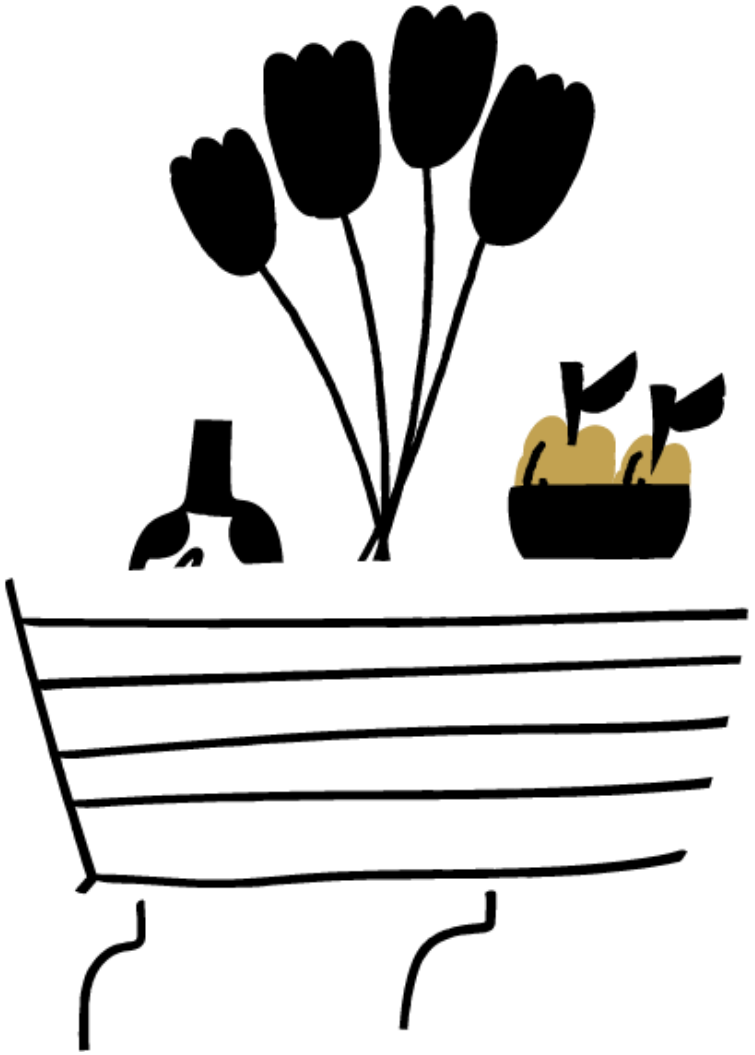
Información sobre servicios para inmigrantes en Helsinki

Servicios sociales, de salud y de rescate



Kuvitukset: Lille Santanen

Contenido



- Servicios especiales para inmigrantes
- Servicios de salud mental en los servicios especiales para inmigrantes
- Agencia de Digitalización y Datos de Población
- Kela (Instituto de Seguridad Social de Finlandia)
- Tarjeta de identidad y permiso de residencia
- Cuenta bancaria y historial crediticio
- Sistema de información de clientes y Maisa
- HSL – Transporte público
- Servicios de salud bucal
- Servicios de salud
- Guarderías y escuelas
- Enlaces

Helsinki

Servicios especiales para inmigrantes



Kuvitukset: Lille Santanen

Servicio social para apoyar la integración



- El trabajo se basa en una evaluación conjunta de las necesidades de servicio y un plan: ¿Qué tipo de apoyo necesitas en tu vida diaria? ¿Cuál es tu situación? Tu plan puede incluir reuniones individuales o grupales, otras actividades e información para apoyar la integración.



- El principio es fomentar tu independencia y fortalecer tu participación social. Te alentamos, por ejemplo, a completar formularios tú mismo según tus habilidades y capacidades. Te apoyamos, pero no hacemos las tareas por ti.



- Orientación y asesoramiento sobre cuestiones cotidianas, como vivienda, finanzas, inmigración y estancia en Finlandia.



- Todos nuestros servicios son gratuitos.
- En nuestros servicios utilizamos intérpretes. Todos los empleados e intérpretes están sujetos a la confidencialidad.

¿Qué tipo de ayuda y apoyo puedo recibir?

- **Apoyo psicosocial:** Forma parte del trabajo de todos los empleados. Ayudamos a profundizar en los conocimientos y habilidades que fortalecen el bienestar.
- **Apoyo para familias:** Ayudamos juntos a resolver los desafíos que enfrentan las familias y los guiamos hacia los servicios necesarios.
- **Necesidades especiales:** Consideramos diferentes necesidades especiales y dirigimos a los servicios apropiados, como servicios para personas mayores o con discapacidades.
- **Servicio de guardia de trabajadores sociales y consejeros sociales:** Disponible para necesidades urgentes e indispensables de servicios sociales.
- **Apoyo financiero:** La responsabilidad principal del apoyo financiero recae en Kela. Los servicios especiales para inmigrantes pueden proporcionar apoyo preventivo y complementario. Además, recibirás orientación para planificar tu situación financiera personal.



Helsinki

Grupos profesionales en nuestros servicios

Trabajador social

Consejero social

Psicólogo

Fisioterapeuta y terapeuta ocupacional

Equipo de trabajo psiquiátrico para inmigrantes

Psiquiatra
Enfermero/a siquiátrico/a

Equipo de salud

Médico
Enfermero/a

Helsinki

Línea de atención

09 3103 7577

- Disponible de lunes a viernes
- Horario: 8:15 – 16:00

- Ofrecemos asesoramiento a todos los que lo necesiten.



Helsinki

Punto de asesoramiento

- Ubicación: Kalasataman THK, Työpajankatu 14A
- Horario: De lunes a viernes, de 8:15 a 15:45
- Planta: 1, habitación 1001

