

خدمات الرعاية الصحيّة

للاجئين السوريين و غيرهم من
المسجلين تحت الحماية المؤقتة

أسئلة وأجوبة

Mülteci
Hakları
Merkezi

Refugee
Rights
Turkey

GEÇİCİ KORUMA ALTINDAKİ KİŞİLER İÇİN SAĞLIK HAKKI

تموز 2021

ARAPÇA

يتم إعداد هذا المورد من قبل مركز حقوق اللاجئين تركيا في إطار مشروع شراكة مع منظمة شبكة تضامن اللاجئين (RSN) المتواجدة في الولايات المتحدة الأمريكية. المعلومات الواردة هنا هي لاغراض توضيحية فقط.



Mülteci Hakları
Merkezi



Refugee Solidarity
Network

بصفتي لاجئاً سورياً، هل لديّ الحق في الحصول على خدمات الرعاية الصحية مجاناً؟

تمنح تركيا الحماية المؤقتة لأصحاب الجنسية السورية، عديمي الجنسية واللاجئين القادمين من سوريا. جميع المسجلين ضمن الحماية المؤقتة لديهم الحق بالحصول على خدمات الرعاية الصحية مجاناً في المؤسسات العامة ومع ذلك، في بعض الحالات المتعلقة بالخدمات الصحية الأساسية والطائرة وتقديم العلاجات والأدوية في هذا النطاق، يمكن أن يتوقع منك دفع «حصّة المشاركة» على المبالغ وال التي تحددها وزارة الصحة.

لكي تتمكنوا من الحصول على خدمات الرعاية الصحية المجانية، يجب أن تكون لديكم بطاقة هوية الحماية المؤقتة التي تم إصدارها من طرف المديرية الإقليمية لإدارة الهجرة و التي تحتوي على الرقم التعريفي للأجانب الذي يبدأ برقم "٩٩". كقاعدة عامة، يمكن للمستفيدين من الحماية المؤقتة أن يحصلوا على خدمات الرعاية الصحية المجانية في المحافظة المسجلين فيها.

إذا لم تتمكنوا من الحصول على خدمات الرعاية الصحية في محافظة تسجيلكم رغم توفركم على بطاقة هوية صادرة من المديرية الإقليمية لإدارة الهجرة و تحتوي على الرقم التعريفي للأجانب الذي يبدأ برقم "٩٩"، يمكنكم التواصل مع المديرية الإقليمية لإدارة الهجرة للحصول على معلومات مفصلة حول الموضوع.

لم أقم بالتسجيل بعد؟ هل يمكنني الاستفادة من خدمات الرعاية الصحية المجانية؟

إذا كنتم لم تقوموا بالتسجيل بعد، يمكنكم فقط الحصول على خدمات الصحة في حالات الطوارئ والخدمات الصحية الخاصة بالأمراض السارية في مراكز الخدمات الصحية الأولية بشكل مجاني. ومن أجل تجنّب أية عوائق فيما يخص الحصول على خدمات الرعاية الصحية، فإننا ننصح بشدّة إكمال تسجيلكم في أقرب فرصة.

لقد حصلت على إذن إقامة. هل لديّ الحق في الاستفادة من خدمات الرعاية الصحية المجانية المتوفرة للحاصلين على الحماية المؤقتة؟

الأشخاص الحاصلين على إذن إقامة مطالبون بتغطية تكاليف الرعاية الصحية بأنفسهم.

من بين أهم الشروط للحصول على إذن الإقامة هي الحصول على تأمين صحي فعّال طيلة مدة الإقامة. و لهذا، يجب على الحاصلين على إذن إقامة الإعتماد على هذا التأمين الصحي حينما يتطلب الأمر ذلك. و لذلك لا يمكن للحاصلين على إذن إقامة الاستفادة من خدمات الرعاية الصحية المجانية التي يستفيد منها الحاصلون على الحماية المؤقتة.

