



## الرعاية الصحية لطالبي اللجوء السياسي

# الرعاية الصحية لطالبي اللجوء السياسي أثناء الخمسة عشر شهرًا من إجراءات لجوئهم أو قبل الاعتراف بهم

## المقدمة

تنظم ألمانيا الرعاية الصحية بشكل مختلف عن غيرها من دول العالم. وتوفر هذه الدراسة معلومات مهمة تساعدك على الاعتراف بنفسك عندما تكون مريض.

## الأهلية

سيحتاج الباحثون عن اللجوء دائمًا تقرير طبي في سكسونيا خلال أول 15 شهرًا من إجراءات لجوئهم المستمرة. وستتلقى التقرير الطبي الخاص بك سواء عند الدخول الأولي للجهاز الإداري للدولة كيمنتس أو في المكتب الاجتماعي / مكتب الحكومة في مكان إقامتك. كما ستحتاج لتقرير طبي من كل طبيب اتصلت به.

لديك حقوق محددة من الرعاية الصحية، وبالتحديد حق الحصول على علاج الأمراض والألام الحادة، جنبًا إلى جنب مع الحالات الطبية الطارئة (ضيق التنفس الحاد وألم الصدر الحادة وألم البطن الحاد والدوار الحاد والمشاكل أثناء الحمل). كما يمكن معالجة الأمراض المزمنة، التي تزداد سوءًا بدون علاج (مثل مرض السكري وارتفاع ضغط الدم، والصرع)، دون - تحمل التكاليف. تذكر: تعتبر حالة عدم الشعور بالارتياح التي كانت لديك بالفعل لبضعة أيام أو أسابيع والتي لا تتدهور فجأة بشكل كبير هي ليست حالة طارئة!

تلميح: في الحالات الطارئة، يمكن أن يتم إصدار تقريرك الطبي في يوم العمل التالي، ولكن يحتاج الطبيب دائمًا لمعرفة تفاصيلك الشخصية الكاملة. ولهذا السبب، يجب أن تحضر لكل علاج المعلومات التالية بشكل مدوّن، بالحروف الهجائية اللاتينية، ذكرًا ما يلي:

- اسمك الأول
- اسم عائلتك
- تاريخ ميلادك
- لغتك الأم والمهارات اللغوية الأخرى.

إذا لم يكن واضحاً فيما إذا كان العلاج ممكناً وفقاً لقانون تشخيص طالبي اللجوء، يجب عليك التحقق من هذا قبل الذهاب لعيادة الطبيب. استعلم عن ذلك هنا في مكان إقامتك أو مكتب الرفاه الاجتماعي الخاص بك. وعندها ستحتاج لورقة تؤكد أنه سيتم تحمل التكلفة. ويتطلب هذا عادةً زيارة لما يسمى طبيب العائلة.

### الحالات الطارئة التي تنطوي على تهديد الحياة

إذا كان المريض فاقداً للوعي أو يعاني من ضيق تنفس شديد أو إذا كان هناك أي مخاطر أخرى على حياته، عندها يُستدعى ما يسمى في ألمانيا "طبيب الحالات الطارئة". كما قد يتم استدعاء طبيب الحالات الطارئة فقط في الحالات الخطرة. ومن ثم يصطحب طبيب الحالات الطارئة المريض للمستشفى. ومن أجل هذا الغرض، يتم الاتصال بالرقم 112. ويجب على المتصل بالرقم 112 أن يتحدث على الأقل الألمانية أو الإنجليزية بقدر الإمكان، ليتسنى للعاملين في المقرات الرئيسية فهم نوع الحالة الطارئة. أما في مرافق الاستقبال الأولية، اتصل دائماً بمركز Medpoint أيضاً في مكان إقامة مقدمي الرعاية.

### الأمراض والألام الحادة خلال النهار

في ألمانيا، لا تعالج الأمراض التي لا تنطوي على تهديد الحياة بشكل شديد في المستشفيات ولكن يتم معالجتها في عيادات الأطباء. حيث يمكنك أن تعرض نفسك مع زرقعة العلاج في عيادات الأطباء نوع الاثنين للجمعة، ما بين الساعة الثامنة صباحاً و السادسة مساءً. ويقام بذلك، يجب عليك دائماً أن تستفسر عن أوقات الاستشارة المحددة للممارسة أو تبحث عن طريق الانترنت من أجل ذلك.

