



El sistema de salud de Nueva Zelanda

Spanish

El Sistema de Salud de Nueva Zelanda

El Ministerio de Salud neozelandés (MoH por sus siglas en inglés) supervisa y financia 20 Consejerías de Salud (DHB por sus siglas en inglés). Las Consejerías de Salud organizan la atención médica en su distrito de conformidad con la normativa establecida por el Ministerio de Salud.

Muchos de los servicios de asistencia sanitaria de Nueva Zelanda son gratuitos o están subvencionados. Para tener derecho a recibir estos servicios de asistencia en el sistema de salud pública de Nueva Zelanda, debe cumplir uno de los siguientes requisitos: ser ciudadano neozelandés, ser residente permanente en Nueva Zelanda, ser titular de una visa de dos años, o ser un refugiado por cuota de reasentamiento. Aquellas personas que no sean residentes deberán pagar por algunos de los servicios hospitalarios aunque no se les negará la atención médica de emergencia si no tienen medios para pagarla.

El sistema de salud de Nueva Zelanda puede considerarse dividido en dos áreas: la atención médica primaria y la atención médica secundaria. La primera incluye el médico de cabecera o de familia, los especialistas (quienes también trabajan en hospitales), los dentistas, los farmacéuticos, los fisioterapeutas, los podólogos, y los servicios de asesoramiento y terapia. La atención médica secundaria se ofrece en los hospitales públicos y privados.

Si cumple con los requisitos para recibir asistencia sanitaria en el sistema de salud pública de Nueva Zelanda, podrá esperar lo siguiente de dicho sistema:

- Atención gratuita en un hospital público.
- Atención gratuita en el servicio de 24 horas para emergencias y accidentes en los departamentos de los hospitales públicos.
- Descuentos en el costo de las recetas médicas.
- Descuentos en las tarifas de visitas a los médicos de familia (GP por sus siglas en inglés). Para conseguir los descuentos más ventajosos, debe estar registrado en un centro de salud.
- Descuentos en las tarifas de visitas a especialistas tales como fisioterapeutas, quiroprácticos y osteópatas, cuando estos hayan sido remitidos por un médico de cabecera en caso de accidente.
- Costos descontados o gratuitos para los servicios de asistencia médica si el paciente tiene una condición médica grave o crónica.
- Las pruebas de laboratorios y rayos X suelen ser gratuitas, excepto cuando sean ofrecidas por clínicas privadas. No obstante, debe tenerse en cuenta que el servicio público no cubre los costos incurridos en pruebas de laboratorio y/o rayos X cuando formen parte de los exámenes médicos requeridos para fines de empleo o capacitación.
- Los servicios de asistencia sanitaria durante el embarazo y el parto son gratuitos, a no ser que sean ofrecidos por el sector médico privado.
- Aparte del precio inicial de la consulta, no hay costo adicional por el volante emitido por el médico de cabecera para asistencia en hospitales públicos.
- Las visitas al médico y recetas son gratuitas o están subvencionadas para los niños menores de seis años. La mayoría de las visitas al médico y recetas médicas para niños pequeños son gratuitas.
- Programas de cribado de cáncer de mama gratuitos para mujeres entre 45 y 69 años de edad.
- Programas de cribado de cáncer cervical gratuitos cuando corresponda.

Los criterios para tener derecho a recibir servicios del sistema de salud pública de Nueva Zelanda pueden encontrarse en el sitio web del Ministerio de Salud neozelandés. Vaya a www.health.govt.nz y haga clic en [Guide to eligibility for publicly funded health services](#) (Guía sobre el derecho a recibir servicios de salud subvencionados por el estado).

En la mayoría de los servicios de atención primaria, tendrá que pagar la tarifa correspondiente. Sin embargo, las consultas con su médico de cabecera o enfermera están subvencionadas si usted se ha registrado en un centro médico o centro de salud. Por lo general, solo tendrá que pagar un 50% del precio total de la consulta. Los servicios de atención médica y las recetas de medicamentos son gratuitos para los menores de seis años de edad que estén registrados.

Los servicios de atención médica en los hospitales públicos de Nueva Zelanda son gratuitos para los que cumplan los requisitos correspondientes. Para ser ingresado en un hospital público, debe ser remitido por un especialista. El médico de cabecera (a quien en Nueva Zelanda se llama GP) puede remitirle a un hospital si su condición es urgente. A no ser que sea ingresado a causa de una enfermedad grave o de un accidente, usted podrá optar por ser atendido en un hospital privado. Sin embargo, deberá pagar por todos los servicios. Resulta muy beneficioso contar con un seguro médico si prefiere ser atendido en un hospital privado.

