

Guide de santé pour la Suisse

Le système de santé suisse en bref –
un manuel à l'intention des migrants
vivant en Suisse

Disponible en 18 langues –
à commander sous:
www.migesplus.ch



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral de la santé publique OFSP

Croix-Rouge suisse
Schweizerisches Rotes Kreuz
Croce Rossa Svizzera



Informations migration et santé:
migesplus.ch – le portail Internet pour
la migration et la santé
Croix-Rouge suisse
Werkstrasse 18, 3084 Wabern
Tél.: 058 400 45 24
www.migesplus.ch, info@migesplus.ch

Impressum

Edition: 2017
4e édition entièrement revue
Editrice:
Croix-Rouge suisse
Département Santé et intégration
Service Santé, Werkstrasse 18
3084 Wabern, tél.: 058 400 45 75
www.redcross.ch, gi.gesundheit@redcross.ch
Office fédéral de la santé publique OFSP
Unité de direction Politique de la santé
Section Égalité des chances en matière de santé
3003 Berne, tél.: 058 463 06 01
www.miges.admin.ch
www.bag.admin.ch

Texte: Katja Navarra, Katharina Liewald
Traduction: Service de traduction CRS /
TRANSLATION-PROBST SA
Illustrations: Claude Zellweger
Graphisme: visu'LAG, Berne
Prépresse: TRANSLATION-PROBST SA
Commande par Internet: www.migesplus.ch
N° de publication OFSP: 2017-GP-01
Commande:
OFCL, diffusion des publications, CH-3003 Berne
www.bundespublikationen.admin.ch
N° d'article OFCL: 311.610.f
Imprimé sur du papier certifié FSC

AVANT-PROPOS

A qui puis-je m'adresser en cas de maladie ou d'accident? Les traitements médicaux en Suisse sont-ils gratuits ou payants? Que dois-je faire en cas d'urgence? De quelle assurance ai-je besoin? Comment me protéger contre certaines maladies? Où trouver des informations sur la santé dans ma langue maternelle?

Le guide de santé que vous avez en main répondra à ces questions et à bien d'autres encore. Elaboré par la Croix-Rouge suisse sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique, il entend faciliter aux migrantes et aux migrants vivant en Suisse l'accès aux prestations de soins, aux assurances maladie et accidents ainsi qu'aux offres de prévention et de promotion de la santé.

Le système de santé suisse est d'une grande complexité – même pour les natifs du pays. Les migrants, habitués à d'autres modèles sanitaires, ont d'autant plus de peine à s'y retrouver. Le présent guide a pour but d'exposer brièvement les principales caractéristiques de son fonctionnement et de fournir les adresses indispensables. Son utilité est éprouvée depuis longtemps puisqu'il s'agit de la quatrième réédition, dans une version remaniée. Pour nous, il importe que tous les habitants du pays – quels que soient leur origine ou le statut de leur séjour – sachent comment veiller sur leur santé et vers qui se tourner en cas de problème.

Il me reste à vous souhaiter une agréable lecture de cette petite brochure et à former tous mes vœux pour votre santé.

Pascal Strupler

Directeur de l'Office fédéral de la santé publique

SOMMAIRE

Avant-propos	1
Comment utiliser le guide de santé?	3

QUE FAIRE POUR RESTER EN BONNE SANTÉ ?

Alimentation saine et activité physique	4
Eviter la fumée et limiter la consommation d'alcool	6
Vaccins	8
Protection contre les maladies sexuellement transmissibles et le VIH/sida	9
Examens préventifs	10
Santé psychique	10

COMMENT FONCTIONNE L'ASSURANCE-MALADIE?

Caisse-maladie	12
Assurance-accidents et assurance-invalidité	18

COMMENT EST ORGANISÉE LA PRISE EN CHARGE MÉDICALE?

Médecin de famille	20
Pharmacie	23
Traitement psychiatrique et psychothérapeutique	25
Soins dentaires	29
Urgences	30
A l'hôpital	32
Grossesse et accouchement	35
Services d'aide et de soins à domicile	38
Soins médicaux aux personnes âgées	40

QUELS SONT MES DROITS ET MES DEVOIRS EN TANT QUE PATIENT ?

Mes droits en tant que patient	42
Mes devoirs en tant que patient	44
Interprétariat communautaire	45

INFORMATIONS POUR LES PERSONNES RELEVANT DU DOMAINE DE L'ASILE ET LES MIGRANTS SANS AUTORISATION DE SÉJOUR (SANS -PAPIERS)

Requérants d'asile, personnes admises à titre provisoire et personnes à protéger	47
Sans-papiers	48

COMMENT UTILISER LE GUIDE DE SANTÉ?

Le guide de santé vous donne les informations les plus importantes sur la prise en charge médicale en Suisse. Il contient de précieuses indications sur la promotion de la santé et la prévention, sur les assurances maladie et accidents ainsi que sur les droits et devoirs des patientes et des patients.

Si vous faites partie de la population migrante, il se peut que vous ayez des difficultés à comprendre les professionnels de la santé ou à vous faire comprendre d'eux. N'hésitez pas à poser des questions sur ce qui n'est pas clair pour vous et renseignez-vous sur les possibilités de recourir à des interprètes (voir chapitre Interprétariat communautaire, page 45).

Dans cette brochure, les informations spécifiques et les suggestions sont signalées par les symboles suivants:



Bon à savoir

Indications particulières



Que rembourse la caisse-maladie?

Prestations prises en charge par l'assurance-maladie de base



Adresses utiles

Adresses pour des informations complémentaires

Remarque: pour faciliter la lecture, nous avons renoncé à utiliser chaque fois les formes masculine et féminine pour la désignation de personnes.

QUE FAIRE POUR RESTER EN BONNE SANTÉ?

La santé est un bien précieux. Pour la conserver, il est important d'observer son propre corps et de prêter attention à ce qui lui est bénéfique. Cela implique aussi de se renseigner sur ce qui est néfaste pour la santé et sur ce qui rend malade.

ALIMENTATION SAIN ET ACTIVITÉ PHYSIQUE

A tous les âges, manger des aliments sains et variés et exercer une activité physique régulière est une nécessité pour se maintenir en bonne santé. Pour vous nourrir de façon saine et équilibrée, vous devez constamment veiller à ce que vous cuisinez et à ce que vous mettez dans votre assiette:

- Mangez quotidiennement des légumes et des fruits, des céréales/légumineuses/pommes de terre ainsi que des produits laitiers et alternez les denrées contenant beaucoup de protéines, telles que viande, poisson, oeufs, tofu ou autres.
- Limitez votre consommation de douceurs et de biscuits salés.
- Buvez chaque jour un à deux litres d'eau ou de boisson non sucrée. Les boissons sucrées ou alcoolisées devraient être consommées avec modération.

Il est essentiel qu'à côté d'une alimentation saine, les adultes – mais plus encore les enfants – fassent régulièrement de l'exercice physique: marche rapide, vélo ou escaliers sont des activités qui contribuent à promouvoir et à conserver une bonne santé. En vous astreignant à une demi-heure de mouvement chaque jour, vous faites déjà beaucoup pour votre santé. Les enfants devraient bouger ou faire du sport quotidiennement pendant une heure au moins et s'essouffler légèrement, car cela stimule leur développement physique et intellectuel.

Si vous souhaitez en apprendre davantage sur la façon de vous nourrir, changer vos habitudes dans ce domaine ou perdre du poids, adressez-vous à un service de consultation en diététique. Votre médecin de famille peut vous fournir des adresses dans votre région.

- **Informations et brochures en plusieurs langues sur la nutrition et le sport sous**

www.migesplus.ch/migesinfo > Alimentation & mouvement

- **Société Suisse de Nutrition** – informations, recommandations, conseils nutritionnels, recettes

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

- **Nutrinfo®** – Service d'information nutritionnelle gratuit

www.nutrinfo.ch, tél.: 031 385 00 08

- **Association Suisse du Diabète** – informations, assistance et accompagnement de personnes concernées et de leurs proches

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

- **Association suisse des consultations parents-enfants** – service d'orientation pour les questions relatives à la nutrition des enfants

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

- **Consultations régionales parents-enfants sous**

www.muetterberatung.ch

- **Promotion Santé Suisse** – Informations et conseils sur la nutrition et l'activité physique

www.gesundheitsfoerderung.ch, office.bern@gesundheitsfoerderung.ch

- **conTAKT-net.ch**

Ecouter en ligne des informations santé en 12 langues (rubrique «Site web modèle»)



ÉVITER LA FUMÉE ET LIMITER LA CONSOMMATION D'ALCOOL

Les substances toxiques contenues dans les cigarettes irritent les voies respiratoires, produisent des lésions pulmonaires et favorisent la survenue de maladies comme les affections cardiocirculatoires ou les cancers. La fumée est également nocive pour les non-fumeurs, en particulier les enfants et les bébés. Les femmes devraient renoncer totalement au tabac durant les périodes de grossesse et d'allaitement afin de protéger l'enfant à naître et le nourrisson.

Vous trouverez de plus amples informations sur l'arrêt du tabagisme auprès de la ligne stop-tabac ainsi qu'en consultant les autres adresses indiquées (voir page 7).