يذهب الشخص دائماً في ألمانيا إلى "طبيب العائلة" والذي إما أن يكون "ممارس عام" أو "طبيب مقيم يعمل كممارس عام". وسيرسلك هذا الطبيب فيما بعد إلى أخصائيين آخرين إذا لزم الأمر. وبالنسبة للأخصائيين الآخرين، يجب أن يكون لديك وثيقة علاجية جديدة صادرة عن الإدارة التي تتولى دفع التكاليف وتحولك إلى "الطبيب العام"

فقط في حالات الأمراض النسائية أو المشاكل خلال الحمل، تذهب النساء فوراً إلى "طبيب المرأة" أو "أخصائي النساء والتوليد" دون الذهاب أولاً إلى طبيب العائلة. ويلزمك هنا كذلك وثيقة علاجية.

يجب عليك دائماً أن تحاول الذهاب للطبيب خلال النهار مصطحباً معك مترجم. لا يمكنك معالجتك دون أن يفهمك الطبيب. حيث يمكن مقاضاة الطبيب في ألمانيا إذا عالجك بالرغم من أنه لم يفهمك أو لم يتمكن من توضيح العلاج لك. لذلك قد لا تحصل على العلاج إذا ذهبت إلى عيادة الطبيب دون مترجم. تستثنى من ذلك الحالات الطارئة التي تنطوي على تهديد الحياة فقط.

## الآلام والأوجاع الحادة خارج ساعات الدوام

إذا كانت آلامك حادة وتعاني من مرض لا يشكل خطرًا على حياتك، يوجد أمامك احتمالان مختلفان في ألمانيا بين الساعة السادسة ومساءً والثامنة صباحًا أو عطلة نهاية الأسبوع:

- تعالج الأمراض التي لا تشكل خطرًا على الحياة مثل الحمى والصداع وآلام الظهر والركام وآلام الأذن والمغص وآلام المفاصل وما شابه ذلك في العيادات الخارجية في القسم الخاص بتقديم خدمات الرعاية للحالات الطارئة. ويمكن الوصول إلى هذه الخدمات في أي مكان من خلال الاتصال بهاتف رقم. 116 117 (يرجى الاتصال فقط إذا كان المتصل يتحدث الألمانية أو الإنجليزية). وسوف يتم إبلاغك فيما بعد عبر الهاتف عن الطبيب (أخصائي طب الأطفال أو الطبيب العام أو أخصائي العيون، إلى آخره) المسئول عنك، وسوف يتم تزويدك بالعنوان المناسب الذي ستذهب إليه.

- أما في حالات الأمراض الخطيرة فقط (مثل الإصابات الكبرى التي يجب غرزها أو تحتاج إلى تصوير بالأشعة السينية أو الإسهال الشديد أو التقيؤ أو أوجاع القلب) يتوجه الأشخاص في ألمانيا إلى الذهاب إلى المستشفى التالي. وهناك، يتم فيما بعد اتخاذ قرار في حالات الطوارئ إذا كان من الممكن تقديم العلاج في العيادات الخارجية أو البقاء في المستشفى.

وفي حالة عدم التيقن، اسأل مكتب الرفاه الاجتماعي إلى أين ستتوجه.

وفي الحالة الطارئة، من الضروري بشكل خاص أن تصطحب معك مترجمًا فورياً عندما يتعذر عليك التحدث بالألمانية أو الإنجليزية.

## ما هي حقوقك كطالب لجوء؟

لن تحصل على عضوية في التأمين الصحي الألماني في أول 15 شهرًا من إجراءات اللجوء المتواصلة، ولكنك سوف تتمتع بحقوق منفعية محدودة بناءً على قانون منافع طالبي اللجوء. وفيما يلي بعض النقاط المهمة:

### 1. النساء الحوامل

تحصل النساء الحوامل على رعاية طبية شاملة بواسطة طبيب نسائي خلال فترة الحمل وبعدها. ومن حيث المبدأ، يتم أيضًا تنظيم لقاءات مع القابلة في مرافق الاستقبال الرئيسية، وهنا لا حاجة لتقديم أوراق إثبات للتكاليف. ويمكن للمرأة الحامل أن تعرف على نفسها باستخدام ورقة علاجية من مكتب طبيب نسائي ومع ذلك يجب أن تحدد موعدًا مع ذلك المكتب. قد يكون أخصائي النساء والتوليد رجلًا أو امرأة، لذلك يرجى الاستفسار عن ذلك مسبقًا ومن ثم الاختيار. سوف يزودك أخصائي النساء والتوليد ببطاقة أمومة توثق سير تقدم الحمل وجميع الفحوصات اللازمة. ينبغي عليك دومًا أن تصطحبي بطاقة الأمومة هذه خلال فترة الحمل، وأن تعرضيها عند اللزوم.