- Cola: Sistema de turno
- Intérpretes disponibles si es necesario



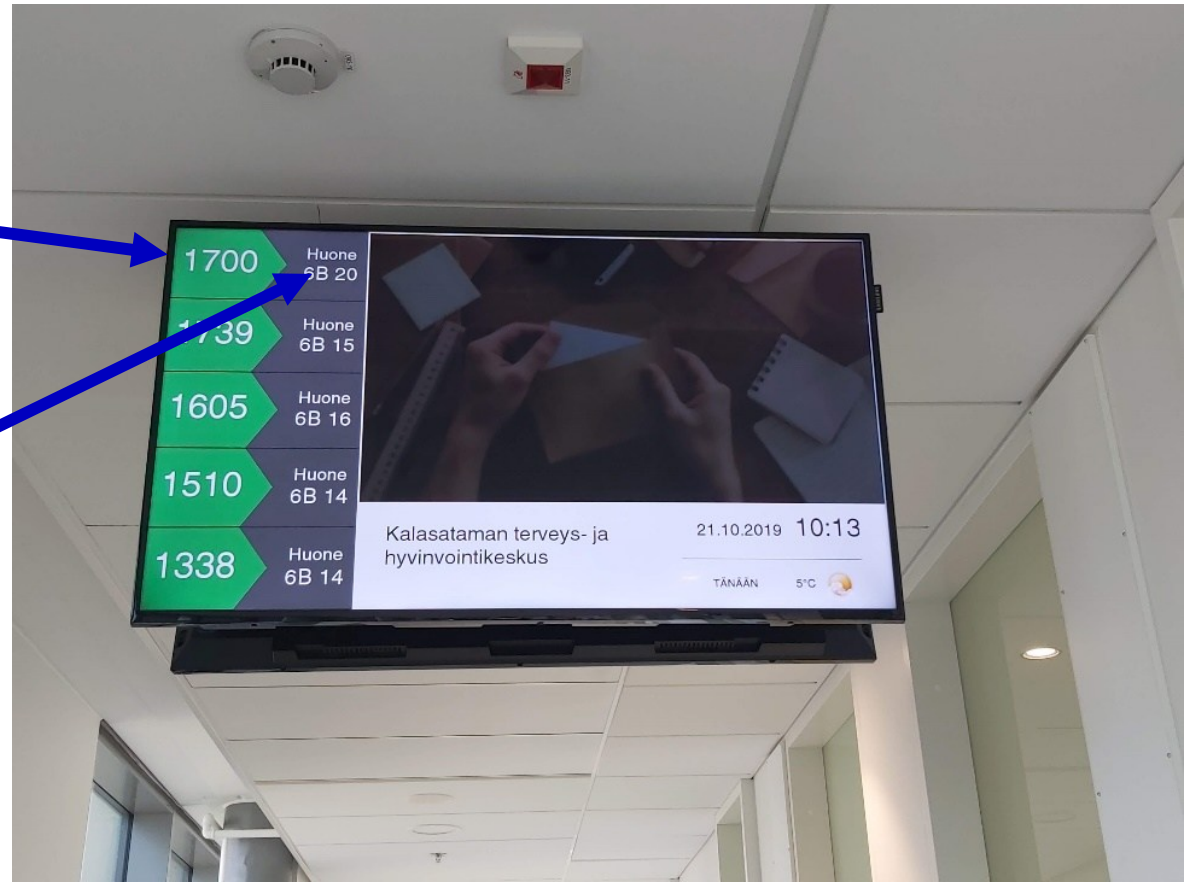


Helsinki

Sigue tu turno en la pantalla

número de cola

Número de habitación



Helsinki

Servicios del punto de asesoramiento

En el punto de asesoramiento, puedes:

- Solicitar servicios y establecer una relación como cliente.
- Recibir orientación general.
- Presentar solicitudes de apoyo económico preventivo o complementario.
- Dejar una solicitud de contacto para tu trabajador asignado.
- Acceder a un trabajador de guardia.

En el punto de asesoramiento, no puedes:

- Rellenar otras solicitudes, como las de Kela o las solicitudes de permiso de residencia de la Oficina de Inmigración.
- No se toman decisiones en el punto de asesoramiento.



Helsinki

Confidencialidad y secreto profesional

- Los profesionales de la salud y de los servicios sociales están legalmente obligados a mantener la confidencialidad.
- La confidencialidad significa que un profesional no puede revelar el contenido confidencial de los documentos de un paciente o cliente, ni cualquier otra información adquirida en el desempeño de sus funciones que esté protegida por la ley.
- La obligación de confidencialidad es amplia y se aplica incluso después de que el profesional haya dejado su puesto.

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

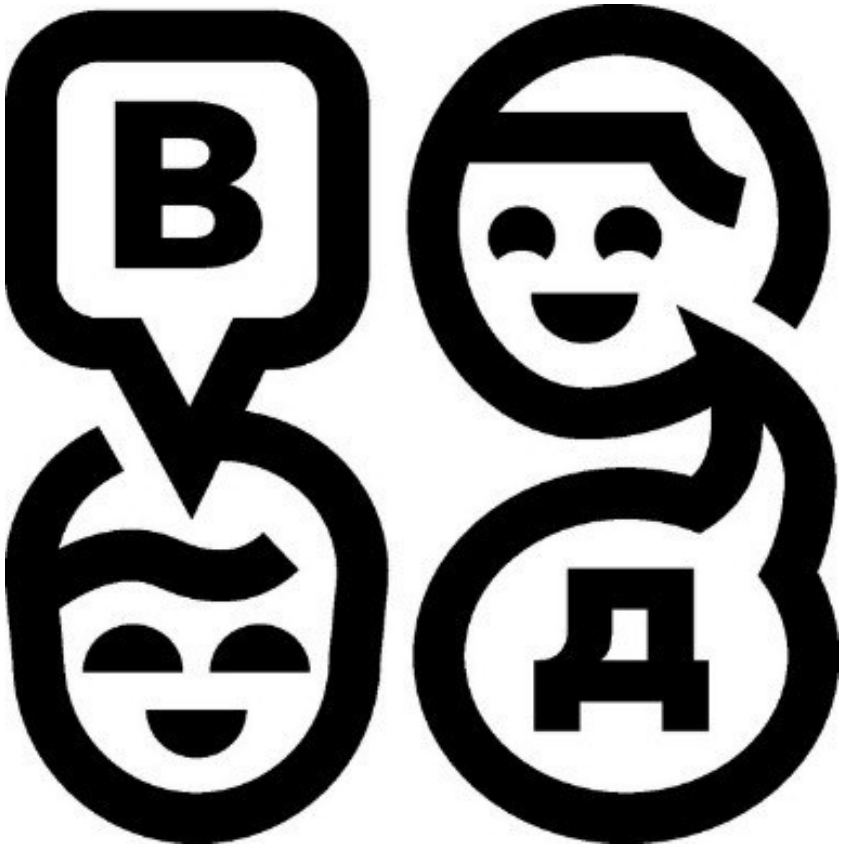
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Helsinki

El papel del intérprete

- Si es necesario, organizamos un intérprete para la reunión.
- El intérprete puede estar presente físicamente o de manera remota por teléfono.
- El cliente puede expresar preferencias sobre el intérprete, como el dialecto, el género o la interpretación telefónica.
- El intérprete tiene la obligación de confidencialidad, es imparcial y traduce todo sin añadir ni omitir información.

- No se utilizan niños, familiares ni conocidos como intérpretes.