بطاقة هويتي تحتوي على رقم تعريفي للأجانب يبدأ برقم «٩٨». هل بإمكانني الاستفادة من خدمات الرعاية الصحية المجانية؟

من المهم جداً أن يكون لديكم رقم تعريفي للأجانب يبدأ برقم "٩٩". هذا الرقم سوف يضمن لكم الحصول على تأمين

من نظام الضمان الاجتماعي (SGK) ويُستخدم مصطلح "تأمين" من قبل نظام الضمان الاجتماعي (SGK) للدلالة على أنه تمّ تفعيلكم في النظام. يمكنكم الحصول على هذا الرقم التعريفي فور الإنتهاء من التسجيل في نظام الحماية المؤقتة.

إذا كان رقمكم التعريفي يبدأ ب ٩٨ من الممكن الحصول على رقم تعريف أجنبي يبدأ ب ٩٩ من خلال التقدم بطلب إلى مديرية إدارة الهجرة في المحافظة التي سجلت فيها أو عن طريق تحديد موعد من خلال الموقع الإلكتروني على / <https://e-randevu.goc.gov.tr>

إذا كنتم غير قادرين على الحصول على الرقم التعريفي للأجانب الخاص بكم و الذي يبدأ بالرقم "٩٩" عبر هذا الموقع الإلكتروني، أو إذا فشل نظام الضمان الاجتماعي بمنحكم تأميناً، فالرجاء التوجّه إلى مكتب المديرية الإقليمية لإدارة الهجرة في المحافظة التي أكملتتم تسجيلكم فيها في أقرب فرصة لكم.

لقد أكملت تسجيلي تحت الحماية المؤقتة. كيف يمكنني الاستفادة من خدمات الرعاية الصحية؟

يتم منح الأشخاص الذين أمّموا التسجيل تحت الحماية المؤقتة بطاقة تعريف الحماية المؤقتة التي تحتوي على رقم تعريف للأجانب يبدأ برقم "٩٩". هذه البطاقة التعريفية تمنحكم الحق في الحصول على خدمات الرعاية الصحية المجانية في المؤسسات الصحية العامة.

يمكنكم زيارة مراكز الرعاية الصحية الأولية للحصول على خدمات التشخيص المبدي، العلاج وإعادة التأهيل. تُعتبر كل من المراكز الصحيّة، مراكز الأمومة والعناية بالطفل وتنظيم العائلة، وكذلك مستويات السل، مراكزاً للرعاية الصحية الأولية. كما توجد "مراكز صحية للمهاجرين" في بعض المحافظات وهي تُقدّم الرعاية الصحية الأولية أيضاً. كل هذه المراكز توفّر أيضاً الفحص واللقاحات للأمراض السارية، و خدمات متخصصة للرُضّع و الأطفال والمراهقين، بالإضافة إلى خدمات الأمومة والصحة التناسلية.

يمكنكم أيضاً التوجه مباشرة للمؤسسات الصحية الثانوية والثالثية. تصنّف مستشفيات الحكومة كمؤسسات صحيّة ثانوية، بينما تُعتبر مستشفيات البحوث الجامعيّة والمشافي التعليمية مؤسسات صحّة ثالثية.

نرجو الانتباه إلى أنه باستثناء الحالات المستعجلة، قد لا تتمكنوا من الحصول على خدمات مجانية في مستشفيات البحوث الجامعيّة والمؤسسات الصحية الخاصّة بدون إحالة مُسبقة. بالإضافة إلى ذلك، فإنّ الإحالات لمستشفيات البحوث الجامعيّة والمراكز الصحيّة الخاصّة تتم فقط للحالات المستعجلة والعناية المشددة، بالإضافة إلى إصابات الحروق وعلاج السرطان.