Algunas madres, quienes por sí no tienen derecho a recibir servicios de salud e incapacidad subvencionados por el estado, puede que tengan derecho a los servicios de asistencia de maternidad si su pareja está cubierta. Para más información, consulte los criterios correspondientes en el sitio web del Ministerio de Salud de Nueva Zelanda.

Vaya a www.health.govt.nz y haga clic en [Guide to eligibility for publicly funded health services](#) (Guía sobre el derecho a recibir servicios de salud subvencionados por el estado).

Todos los niños menores de seis años, independientemente de su ciudadanía o estado de inmigración, tienen derecho a ser vacunados en el sistema público de Nueva Zelanda de conformidad con el Programa de Inmunización y Bienestar Infantil.

El gobierno recomienda enfáticamente a aquellos que estén en Nueva Zelanda y no tengan derecho a los servicios de salud pública del país, que tengan seguro de viaje completo con seguro médico incluido.

La elección del médico de cabecera (GP)

El médico de cabecera, de familia, o médico general (GP por sus siglas en inglés) es su primer punto de contacto con el servicio de atención primaria del sistema de salud de Nueva Zelanda. Generalmente el servicio de atención primaria está constituido por el médico de cabecera, la enfermera y el farmacéutico. Es importante registrarse con un médico de cabecera tan pronto como llegue a su nueva localidad, pueblo o ciudad. La mayor parte de los médicos de cabecera trabajan en los centros médicos o de salud.

Asimismo, puede buscar un registro de doctores en la página web del Colegio de Médicos de Nueva Zelanda (www.mcnz.org.nz). Puede localizar un centro médico al principio de las páginas blancas del directorio telefónico buscando en la categoría “Registered Medical Practitioners and Medical Centres” (Médicos y centros médicos registrados) o en el sitio web de WebHealth (www.webhealth.co.nz/home). Elija un centro médico que se encuentre cerca de su casa o lugar de trabajo, según lo que le resulte más conveniente. En los centros médicos trabajan doctores, enfermeras y personal administrativo. Algunos cuentan incluso con farmacéuticos y otro personal de servicios de salud y asistencia social. Todos desempeñan un papel importante en su asistencia médica.

¿Qué ocurre cuando me registro con un médico?

Si no se registra con un médico, se le cobrarán más caras las consultas. Registrarse con un médico de familia (GP) en un centro de salud es gratuito, y es muy sencillo. Sin embargo, aunque se registre, solo tendrá acceso a los servicios de salud pública cuando cumpla los requisitos anteriormente mencionados. Puede optar por registrarse o inscribirse con un médico o con una doctora. El recepcionista del centro médico le pedirá que complete un formulario con su nombre y datos de contacto; recuerde llevar su pasaporte y visa. Asimismo, se le preguntará sobre su historial médico. Aunque tiene derecho a cambiar de GP, debe tener en cuenta que en el nuevo centro médico puede no haber subvenciones disponibles hasta que transcurran tres meses por lo que tendrá que abonar el costo completo (en su totalidad y sin subvención). Los pacientes registrados cuentan con un amplio rango de subvenciones. Una vez que complete su formulario de inscripción en el centro médico de su elección, tendrá derecho a recibir estas subvenciones.

Es buena idea registrarse en un centro médico para poder desarrollar una relación sólida y continua con su equipo de atención primaria.

¿Qué tengo que hacer para organizar una cita con el doctor?

Si desea ver a un médico, se le aconseja que reserve una cita el día anterior. Sin embargo, los médicos de cabecera siempre podrán verle en el mismo día si su condición es urgente. Asimismo, si lo desea, puede ir a la mayoría de los exámenes médicos acompañado por un amigo o persona de apoyo. No se sirva de esa persona para que haga de intérprete. El servicio de interpretación debe ser realizado siempre por un profesional capacitado. Hablaremos de esto más adelante.

Las enfermeras de los centros médicos son una fuente excelente de información de salud, y desempeñan muchos servicios. Si lo desea, puede pedir cita con una enfermera.

