاوه بر این باید دکتر نیز تأیید نماید که این سقط ضروری میباشد، زیرا در غیر آن امکان رسیدن عوارض جسمی و روحی به مادر زیاد میباشد.

تصمیم گیری برای نگهداری و یا قطع بارداری میتواند بسیار دشوار باشد. مشوره قبل از تصمیم نهایی ضروری میباشد. جهت مشاوره و کمک با مرکز مشاوره برنامه ریزی خانواده و بارداری تماس بگیرید. آدرس این مراکز را می توان در وب سایت [www.isis-info.ch](http://www.isis-info.ch) دریافت کرد.



• اطلاعات به زبانهای مختلف درباره امکانات پشتیبانی و حقوق در دوران

بارداری و زایمان و مسائل دیگر در مورد سلامت زنان:

[www.migesplus.ch](http://www.migesplus.ch), Rubrik Publikationen > Frau & Gesundheit

• **PLANes** – بنیاد بهداشت جنسی و باروری سوئیس / انجمن عمومی مراکز

مشورתי تنظیم خانواده، بارداری، جنسیت و آموزش مسائل جنسی

تلفن: 031 311 44 08 و یا 021 661 22 33 [www.plan-s.ch](http://www.plan-s.ch), [info@plan-s.ch](mailto:info@plan-s.ch)

• پلت فرم اطلاعاتی مشاوره سلامت باروری و جنسی سوئیس (SRG)

[www.isis-info.ch](http://www.isis-info.ch), [contact@isis-info.ch](mailto:contact@isis-info.ch)

• مشاوره مادران و پدران

انجمن مشورתי برای مادران SVM

تلفن: 044 382 30 33 [www.muetterberatung.ch](http://www.muetterberatung.ch), [svm@bluewin.ch](mailto:svm@bluewin.ch)

• انجمن قابله های سوئیس

تلفن: 031 332 63 40 [www.hebamme.ch](http://www.hebamme.ch), [info@hebamme.ch](mailto:info@hebamme.ch)

• نقطه تماس برای مشاوره پزشکی:

**Unité mobile de soins communautaires (Umsco)**

Rue Hugo de Senger 2-4, 1205 Genève

تلفن: 022 382 53 11 <http://umsco.hug-ge.ch>

## کمک و مراقبت در منزل: اشپیتکس

در صورت نیازمند بودن کمک در امور خانه و یا پرستاری به کجا باید مراجعه کرد؟ پرستاری خارج از بیمارستان (اشپیتکس و یا به اصطلاح دیگر «مراقبت در منزل») میتواند در چنین وضعیتی شما را کمک نماید. کارمندان ماهر و دوره دیده اشپیتکس به منازل بیماران رفته، آنان را در زندگی روزمره یاری رسانیده و از ایشان مراقبت و پرستاری می نمایند. خدمات اشپیتکس حمایت از نزدیکانی را، که از بیمارشان در خانه پرستاری می نمایند، نیز در بر میگیرد.

### وظیفه اشپیتکس چیست؟

در حالات مرضی، مشکلات کهولت، حوادث، عوارض دوران بارداری و پس از زایمان میتوان از خدمات اشپیتکس استفاده کرد. کمک های اشپیتکس قرار است از:

کمک در امور خانه	پرستاری در منزل
به طور مثال: <ul style="list-style-type: none"><li>• کمک و حمایت در خرید</li><li>• تمیزکاری خانه</li><li>• شستن رخت و لباس</li><li>• تهیه غذا</li></ul>	به طور مثال: <ul style="list-style-type: none"><li>• ارزیابی، تشخیص و راهنمایی</li><li>• کمک و یاری برای نظافت بدن</li><li>• دادن دارو</li><li>• پانسمان زخم</li></ul>

اشپیتکس همچنین، نظر به منطقه محل سکونت، خدمات تهیه و سرویس غذا و ترانسپورت اشخاص را نیز ارائه میدارد. اجاره تجهیزات کمکی (مانند عصا، ماسک های تنفسی و صندلی های چرخدار) نیز یکی از جمله خدمات این سازمان شمرده میشود.