Helsinki

Gestión de asuntos en nombre de otra persona

- La gestión de asuntos en nombre de otra persona significa que alguien maneja trámites por otra persona.
- Pueden actuar en nombre de otra persona, por ejemplo:
  - Tutores legales de menores, que manejan asuntos en nombre del niño.
  - Hijos adultos o familiares cercanos que están autorizados a gestionar trámites, por ejemplo, para un padre mayor.
  - Tutores legales.
- En la gestión digital, la persona que otorga el poder autoriza a otra persona para actuar en su nombre en un asunto específico y define la duración del poder. La autorización se registra en el servicio Suomi.fi e-Authorization.
  - Gestión de asuntos en nombre de otra persona - Suomi.fi

Acompañamiento en la gestión de trámites

- Una persona ayuda y apoya al cliente en la gestión de sus asuntos, pero el cliente toma las decisiones por sí mismo.
- El acompañamiento puede darse, por ejemplo, cuando el cliente necesita apoyo debido a una barrera lingüística o a la complejidad del trámite.
- La persona que asiste al cliente puede ayudar a completar formularios o explicar una carta oficial, pero las decisiones finales y las firmas las realiza el cliente.

Helsinki



Helsinki Partners / N2 Albiino

Salud mental

> La salud mental es un estado de bienestar en el que una persona puede reconocer sus propias capacidades, afrontar los desafíos de la vida, trabajar y participar en su comunidad.

(WHO 2013)



Helsinki

Apoyo al bienestar en los servicios especiales para inmigrantes 1/2

- No hay que avergonzarse de los desafíos de salud mental, y es importante hablar sobre las preocupaciones.
- Puedes recibir apoyo para tu bienestar a través de diversos profesionales en los servicios especiales para inmigrantes, como:
  - Psicólogos
  - Fisioterapeutas
  - Terapeutas ocupacionales

- Habla abiertamente con tu trabajador asignado sobre tus necesidades de apoyo.

Helsinki

Apoyo al bienestar en los servicios especiales para inmigrantes 2/2



Las reuniones pueden ser individuales o en grupo.



Un psicólogo y un trabajador social realizan una evaluación familiar para todas las familias.



Puedes participar en el grupo "Ser padre/madre en Finlandia".

Helsinki

Grupos "Ser padre/madre en Finlandia"

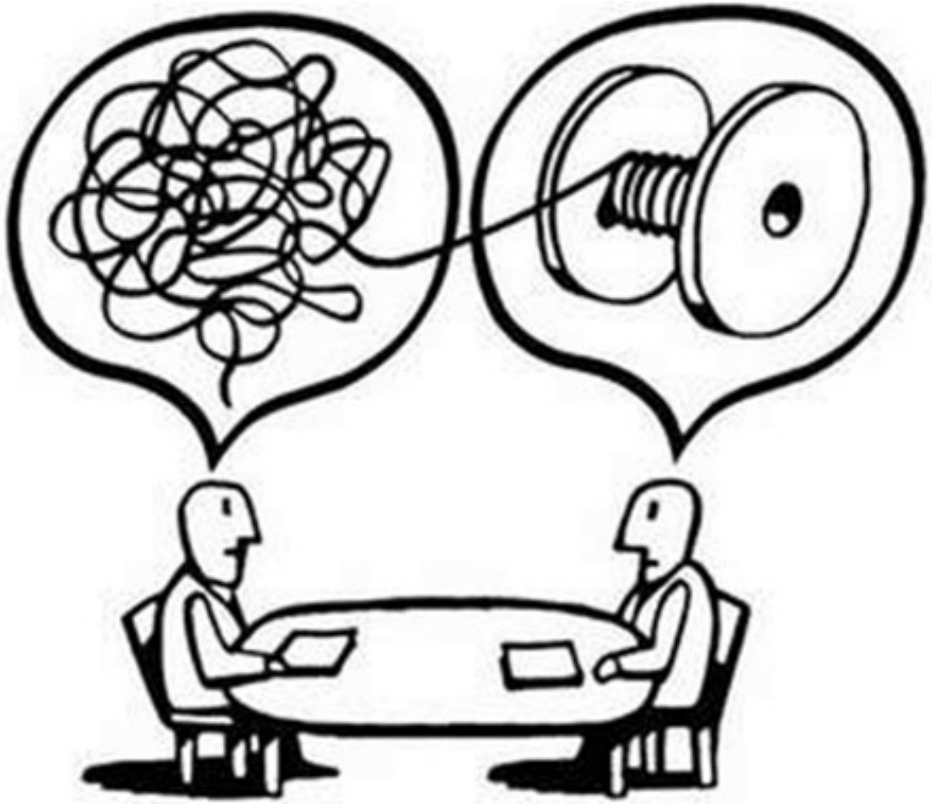
- El grupo se reúne cuatro veces.
- Temas de las reuniones:
  - Servicios de la ciudad de Helsinki para familias con niños.
  - Derechos del niño y del padre/madre.
  - Prácticas de crianza que apoyan el desarrollo, el bienestar del niño y una buena relación entre padres e hijos.
  - Crecer entre dos culturas.
  - Bienestar familiar.
- Un intérprete profesional estará presente en las reuniones.
- Se ofrece café, té y un pequeño refrigerio.
- La participación en el grupo es gratuita.





Helsinki

Desafíos de salud mental



- Experiencias y eventos difíciles en la vida.
- Grandes cambios en la vida.
- Dificultades de adaptación.
- Insomnio, fatiga.
- Problemas de memoria y concentración.
- Dificultades de aprendizaje.
- Trastornos del estado de ánimo.
- Ansiedad, estrés.
- Problemas en las relaciones interpersonales.
- Preocupación por los seres queridos.
- Problemas de adicción y juego.
- Sentimiento de exclusión.

Helsinki

Línea de crisis de la organización Mieli

MIELI Kriisipuhelin 09 2525 0111



Helsinki



Instagram:
Maahan muuttaneiden erityispalvelut Helsinki

Helsinki

Facebook:
Maahan muuttaneiden erityispalvelut Helsinki

Helsinki



Kuva: DVV

Agencia de Digitalización y Datos de Población

Helsinki

Registro de municipio de residencia

DIGI- JA VÄESTÖTIETO-VIRASTO

- Todas las personas que residen permanentemente en Finlandia tienen un municipio de residencia.
- El municipio de residencia se determina según el lugar donde vive la persona.
- Las personas que se mudan a Finlandia desde el extranjero deben solicitar el registro de su municipio de residencia.
- La solicitud se presenta en la Agencia de Digitalización y Datos de Población (el proceso puede tardar varias semanas).
  - Formulario para solicitar un número de identidad personal
  - Solicitud de registro del municipio de residencia
  - Reserva de cita para la verificación de identidad

Helsinki

Efectos del registro del municipio de residencia

DIGI- JA VÄESTÖTIETO-VIRASTO

- Puedes obtener una tarjeta de identidad.
- Puedes abrir una cuenta bancaria.
    - Los bancos pueden requerir la presencia de un intérprete oficial.
- Puedes obtener credenciales de banca en línea para acceder a servicios digitales (requiere una identificación oficial).
- Puedes utilizar todos los servicios públicos de salud y asistencia social.
- Se aplica la educación obligatoria ampliada para niños de 6 a 18 años.
- Derecho a acceder a servicios de guardería.