ماذا يشمل نطاق خدمات الرعاية الصحية المجانية؟

يتم تغطية تكلفة خدمات الرعاية الصحية إذا كانت تدخل ضمن "التعليمات التنفيذية للصحة". على الرغم من أن نطاق خدمات الرعاية الصحية واسع إلى حد كبير، فقد يتم مطالبتكم بدفع تكاليف إضافية فيما يتعلق بالمشاكل الصحية التي لا تدخل ضمن نطاق "التعليمات التنفيذية للصحة" أو التي تتجاوز العتبة المنصوص عليها.

انتهت بطاقة الحماية المؤقتة الخاصة بي. هل يمكنني الاستمرار في الاستفادة من خدمات الرعاية الصحية المجانية؟

إذا انتهت بطاقة الحماية المؤقتة لأي سبب من الأسباب ، فلن يحق لك تلقي خدمات الرعاية الصحية المجانية التي تغطيها التعليمات التنفيذية للصحّة. من الممكن أن تستفيد من الخدمات الصحية مجاناً إذا أعيد تقييمك بموجب الحماية المؤقتة. لهذا، يجب عليك التقدم إلى المديرية الإقليمية لإدارة الهجرة في المحافظة التي تم إنهاء تسجيلك فيها وتقديم طلب حماية مؤقتة جديد.

هل عليّ الحصول على موعد مسبق من أجل الإستفادة من خدمات الرعاية الصحية؟

ليس هناك حاجة لموعد للحصول على الخدمات الصحية التي تقدمها مراكز الرعاية الصحية الأولية. ولكن عليكم الحصول على موعد مسبق لكي تستفيدوا من الخدمات الصحية المقدّمة في المستشفيات. ويمكن الحصول على هذا الموعد عبر الاتصال بالرقم ١٨٢، موقع او يمكنكم اخذ موعد عن طريق www.mhrs.gov.tr الأطباء المركزي نظام مواعيد لا يتوفر مركز الإتصال ١٨٢ على خدمة الترجمة. لذلك عليكم الإستعانة بشخص يتكلم اللغة التركية.

خلال يوم موعدكم، سيتوجب عليكم الحصول على شفرة (باركود) قبل مقابلة الطبيب. من المهم أن تكون بحوزتكم بطاقة الحماية المؤقتة عند زيارتكم للمستشفى.

هل من الممكن الحصول على خدمات الرعاية الصحية المجانية في محافظات أخرى غير محافظة تسجيلي؟

يمكنكم الحصول على خدمات الرعاية الصحية فقط في المحافظة التي استكملتم فيها تسجيلكم. ولكن إذا لم تستطيعوا الحصول على علاج مناسب في محافظتكم، يمكن إحالتكم إلى محافظة أخرى وفقاً لتقدير مزوّد الرعاية الصحية. في هذه الحالة، عليكم التوجه لمكتب المديرية الإقليمية لإدارة الهجرة في محافظة تسجيلكم، مُرفقين بوثيقة الإحالة التي حصلتكم عليها من المستشفى، و طلب إذن سفر للمحافظة التي تم تحويلكم إليها.

فيما يخص الحالات الطبية المستعجلة، بإمكانكم الحصول على خدمات الرعاية الصحية في أي مكان بدون أية قيود جغرافية.

تمت إحالتي إلى مستشفى آخر فماذا علي ان أفعل؟

إذا تمت إحالتكم لمؤسسات صحّية من القطاعات الثانوية أو الثالثية، أو إلى مستشفيات بحوث علمية أو مستشفيات خاصة متواجدة في نفس المحافظة، يرجى الإنتباه إلى أنه عليكم التوجه لهذه المؤسسة الصحية خلال مدة صلاحية الإحالة.

فيما يتعلق بخدمات المرضى الخارجيين، صلاحية الإحالة هي خمسة أيام عمل. ومدة صلاحية الإحالات للأشخاص الذين يعانون من أمراض مزمنة أو الأشخاص الذين يملكون وثيقة لمراجعة طبيّة هي ثلاثون يوماً. عليكم التوجّه للمؤسسة

التي تم تحويلكم إليها مصطحبين ببيان الإحالة معكم. إذا تجاوزتم مدة صلاحية الإحالة، سيتوجب عليكم الحصول على إحالة جديدة.