Nous ne sommes pas égaux devant l'alcool. Pour certaines personnes, de petites quantités sont déjà excessives. La prise d'alcool est considérée comme problématique dès lors qu'elle met en danger la santé du consommateur ou celle des autres. C'est notamment le cas si les volumes ingérés sont élevés, si la consommation est associée à la prise de médica-

BON À SAVOIR



L'abus d'alcool et les dépendances

- peuvent être à l'origine de troubles de la santé, de maladies, d'accidents, de blessures ou de problèmes psychiques.
- sont souvent associés à des comportements agressifs, p. ex. violence domestique ou violence des jeunes.
- portent préjudice non seulement aux personnes touchées, mais également à leurs proches (disputes, problèmes relationnels, difficultés financières et autres).

Demandez de l'aide. Les services cantonaux de consultation pour les problèmes de dépendance et de toxicomanie peuvent apporter soutien et accompagnement aux personnes concernées et à leurs proches. Les consultations sont gratuites et assurées par des spécialistes tenus au secret professionnel (voir page 43). Votre médecin de famille vous donnera toutes les informations requises.

ments ou à la conduite d'un véhicule ou si elle se produit au travail. Durant la grossesse et l'allaitement, les femmes devraient s'abstenir totalement de boire.

Pour les adultes en bonne santé, les quantités considérées comme sans danger sont les suivantes: un verre de contenance standard (deux maximum) pour les femmes et deux verres (trois maximum) pour les hommes. Par ailleurs, il est souhaitable de ne pas consommer d'alcool au moins deux jours par semaine. La contenance standard est celle qui est généralement servie dans les restaurants (3 dl de bière, 1 dl de vin, 2 cl de spiritueux).

- **Informations en plusieurs langues sur l'alcool**

www.migesplus.ch/migesinfo > Psyché, dépendances & crise



- **Addiction Info Suisse** – Informations, conseil et aide

www.addictionsuisse.ch, info@addictionsuisse.ch, tél.: 021 321 29 11

- **Association suisse pour la prévention du tabagisme (AT-Suisse)**

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

- **Ligue suisse contre le cancer**

www.liguecancer.ch, helpline@liguecancer.ch, tél.: 0800 11 88 11

- **Ligne stop-tabac** – Conseils téléphoniques sur le sevrage tabagique, dans diverses langues sur demande

www.rauchstoplinie.ch, tél.: 0848 000 181

- **Ligue pulmonaire Suisse**

www.liguepulmonaire.ch, info@lung.ch, tél.: 031 378 20 50

- **Infodrog: Centrale nationale de coordination des addictions**

www.infodrog.ch, office@infodrog.ch, tél.: 031 376 04 01

- **Safe Zone** – conseil en ligne en matière de toxicomanie à l'intention des personnes concernées, de leurs proches, des spécialistes et des personnes intéressées (gratuit et anonyme).

www.safezone.ch

- **www.infoset.ch** – Portail d'informations sur le thème des

dépendances, des drogues, de la prévention et de l'aide disponible

VACCINS

Les vaccins offrent une protection contre diverses maladies infectieuses. En Suisse, ils sont généralement administrés par le pédiatre ou le médecin de famille.

L'Office fédéral de la santé publique recommande une vaccination de base contre la diphtérie, le tétanos, la coqueluche, la poliomyélite, la méningite, la laryngite, la rougeole, les oreillons, la rubéole et l'hépatite B et contre les infections à papillomavirus (HPV). D'autres vaccins peuvent être nécessaires, notamment en cas de voyage à l'étranger.

Si vous avez d'autres questions relatives aux vaccins, adressez-vous à votre médecin de famille. Vous trouverez également des informations précises et des recommandations sur Internet:

- **Informations en plusieurs langues sur les vaccins**

www.migesplus.ch/Impfplan

- **Office fédéral de la santé publique**

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

Conseil par téléphone – Ligne Info-vaccins

0844 448 448

- **www.infovac.ch** – Ligne directe d'information sur les vaccins et les vaccinations



PROTECTION CONTRE LES MALADIES SEXUELLEMENT TRANSMISSIBLES ET LE VIH/SIDA

A côté de l'infection par le VIH, responsable du sida, il existe un grand nombre d'autres maladies infectieuses sexuellement transmissibles, dites MST (p. ex. infections à chlamydia, syphilis, gonorrhée, herpès et HPV). La grande majorité répond bien à des traitements simples et il est possible d'en guérir, pour autant qu'elles soient détectées suffisamment tôt. Pour d'autres, des traitements sont possibles, mais il n'y a pas de guérison (p. ex. VIH, herpès).

Le meilleur moyen de vous prémunir contre une infection par le VIH ou d'autres MST et d'en protéger les autres est d'utiliser un préservatif masculin ou féminin (portant le label «OK») lors de tout rapport sexuel. Il est également recommandé de ne pas prendre de sperme ni de sang dans la bouche. Le préservatif masculin s'achète au supermarché, en pharmacie et dans les drogueries. Il existe également des préservatifs féminins vendus sur Internet, par exemple sur les sites www.sante-sexuelle.ch/shop ou www.shop.aids.ch.

Si vous craignez d'avoir subi une contamination par le VIH ou par un autre agent infectieux, demandez conseil à votre médecin de famille, à une policlinique, à l'un des services d'Aide Suisse contre le Sida ou encore à un centre de conseil en matière de santé sexuelle.

- **Aide Suisse contre le Sida (ASS)**

www.aids.ch, aids@aids.ch

Tél.: 044 447 11 11

- **SANTÉ SEXUELLE Suisse** – promotion de la santé sexuelle, centres de conseil pour le planning familial et la grossesse. Liste des centres spécialisés et de conseil régionaux.

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

Tél.: 031 311 44 08 ou 021 661 22 33

- **Informations touchant à la santé sexuelle en plus de 10 langues:** www.sex-i.ch



EXAMENS PRÉVENTIFS

Pour détecter précocement des maladies, il est important de se soumettre régulièrement à des examens préventifs.

Plus une affection est constatée tôt, plus les chances d'en guérir sont grandes.

En tant que femme...

«Je me rends régulièrement pour un contrôle chez ma gynécologue. Grâce à des tests et à des examens, elle peut détecter précocement des maladies telles que le cancer ou des infections.»



En tant qu'homme...

«Je discute avec mon médecin des examens préventifs à effectuer et du meilleur moment pour le faire.»



SANTÉ PSYCHIQUE

Joie de vivre, bien-être et bon équilibre entre stress du quotidien et périodes de repos sont essentiels à la santé psychique. Des situations difficiles, des événements pesants ou des surmenages durables sont susceptibles d'affaiblir la santé psychique et de déclencher des crises ou des affections. Il n'est pas rare que les réactions et les troubles psychiques soient la conséquence de vécus fortement traumatisants, tels que la guerre, la persécution, la fuite, la torture ou la violence physique. Les problèmes psychiques et sociaux peuvent aussi être mis en relation avec une forte consommation d'alcool ou avec d'autres problèmes de dépendance. Bon nombre de personnes ont de la peine à admettre qu'elles souffrent d'un problème psychique, même si les dépressions et

les troubles de cette nature peuvent atteindre tout un chacun. Il s'agit en effet des maladies les plus répandues, puisqu'au cours d'une année, près d'un tiers de la population suisse souffre de maladies psychiques. Une pathologie psychique n'est pas un échec personnel, n'a rien à voir avec le destin et n'est pas davantage une punition. Il s'agit d'un trouble de la santé, au même titre que le diabète ou l'hypertension artérielle par exemple, que l'on doit prendre au sérieux et qui, aujourd'hui, répond bien aux traitements.

Si vous vous sentez désemparé et que vous ne savez plus que faire, parlez-en à votre médecin de famille ou à un autre spécialiste en qui vous avez confiance. Les personnes concernées ou leurs proches peuvent aussi s'adresser à un service de consultation pour la santé psychique (voir plus bas). Les aumôniers des communautés religieuses ou les services sociaux des communes offrent également un soutien dans les moments difficiles.

La Suisse dispose d'une bonne organisation pour la prise en charge des problèmes psychiques. Vous trouverez de plus amples informations au chapitre relatif aux traitements psychiatriques et psychothérapeutiques en page 25.

- **Informations en plusieurs langues sur la santé psychique**
www.migesplus.ch/migesinfo > Psyché, dépendances & crise
- **pro mente sana** – Informations, aide et conseils aux personnes concernées et à leurs proches, www.promentesana.ch
ligne conseil: 0848 800 858
- **La Main Tendue – 143** – Conseils anonymes par téléphone, e-mail et chat, www.143.ch, verband@143.ch, tél.: 143



Adresses de groupes d'entraide dans les différents cantons:

Fondation Info-Entraide Suisse – organisme national de service et de coordination des 19 centres Info-Entraide ainsi que de deux organisations d'entraide actives sur le plan suisse
www.selbsthilfeschweiz.ch, tél.: 061 333 86 01

Pour les enfants et les adolescents:

Conseils + aide 147 de Pro Juventute – Conseils anonymes gratuits par téléphone, SMS, e-mail, chat pour les enfants et les adolescents
www.147.ch, tél.: 147, beratung@147.ch

COMMENT FONCTIONNE L' ASSURANCE-MALADIE?

CAISSE-MALADIE

Assurance de base

Toute personne domiciliée en Suisse a l'obligation de s'assurer contre la maladie et les accidents, quels que soient son âge, son origine ou le statut de son séjour. L'assurance doit être conclue dans les trois mois suivant la naissance ou l'arrivée en Suisse.

Il y a 53 caisses-maladie en Suisse. Chacune assure les mêmes prestations dans la couverture de base. Ces prestations sont définies par la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal).