Helsinki



Kuva: Kela, mediapankki

Kela – Instituto de Seguridad Social de Finlandia

Helsinki

Kela garantiza la seguridad social

- Kela se encarga de la seguridad social en Finlandia y otorga beneficios en diversas situaciones de la vida.
- La seguridad social garantiza un nivel de vida razonable cuando está en riesgo debido al desempleo, enfermedad, incapacidad laboral, vejez, nacimiento de un hijo o la pérdida de un tutor.
- Los beneficios están regulados por la ley.
- Ejemplos de beneficios:
- Subsidio por hijo
- Paquete de maternidad
- Subsidios de vivienda
- Beneficios por desempleo
- Ayuda social

Helsinki

Tarjeta Kela



- Presentando la tarjeta Kela, recibirás descuentos automáticos en farmacias y en muchas clínicas médicas privadas. Solo pagarás la parte que te corresponde.
- El derecho a la atención médica pública se basa en el registro del municipio de residencia en la Agencia de Digitalización y Datos de Población.
- En los centros de salud públicos, a menudo se solicita identificación con la tarjeta Kela, pero puedes acceder a los servicios de salud pública incluso si no tienes una tarjeta Kela.

Helsinki

Cómo gestionar los beneficios de Kela



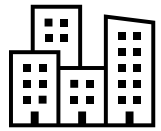
Por teléfono:

Llama a Kela



En línea:

Utiliza el servicio OmaKela



En la oficina de Kela:

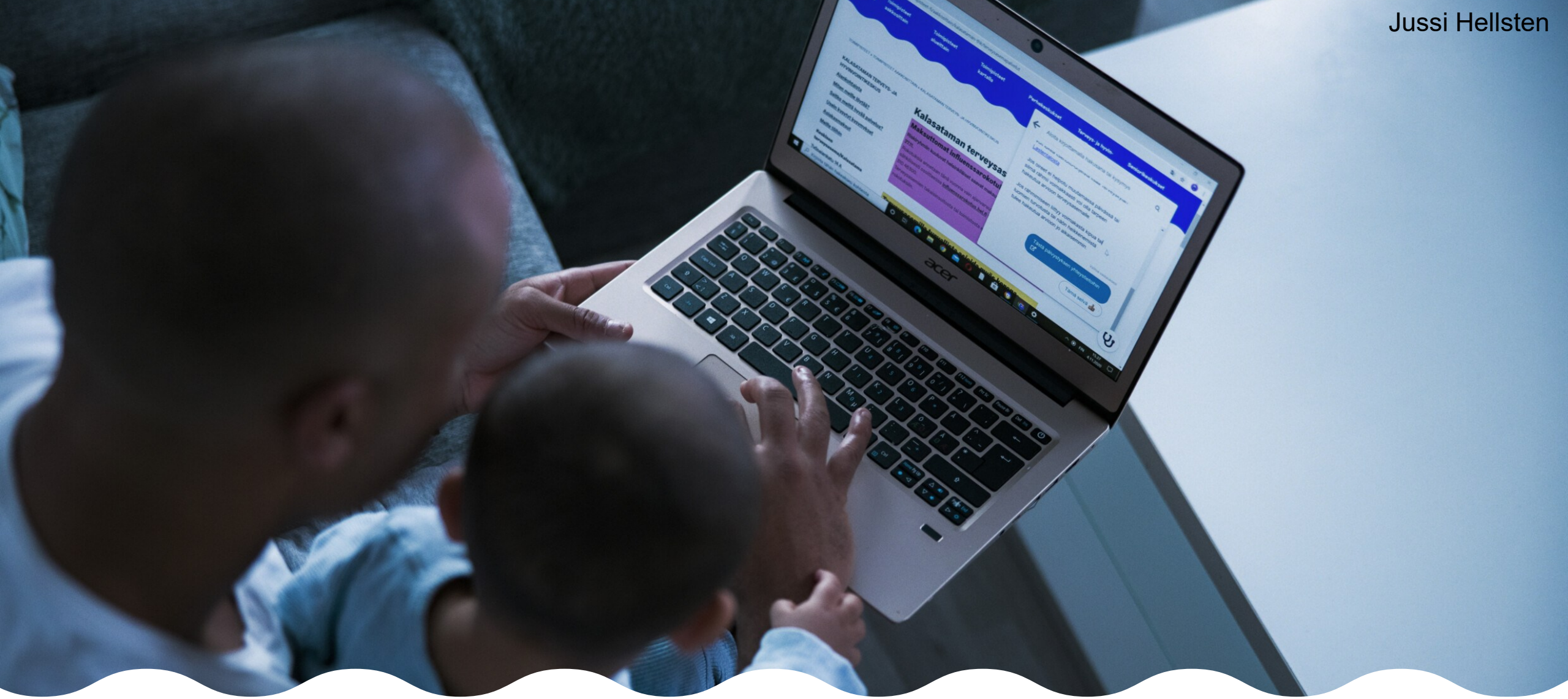
Visita una oficina de Kela en persona

Helsinki

Servicios en otros idiomas en Kela

- Otros idiomas | Clientes individuales | Kela
- Kela ofrece atención en finlandés, sueco, inglés y sami. También puedes gestionar tus asuntos con la ayuda de un intérprete.
- En la mayoría de los puntos de servicio de Kela, hay **interpretación instantánea** disponible sin necesidad de cita previa. Un asesor de Kela puede conectarse con un intérprete de inmediato por teléfono o tableta. Esta opción es adecuada para trámites rápidos.
- Si es necesario, el asesor de Kela puede reservarte una cita telefónica con un intérprete. La necesidad de interpretación se evalúa caso por caso. No puedes reservar un intérprete por tu cuenta. **El servicio de interpretación es gratuito.**

Helsinki



Tarjeta de identidad y permiso de residencia

Helsinki

Tarjeta de identidad para extranjeros

- Para obtener una tarjeta de identidad, se necesita un registro de municipio de residencia y un permiso de residencia.
- La policía emite la tarjeta de identidad.
  - Cómo solicitar una tarjeta de identidad.
  - Los niños no necesitan una tarjeta de identidad.
  - Si la tarjeta de identidad se pierde o es robada, se debe hacer una denuncia policial.
- La tarjeta se emite por la duración del permiso de residencia o de la tarjeta de residencia.
- La tarjeta de identidad para extranjeros no se puede usar como documento de viaje.
- Al viajar al extranjero, es recomendable llevar la tarjeta de identidad, la tarjeta de residencia y el pasaporte.

POLIISI



Helsinki

Permiso de residencia

Maahanmuuttovirasto
Migrationsverket
Finnish Immigration Service

- Debes conocer cuándo vence tu permiso de residencia.
- Debes saber en qué categoría se otorgó tu permiso de residencia.
  - Tipos de permisos de residencia | Oficina de Inmigración

- Solicita un nuevo permiso y documento de viaje con tiempo.
  - Aproximadamente 3 meses antes de que caduque el permiso de residencia actual.