بخصوص در شهرهای بزرگ همچنان بر تعداد سازمانهای اشپیتکس افزوده میشود که خدماتی چون مراقبت و پرستاری از بیماران روانی، امراض سرطانی و یا بیماری های لاعلاج را ارائه می نمایند.

نظر به منطقه، تفاوتی در خدمات اشپیتکس نیز موجود است. لطفاً اطلاعات بیشتر در این زمینه را از شهرداری محل اقامت و یا از طریق اینترنت بدست بیاورید (صفحه 39 دیده شود).





- 5 پرداخت چه هزینه هایی را بیمه درمانی متحمل میشود؟
- هزینه های پرستاری توسط اشپیتکس، در صورتیکه از طرف دکتر تجویز شده باشد (معمولاً تا 60 ساعت در طول 3 ماه).
  - هزینه های کمک توسط اشپیتکس در امور خانه از طریق بیمه اساسی (پایه) پرداخت نمیشود. بسیاری از شرکت های بیمه از طریق بیمه تکمیلی (مکمل) این خدمات را نیز تحت پوشش قرار میدهند. لطفاً جهت دریافت اطلاعات با شرکت بیمه خود تماس بگیرید.



انجمن اشپیتکس سوئیس

[www.spitex.ch](http://www.spitex.ch), [admin@spitex.ch](mailto:admin@spitex.ch)

تلفن 031 381 22 81

## تأمینات پزشکی در ساخوردگی

از کدام کمک‌ها در دوران کهولت برخوردار خواهیم بود؟ امکان پذیرش افرادی، که بنا بر کهولت سنی نیاز به مراقبت دارند و دیگر قادر به تنها بودن در خانه نیستند و یا اعضای خانواده یا خود شخص توانایی پرستاری را نداشته باشد، در خانه سالمندان موجود می‌باشد.

شما می‌توانید خود در آنجا ثبت نام کنید و یا از طریق بیمارستان و یا وابستگان خویش به آنجا معرفی گردید. مهم است که به موقع در جستجوی جای خالی در یک خانه سالمندان باشید، چون گنجایش اینگونه مراکز تا حدی محدود می‌باشد.

در برخی از این خانه‌ها، روزهای اطلاعاتی و بازدید در نظر گرفته شده است. از این طریق شما از امکانات مراقبتی و هزینه آن آگاه می‌گردید. ضمناً می‌توانید نیازهای شخصی خویش را نیز مطرح کنید (غذا خوردن، ملاقات با نزدیکان، مذهب و غیره). آدرسهای مورد نظر را لطفاً از طریق شهرداری محل زیست و یا CURAVIVA به دست بیاورید (صفحه 41 دیده شود).

برای آن عده افراد مسنی که هنوز مستقل زندگی می‌کنند اما به پرستاری و مراقبت و کمک در کارهای خانه نیاز دارند؛ خدمات خانگی (اشپیتکس، به صفحه 38 رجوع شود) و یا خانه‌های سالمندان با مراقبت مناسب موجود است. لطفاً به موقع ثبت نام نمایید. اطلاعات بیشتر را می‌توانید از طریق Pro Senectute بدست بیاورید (به صفحه 41 مراجعه شود).



### پرداخت چه هزینه‌هایی را بیمه درمانی متحمل میشود؟

معاینات، درمان و پرستاری در خانه‌های سالمندان شناخته شده نزد شرکتهای بیمه، توسط بیمه اساسی (پایه) پرداخته میشود. سایر مخارج، مانند مسکن، غذا و غیره از طرف بیمه اساسی بدوش گرفته نمیشود.