### 2. موانع الحمل

في ألمانيا، يجب على المرأة أن تدفع مقابل أقراص تحديد النسل والأقراص المستخدمة بعد ذلك ومعظم عمليات إجهاض الحمل أيضًا. تنطبق الاستثناءات على طالبي اللجوء بموجب قانون نزاعات الحمل فيما يتعلق بالإجهاض. اتصلي بمركز أرشادي ملائم بأسرع ما يمكن. بالإضافة إلى ذلك، توزع أعداد كبيرة من وحدات الرعاية الأولية واقيات لمنع الحمل.

### 3. الأطفال:

يتلقى الأطفال علاجًا شاملاً لكافة الأمراض. ويمكنهم إجراء فحوصات وقائية منتظمة لحالات التأخير في النمو واللقاحات الوقائية على سبيل المثال لا الحصر.

### 4. الأدوية

يوجد في ألمانيا وصفات طبية للأدوية المستخدمة لعلاج الأمراض الخطيرة فقط. يُحظر على الأطباء الألمان تقديم وصفات طبية إذا كان من الممكن تقديم العلاج بدون أقراص. وهذا ينطبق على الألمان وطالبي اللجوء على حد سواء. في ألمانيا، على سبيل المثال، لا يدفع مقابل أدوية الزكام والسعال للأشخاص الراشدين، والفيتامينات والمكملات الغذائية. وعليك أن تدفع مقابل هذه الأدوية بنفسك (كما يفعل المرضى الألمان). ومع ذلك، لا تتجاوز تكلفة أقراص الصداع والحمى وبخاخات الأنف، أكثر من 10 يورو.

## 5. المطاعيم الوقائية/ التطعيم

يحق لك الحصول على جميع اللقاحات بناءً على التوصيات المقدمة من لجنة التطعيم القائمة (STIKO). ويمكنك أن تطلب هذه اللقاحات مباشرةً عند الفحص الأولي، ويمكنك أيضاً أن تحصل على هذه اللقاحات لاحقاً في مرفق خاص أو عند طبيب مرخص. يرجى منك إحضار شهادة التطعيم إذا توفرت لديك.

## 6. النظارات

في ألمانيا، يدفع المرضى مقابل النظارات بأنفسهم، ولكن هناك بعض الاستثناءات النادرة جداً (على سبيل المثال، في حالات قصر النظر أو طول النظر الشديد)، وهذا ينطبق أيضاً على طالبى اللجوء. يوجد متاجر للنظارات يتوفر فيها نظارات بأسعار رخيصة ويمكنك أن تطلب المشورة في هذا الشأن. أما بالنسبة طول النظر الطبيعي على مستوى العمر (النظارات الكلاسيكية للقراءة مثلاً)، تتوفر نظارات بسعر أقل من 10 يورو في مختلف الأسواق الكبرى والصيدليات. يتلقى تلاميذ المدارس الذين يعانون من إعاقة بصرية نظارات بعد خضوعهم للفحص الطبي.

## 7. مشاكل السمع

يمكن فقط وصف الوسائل السمعية بعد تقييم تكلفتها. وعموماً، لا يمنح مقابل هذه التكلفة للأشخاص الذين يعانون من ضعف السمع على مستوى العمر الطبيعي لأن هذه المنفعة ليست مشمولة في نطاق منافع قانون اللجوء. يجب على المريض أن يدفع مقابل هذا الجهاز. ونظراً لوجود فروقات ملحوظة في الأسعار (تتوفر الوسائل السمعية الجيدة بأسعار تتراوح ما بين 600 إلى 700 يورو)، يجب عليك أن يطلب المشورة من أخصائي وسائل سمعية. يتلقى تلاميذ المدارس الذين يعانون من إعاقة سمعية بارزة وسائل سمعية بعد إجراء فحص عند طبيب أنف وأذن وحنجرة حسب الوصفة الطبية.