Es necesario pagar cada vez que se atiende una consulta y los precios varían entre los diversos centros médicos. Asimismo, se incurrirá en costos adicionales si el doctor le visita en su casa, o en visitas de emergencia. En las visitas al médico, solo se le dará una receta en caso de que este lo considere necesario, y queda a discreción única del doctor. No todas las enfermedades son causadas por una infección. Algunas infecciones respiratorias son víricas por lo que los antibióticos no las curarán. Si su médico le receta antibióticos, es importante que se los tome y siga las indicaciones. No es lo mismo un antibiótico que un medicamento antiinflamatorio.

¿Qué tengo que hacer para que me den cita con el especialista?

Su GP le puede remitir a un especialista médico para un examen más detallado. Los costos de las visitas al especialista varían; normalmente tienen un precio inicial de 150 dólares neozelandeses. Si paga por este servicio usted mismo, o si se lo cubre su seguro médico, lo general es que sea atendido rápidamente.

Si tiene derecho a los servicios de atención médica del estado, será referido a un especialista a través del sistema público. Esto es gratuito, pero probablemente le pongan en una lista de espera y tenga que esperar varios meses a que le den cita.

¿Cómo funciona el seguro médico privado?

Algunos neozelandeses optan por tener un seguro médico privado. Aunque esto es costoso, el contar con un seguro médico privado significa que puede acceder a la atención de especialistas y hospitales privados sin tener que inscribirse en la lista de espera.

Para buscar un seguro médico privado, vaya a www.yellow.co.nz y busque escribiendo las palabras *Insurance – Medical* en el recuadro en blanco al lado de *What?* y *Christchurch* en el recuadro blanco al lado de *Where?*

Algunas compañías de seguros hablan otros idiomas aparte del inglés. Estos generalmente se anuncian en los medios de comunicación étnicos.

Podrá encontrar más información al respecto en el sitio web “Everybody”:

www.everybody.co.nz/page-56d7ef0e-9e87-46ad-9ab9-843e76f8301e.aspx

Tarjeta de Servicios Comunitarios (CSC por sus siglas en inglés)

La tarjeta de servicios comunitarios (*Community Services Card*) es emitida por un departamento gubernamental neozelandés que se llama “Work and Income” (Empleo y Trabajo). Usted puede solicitar esta tarjeta si:

- Tiene 18 años de edad o más (o 16-17 años si está estudiando estudios superiores a tiempo completo)
- Sus ingresos son medios o bajos (la cantidad depende de su situación familiar)
- Es ciudadano neozelandés o tiene la residencia permanentemente en el país.

Esta tarjeta le ofrece precios subvencionados o gratuitos:

- En visitas a médicos de guardia
- En visitas a médicos distintos de su doctor normal
- Gafas o anteojos para chicos de 15 años y menores de 15 años
- Atención dental de emergencia ofrecida por hospitales y contratistas dentales aprobados
- Viaje y alojamiento requerido en los servicios de atención en un hospital público no local cuando se haya sido remitido al mismo
- Recetas médicas (cuando sean emitidas por un ministerio, consejería de salud (DHB) o contratista PHO, por ejemplo un especialista privado).

Para informarse más al respecto, vaya a:

www.workandincome.govt.nz/individuals/a-z-benefits/community-services-card.html

Para saber si tiene derecho a una de estas tarjetas, contacte a Work and Income, la agencia gubernamental que las tramita, en internet www.workandincome.govt.nz o llamando gratis al 0800 999 999.

¿Qué es la tarjeta de salud de uso frecuente?

Aquellos que visitan a su médico de familia 12 o más veces en un período de un año a causa de una enfermedad crónica, tendrán derecho a tener una tarjeta de salud de uso frecuente (a la que en Nueva Zelanda llaman *High Use Health Card*). Con esta tendrán acceso a precios aún más subvencionados en las recetas y en las visitas al médico de cabecera.

¿Qué ocurre si tengo un accidente?

Si usted es ciudadano neozelandés, residente permanente, o es titular de una visa temporal, y ha tenido un accidente y se ha lesionado en casa o en el trabajo, la mutua médica laboral Government Accident Compensation Corporation (ACC) probablemente le cubra algunos gastos del tratamiento de salud personal. La cobertura de ACC no le da derecho a atención médica gratuita. Y tendrá que pagar parte del tratamiento posterior a un accidente laboral o en el hogar. Asimismo, se aplican criterios de requisitos. ACC no cubre enfermedades, estrés o problemas emocionales relacionados con el envejecimiento o lesiones que sean degenerativas. Para más información acerca de la cobertura de lesiones personales de ACC, llame gratis al 0800 101 996 o visite www.acc.co.nz

Debe tenerse en cuenta que ACC cubre todos los accidentes que tienen lugar en Nueva Zelanda independientemente de su estado de inmigración.