Les caisses-maladie ont l'obligation d'accepter dans l'assurance de base toute personne souhaitant s'affilier. Le choix de la compagnie d'assurance est libre. Le site www.priminfo.ch fournit un aperçu de l'ensemble des caisses.

QUELLES PRESTATIONS L'ASSURANCE-MALADIE DE BASE PREND-ELLE EN CHARGE?

Principales prestations:

Traitement ambulatoire	Traitement effectué par les médecins officiellement admis à pratiquer à la charge de l'assurance-maladie
Traitement hospitalier	Traitement et séjour en division commune (chambre à plusieurs lits) dans un hôpital du canton de domicile figurant sur une liste officielle (liste des hôpitaux)
Urgences	<ul style="list-style-type: none"> • Traitements d'urgence • Contributions aux frais de transport et de sauvetage
Médicaments	Médicaments et examens de laboratoire prescrits par un médecin et figurant sur une liste officielle (liste des spécialités, liste des analyses)
Grossesse et accouchement	Examens de contrôle, cours de préparation à l'accouchement, coûts de l'accouchement, conseils en matière d'allaitement, interruption de grossesse
Prévention	<ul style="list-style-type: none"> • Examens gynécologiques préventifs • Vaccins • Examens préventifs auprès des enfants avant l'entrée à l'école
Réadaptation	Traitements d'urgence à l'étranger lors de séjours de durée limitée (p. ex. vacances)
Cas de maladie à l'étranger	Traitements d'urgence à l'étranger lors de séjours de durée limitée (p. ex. vacances)
Médecine alternative	Médecine anthroposophique, homéopathie, thérapie neurale, phytothérapie et médecine traditionnelle chinoise
Vous trouverez des indications détaillées sur chacune de ces prestations dans l'aperçu fourni par votre caisse-maladie.	

LA PRISE EN CHARGE MÉDICALE EN SUISSE EST-ELLE GRATUITE ?

Non. Tous les mois, vous payez une prime. En outre, chaque fois que vous allez voir un médecin, vous devez participer aux coûts de la consultation.

Primes d'assurance-maladie

Pour votre assurance-maladie, vous versez une prime chaque mois. Celle-ci est plus basse pour les enfants de moins de 18 ans et la majorité des caisses accordent également des rabais aux jeunes adultes (de 19 à 25 ans). Le montant à payer est différent d'une caisse à l'autre, en dépit du fait que les prestations couvertes par l'assurance de base sont identiques. Chaque année, l'Office fédéral de la santé publique publie fin septembre une liste des primes appliquées par les caisses dans les différentes régions (www.priminfo.ch). Il vaut la peine de les comparer.

Participation aux coûts (franchise, quote-part et contribution hospitalière)

Les assurés doivent participer aux frais des consultations médicales, des séjours hospitaliers et des médicaments jusqu'à concurrence de 300 francs au minimum par année. Les enfants sont exemptés de ce montant, appelé franchise.

A partir du moment où les factures médicales que vous avez payées durant l'année dépassent le montant de la franchise, la caisse-maladie prend en charge la suite des dépenses, dont vous devez tout de même assumer 10%. C'est ce qu'on nomme la quote-part. Celle-ci est limitée à 700 francs par année pour les adultes et à 350 francs pour les enfants. Si vous séjournez à l'hôpital, vous devrez vous acquitter en plus d'un montant de 15 francs par jour.

En cas de maternité (grossesse et accouchement), aucune participation supplémentaire aux coûts – ni franchise, ni quote-part, ni contribution hospitalière – ne vous sera demandée.

COMMENT PUIS-JE ÉCONOMISER SUR LE MONTANT DES PRIMES DE CAISSE-MALADIE?

Les caisses-maladie proposent plusieurs modèles:

- **Modèle du médecin de famille et modèle HMO («Health Maintenance Organization»)**

Dans ces deux modèles, vous vous engagez, en cas de maladie, à vous adresser en premier lieu à un médecin de famille reconnu ou à un centre de santé HMO. De là, on vous dirigera vers un spécialiste, si nécessaire (voir page 21). En d'autres termes, ce n'est pas vous qui décidez de cette consultation, mais votre médecin de famille. En revanche, vous pouvez généralement choisir librement votre gynécologue, votre pédiatre ou votre ophtalmologue. Si vous optez pour l'un de ces modèles, vous paierez des primes inférieures. Selon le modèle choisi, les règles à respecter seront toutefois plus ou moins strictes.

- **Telmed**

Dans le modèle Telmed, vous vous engagez, en cas de maladie, à téléphoner en premier lieu à un centre de conseil médical et non à un médecin. Des professionnels de la santé vous donnent des renseignements et des recommandations sur la conduite à adopter et, si nécessaire, vous dirigent vers un médecin, un hôpital ou un thérapeute.

Ce modèle vous offre des rabais sur les primes, mais vous devez être en mesure d'expliquer votre cas au centre de conseil par téléphone.

- **Augmentation de la franchise annuelle**

Les caisses-maladie offrent à leurs assurés la possibilité d'augmenter leur franchise annuelle. Si vous optez pour une franchise supérieure à 300 francs, vous participez davantage à vos frais médicaux et, dès lors, vos primes sont réduites. Les adultes peuvent choisir des franchises de 300, 500, 1000, 1500, 2000 ou 2500 francs. Vous avez également la possibilité d'opter pour une franchise pour les enfants et les adolescents jusqu'à 18 ans, ce qui vous permet d'économiser sur les primes d'assurance. Les franchises annuelles pour les enfants et les adolescents sont généralement de 100, 200, 300, 400, 500 ou 600 francs.

Renseignez-vous directement auprès de votre caisse-maladie sur ces différents modèles d'assurance, et assurez-vous que le modèle d'épargne correspond bien à vos attentes.

Pour abaisser le montant de vos primes, vous pouvez par exemple aussi changer de caisse-maladie:

Comparaison de primes, changement de caisse-maladie

Le site www.priminfo.ch vous présente des informations actuelles sur la comparaison des primes des différentes caisses-maladie ainsi que des offres de conseil. Si vous souhaitez changer de caisse-maladie, vous devez faire parvenir votre résiliation de contrat écrite au plus tard le 30 novembre et vous inscrire auprès de la nouvelle caisse-maladie pour le 1er janvier. Votre lettre de résiliation doit parvenir au plus tard le 30 novembre à votre caisse-maladie. Si vous étiez jusqu'ici assuré(e) sans modèle d'épargne (avec une franchise à option, un modèle HMO, un modèle du médecin de famille, par exemple), vous pouvez en outre résilier votre contrat au 30 juin. Votre lettre de résiliation doit parvenir au plus tard le 31 mars à votre caisse-maladie. Important: pour que la résiliation soit valide, celle-ci doit impérativement parvenir au plus tard le 31 mars ou le 30 novembre à votre caisse-maladie. Dans la mesure du possible, envoyez-la 15 jours avant par recommandé à la caisse-maladie.

BON À SAVOIR



Réduction de primes accordée par les cantons

Les assurés de condition modeste ont droit à des réductions de leurs primes pour l'assurance-maladie de base:

- Le droit à des réductions de primes et leur montant sont réglés au niveau cantonal. Ils dépendent de votre revenu et de votre fortune.
- Certains cantons informent automatiquement les personnes qui ont droit à des réductions de primes, mais ce n'est pas le cas de tous. Il vaut la peine de vous renseigner dans votre canton de domicile.

Pour toute question, informez-vous auprès des institutions cantonales pour la réduction des primes (voir page 17).

Assurances complémentaires facultatives

Pour compléter la couverture de base, vous avez la possibilité de conclure une assurance complémentaire. Son coût s'ajoute à celui de l'assurance de base.

Les assurances complémentaires peuvent par exemple prendre en charge les frais d'orthodontie chez les enfants, les lunettes et les lentilles de contact, des séjours hospitaliers en division semi-privée ou privée, ou encore permettre le libre choix du médecin à l'hôpital. Plus vous assurerez de prestations, plus les primes seront élevées.

Contrairement à ce qui se passe pour la couverture de base, toutes les caisses-maladie n'offrent pas les mêmes prestations en matière d'assurance complémentaire. Ces contrats peuvent être passés avec une autre compagnie que celle qui couvre vos soins médicaux de base.

Si vous souhaitez prendre une assurance complémentaire, il est important que vous remplissiez correctement et complètement le questionnaire qui vous sera remis pour votre demande d'affiliation. En cas de renseignements incomplets ou mensongers, les caisses-maladie ont le droit de refuser des prestations ou de dénoncer le contrat.

L'assurance complémentaire n'étant pas obligatoire, les caisses-maladie peuvent refuser d'affilier une personne en raison de son état de santé. Pour de plus amples informations, adressez-vous aux caisses-maladie.

Informations sur les réductions de primes

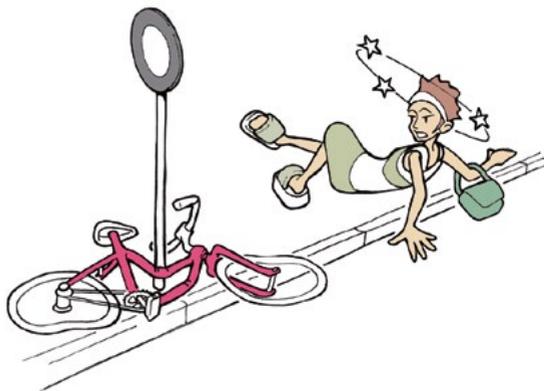
www.priminfo.ch > Réduction de primes

Hotline 058 464 88 02

En cas de problèmes avec la caisse-maladie – Office de médiation de l'assurance-maladie,
www.om-kv.ch/fr, tél.: 041 226 10 10



ASSURANCE-ACCIDENTS ET ASSURANCE-INVALIDITÉ



Un accident peut survenir n'importe où. Les accidents professionnels sont ceux qui surviennent au lieu de travail ou sur le chemin qui y mène. Tous les autres sont considérés comme accidents non professionnels, notamment s'ils se produisent pendant les loisirs, à la maison ou lors de la pratique d'un sport.