## 8. المساج

طبقاً لتفسير سلطات مقاطعة ساكسون فإن المساج والحمامات والحمامات الساخنة والعلاجات الحرارية غير المشمولة في نطاق قانون منافع طالبى اللجوء. ويعني ذلك أنه يجب عليك أن تدفع مقابل هذه الخدمات بنفسك.

## 9. العلاج الطبيعي

طبقاً لتفسير سلطات ساكسون، فإن العلاج الطبيعي مشمول بشكل مباشر بعد إجراء عملية أو إقامة في المستشفى لاستكمال العلاج اللازم في المستشفى بموجب قانون منافع طالبى اللجوء. علاوة على ذلك، يجب دوماً تحصيل تكاليف هذا العلاج.

## 10. الفحوصات الاحتياطية

من الممكن أيضاً إجراء فحوصات احتياطية للكشف عن السرطان والأمراض الوبائية القلبية وأمراض البناء الأيضي فقط إذا تمت الموافقة على طلب اللجوء المقدم أو بعد إقامتك في ألمانيا لمدة 15 شهراً. ولا يتم منح التأمين الصحي الألماني إلا بعد مرور تلك المدة.

العلاج في حالة عدم وجود رغبة غير محققة بالحصول على طفل (بالإضافة إلى الفحوصات التشخيصية اللازمة مسبقاً) غير مشمول في نطاق قانون منافع طالبي اللجوء. ويجب عليك أن تدفع مقابل هذه الخدمة بشكل خاص، سواءً كان ذلك مقابل علاج هرموني أو الإخصاب الصناعي. ولا يمكنك أن تطلب تأميناً صحياً لتسديد العلاج إلا بعد الموافقة على طلب اللجوء أو بعد مرور 15 شهراً على إقامتك في ألمانيا.

## كيف تذهب إلى الطبيب؟

في ألمانيا، يجب على كل مريض لا يعاني من إعاقة شديدة أن يستخدم وسائل المواصلات ليذهب إلى الطبيب بنفسه. وبما أنك قد تواجه صعوبة للقيام بذلك نظراً لعدم معرفتك بالبيئة الجديدة التي تعيش فيها، إليك بعض النصائح:

- استفسر من مسئول السكن فيما إذا كان بإمكان أحد الأشخاص مرافقتك أو الاستعانة بخدمة السفر ذهاباً وإياباً في أوقات معينة. وإذا كان هذا الأمر ممكناً، لا تنسى موعد خدمة السفر بالحافلة ذهاباً وإياباً. حافظ على دقة المواعيد!!!
- تعلم بأسرع وقت ممكن كيف تستخدم التزامات والأنفاق والحافلات في ألمانيا. سوف يلزمك أن تحصل على تذكرة، والتي يتم إلغاؤها بعد شرائها. تعرف على طريقة الحصول على تذكرة في مكان إقامتك. أما خدمة السفر بالتاكسي فهي مكلفة جداً ويجب أن تدفع مقابل هذه الخدمة.
- يوجد في المدن الكبرى عدة مكاتب لأطباء، لذلك يمكنك في أغلب الأحيان أن تذهب إلى هذه المكاتب سيراً على الأقدام. اطلب من أحد الأشخاص أن يرشدك إلى الطريق التي تؤدي إلى عيادة الطبيب الذي يمكنك الذهاب إليها.