Helsinki

Tarjeta de residencia

Maahanmuuttovirasto
Migrationsverket
Finnish Immigration Service

1. Tipo de permiso de residencia

3. Número de cliente

4. Derecho a trabajar



2. Validez

5. Número de identidad personal

Helsinki

Cómo solicitar un permiso de residencia

Maahanmuuttovirasto
Migrationsverket
Finnish Immigration Service

- Solicitar un permiso de residencia | Oficina de Inmigración
- Primer permiso de residencia | Oficina de Inmigración
- El permiso de residencia se solicita completando un formulario en papel o a través del servicio Enter Finland.
- Reserva una cita en la Oficina de Inmigración para la verificación de identidad.
    - Sistema de reservas.

- Se debe solicitar la extensión del permiso de residencia aproximadamente 3 meses antes de que caduque el actual.
    - Extensión del permiso de residencia | Oficina de Inmigración.

Helsinki

Documentos de viaje

Maahanmuuttovirasto
Migrationsverket
Finnish Immigration Service

- Generalmente, se necesita un pasaporte válido para ingresar y residir en Finlandia.
- Documentos de viaje | Oficina de Inmigración

- Verifica qué documento de viaje se recomienda en tu caso.
  - Pasaporte nacional
  - Documento de viaje para refugiados
  - Pasaporte para extranjeros





Helsinki

Se puede recibir apoyo financiero de Kela para solicitar la renovación del permiso de residencia y documentos de viaje.



Kela

No se puede obtener apoyo financiero de Kela para renovar un pasaporte nacional.

Helsinki

Reunificación familiar

Maahanmuuttovirasto
Migrationsverket
Finnish Immigration Service

- Reunificación familiar | Oficina de Inmigración – instrucciones en varios idiomas.

  Webinar: Cómo solicitar un permiso de residencia por lazos familiares.
- En Finlandia, los miembros de la familia incluyen solo la familia nuclear: madre, padre e hijos menores de edad.
- El solicitante es la persona que se muda a Finlandia y solicita el permiso de residencia desde el extranjero.
- El miembro de la familia en Finlandia es la persona a quien el solicitante se va a reunir en Finlandia.
- Si has recibido protección internacional, puedes solicitar la reunificación familiar sin requisitos de ingresos dentro de los 3 meses posteriores a la obtención de tu permiso de residencia. Consulta la información actualizada en la Oficina de Inmigración.

Helsinki

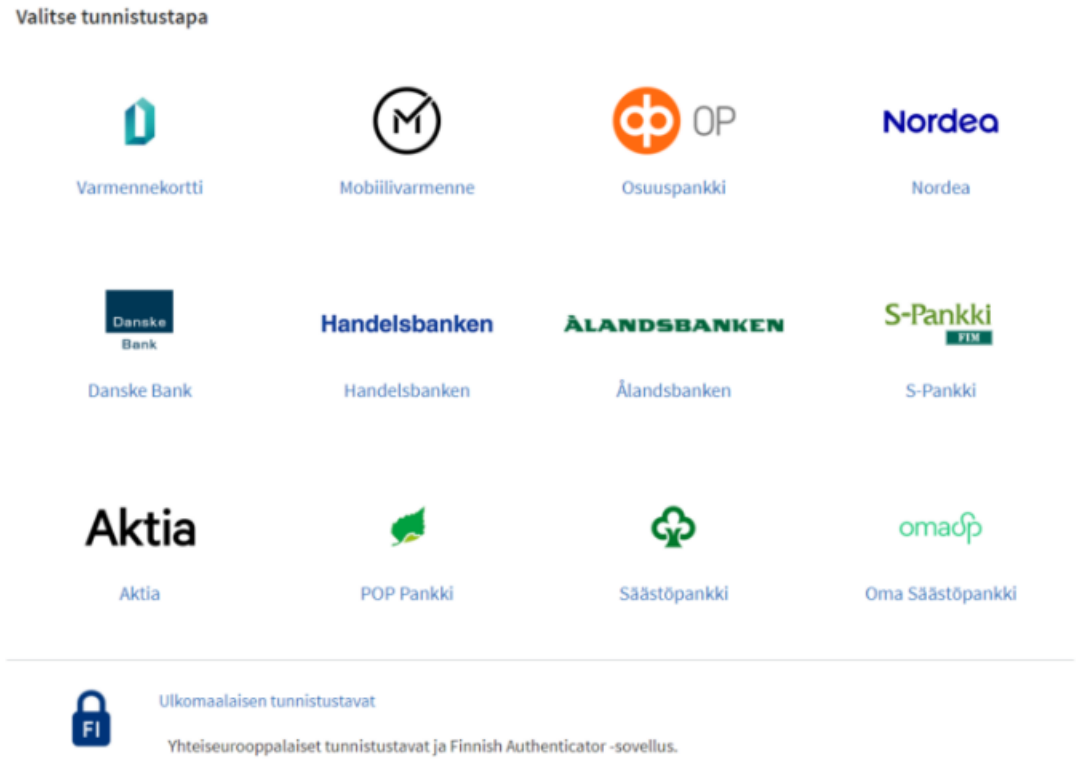


Helsinki

Cuenta bancaria y datos de crédito

Cuenta y credenciales de banca en línea

- Abrir una cuenta bancaria puede requerir la presencia de un intérprete oficial.
- Puedes informar tu nuevo número de cuenta a Kela y a tu trabajador social.
- Obtienes el derecho a una identificación fuerte cuando tienes un registro de municipio de residencia, una tarjeta de identidad y un número de identidad personal.
- La identificación electrónica fuerte significa verificar tu identidad en línea.
- Puedes iniciar sesión, por ejemplo, en OmaKela, OmaVero y OmaKanta.
- También puedes usarla para realizar tareas como firmar un contrato de electricidad o un seguro de hogar.



Helsinki

Historial crediticio

- El historial crediticio consiste en información registrada que refleja la situación financiera y el comportamiento de pago de una persona.
- Las empresas utilizan el historial crediticio para evaluar la capacidad de pago y la fiabilidad de una persona en acuerdos financieros.
- Rechaza si alguien sugiere comprar tu historial crediticio o tomar planes de pago a tu nombre.
- El historial crediticio es muy importante en Finlandia, y las anotaciones en el registro crediticio pueden impedir, por ejemplo, alquilar una vivienda.

- No compartas tu contraseña ni nombre de usuario de banca en línea con nadie.
- No ingreses tus credenciales de banca en línea en sitios web que no sean servicios oficiales.

Helsinki

Kuva: HUS



Sistema de información del cliente y Maisa

Helsinki

Sistema de información del cliente

- Los servicios sociales de la ciudad de Helsinki utilizan el sistema de información del cliente **Apotti.**
- La Ley de Bienestar Social y otras normativas relacionadas definen qué información debe registrarse.