اگر شما و نزدیکان تان در زمینه پرداخت هزینه خانه سالمندان با مشکل برخوردید، لطفاً با دفتر خدمات اجتماعی شهرداری محل سکونت خود تماس بگیرید. برخی از شهرداری ها هزینه های خانه سالمندان را به دوش میگیرند. در غیر فرصت امکان این نیز موجود است که درخواست مزایای تکمیلی شود: بر علاوه کمکهای بیمه بازنشستگی (AHV) و معلولیت (IV) (صفحه 19 دیده شود) این کمک های مالی اضافی به شما زمانی پرداخت میشود که بیمه AHV و IV با دیگر درآمدهای جانبی شما، هزینه های زندگی شما را پوشش ندهد. اشخاص مهاجر باید حداقل ۰۱ سال متوالی در سوئیس زندگی کرده باشند، تا مزایای تکمیلی را بدست بیاورند.



• **CURAVIVA** – انجمن خانه ها و مؤسسات سوئیس

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

تلفن 031 385 33 33

• **Pro Senectute** سوئیس – مؤسسه خدماتی و مسلکی

سوئیس در خدمت افراد سالمند

[www.pro-senectute.ch](http://www.pro-senectute.ch), [info@pro-senectute.ch](mailto:info@pro-senectute.ch)

تلفن 044 283 89 89

اطلاعات در مورد مزایای تکمیلی:

• [www.ahv-iv.info](http://www.ahv-iv.info) > Ergänzungsleistungen

# چه حقوق و تعهداتی به عنوان یک بیمار دارم؟

بیماران در سوئیس دارای یک سلسله تعهدات و حقوق میباشند.

## حقوق من به عنوان یک بیمار

### حق درمان در موارد بیماری

در شرایط اضطراری (ارژانس) هر دکتري مکلف است بیمار را درمان نماید و یا او را به مرجع مربوطه معرفی کند.

### حق مشارکت و تعیین سرنوشت

اگر بیمار شدید، شما حق مشارکت در تصمیم گیری در مورد نوع درمان پزشکی را خواهید داشت. روشهای پزشکی، آزمایشات و درمان تنها در صورت رضایت شما قابل انجام خواهد بود. از این رو مهم است، در صورتیکه شما مخالف یکی از معاینات، یا یک نوع معالجه (درمان) و یا یک عمل جراحی باشید، دکتري مربوطه را در جریان قرار دهید. همچنین شما حق بدست آوردن نظر دومی یک پزشک دیگر را نیز دارید. این مسأله می تواند زمانی مفید واقع گردد، که گزینه های مختلف درمان موجود باشد و یا شما طرفدار یک نوع و مخالف نوع دیگر درمان باشید.

## حق دسترسی به اطلاعات

دکتر مسؤول باید شما را در جریان روش درمان، مفاد، خطرات و پیامدهای مالی معاینات برنامه ریزی شده، عمل ها، معالجه و اطلاعات مربوط به گزینه های دیگر درمان، بگذارد. صرفاً پس از این میتوانید ابراز عقیده نموده، تصمیم نهایی بگیرید. به همین خاطر ایجاب میکند تا برای مطمئن شدن و دانستن سؤالیهای خود را مطرح کنید تا اطلاعات کامل را بدست بیاورید. در ضمن به همان اندازه مهم است تا دکتر نیز زبان شما را بفهمد (بخش ترجمه بین فرهنگی، صفحه 45 مشاهده شود).

## حق برخورداری از کمک و پشتیبانی

شما حق دارید که در طی اقامت در مراکز درمانی توسط اعضای خانواده یا فرد مورد اعتماد همراهی و راهنمایی شوید.

## حق نگه داشتن اسرار (محرم اسرار)

تمام کارکنان بیمارستان، پزشکان خانوادگی، دستیاران مطب پزشک و متخصصین دیگر مجبور به نگه داشتن اسرار بیمار میباشند: پرسنل اجازه ندارد که اطلاعات مربوط به یک بیمار را به دیگران واگذار کند. فقط با اجازه شما، ممکن است اعضای خانواده و یا نزدیکان تان در جریان گذاشته شوند.

## حق دسترسی به ضوابط یا پرونده خود

شما حق دارید که به پرونده بیماری خود دسترسی کامل داشته و تقاضای یک نسخه از این مدارک کنید (تاریخچه بیماری و پرونده های دیگر).