## الطبيب في ألمانيا

يوجد بعض الخصوصيات في ألمانيا

1. في مقاطعة ساكسوني، تمثل النساء 60% من الأطباء.
2. في ألمانيا، يوجد مساواة تامة بين الرجال والنساء.
3. في حالات الطوارئ، لا يمكنك أن تختار تلقي العلاج بواسطة امرأة أو رجل.
4. إن عدد الأطباء من النساء مرتفع للغاية في أوساط أخصائي النساء والتوليد. لا يوجد مشكلة إذا بحثت طالبات اللجوء عن طبيبة نسائية في المنطقة المجاورة لمكان إقامتهن.
5. وفي العادة، يضافحك الطبيب بالأيدي عندما يرحب بك سواء كنت رجلاً أو امرأة. ويتمتع الطبيب باستقلالية تامة سواء كان رجلاً أو امرأة.
6. في ألمانيا، من الشائع عمومًا أن يتواجد موظف مساعد في غرفة الفحص. إذا لم توافق على ذلك، يمكنك أن تطلب الحفاظ على خصوصيتك. ومن الواجب مراعاة الممارسة الطبية ذات الصلة في هذا الخصوص.
7. في ألمانيا، يمكن للزوج أن يرافق زوجته إلى غرفة الفحص. ومع ذلك، ربما يؤكد الطبيب على الزوجة التي يجب أن توافق على وجود زوجها أثناء الفحص. ومع ذلك، لا يتم إجراء الفحوصات النسائية بحضور الزوج أو مرافق آخر من الذكور. يجب على الحاضرين من الذكور عمومًا مغادرة غرفة الفحص. ويستثنى من ذلك تواجد الزوج أثناء فحص المرأة الحامل بالأمواج فوق الصوتية. تجرى عمليات الفحص غالبًا بحضور الزوج.
8. تعني كلمة علاج بالألمانية - "Behandlung" وتتضمن كلمة "يد". يفحصك الطبيب الألماني باستخدام يديه. ويجب على الطبيب القيام بذلك للرجال والنساء سواء كان الطبيب رجل أو امرأة. يجب عليك أن تكون مدركًا لذلك في ألمانيا.
9. في أغلب الأحيان لا تختلف ملابس الطبيب الألماني التي يرتديها أثناء عمله عن تلك التي يرتديها خارج نطاق العمل. ونادرًا ما يرتدي الطبيب الألماني المئزر الأبيض. وفي العديد من العيادات الخارجية، يتم تنفيذ العمل أيضًا بملابس مهنية خاصة. وفي بعض الأحيان يكون من الصعب عليك أن تميز الطبيب عن الموظفين.
10. الدقة في المواعيد لها أهمية خاصة في ألمانيا. لذلك، يعتبر الالتزام بالمواعيد مع الطبيب أمرًا ضروريًا. في ألمانيا، يعني الموعد (الساعة الثالثة مساءً) أنه يتوجب عليك الحضور إلى المكان المحدد الساعة الثالثة تمامًا وليس بعد ربع ساعة من الزمن. وفي أسوء الحالات، سوف يتم إلغاء الموعد الذي فاتك مما يسبب لك الإزعاج.
11. تكون عادة عيادات الأطباء وسيارات الإسعاف في الحالات الطارئة في ألمانيا مكتظة. وفي ساعات الليل، يتولى الموظف المسؤولية ليس فقط عن سيارات الإسعاف بل يتجاوز ذلك إلى تولي المسؤولية عن غرفة العمليات. ونتيجة لذلك، قد يتطلب هذا الأمر الانتظار لمدة زمنية معينة وذلك لأن الأولوية يجب أن تعطى للمرضى ذوي الحالات الملحة والمرض الشديد إذا انتظرت لأكثر من ساعة يمكنك أن تسأل الموظف بطريقة مؤدبة إذا تم نسيانك: وبالرغم من ذلك، قد تنتظر في بعض الأحيان لمدة ساعتين أو أكثر، لذلك يرجى منك التحلي بالصبر.



12. تتطلب بعض الأمراض أخذ عينات من الدم. يتم سحب أقل قدر ممكن من الدم في عدة أنابيب صغيرة.
13. وقد يقترح الطبيب عليك طرق علاج مختلفة ويناقش معك أفضل علاج ممكن. ربما يكون ذلك غير اعتيادي بالنسبة لك، لكنه يتوافق مع الإجراءات المتبعة في ألمانيا من حيث محاولة الأطباء إشراك المرضى بأكثر قدر ممكن في مناقشة علاجهم.
14. يعمل الأطباء في ألمانيا تحت الضغط الكبير، ويستغرق عادةً علاج كل مريض حوالي سبع دقائق. للأسف لا يوجد غالبًا مجال للأحداث الشخصية الطويلة بين الأطباء والمرضى. يسأل معظم الأطباء بشكل خاص عن حالات الانزعاج، ويفحصون المريض الذي يخرج من العيادة بالتشخيص والعلاج. وفي هذه الحالة لا يعبر الأطباء والمرضى غالبًا عن رضاهم في ألمانيا، ولكن مع وجود عدد قليل من الأطباء في ألمانيا وعدد كبير من المرضى يبقى الأمر على حاله. يرجى منك أن تتفهم هذا الوضع.
15. ويجب أن يكون الاحترام متبادلًا باستمرار. لذلك، يرجى احترام الموظفين والطبيب حتى في الظروف الصعبة.