En Suisse, tous les employés sont automatiquement assurés contre les accidents professionnels. Les personnes travaillant plus de huit heures par semaine sont également couvertes contre les accidents non professionnels. Les coûts de cette assurance sont partagés entre l'employeur et l'employé et les primes directement prélevées sur le salaire.

BON À SAVOIR



Assurance de base avec couverture accidents

- Votre assurance de base doit aussi vous couvrir contre les accidents.
- Si votre employeur vous assure déjà contre les accidents, signalez-le à votre caisse-maladie afin qu'elle supprime cette prestation de votre contrat. Vos primes s'en trouveront réduites.

Important: les personnes qui ne travaillent pas (ou plus) devraient conclure une assurance-accidents auprès de leur caisse-maladie.

Si vous êtes victime d'un accident, vous devez immédiatement en aviser votre employeur ou votre caisse-maladie, qui vous remettra un formulaire à remplir.

Assurance-invalidité (AI)

On parle d'invalidité lorsqu'en raison d'une atteinte à sa santé physique ou mentale, une personne est partiellement ou totalement empêchée de travailler pendant une longue période. Invalidité signifie limitation de la capacité de travail et de gain. L'assurance-invalidité (AI) soutient en premier lieu les mesures contribuant à améliorer la capacité de travail.

Assurance-vieillesse et survivants (AVS)

Les rentes en cas de vieillesse ou de décès du conjoint ou d'un des parents sont versées par l'assurance-vieillesse et survivants (AVS).

En Suisse, les cotisations à l'AVS et l'AI sont obligatoires pour les travailleurs et les employeurs. Elles sont directement déduites du salaire.

L'Office fédéral des assurances sociales donne toutes les informations à ce sujet.

- **Office fédéral des assurances sociales**

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

tél.: 058 462 90 11

- **Centre d'information AVS/AI**, www.ahv-iv.ch/fr/ > Contacts

Pour tout renseignement concernant les conventions internationales en relation avec l'AVS:

- www.cdc.admin.ch > Centrale de compensation CdC

tél.: 058 461 91 11

- **Centrale du 2^e pilier**

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

- **Fondation institution supplétive LPP**

Administration des comptes de libre passage

www.aeis.ch, tél.: 041 799 75 75



COMMENT EST ORGANISÉE LA PRISE EN CHARGE MÉDICALE?

MÉDECIN DE FAMILLE

QUEL EST LE RÔLE DES MÉDECINS DE FAMILLE ?

En Suisse, les médecins de famille sont compétents pour dispenser les soins médicaux de base. Ils sont généralement les premières personnes que l'on consulte en cas de maladie ou d'accident. Ils appliquent des traitements et prodiguent des conseils.

Les médecins qui connaissent bien leurs patientes et patients et qui sont au courant de leur histoire médicale sont plus à même de constater ce qui ne va pas. Ils s'occupent eux-mêmes de leur traitement ou les dirigent vers d'autres services, si nécessaire (p. ex. spécialiste ou hôpital).

C'est pourquoi il est important qu'en cas de problème de santé, vous consultiez toujours la même personne, afin qu'elle apprenne à vous connaître et qu'une relation de confiance puisse s'établir. Celle-ci est essentielle pour que vous vous sentiez compris.

QUE PAIE LA CAISSE-MALADIE?

Les coûts des traitements dispensés par les médecins de famille, les médecins spécialistes ou la policlinique (service ambulatoire)



Pédiatre

Tout comme vous avez un médecin, il importe que votre enfant ait un pédiatre, qui fera les examens nécessaires et s'en occupera s'il tombe malade.

Le pédiatre vous dira à quelle fréquence il y a lieu d'effectuer des contrôles. Outre l'état de santé de votre enfant, il vérifiera sa croissance ainsi que son développement physique, mental et intellectuel.



Médecin spécialiste

Les examens ou les traitements plus poussés dans un domaine particulier (p. ex. cœur et système circulatoire) sont effectués par des médecins spécialistes.

Ces personnes ont suivi une formation complémentaire dans une discipline précise, soumise à la surveillance de la Confédération et sanctionnée par un titre fédéral. Les médecins de famille et les pédiatres sont eux aussi au bénéfice d'une qualification.

Généralement, vous consultez un spécialiste sur recommandation de votre médecin de famille. Si votre contrat d'assurance ne prévoit aucune restriction à cet égard (voir page 15), vous pouvez aussi décider par vous-même d'aller en voir un.

BON À SAVOIR



Services de consultation psychosociale

Il y a en Suisse de nombreux services de consultation auxquels vous, les membres de votre famille ou vos connaissances pouvez vous adresser si vous avez besoin d'aide et de soutien.

Ces centres sont spécialisés dans:

- les problèmes de dépendance
- les difficultés familiales
- les questions d'éducation et les soins aux nourrissons
- les questions de genre (hommes, femmes)
- la santé sexuelle
- la santé psychique, etc.

Les consultations, souvent gratuites, sont assurées par des personnes au bénéfice d'une solide formation (travail social, pédagogie sociale, psychologie, etc.) et soumises au secret professionnel (voir page 43). Votre médecin de famille peut vous aider à trouver le service dont vous avez besoin dans votre région. Toutes les adresses figurent également dans l'annuaire téléphonique ou sur Internet (voir pages 7, 9, 11, 28, 37).

Vous trouvez les adresses de tous les médecins dans l'annuaire téléphonique ou sur Internet (voir page 23).

Pour toute consultation chez un médecin, vous devez prendre un rendez-vous par téléphone. En cas d'empêchement, avertissez le cabinet médical au moins 24 heures à l'avance. Si vous ne le faites pas, il se peut que l'on vous facture tout de même la consultation.

PUIS-JE CHANGER DE MÉDECIN SI JE NE SUIS PAS SATISFAIT?

Oui, vous êtes libre dans le choix de votre médecin et pouvez aller voir la personne qui vous convient. Cette condition ne s'applique toutefois que si vous n'avez pas de restriction sur ce point dans votre contrat d'assurance (voir page 15). Pour leur part, les médecins sont eux aussi libres de décider s'ils prennent un nouveau patient ou non.

Policlinique

Il s'agit d'un établissement de soins ambulatoires, le plus souvent rattaché à un hôpital, qui propose des consultations, des examens et des traitements. Il existe des policliniques spécialisées et certaines ne vous admettent que si vous venez sur recommandation de votre médecin. Vous trouvez les adresses des policliniques de votre région dans l'annuaire téléphonique ou sur Internet.

Liste des médecins de la FMH par région,
discipline médicale et connaissances linguistiques
www.doctorfmh.ch



PHARMACIE

Si vous avez un problème de santé, il peut être judicieux de vous rendre en premier lieu dans une pharmacie. Les pharmaciens jouissent d'une vaste formation en matière de médicaments et sont en mesure de vous conseiller avec compétence. Selon votre état de santé, ils vous recommanderont un médicament ou vous dirigeront vers un médecin. Leurs informations et leurs conseils sont en principe gratuits.

En Suisse, tous les médicaments sont disponibles en pharmacie. Bon nombre d'entre eux peuvent être achetés sans consultation préalable chez un médecin. D'autres, comme les antidouleurs puissants ou les antibiotiques, ne sont délivrés que sur ordonnance médicale, car ils exigent un diagnostic médical et une surveillance. Vous ne devez les prendre que pour la maladie pour laquelle ils ont été prescrits et ne devez les transmettre à personne. En outre, les médicaments ne doivent jamais être utilisés après la date d'expiration figurant sur l'emballage.

Les pharmacies vendent aussi des médicaments à base de plantes ou des préparations de médecine complémentaire. Demandez des conseils sur ceux qui sont susceptibles de vous aider.



Important: les pharmacies établissent des dossiers de patients dans lesquels elles consignent les médicaments prescrits sur ordonnance à leurs clients par un médecin. Une somme modique vous sera facturée à l'ouverture d'un tel dossier. Si vous prenez vos médicaments dans différentes pharmacies, vous devrez vous acquitter de ce montant à chaque fois. Il vaut donc mieux vous approvisionner toujours au même endroit pour les médicaments sur ordonnance.

Les **pharmacies de garde** sont disponibles pour les urgences survenant le week-end et la nuit. Les renseignements téléphoniques vous informent sur la pharmacie de garde la plus proche de votre domicile (p. ex. tél. 1818,

BON À SAVOIR



Génériques

Les génériques sont des copies de médicaments originaux commercialisés sous d'autres noms:

- Ils contiennent les mêmes principes actifs que les originaux, mais sont le plus souvent moins chers.
- A l'achat d'un générique, la quote-part est en général de 10% (voir page 14). Pour les médicaments originaux dont il existe un générique, elle est souvent de 20%.
- Le pharmacien a le droit de remplacer par un générique le produit prescrit par un médecin, au cas où le médicament original n'a pas été expressément prescrit. Lorsque vous allez chercher un médicament, demandez toujours le générique.

renseignements en français, allemand, italien et anglais). Vous pouvez également trouver ce renseignement dans la liste des pharmacies de garde régionales, à l'adresse Internet www.erstehilfe.ch > Notfalldienst Apotheken. Sachez cependant que vous aurez un supplément à payer si vous achetez des médicaments à la pharmacie d'urgence.