## خوب است بدانید

### اختیارنامه بیمار:

- مدرک مخصوصی است که در آن نوشته میشود در صورت بیماری و یا حادثه ای چگونه می خواهید درمان شوید.
- نزدیکان و نیز پزشکان باید بدانند، که شما در حالاتیکه خود قادر به تصمیم گیری نیستید، چه میخواهید.

لطفاً برای بدست آوردن اطلاعات بیشتر در این زمینه با دکتر خود تماس بگیرید.

## تعهدات من به عنوان یک بیمار

همکاری با پزشک و پرستاران

اگر کسی بیمار شود و به کمکهای پزشکی نیاز داشته باشد، همزمان از وی انتظار می رود تا با پزشک و پرستاران همکاری نماید. پزشکان به تنهایی جوابگوی سلامتی شما نیستند. در چنین مواردی شما هم باید با آنها همکاری داشته باشید:

- مسوولیت ارائه اطلاعات به پزشک معالج
  - بیماران باید پزشک معالج را در جریان مراحل گذشته درمان بیماری خود قرار دهند. این مراحل اقداماتی را در بر میگیرد که تا حال توسط خود شخص بیمار، دکتر و با معالج دیگر (حتی در خارج از کشور) انجام داده شده باشد (مانند تجویز داروها و غیره).
  - اجرای دستورالعمل های پزشک
- برای انجام درمان خوب انتظار آن می رود که بیمار در جریان تحقیقات، معالجه و عمل جراحی دستورالعمل ها را پیگیری نموده، با اقدامات اتخاذ شده موافقت نشان دهد. در صورتیکه چیزی را نمی فهمید، از سؤال کردن امتناع نورزید.

مقررات بیمارستان را رعایت نمایید

معمولاً در بیمارستانها مقررات خاصی وجود دارد که باید رعایت گردد. اکثراً بیماران هنگام بستری شدن به طور کتبی از این مقررات واقف می گردند، مثلاً زمان بازدید از بیمار و یا ساعات میل غذا.

اطلاعات بیشتر در رابطه با حقوق و تعهدات بیماران را در سایت [www.migesplus.ch](http://www.migesplus.ch) و با آدرسهایی ذیل دریافت میدارید:



**Dachverband Schweizerischer  
Patientenstellen (DVSP)**

تلفن 044 361 92 56 [www.patientenstelle.ch](http://www.patientenstelle.ch)

**Schweizerische Patienten-Organisation (SPO)**

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

## ترجمه بین فرهنگی



چونیکه از سلامتی سخن به میان می آید، باید از لحاظ فهمیدن و فهماندن زبان مشکلی نباشد. هرکسی مهارت های لازم در رشته زبان را ندارد. اغلباً موانع و سوء تفاهم ها در زبان، فهماندن را در مطب پزشک، بیمارستان، خدمات اجتماعی و یا سایر مراجع دشوار میسازد.

### چه کسی میتواند ترجمه کند؟

- مترجمان بین فرهنگی میتوانند دراز میان برداشتن سوء تفاهم ها کمک نموده و فهماندن را آسان بسازند. آنها دارای آموزش های ویژه بوده و مسؤلیت حفاظت اسرار را دارند.
- یک عضو خانواده یا فرد مورد اعتماد دیگر نیز می تواند شما را همراهی نموده در قسمت ترجمه کمک نماید. اما مترجمان بین فرهنگی بهتر از عهده این کار بر می آیند. بخصوص هنگامی که موضوع بسیار پیچیده یا شخصی باشد.

### آیا من حق داشتن مترجم را دارم؟

خیر، در کشور سوئیس حق داشتن ترجمه مجانی در بخش پزشکی وجود ندارد. اغلب بیمارستانهای دولتی دارای امکانات ترجمانی مجانی میباشند. اگر شما مشکلات تان را نمی توانید ابراز کنید، بپرسید که آیا امکان مترجم بین فرهنگی موجود است. ضمناً

مراجع گوناگون دیگری هم وجود دارد (پایین تذکر داده شده است) که دارای مترجمین خوبی می باشند. علاوه بر آن امکانات ترجمه از طریق تلفن (Telefondolmetschdienst) نیز موجود میباشد.