Language Line proporciona intérpretes cuando estos sean necesarios.

Servicio de Atención Médica de Guardia

Si necesita de atención médica urgente en horario distinto al horario laboral de su centro médico (que suele ser de lunes a viernes de 8 de la mañana a 6 de la tarde), contacte primero a su centro médico. Llame y podrá escuchar un mensaje que le dará indicaciones sobre lo que debe hacer. Si la llamada no es contestada por su centro médico, será redirigida a una enfermera cualificada que le aconsejará al respecto.

La línea de salud Healthline es un servicio telefónico al que puede llamar las 24 horas del día. Llame gratis al 0800 611 116 para recibir consejos gratuitos de una enfermera capacitada registrada. Si quiere hablar con alguien en su propio idioma, solicítelo ya que Healthline también ofrece servicios de interpretación.

Si quiere que le vea personalmente un médico de cabecera en horario no laboral, podrá ir a un Centro Médico de 24 horas. Los pacientes deberán pagar por estos servicios. Por lo general, tendrá que esperar mucho menos tiempo que si va al hospital público.

El Departamento de Emergencias (ED por sus siglas en inglés) del hospital público pone a su disposición tratamiento de emergencia las 24 horas (24-hour Medical Centre). No necesita reservar una cita ni pagar por este servicio. A veces necesitará esperar mucho tiempo antes de que lo atiendan. Si ha tenido un accidente o tiene una enfermedad grave debería ir al ED.

¿Cómo funciona el servicio de ambulancias?

St John pone ambulancias a disposición de la mayoría de la población de Nueva Zelanda.

Para llamar a un ambulancia en caso de emergencia, llame al 111.

Aunque parezca que los ambulancias son gratuitos, se le enviará una factura si usa un ambulancia para un servicio que no sea estrictamente debido a un accidente. Como *St John* es una organización caritativa, la factura será por la cantidad mínima de \$80.00 que se considerará una contribución.

El personal del ambulancia está capacitado para estabilizar a los pacientes que han sufrido un accidente o se han puesto enfermos. Podrá además:

- Transportar pacientes a un hospital para su admisión y atención médica
- Transferir pacientes entre hospitales, o entre el hospital y su hogar
- Trabajar con la policía y los servicios contra incendios en situaciones de emergencia que requieran asistencia médica
- Organizar vuelos y conexiones y suministrar personal de salud para ambulancias aéreas
- Monitorear las alarmas médicas personales

¿Cómo funcionan los dentistas?

Los niños y jóvenes menores de 18 años dispondrán de atención dental gratuita hasta su 18 cumpleaños. A partir de entonces será necesario pagar por estos servicios. La mayoría de la gente se registra en un dentista privado y paga por los servicios de atención dental.

Dentistas – al igual que los médicos de familia, los dentistas pueden recetar medicamentos en caso de considerarlo necesario para sus pacientes. Estas recetas pueden llevarse a la farmacia local.

Por lo general, los dentistas no reciben ninguna subvención del estado por lo que sus tarifas varían. Normalmente cobran más que los médicos de familia.

Encontrará una lista de dentistas en las páginas amarillas (Yellow Pages) en internet, o en el Colegio de Dentistas de Nueva Zelanda. Para buscar las clínicas dentales de su zona vaya a:

www.dentalcouncil.org.nz

¿Cómo funcionan las farmacias?

Si su condición médica requiere medicamentos para su tratamiento, su doctor le escribirá una receta. (En Nueva Zelanda, las medicinas que recetan los médicos no pueden comprarse sin receta). Deberá llevar la receta a una farmacia, entregársela al farmacéutico, y este le indicará el tiempo aproximado que tardará en preparársela. (Dependiendo de lo ocupado que esté el farmacéutico, puede tomar hasta veinte minutos). Antes de recibir su medicina, el farmacéutico o personal de la farmacia, verificará con usted su nombre y dirección. Esto es para asegurarse de que los medicamentos sean entregados a los pacientes correctos. También es posible que un familiar vaya a recoger sus medicamentos. Normalmente se cobran \$5.00 por cada artículo o medicamento que le hayan recetado. La mayoría de las recetas están subvencionadas por el estado, pero algunas tienen un cargo especial. Esto es debido a que esa medicina en particular solo está parcialmente subvencionada. Este cargo será adicional a la tarifa establecida de \$5.00. Si necesita una receta igual la próxima vez (lo que normalmente ocurre con los que tienen condiciones médicas a largo plazo), no tendrá que pagar \$5.00 cada vez. Las recetas de algunos especialistas suelen costar más. Los medicamentos recetados que se repitan deben recogerse de la misma farmacia antes de que venza la fecha de la etiqueta – que normalmente es de tres meses. Si no puede ir a retirar estas recetas repetidas por motivos de viaje o movilidad, puede solicitar que todos sus medicamentos le sean entregados a la vez.