QUE PAIE LA CAISSE-MALADIE?



La caisse-maladie prend en charge les coûts des médicaments prescrits par un médecin et figurant sur la liste des spécialités. Vous devez cependant participer au frais de médicaments (voir page 14). Si vous achetez un médicament original pouvant être remplacé par un générique moins onéreux (voir page 24), la caisse-maladie demande une franchise de 20 %. Si cependant le médecin prescrit exclusivement le médicament original pour des raisons médicales, la franchise est de 10 %. Généralement, les caisses-maladie remboursent directement les frais de médicaments aux pharmacies. N'oubliez donc pas de présenter votre carte d'assuré de la caisse-maladie lors de l'achat en pharmacie de médicaments délivrés sur ordonnance. Certaines caisses-maladie exigent cependant que vous payiez d'abord les médicaments et remboursent les frais ultérieurement.

TRAITEMENT PSYCHIATRIQUE ET PSYCHOTHÉRAPEUTIQUE

Les problèmes psychiques peuvent être tellement importants que les personnes qui en souffrent ne sont plus capables de mener une vie normale. Cette situation entraîne un stress psychologique important chez les patients et leurs proches. Les médecins-spécialistes en psychiatrie et psychothérapie et les psychologues-spécialistes en psychothérapie peuvent vous aider à gérer vos problèmes.

Si vous présentez par exemple des troubles durables du sommeil, des états d'anxiété sporadiques ou réguliers, une profonde mélancolie qui vous paralyse ou si vous ressentez un vide intérieur, si vous êtes désespéré et n'avez plus envie de vivre, si vous êtes atteint de douleurs chroniques ou percevez des sensations anormales sans qu'une cause médicale ne les explique, vous pouvez chercher de l'aide auprès de ces spécialistes.

QUEL SOUTIEN ET QUEL TRAITEMENT VAIS-JE RECEVOIR?

Il existe différentes orientations psychothérapeutiques. L'important est que vous trouviez une personne en qui vous avez confiance. Le soutien et le traitement que vous recevrez se situent le plus souvent à plusieurs niveaux:

- En psychothérapie, vous parlerez de votre vécu, de vos sentiments et de ce qui vous préoccupe. Vous chercherez, avec le psychothérapeute, des manières d'améliorer votre situation.
- En complément, un traitement médicamenteux peut vous être proposé. Les médicaments permettront d'atténuer vos symptômes, tels que l'anxiété ou la dépression, et de favoriser votre mieux-être, mais ils ne vous apporteront pas à eux seuls la guérison.
- Dans des situations difficiles, il est parfois également possible d'obtenir un soutien social et financier. Informez-vous auprès du spécialiste qui prend soin de vous ou du service social de votre commune.

Discutez avec votre médecin de famille des offres d'aide et de thérapie à votre disposition ou renseignez-vous auprès des services spécialisés (voir page 28).

QUE PAIE LA CAISSE-MALADIE?



- Les traitements dispensés dans un service psychiatrique ambulatoire.
- Le coût des traitements dispensés par les psychiatres; dans certains cas uniquement si vous leur avez été adressé par votre médecin de famille.
- Les traitements fournis par des psychologues-spécialistes en psychothérapie non médecins ne sont remboursés par l'assurance de base que si le psychologue-spécialiste en psychothérapie est employé par le médecin (psychothérapie médicale déléguée).
- Tout autre cas de psychothérapies non médicales n'est pris en charge par la caisse-maladie que si vous disposez d'une assurance complémentaire spéciale (voir page 17). Lors de la première consultation, demandez à votre thérapeute si votre traitement sera pris en charge par la caisse-malade.

BON À SAVOIR



- Les médecins spécialisés dans le domaine de la psychiatrie et de la psychothérapie sont des médecins ayant accompli une spécialisation en psychiatrie et en psychothérapie.
- Les psychologues spécialistes en psychothérapie ont suivi des études de psychologie et une formation continue en psychothérapie.

Ambulatoire psychiatrique, cabinet médical ou clinique privée, clinique de jour

Le traitement peut être donné dans un ambulatoire psychiatrique public ou dans un cabinet privé. Vous y obtiendrez des rendez-vous réguliers jusqu'à ce que vous vous sentiez mieux. Si les ambulatoires sont plus prompts à octroyer un rendez-vous, ils ne traitent pas sur le long terme. En cas de besoin, vous pouvez obtenir de l'aide pour trouver un spécialiste en cabinet privé permettant un traitement plus long.

Renseignez-vous sur les possibilités de thérapie dans votre langue maternelle. Certains thérapeutes de cabinets privés peuvent mener la thérapie dans votre langue maternelle (voir page 28). Le recours à des interprètes professionnels est possible dans les ambulatoires psychiatriques publics et les ambulatoires pour victimes de la torture et de la guerre (voir page 28).

Si vous avez besoin d'un accompagnement intensif pour une période limitée, un séjour en clinique ou en clinique de jour peut aider. Vous pourrez y bénéficier de différentes offres thérapeutiques et serez soutenu(e) par des spécialistes en psychiatrie, psychothérapie et soins.

En cas d'urgence, vous pouvez vous adresser aux ambulatoires psychiatriques de votre région. Ils disposent en général d'un service d'urgence 24 h/24. Les adresses de contact de ces institutions dans votre région sont disponibles dans l'annuaire téléphonique et sur Internet. En cas de crise, vous pouvez également appeler directement une clinique psychiatrique publique ou le numéro d'urgence 144 (voir page 31).



- **Informations en plusieurs langues sur la santé psychique**
www.migesplus.ch/migesinfo > Psyché, dépendances & crise
- **Répertoire de psychothérapeutes parlant plusieurs langues**
www.migesplus.ch/Verzeichnis
- **pro mente sana** – Informations, aide et conseils aux personnes concernées et à leurs proches, www.promentesana.ch, ligne conseil: 0848 800 858
- **La Main Tendue – 143** – conseils anonymes par téléphone, e-mail et chat, www.143.ch, verband@143.ch, tél.: 143

Adresses de groupes d'entraide dans les différents cantons:

Fondation Info-Entraide Suisse – organisme national de service et de coordination des 19 centres Info-Entraide, régionaux ou cantonaux, à l'entraide, ainsi que de deux organisations d'entraide actives sur le plan suisse
www.selbsthilfeschweiz.ch, tél.: 061 333 86 01

Pour les enfants et les adolescents:

Pro Juventute Conseil et aide 147 – conseil gratuit et confidentiel par téléphone, chat, e-mail et SMS à l'intention des enfants et les jeunes en situation de crise et en situation de vie difficile www.147.ch, téléphone 147, conseil@147.ch

Aide et conseils pour les victimes de la torture et de la guerre:

- **Service ambulatoire pour victimes de la torture et de la guerre CRS**
Croix-Rouge suisse, Werkstrasse 16, 3084 Wabern
www.redcross.ch/ambulatorium, tél.: 058 400 47 77
- **Service ambulatoire pour victimes de la torture et de la guerre**
Clinique de psychiatrie et de psychothérapie,
Hôpital universitaire de Zurich, Culmannstrasse 8, 8091 Zurich
www.psychiatrie.usz.ch, téléphone 044 255 49 07
- **Consultation pour victimes de la torture et de la guerre Genève, ctg Genève**
Département de médecine communautaire
Rue Micheli-du-Crest 24, 1211 Genève 14
www.hug-ge.ch, Telefon 022 372 53 28
- **Consultation pour victimes de la torture et de la guerre Lausanne, Appartenances, ctg Vaud**
Rue des Terreaux 10, 1003 Lausanne
www.appartenances.ch, info@appartenances.ch, tél.: 021 341 12 50
- **Gravita SRK** – centre de psychotraumatologie
Bahnhofplatz 5, 9000 Saint-Gall
www.gravita.ch, info@gravita.ch., tél. 058 229 08 28

SOINS DENTAIRES



Les dents malades ne guérissent pas d'elles-mêmes. Si vous ou votre enfant avez des problèmes dentaires, vous devez aller chez un dentiste. Vous trouverez les adresses concernant votre région dans l'annuaire téléphonique ou sur Internet (voir page 30).

Il est important que les problèmes dentaires soient détectés et traités le plus tôt possible. Si vous attendez trop avant de consulter un dentiste, la situation risque de s'aggraver et le traitement coûtera plus cher.

LES CONTRÔLES ET LES RÉPARATIONS DENTAIRES SONT-ILS GRATUITS?

Non. Les adultes doivent payer eux-mêmes les contrôles et les traitements dentaires. Les enfants d'âge scolaire bénéficient une fois par an de contrôles effectués par le dentiste scolaire, qui sont généralement gratuits. Dans de nombreux cantons, ils sont mis sur pied et financés par les communes.

Le traitement des dents malades chez les enfants est à la charge des parents. Si cette dépense est trop élevée pour vous, vous pouvez vous adresser au service social de votre commune qui, dans certains cas, assume une partie des frais.

QUE PAIE LA CAISSE-MALADIE?