● لیست مراجع مبادلات ترجمانه‌های بین فرهنگی

### INTERPRET –

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

Einsatzvermittlung > Vermittlungsstellen

تلفن 031 351 38 28 [coordination@inter-pret.ch](mailto:coordination@inter-pret.ch)

● خدمات ترجمه از طریق تلفن

AOZ Medios

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

تلفن 0842 442 442



اطلاعات، مهاجرت و انواع موضوعات روزمره:

[www.migraweb.ch](http://www.migraweb.ch) – اطلاعات اینترنتی و مشاوره از طریق

اینترنت به زبان مادری مهاجران و پناهندگان



# اطلاعات برای اشخاص با موقف پناهندگی و افراد بدون مدرک اقامت (Sans-Papiers)

بهداشت، درمان و مراقبت های پزشکی حقوق کلی بشر است؛ همیشه و همه جا قابل اعتبار است.

در کشور سوئیس این امر در مورد اشخاص پناهجو، مهاجران و کسانی که هیچ مدرک اقامتی ندارند (به اصطلاح بدون اسناد Sans-Papiers) نیز صدق میکند. مقررات ذیل در رابطه با مراقبت های پزشکی باید اجرا شود:

## پناهجویان، پذیرفته شده گان موقت و آسیب دیدگان

ثبت بیمه خدمات درمانی برای پناهجویان (مدرک N)، آسیب دیدگان (مدرک S) و پذیرفته شدگان موقت (F) که کمتر از هفت سال در سوئیس زندگی کرده باشند، از جانب مقامات مسؤل دولتی شهرها (کانتون) انجام می یابد. این بیمه در مدل پزشک خانوادگی (به صفحه 15 رجوع شود) منعقد می باشد. لطفاً از مرجع مربوطه شهر (کانتون) محل زیست خود بپرسید که در کدام شرکت بیمه ثبت نام شده اید و با چه کسی بایستی در صورت بروز بیماری تماس حاصل نمایید.

## افراد بدون مدرک اقامت (SANS-PAPIERS)

- طبق قانون اساسی فدرال سوئیس هر شخصی که ساکن این کشور باشد، حق دسترسی به کمک را در موارد اضطراری دارد. افراد بدون مدرک اقامت نیز از این حق برخوردارند. تمام بیمارستان ها و پزشکان در سوئیس موظف به ارائه کمک در موارد اضطراری میباشند.
  - شرکتهای خدمات بیمه موکلف اند تمام اشخاص را - شامل افراد بدون مدرک اقامت - در بیمه اساسی (پایه) ثبت نموده و در چهارچوب بیمه اجباری مزایای قانونی آنرا نیز برای این اشخاص ارائه بدارند.
  - بر اساس حفظ حریم خصوصی، بیمارستان ها، شرکت های بیمه، موسسات خدمات اجتماعی، مراجع رسمی ایالتی و یانهادهای دیگر، حق دادن اطلاعات شخصی افراد بدون مدرک اقامت را به مراجع مهاجرتی (ایمیگریشن) و یا مقامهای دولتی دیگر ندارند. نقض مسؤولیت محرمانه نگهداشتن اسرار میتواند اقدامات تنبیهی در پی داشته باشد.
  - افراد بدون مدرک اقامت میتوانند درخواست کاهش حق بیمه بنمایند.
- مراکز تخصصی مراقبت و مشاوره بهداشتی افراد بدون مدرک اقامت را در امور بهداشت و بیمه درمانی یاری می کنند. جزئیات بیشتر و اطلاعات در مورد مراجع مربوط به افراد بدون مدرک اقامت را در وب سایت [www.sante-sans-papiers.ch](http://www.sante-sans-papiers.ch) میتوانید دریافت نمایید.