### المستشفى في ألمانيا

يوجد في مستشفيات ألمانيا لوائح تنظيمية خاصة.

1. المريض هو أهم عنصر في المستشفى، لكن لا بُدَّ من مراعاة الأعمال الروتينية الخاصة التي تجري في غرف المستشفى ومناطق أداء العمل. وهنا أيضًا، يوجد التزام بدقة المواعيد، ورغم ذلك يوجد بعض أوقات الانتظار الطويل لأن الأولوية دائمًا لحالات الطوارئ. والأطباء هم الذين يقررون الحالة الطارئة.
2. في معظم المستشفيات، يوجد ساعات انتظار يجب مراعاتها. استفسر من طاقم التمريض عن الوقت المسموح لك بزيارة أقاربك.
3. وفي كل الأحوال، يتطلب قانون المستشفى الحفاظ على الهدوء من أجل راحة المريض. ويجب عليك أنت ومن يحضر معك مراعاة هذا القانون. وهذا لا يقتصر فقط على تبادل الأحاديث، بل يجب أن يشمل المكالمات الهاتفية ومشاهدة التلفاز.
4. لا يسمح أبدًا بأكثر من زائرين اثنين مع وجود استثناءات، ومن الممكن وجود ثلاثة زائرين! إذا طلب طاقم التمريض إخراج أحد الزائرين، فيجب الالتزام بهذا المطلب دون أي اعتراض. يمكنك أيضًا استخدام الغرفة العامة في المستشفى أو غرفة المرضى لاستقبال الزائرين إذا سمحت صحتك بذلك.
5. يتحمل الموظفون في المستشفيات الألمانية أعباءً جمة. وعندما لا تتسبب بعبء غير ضروري، فتلك إشارة منك على الاحترام المتبادل مع العاملين. ويؤثر هذا، على سبيل المثال، على السلوك المتبع في المرحاض والأماكن الرطبة والحد من إلقاء النفايات والقاذورات والصحة النفسية وإتباع الأوامر في الغرف والأقسام وغيرها الكثير.
6. في ألمانيا، في حالات استثنائية فقط يُسمح للفرد في الأسرة أن يقضي الليل في المستشفى. وهذا فقط في حالة:
  - a. السماح لولي الأمر الدخول مع الطفل.
  - b. وفاة أحد الأقارب.
 وفي كل حالة، يجب الاتفاق مع الطبيب المعالج فيما إذا كانت هذه المرافقة ممكنة أم لا.

7. إذا كان طفل من العائلة مريضاً وتم أخذه للمستشفى، فهذا لا يعني أن يُدخل الأطفال الآخرون المستشفى. يتم فقط إدخال الأطفال المرضى الذين بحاجة للعلاج في المستشفى. ويُتخذ القرار من قبل المعالج أو الطبيب في قسم الإسعاف في المستشفى.
8. عندما تغادر القسم الخاص بك كمريض، يجب عليك إخبار طاقم التمريض.
9. يجب على المرضى عدم مغادرة المستشفى بدون إذن الطبيب. ولذلك السبب يجب عليك دائماً إبلاغ طاقم القسم عندما تريد مغادرة المستشفى وبالتالي تتمكن من الحصول على موافقة الطبيب.
10. يتم تزويد المرضى في المستشفيات الألمانية بالطعام والمشروبات وملاءات الأسرة وغيرها الكثير. وتبقى جميع الأشياء ملك للمستشفى وربما لا يمكنك أخذها معك.

نأمل أن تساعدك هذه المعلومات في إيجاد طريقك في جميع أنحاء ألمانيا. نعلم أن هذا ليس بالأمر السهل ونتمنى لك الكثير من النجاح.

© نشر النصوص، بما في ذلك مقتطفات، إلا بإذن من الناشر.  
© الغطاء: فوتوليا، بولوس Rusyanto

بصمة  
Sächsische Landesärztekammer, Schützenhöhe 16, 01099 Dresden

دريسدن، يناير 2017