- Les traitements dentaires rendus nécessaires par une maladie grave et non évitable du système masticatoire ou par une affection générale grave.
- Les accidents dentaires sont pris en charge par l'assurance-accident.
- Les contrôles et les réparations dentaires doivent en principe être payés par les patientes et les patients. C'est également le cas pour les traitements d'orthodontie ou l'extraction des dents de sagesse. Dans ce cas, nous conseillons de conclure une assurance complémentaire couvrant ces prestations, en particulier pour les enfants et les adolescents. Renseignez-vous auprès de votre caisse-maladie.

• **Société suisse des médecins-dentistes SSO**
www.sso.ch, info@sso.ch, tél.: 031 310 20 80



URGENCES

Les urgences sont des situations graves ou des situations dans lesquelles la vie est menacée en raison d'une blessure, d'une intoxication, d'une brûlure ou d'une maladie aiguë et qui exigent une réaction rapide. Les médecins ont l'obligation de traiter toute personne en situation d'urgence (même celles qui n'ont pas d'autorisation de séjour) ou de la diriger vers un service compétent.

COMMENT DOIS-JE ME COMPORTEUR EN SITUATION D'URGENCE?

S'il y a urgence, mais que la vie n'est pas menacée, prenez toujours contact avec votre médecin de famille en priorité.

Il existe des services de garde médicale dans toute la Suisse, nuit et week-end inclus. Si vous ne parvenez pas à joindre votre propre médecin, le message de son répondeur téléphonique vous indiquera quel autre numéro appeler en cas d'urgence. En outre, dans toutes les régions, une **pharmacie de garde** (voir page 25) est ouverte, y compris la nuit et le week-end.

En cas d'urgence réelle, où une vie est en danger, rendez-vous au service des urgences d'un hôpital. La plupart des hôpitaux publics disposent de tels services ouverts 24 heures sur 24. Si possible, prévenez le service d'urgence de l'hôpital de votre arrivée par téléphone. Cela peut vous éviter d'attendre longtemps.

Si nécessaire, vous pouvez également demander une ambulance en appelant le **numéro d'urgence sanitaire 144**.

En règle générale, l'ambulance ne transporte que les patients et non leurs accompagnateurs.

Vous devrez payer le trajet en ambulance en partie vous-même. Il faut donc le réserver aux cas d'absolue nécessité, lorsqu'il est impossible de conduire le patient en voiture, taxi, bus ou tram.

BON À SAVOIR



Numéro d'urgence sanitaire: 144

Dans une situation d'urgence, il est important de communiquer un certain nombre d'informations avec exactitude:

- qui vous êtes
- ce qui s'est passé
- où se trouve le patient/la patiente
- ce que vous avez déjà fait

QUE PAIE LA CAISSE-MALADIE?



- Le coût des traitements d'urgence. Si vous êtes dans une telle situation, vous avez le droit de vous rendre chez n'importe quel médecin et dans n'importe quel hôpital, même si vous avez choisi un modèle d'assurance qui ne vous autorise pas le libre choix du médecin (HMO, médecin de famille ou Telmed, voir page 15).
- Pour les transports en ambulance, la caisse-maladie ne rembourse que la moitié des frais, et dans tous les cas pas plus de 500 francs par an.
- Il en va de même pour le sauvetage de personnes en danger de mort (p. ex. accident de montagne, infarctus), où la moitié seulement des coûts sont pris en charge, mais dans ce cas jusqu'à un montant de 5000 francs par an.

À L'HÔPITAL

Les problèmes de santé nécessitant des examens poussés, une thérapie ou une opération sont traités au sein d'un hôpital ou d'une clinique. On parle alors de prise en charge hospitalière ou de soins stationnaires.

PUIS-JE ME RENDRE DE MOI-MÊME DANS UN HÔPITAL SI JE SUIS MALADE ?

L'admission dans un hôpital est demandée par un médecin de famille ou un médecin spécialiste. Seule exception: dans un cas d'urgence, vous pouvez vous rendre directement au service des urgences de l'hôpital (voir page 31).

QUE SE PASSE -T-IL À L'HÔPITAL ?

A votre arrivée à l'hôpital, vos données personnelles seront enregistrées, puis on vous conduira dans le service qui prend en charge le problème dont vous souffrez. Selon le type d'assurance que vous avez conclu (voir page 15), vous séjournerez en division commune (chambre à plusieurs lits), semi-privée (chambre à deux lits) ou privée (chambre à un lit).

QUI ME TRAITE ET ME SOIGNE À L'HÔPITAL ?

Chaque service est dirigé par un médecin responsable. Mais il est possible que vous soyez suivi par plusieurs médecins durant votre séjour, car certains problèmes exigent l'intervention de différents spécialistes.



BON À SAVOIR



Service social de l'hôpital

Si vous avez des problèmes financiers ou des difficultés relatives à votre travail ou à vos assurances sociales, le service social de l'hôpital est à votre disposition.

- Ce service est compétent pour traiter des problèmes sociaux en relation avec la maladie ou le séjour hospitalier.
- Les assistants sociaux sont là pour conseiller et soutenir les patients et leur famille.
- Ces personnes sont soumises au secret professionnel (voir page 43) et sont indépendantes des services sociaux des communes.
- Les prestations du service social de l'hôpital sont gratuites pour tous les patients et leur famille.

La plus grande partie de la prise en charge est assurée par des infirmières et des infirmiers. Ces personnes bénéficient d'une formation professionnelle en soins et travaillent en étroite collaboration avec les médecins.

Le quotidien hospitalier fonctionne selon des règles bien précises, notamment concernant les horaires de visite ou de repas. Demandez au personnel infirmier ou au personnel d'encadrement de vous les expliquer. De nombreux hôpitaux fournissent aux patients des brochures qui donnent les principales informations sur l'établissement et ses offres.

L'opération

Toute opération présente un certain risque. Avant de l'entreprendre, les médecins chercheront par conséquent à déterminer s'il existe un autre moyen de traitement et si l'état général du patient permet d'envisager une intervention chirurgicale. Si vous devez subir une opération, le médecin compétent vous informera en détail sur son déroulement et sur les risques qui y sont liés.

Une opération n'est réalisée qu'avec votre accord. A cet effet, on vous demandera de signer une **déclaration de consentement** (voir page 42). L'opération en cas d'urgence constitue une exception. Etant donné que dans de tels cas tout doit aller très vite, il arrive que l'on renonce au consentement sous forme écrite.

Posez toujours des questions sur ce que vous ne comprenez pas, car vous avez le droit d'être bien informé sur votre état de santé. Les grands hôpitaux disposent souvent d'un service d'interprètes. Renseignez-vous auprès du personnel soignant ou du médecin. Vous trouverez des informations plus détaillées à ce sujet au chapitre consacré aux droits et devoirs des patients (voir page 42).

Réadaptation et thérapie

Après une opération, une maladie ou une blessure, une période de réadaptation plus ou moins intensive est parfois nécessaire pour que la patiente ou le patient se remette et retrouve autant que possible son autonomie. Cette réadaptation est effectuée en mode ambulatoire ou lors d'un séjour hospitalier. Pour ce type de prise en charge, les médecins prescrivent souvent des séances de physiothérapie et d'ergothérapie.

QUE PAIE LA CAISSE-MALADIE?



- Le séjour, les examens, les traitements et les soins en division commune d'un hôpital reconnu.
- Mesures de réadaptation ambulatoires et hospitalières: coûts du séjour et thérapies prescrites par un médecin (p. ex. physiothérapie/ergothérapie).
- Cures: prise en charge minimale par la caisse-maladie uniquement en cas de cure thermique (assurance de base). Dix francs par jour pour les cures thermiques prescrites par un médecin et suivies dans un établissement reconnu (max. 21 jours par an). Les frais de médecin, de médicaments et de physiothérapie sont également pris en charge.

GROSSESSE ET ACCOUCHEMENT

Durant une grossesse, la santé et la sécurité de la mère et de l'enfant sont particulièrement importantes. La Suisse dispose d'un bon système de prise en charge de la femme avant et après un accouchement.

QUELLE AIDE PUIS-JE RECEVOIR LORSQUE JE SUIS JE SUIS ENCEINTE?

Si vous pensez être enceinte, vous pouvez vous procurer un test de grossesse dans une pharmacie ou une grande surface et le faire vous-même. Si votre grossesse se confirme, adressez-vous en premier lieu à votre médecin de famille ou à votre gynécologue. Vous pouvez également vous rendre au cabinet d'une sage-femme, qui saura vous conseiller. Les sages-femmes sont des professionnelles non médecins formées pour suivre les femmes enceintes et les assister lors de l'accouchement et de l'allaitement. Des centres de conseil en matière de santé sexuelle, de planning familial et de grossesse vous sont aussi ouverts (voir page 37). Ils travaillent parfois en collaboration avec des interprètes. Les consultations y sont généralement gratuites et les professionnels de la santé tenus au secret médical.

La grossesse

Au cours d'une grossesse, vous êtes régulièrement examinée par un médecin ou une sage-femme. Les contrôles effectués permettent de bien suivre le déroulement de la grossesse et de détecter les éventuels risques pour la mère ou l'enfant. Ils sont pris en charge par la caisse-maladie (voir page 36).

BON À SAVOIR



Assurance-maternité

Les femmes ayant une activité professionnelle touchent durant 14 semaines 80% du salaire moyen qu'elles percevaient avant la naissance. Renseignez-vous suffisamment à l'avance auprès de votre employeur sur la manière précise dont vous êtes assurée en cas de maternité

Congé de maternité

Des lois spéciales protègent les femmes enceintes et les mères qui assument des charges trop importantes sur le lieu de travail. Informez votre employeur suffisamment tôt de votre grossesse.