Por favor, asegúrese de que cuando se lleva los medicamentos recetados sabe perfectamente cómo utilizarlos. De lo contrario, o en caso de cualquier duda, pregúntele al farmacéutico. Si tiene cualquier tipo de problema o preocupación con su medicamento, el centro de atención primaria podrá concertar una visita gratuita del Servicio de Gestión de Medicamentos a su hogar. Este servicio móvil está desempeñado por farmacéuticos, los cuales están capacitados para asesorarle, orientarle y educarle sobre la manera en que deben ser administrados sus medicamentos. Asimismo podrá tener a su disposición los servicios de un intérprete.

Para más información acerca de los farmacéuticos en Nueva Zelanda, vaya a los siguientes sitios web: www.pharmac.govt.nz/charges y www.pharmac.govt.nz/patients.

Si su familia necesita pagar muchas recetas, es probable que tenga derecho a recibir una tarjeta de subvención farmacéutica (lo que en Nueva Zelanda llaman *Pharmaceutical Subsidy Card*). Puede solicitar esta tarjeta en su farmacia local.

En las farmacias también se pueden comprar otros artículos que no requieren receta. Se trata de productos que pueden ser utilizados para diversidad de condiciones médicas tales como alergias; calmantes para el dolor y cremas, pomadas o bálsamos de aplicación externa. Pregunte al personal de la farmacia para que le aconseje.

Este personal también podrá aconsejarle sobre cualquier problema o preocupación que tenga acerca de su salud personal o la de su familia.

Si necesita conseguir medicinas con urgencia en horario no laboral, podrá ir a una farmacia de guardia (*Urgent Pharmacy*). Estas suelen estar abiertas hasta las 10 u 11 de la noche. Encontrará una lista de farmacias de guardia en la parte delantera de las páginas blancas de la guía telefónica en la sección ‘Hospitals & other health service providers’ / ‘Urgent Pharmacies.

¿Cómo puedo conseguir un intérprete?

Si necesita un intérprete para poder entender mejor a su médico de cabecera en su propio idioma, legalmente tiene derecho a contar con uno. Este servicio es gratuito para todos los pacientes registrados. Solo tiene que solicitar un intérprete cuando llame para reservar su cita con una notificación de 24 horas de antelación. No se sirva de niños ni de familiares para que hagan de intérprete. Ellos no son profesionales de la salud y podrían equivocarse fácilmente con las instrucciones y consejos de su médico.

¿Qué trámite debo seguir para hacer reclamaciones sobre los servicios de sanidad?

Toda persona que utilice un servicio de sanidad o discapacidad está protegida por un Código de Derechos. Un Comisionado independiente promueve y protege estos derechos en virtud de la ley de Nueva Zelanda denominada “Health and Disability Commissioner Act 1994” (Ley del Comisionado para la Salud y la Discapacidad de 1994). Puede leer estos derechos en español en www.hdc.org.nz

¿Dónde puedo conseguir consejos gratuitos y más información sobre mi condición de salud?

Después de su visita al médico de familia, dentista, o especialista, es posible que se le haga entrega de una tarjeta con el nombre de su condición y una dirección web. Vaya a esta dirección en internet, escriba el nombre de su condición y aparecerá una página en la que su condición se explica claramente. Algunas páginas están traducidas al español: www.healthinfo.org.nz

Para recibir consejos de salud e información acerca de los servicios de salud puede llamar gratis a Healthline al número 0800 611 116.

También podrá encontrar información de salud y otra información sobre muchos aspectos de la vida en Nueva Zelanda en el sitio web del Centro de Inmigrantes de Christchurch (Christchurch Migrants Centre) en la calle 166 St Asaph St, Christchurch:

www.migranhub.org.nz

Asimismo, puede conseguir información sobre asuntos relacionados con la salud en otros idiomas en:

www.healthed.govt.nz



©Pegasus Health (Charitable) Ltd, PO Box 741, Christchurch - SP001

Printed 1st June 2014