Portal del cliente Maisa

- El portal Maisa combina los servicios electrónicos de bienestar social y salud en una sola plataforma.
- A través de Maisa, puedes gestionar tus asuntos de bienestar social y salud **donde y cuando quieras.**
- En Maisa, puedes ver registros de clientes, planes y decisiones relacionados con el bienestar social.

Helsinki

maisa

Download on the App Store

GET IT ON Google Play

Nordea

- **Descarga la aplicación Maisa**
  - Inicia sesión con tus credenciales de banca en línea.
  - Disponible en finés, sueco e inglés.

- **Maisa.fi**: Es más fácil usar programas de traducción a través de un navegador web.

Helsinki

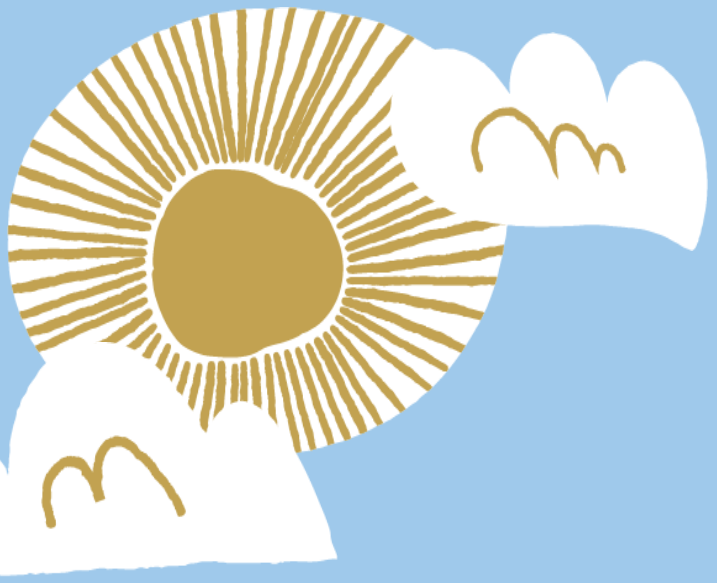
Uso de Maisa

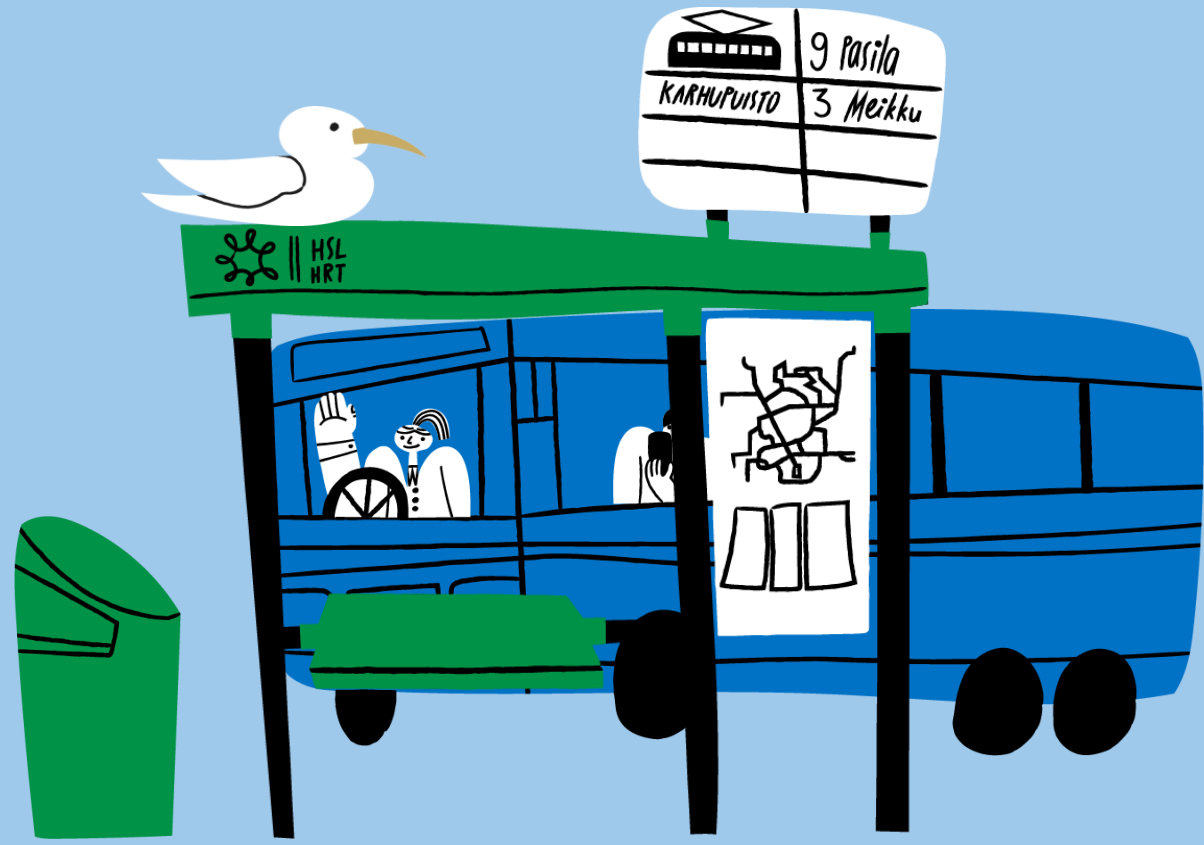
1. Reservas de citas
2. Menú
   - Apoyo preventivo y complementario para ingresos
3. Medicamentos
4. Mensajes:
   - Trabajador social
   - Centro de salud