QUE PAIE LA CAISSE-MALADIE?



- Sept examens de routine et deux échographies pendant une grossesse normale
- Une participation de 150 francs aux cours de préparation à l'accouchement
- Les frais d'accouchement et de séjour post-natal à l'hôpital, dans une maison de naissance ou à domicile
- Trois consultations d'allaitement et une visite de suivi
- Un maximum de dix visites d'une sage-femme après l'accouchement
- Les coûts d'une interruption de grossesse

Vous êtes exemptée de la participation aux frais pour toutes ces prestations (exception faite de l'intervention volontaire de grossesse). En d'autres termes, aucune franchise, quote-part ni contribution hospitalière ne vous sera demandée (voir page 14). A partir de la 13^e semaine de grossesse et jusqu'à huit semaines après l'accouchement, aucune participation ne peut vous être demandée pour des prestations médicales générales, comme en cas de maladie par exemple.

Des **cours de préparation à l'accouchement** sont proposés aux futurs parents. Votre gynécologue vous donnera toutes les informations nécessaires.

Accouchement

En Suisse, l'accouchement se déroule à l'hôpital, dans une maison de naissance ou à votre domicile. Demandez à votre médecin ou à votre sage-femme des précisions à ce sujet. Si vous le souhaitez, le père de votre enfant ou une personne qui vous est proche peut assister à votre accouchement. Durant les jours qui suivent la naissance, appelés **période post-natale**, la mère séjourne à l'hôpital, à la maison de naissance ou chez elle. Mère et enfant reçoivent régulièrement la visite des infirmières, de la sage-femme ou du médecin. C'est l'occasion de demander des conseils et des informations sur l'allaitement et les soins au nouveau-né.

Conseil post-natal

Si vous avez des questions sur le développement de votre enfant, son alimentation ou les soins à lui donner, adressez-vous à un centre de puériculture dans votre région (voir page 37). Ces institutions proposent des consultations téléphoniques, des visites à domicile ou des entretiens de conseil. Bon nombre d'entre elles travaillent en collaboration avec des

interprètes interculturels. Les mères qui allaitent peuvent également se rendre à des consultations spécialisées offertes par les hôpitaux ou des conseillères privées. Vous trouverez les adresses auprès de votre commune.

Interruption de grossesse

En Suisse, l'interruption de grossesse (avortement) est légale à certaines conditions. Au cours des douze premières semaines, la femme est en droit de choisir si elle entend mettre fin à une grossesse non désirée. Elle doit cependant invoquer une situation de détresse. Dès la 13^e semaine, un médecin doit confirmer la nécessité d'interrompre la grossesse en raison d'un risque grave pour l'intégrité physique ou psychologique de la femme.

Dans bien des cas, la décision d'interrompre ou de poursuivre une grossesse est pesante. Une consultation préalable est donc indispensable. A cette fin, vous pouvez vous rendre dans un centre spécialisé dans la santé sexuelle et le planning familial, dont vous trouverez les adresses pour la Suisse sur le site Internet www.sante-sexuelle.ch.

- **Informations en plusieurs langues sur la maternité et l'accouchement, ainsi que sur l'allaitement et la santé de la femme:**

www.migesplus.ch/fr/, Publications > Grossesse & maternité

- **SANTÉ SEXUELLE Suisse** – promotion de la santé sexuelle, centres de conseil pour le planning familial et la grossesse. Liste des centres spécialisés et de conseil régionaux www.sante-sexuelle.ch, info@sante-sexuelle.ch
Tél.: 031 311 44 08 ou 021 661 22 33

- **Informations touchant à la santé sexuelle en plus de 10 langues:**
www.sex-i.ch

- **Consultation parents-enfants**

Association suisse des consultations parents-enfants

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

Centres régionaux Consultation parents-enfants

www.muetterberatung.ch

- **Fédération suisse des sages-femmes**

www.hebamme.ch/fr, info@hebamme.ch, tél.: 031 332 63 40



SERVICES D'AIDE ET DE SOINS À DOMICILE

À QUI PUIS-JE M'ADRESSER SI J'AI BESOIN D'UNE AIDE AU MÉNAGE OU DE SOINS À MON DOMICILE?

De telles prestations sont fournies par les services d'aide et de soins à domicile. Leurs collaborateurs, qui bénéficient d'une formation appropriée, se rendent chez les patients pour les soigner ou les aider dans leur ménage. Ils apportent également un soutien aux personnes s'occupant d'un proche à domicile.

QUE FONT LES SERVICES D'AIDE ET DE SOINS À DOMICILE?

Ces services interviennent en cas de maladie, de problèmes dus à l'âge, d'accident, de complications liées à la grossesse ou après un accouchement. Leurs prestations comprennent:

Soins à domicile	Aide au ménage
par exemple: <ul style="list-style-type: none">• une évaluation des besoins et des conseils• une aide pour les soins corporels• l'administration de médicaments• les soins de plaies	par exemple: <ul style="list-style-type: none">• une aide pour les achats• le nettoyage du logement• la lessive• la préparation de repas

Selon les régions, ces centres proposent également la livraison de repas chauds à domicile, des services de transport ou encore louent du matériel auxiliaire (p. ex. cannes anglaises, appareils d'inhalation ou chaises roulantes).

Dans les grandes villes en particulier, il n'est pas rare que leurs prestations s'étendent aux soins psychiatriques et à la prise en charge de personnes atteintes d'un cancer ou d'une maladie incurable.

Les services d'aide et de soins à domicile sont organisés différemment d'une région à l'autre. Renseignez-vous auprès de votre commune ou sur Internet sur les offres proposées dans votre région (voir page 39).



QUE PAIE LA CAISSE-MALADIE?



- Les coûts des soins prodigués par les services d'aide et de soins à domicile pour autant qu'ils aient été prescrits par un médecin (participation aux frais du patient, voir page 14).
- Les frais d'aide au ménage ne sont pas pris en charge par l'assurance de base, mais bon nombre de compagnies proposent une couverture complémentaire pour ces prestations. Demandez des informations à votre caisse-maladie.

Aide et soins à domicile dans chaque région de Suisse

www.spitex.ch / Spitex.admin@spitex.ch

Le numéro national est le 0842 80 40 20 (8 centimes/minute)

Notice Spitex en 12 langues: www.migesplus.ch/migesinfo > Age



SOINS MÉDICAUX AUX PERSONNES AGÉES

QUELLE AIDE PUIS-JE RECEVOIR SI J'AI BESOIN DE SOINS EN RAISON DE MON ÂGE?

Les personnes âgées peuvent devenir dépendantes et ne plus pouvoir rester seules chez elles. Si elles ne peuvent pas être prises en charge par leurs proches, elles peuvent être admises dans un établissement médico-social.

La demande d'inscription dans un tel établissement peut provenir des personnes elles-mêmes, d'un service social (d'hôpital) ou encore de leurs proches. Il est important de se renseigner suffisamment tôt, car les places manquent.

Certains EMS organisent des journées portes ouvertes durant lesquelles ils informent sur la prise en charge et sur les coûts. C'est aussi une occasion pour les personnes intéressées de parler de leurs besoins individuels (régime alimentaire, visites, religion, etc.). Demandez les adresses de ces établissements à votre commune ou à CURAVIVA Suisse (voir page 41).

Les personnes âgées qui sont encore autonomes, mais qui ont besoin de soins ou d'aide au ménage peuvent s'adresser aux services d'aide et de soins à domicile (voir page 38) ou chercher un appartement offrant une assistance appropriée. Il vaut la peine de s'inscrire à l'avance pour bénéficier d'un tel logement. Pro Senectute donne toutes les informations à ce sujet (voir page 41).

QUE PAIE LA CAISSE-MALADIE?



L'assurance-maladie de base couvre les traitements et les soins dans les EMS reconnus. Elle ne prend pas en charge les autres frais de l'établissement, tels que l'hébergement et la nourriture.

Si vous ou vos proches avez des difficultés à assumer les coûts de l'EMS, adressez-vous au service social de votre commune. Certaines communes participent à de tels frais. En outre, vous avez la possibilité d'obtenir des prestations complémentaires: ces montants, qui s'ajoutent aux rentes AVS ou AI (voir page 19), vous sont octroyés si vos rentes et vos autres revenus cumulés ne suffisent pas pour subvenir à vos besoins. Les prestations complémentaires ne constituent pas une aide sociale et peuvent être demandées indépendamment d'une entrée en établissement médico-social. Les migrantes et migrants doivent avoir séjourné de façon ininterrompue pendant dix ans en Suisse pour y avoir droit.

- **CURAVIVA Suisse** – Association des homes et institutions sociales suisses
Adresses d'établissements médico-sociaux sur www.heiminfo.ch
- **Pro Senectute Suisse** – Organisation professionnelle en faveur des personnes âgées
www.prosenectute.ch, info@prosenectute.ch, tél.: 044 283 89 89



Informations sur les prestations complémentaires:

- www.avs-ai.info > Assurances sociales > Prestations complémentaires

QUELS SONT MES DROITS ET MES DEVOIRS EN TANT QUE PATIENT?

En Suisse, les patientes et les patients ont certains droits et devoirs.

MES DROITS EN TANT QUE PATIENT

Droit au traitement en cas de maladie

Dans une situation d'urgence, les médecins ont l'obligation de traiter ou de diriger vers un service compétent toute personne se présentant à eux.

Droit de codécision et d'autodétermination

Lorsque vous êtes malade, vous avez le droit de donner votre avis sur la prise en charge médicale. Aucune intervention chirurgicale et aucun examen ni traitement ne peuvent vous être imposés. C'est pourquoi il est important que vous disiez clairement à votre médecin si vous vous opposez à l'une ou l'autre de ces mesures.

En outre, vous êtes autorisé à demander un second avis médical sur votre cas, ce qui est précieux notamment lorsque plusieurs possibilités s'offrent à vous ou que vous devez vous prononcer pour ou contre un traitement.

Droit à l'information

Votre médecin doit vous renseigner sur le déroulement, le bénéfice, les risques et les conséquences financières des examens, opérations ou trai-

tements prévus ainsi que sur d'éventuelles solutions de remplacement. Il est essentiel que vous posiez des questions afin de bien comprendre ce qui vous arrive et tout aussi important que le médecin comprenne ce que vous avez à lui dire (voir chapitre Interprétariat communautaire, page 45).

Droit au soutien et à l'accompagnement

Pendant un séjour dans une institution de santé, vous avez le droit de vous faire accompagner et conseiller par un membre de votre famille ou par une autre personne de confiance.

Droit au respect de la confidentialité (secret professionnel)

L'ensemble du personnel hospitalier, les médecins de famille, les assistantes médicales et tous les collaborateurs du domaine sanitaire sont soumis au secret professionnel. Cela signifie qu'ils n'ont pas le droit de transmettre à qui que ce soit les informations vous concernant en tant que patient. Les membres de votre famille et vos proches ne peuvent être renseignés sur votre situation qu'avec votre consentement.

Droit de consulter le dossier médical

Vous avez le droit de consulter votre dossier médical et d'en recevoir des copies (anamnèse et autres dossiers).

BON À SAVOIR



Directives anticipées du patient:

- Il s'agit d'un document spécial dans lequel vous précisez le traitement médical que vous souhaitez recevoir si vous n'êtes plus capable de le communiquer, suite à une maladie ou à un accident (en cas d'incapacité de discernement).
- Les directives anticipées du patient garantissent que votre volonté en matière de traitement médical sera respecté si un jour vous n'êtes plus en mesure de l'exprimer vous-même.
- Il permet à vos proches et à vos médecins de connaître vos valeurs personnelles et votre volonté de traitement médical, et donc d'agir en ce sens.

Si vous désirez davantage d'informations à ce sujet, parlez-en à votre médecin. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur le site <http://directives-anticipees.redcross.ch> et sur d'autres sites Web traitant du sujet.

MES DEVOIRS EN TANT QUE PATIENT

Collaboration avec les médecins et le personnel soignant

Lorsque vous êtes malade et que vous avez besoin de soins, on attend de vous que vous collaboriez avec les médecins et le personnel soignant.

L'amélioration de votre état de santé ne dépend pas uniquement d'eux, mais aussi de vous:

- *Devoir d'information envers le médecin*
Les patients sont tenus de renseigner le médecin traitant sur les démarches qu'ils ont déjà entreprises pour leur guérison. Cela concerne les mesures qu'ils ont engagées d'eux-mêmes ou qui leur ont été prescrites par d'autres médecins ou soignants, même à l'étranger (p. ex. médicaments).
- **Respect des instructions du médecin:** afin de garantir le meilleur traitement possible, on attend des patients qu'ils suivent les instructions du médecin et qu'ils appliquent les mesures convenues. En cas de doute, ils ne doivent pas hésiter à poser des questions.

Respect des règles de l'hôpital

A l'hôpital, il y a lieu de respecter certaines règles, notamment concernant les heures de visite ou de repas. Elles sont généralement remises par écrit aux patients avant leur admission.

Pour de plus amples informations sur les droits et devoirs des patients en plusieurs langues, consultez le site www.migesplus.ch/fr/publications > Recherche par mots clés (entrer le terme «droit»), ou les services suivants:

- **Organisation faitière des services suisses aux patients (Dachverband Schweizerischer Patientenstellen DVSP)**

www.patientenstelle.ch, dvsp@patientenstelle.ch,
tél.: 044 361 92 56

- **Organisation suisse des patients (OSP)**

www.spo.ch, zh@spo.ch, tél.: 044 252 54 22



INTERPRÉTARIAT COMMUNAUTAIRE



Lorsqu'il s'agit de santé, il est important de comprendre et d'être compris. Cependant, tout le monde n'a pas les connaissances linguistiques nécessaires. Souvent, des barrières linguistiques entravent la bonne compréhension entre soignants et patients, que ce soit au cabinet médical, à l'hôpital, au service social ou dans d'autres services.

QUI DOIT INTERPRÉTER?

- Les interprètes communautaires facilitent la compréhension entre les interlocuteurs et permettent d'éviter des malentendus. Ils ont suivi une formation spécifique et sont soumis au secret professionnel.
- Un membre de votre famille ou une personne de confiance peut également jouer ce rôle. Cependant, interpréter exactement et de manière exhaustive des phrases parlées est un exercice difficile qui requiert un entraînement. D'une manière générale, il est préférable de recourir à des interprètes communautaires, en particulier si vous voulez parler de sujets relativement complexes ou très personnels.
- Un recours aux enfants et aux jeunes comme interprètes ne devrait être envisagé qu'en tout dernier recours.

AI-JE LE DROIT DE BÉNÉFICIER DES SERVICES D'UN INTERPRÈTE?

Non. En Suisse, il n'existe aucun droit à bénéficier de telles prestations. Toutefois, certains hôpitaux publics les proposent gratuitement. Si vous avez de la peine à vous faire comprendre, demandez ce service.

Certains centres de médiation régionaux fournissent des interprètes communautaires professionnels (voir plus bas). Par ailleurs, il existe également des services d'interprétation par téléphone.

- **INTERPRET – L'interprétariat communautaire et la médiation interculturelle**



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

*Registre des services professionnels d'interprétariat
communautaire régionaux*

www.inter-pret.ch > Les services d'interprétariat
régionaux

- **Service national d'interprétariat téléphonique**

AOZ Medios
www.0842-442-442.ch
tél.: 0842 442 442

INFORMATIONS POUR LES PERSONNES RELEVANT DU DOMAINE DE L'ASILE ET LES MIGRANTS SANS AUTORISATION DE SÉJOUR (SANS-PAPIERS)

En Suisse, chacun a droit à des soins médicaux, les demandeurs d'asile, les personnes admises à titre provisoire, les personnes à protéger et les sans-papiers aussi.

Les dispositions suivantes s'appliquent aux soins médicaux:

REQUÉRANTS D'ASILE, PERSONNES ADMISES À TITRE PROVISOIRE ET PERSONNES À PROTÉGER

Les contrats d'assurance-maladie pour les requérants d'asile (permis N), les personnes à protéger (S) et les personnes admises à titre provisoire (F) qui vivent depuis moins de sept ans en Suisse sont conclus par les autorités cantonales. Renseignez-vous auprès du service compétent de votre canton pour savoir auprès de quelle compagnie vous êtes assuré et à qui vous devez vous adresser en cas de maladie. Avant de vous rendre chez le médecin, vous devriez d'abord en parler à la personne chargée de votre dossier.

SANS-PAPIERS

- Conformément aux dispositions de la Constitution fédérale, quiconque séjourne en Suisse a droit à une aide en situation de détresse. Ce droit s'applique également aux sans-papiers. Tous les hôpitaux et médecins de Suisse sont ainsi tenus de prêter assistance aux personnes placées dans une telle situation.
- Les caisses-maladie ont l'obligation d'accepter dans l'assurance de base toutes les personnes souhaitant s'affilier – sans-papiers inclus – et de leur fournir les prestations découlant de la loi.
- Pour des raisons de protection des données, les hôpitaux, assurances, services sociaux, gouvernements cantonaux et autres institutions n'ont pas le droit de communiquer les données personnelles des sans-papiers aux autorités et services officiels chargés des questions de migration. La violation du secret professionnel est passible de poursuites pénales.
- Les sans-papiers peuvent déposer une demande de réduction de leurs primes d'assurance-maladie.

Des services de consultation spécialisés soutiennent les sans-papiers pour les questions de soins médicaux et d'assurance-maladie. Vous trouverez des informations précises ainsi que les adresses de ces services sur le site de la plate-forme nationale **www.sante-sans-papiers.ch** > Où sommes nous/contacts.

Informations sur la santé en plusieurs langues:
www.migesplus.ch/fr/publications > Sans-papiers

Information et conseil en ligne sur la vie en Suisse



www.migraweb.ch – une offre proposée par des migrantes et migrants à l'intention des migrantes et migrants, en 18 langues différentes

Albanisch, albanais, albanese
Arabisch, arabe, arabo
Deutsch, allemand, tedesco
Englisch, anglais, inglese
Farsi, farsi, persiano

► **Französisch, français, francese**

Italienisch, italien, italiano
Kroatisch, croate, croato / Serbisch, serbe, serbo / Bosnisch, bosniaque, bosniaco
Portugiesisch, portugais, portughese
Russisch, russe, russo
Somalisch, somalien, somalo
Spanisch, espagnol, spagnolo
Tamilisch, tamoul, tamil
Thai, thaï, thai
Tigrinya, tigrinya, tigrino
Türkisch, turc, turco
Urdu, ourdou, urdu
Vietnamesisch, vietnamien, vietnamita



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral de la santé publique OFSP

Croix-Rouge suisse
Schweizerisches Rotes Kreuz
Croce Rossa Svizzera