Helsinki

30.10.2025



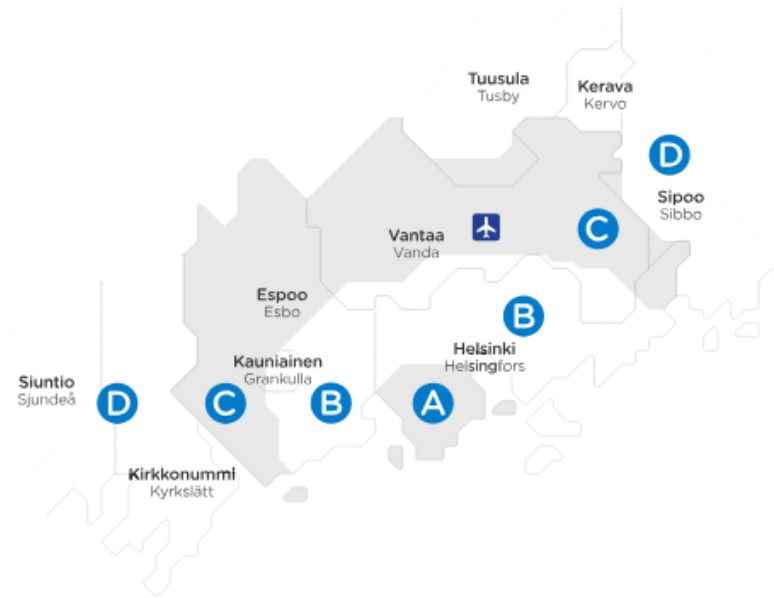


HSL – Transporte público

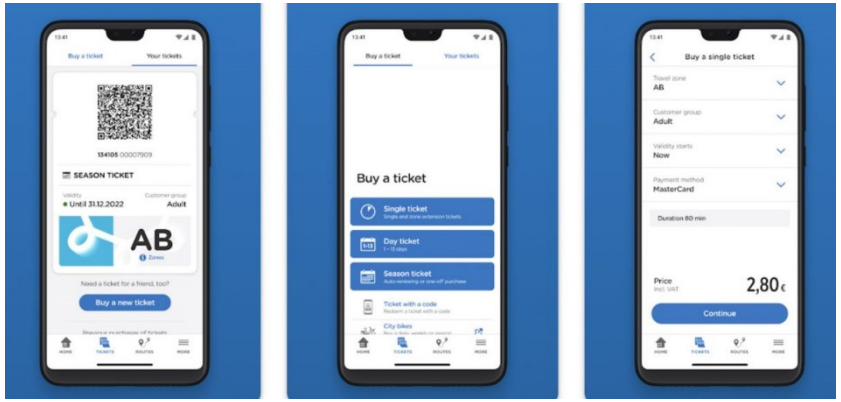
Helsinki

Transporte en la región de Helsinki

- La zona de HSL se divide en cuatro áreas con las letras A, B, C y D, comenzando desde el centro de Helsinki.
- Los billetes se pueden comprar a través de la aplicación HSL, en una tarjeta de viaje, en máquinas expendedoras y en puntos de venta.



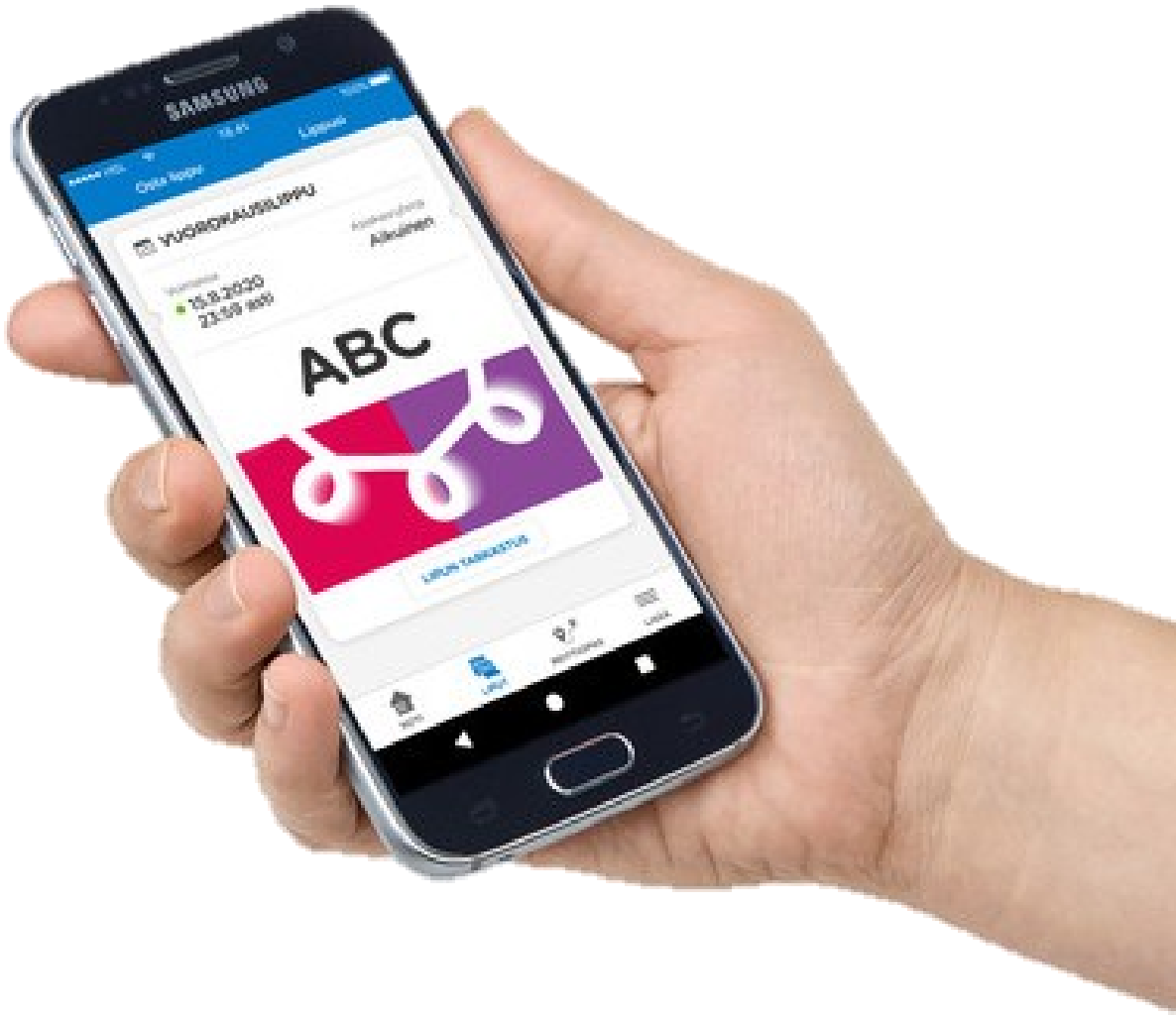




Kuvat: HSL

Video instructivo sobre el uso de la aplicación HSL

Enlace al video instructivo



Helsinki

Multa por inspección

- La multa por viajar sin un billete válido es de 100 euros.
- En la aplicación HSL, el billete debe estar activado en tu teléfono antes de subir a un autobús, tranvía, tren de cercanías o entrar a la zona de pago del metro.
- Para asuntos relacionados con la multa, puedes contactar con el servicio de atención al cliente de HSL o visitar el punto de servicio .
- Para consultas sobre cobros, ejecuciones de pago o arreglos de deuda, envía un correo a: perinta@hsl.fi.



100 €

Helsinki

Servicios de atención dental



Helsinki

Atención dental de la ciudad de Helsinki



Puedes acudir a cualquier clínica dental de la ciudad de Helsinki.



Reserva una cita para un chequeo cuando tengas tu número de identidad personal.



Para reservar una cita, llama al:
09 310 51400
(servicio de devolución de llamada).

Helsinki

Atención de urgencia: Días laborables (7:00 – 14:00)

09 310 51400

Kalasataman hammashoitola
Työpajankatu 14 A

Atención de urgencia: Noches y fines de semana

09 471 71110

Puistosairaala
Stenbäckinkatu 11

→ Llama siempre antes de acudir a urgencias.

→ Puedes acudir a urgencias incluso si aún no tienes un número de identidad personal.

Helsinki

Costos del tratamiento dental

El tratamiento dental para adultos es de pago.



El tratamiento dental para
niños es gratuito.



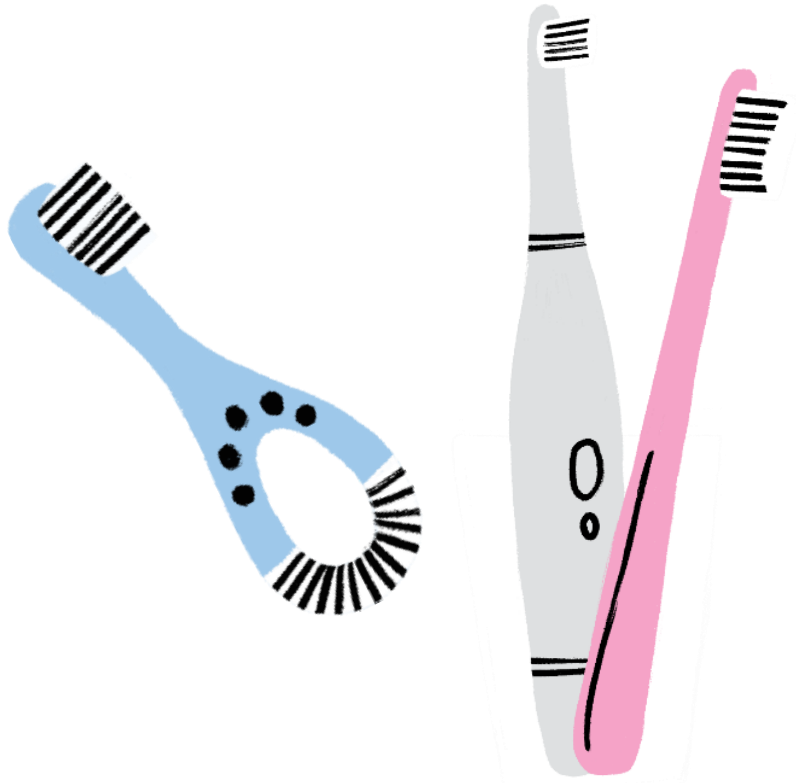
La factura se envía a domicilio.

Helsinki

Cuidado de los dientes en casa

- Lo más importante es cuidar bien los dientes en casa.
- No le des demasiado azúcar a los niños.

- Los niños menores de 10 años pueden practicar el cepillado, pero un adulto debe asegurarse de que los dientes queden bien limpios.



Helsinki

Servicios de salud

Helsinki

El centro de salud es el lugar principal de atención médica

- Abierto de lunes a viernes
- Horario: 8:00 – 16:00
- Centros de salud | Ciudad de Helsinki

Verifica cuál es tu centro de salud.

Helsinki



Kuva: Virpi Velin

Reservar una cita

- Por teléfono (servicio de devolución de llamada).
- Visitando el centro de salud.

Tienes derecho a un intérprete o a un trabajador que hable tu idioma.

Helsinki



Atención de urgencias por la noche, en la madrugada y los fines de semana



Uusi Lastensairaala
Stenbäckinkatu 9
Alle 16-vuotiaille.



Malmin sairaala
Talvelantie 6



Haartmanin sairaala
Haartmaninkatu 4,
rakennus 12

Helsinki

Atención de urgencias
116117 (24/7) –
Para casos urgentes.



Asesoramiento en salud
09 310 10023 (24/7) –
Para asuntos no urgentes.

Helsinki

Emergencias

- Solo llama al **número de emergencia en situaciones graves**, cuando la vida, la salud, la propiedad o el mec ambiente estén en peligro.
  - **Número de emergencia en Finlandia: 112.**
  - Este número conecta con la **policía, los bomberos y los servicios médicos de emergencia.**
  - **Hay intérpretes disponibles.**
  - **Servicio gratuito las 24 horas**, puedes llamar incluso sin saldo en el teléfono.

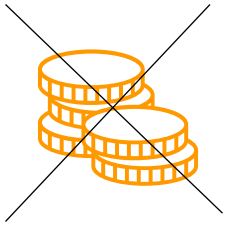
112



También puedes descargar la aplicación 112.

Helsinki

Uso de los servicios de salud



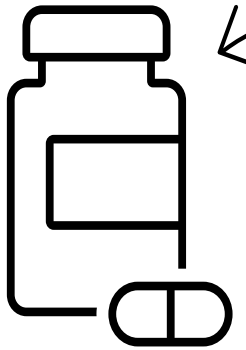
Las visitas a los centros de salud son gratuitas.

€

Las consultas de urgencias y los servicios especializados tienen costo.



La factura se envía a domicilio.



Lleva contigo tus registros médicos anteriores.

Helsinki

Citas en asistencia sanitaria

Cancela tu cita antes de
las 12:00 del día anterior.

La multa por no cancelar una
cita es de 56,70 euros.

Llega a tiempo.



Lleva tu
tarjeta Kela.

Helsinki

Tu bienestar

Sueño y manejo del estrés





Actividad física





Vitamina D

Nutrición.



Helsinki

Orientación sobre los servicios de educación infantil y preescolar

- La orientación de los servicios de educación infantil y preescolar ayuda con el proceso de solicitud: enlace.
- Puedes recibir asistencia para completar las solicitudes y obtener información sobre el estado y avance de tu solicitud de educación infantil.

- **Información de contacto para la orientación de servicios:**
  - **09 310 80488**, lunes a viernes, de 9:00 a 15:00
  - varepalveluohjaus@hel.fi (disponible en finés, inglés y sueco)

- Es posible reservar una cita telefónica con un intérprete.
  - La solicitud de cita puede enviarse por correo electrónico con la preferencia de idioma para la interpretación.



Helsinki

Asesoramiento en educación y formación

- El servicio de asesoramiento en educación y formación proporciona información general, pero no tiene acceso a información específica de los clientes.

- **Puedes hacer preguntas sobre:**
- Educación infantil y preescolar (**guarderías, cuidado diurno familiar, actividades en clubes**).
- Actividades en **parques infantiles.**
- Educación básica (**escuelas primarias, actividades extraescolares, admisión de estudiantes**).
- Educación secundaria y formación profesional.
- Cómo **solicitar servicios educativos.**

- El servicio de asesoramiento cuenta con intérpretes.

Información de contacto del servicio de asesoramiento:

Número de teléfono: 09 310 44986
Horario: Días laborables,
de 10:00 a 12:00 y de 13:00 a 15:00

Correo electrónico:
koulutusneuvonta@hel.fi

Punto de asesoramiento:
Työpajankatu 8, 00580 Helsinki
Horario: 10:00 – 12:00, 13:00 – 15:00

También es posible reservar una cita durante el horario de atención.

Helsinki

Enlaces útiles

Servicios especiales para inmigrantes

InfoFinland

THL – Salud mental en el proceso migratorio

Helsinki