إذا تمت إحالتكم لمستشفى في محافظة أخرى، عليكم أولاً التواصل مع المديرية الإقليمية لإدارة الهجرة و طلب إذن سفر.

أنا لا أتحدث اللغة التركيّة. هل تتوفر خدمة الترجمة خلال الإجراءات المتعلقة بالخدمات الصحية؟

على الرغم من وجود مترجمين في بعض المراكز الصحية التي تقدم خدمات الترجمة الفورية، بشكل أساسي باللغتين العربية والفارسية وإلى حد ما بلغات أخرى، إلا أن هذه الخدمة محدودة للغاية للأسف. تتوفر خدمة الترجمة الفورية باللغة العربية في "مراكز الرعاية الصحية للمهاجرين" و التي تُعتبر مراكز رعاية صحية أولية، و ذلك حسب السعة.

في حال طلبتم المساعدة في الترجمة الفورية، سيقوم مركز الإتصال الخاص بالطوارئ الذي يمكنكم الاتصال به عبر رقم ١١٢ لطلب المساعدة الطبية في حالة الطوارئ بتوجيهكم إلى مركز التواصل للأجانب.

مركز التواصل للأجانب هو مركز اتصال أنشأته المديرية العامة لإدارة الهجرة ويعمل باللغة التركية والإنجليزية والعربية والفارسية والروسية والألمانية. يوفر مركز التواصل للأجانب خدمة الترجمة الفورية فقط في حالات الطوارئ، و ذلك بناءً على الإحالة من مركز الإتصال ١١٢ الخاص بالطوارئ.

يمكن لمنظمات المجتمع المدني التي تقدم الدعم للاجئين والمهاجرين في تركيا تقديم خدمات الترجمة الفورية التي يحتاجها الأشخاص للإستفادة من خدمات الرعاية الصحية، و ذلك حسب مواردهم وقدراتهم. يمكنكم الاتصال بمنظمات المجتمع المدني في محافظتكم للحصول على مزيد من المعلومات حول خدمات الترجمة الفورية الخاصة بهم.

يوفر مركز الاتصال التابع لوزارة الصحة والذي يمكنكم الوصول إليه عبر رقم ١٨٤ أيضاً خدمات الترجمة الفورية. يوفر مركز الاتصال هذا معلومات عامة حول كيفية الحصول على خدمات الرعاية الصحية. يمكنكم أيضاً طرح تساؤلاتكم أو شكاياتكم حول خدمات الرعاية الصحية التي تلقيتموها عبر مركز الاتصال هذا.

نود أيضاً التأكيد على أن مركز الإتصال ١٨٢ الخاص بطلبات الحصول على المواعيد في المستشفيات العامة لا يتوفر على خدمة الترجمة الفورية. لذلك من المهم الإستعانة بشخص يتحدث اللغة التركية أثناء اتصالكم بهذا الرقم.

هل ستتم تغطية تكاليف الأدوية؟

يمكنكم الحصول بالمجان على الأدوية التي قام بوصفها الطبيب والتي تدرج ضمن تغطية التأمين الصحي العام التي توفرها مؤسسة الضمان الاجتماعي. في بعض المحافظات، قد يُطلب منكم دفع حصة المريض. بالإضافة إلى ذلك، في حالة وجود فرق بين الدواء الذي وصفه الطبيب والدواء الذي تم اقتناؤه، فقد يُطلب منكم أيضاً دفع هذا الفرق.

قد تكون الوصفات الطبية إما إلكترونية أو مكتوبة. إذا كانت الوصفة الخاصة بكم إلكترونية، يُرجى التأكد من أن لديكم رقم الوصفة. إذا تم تقديمها بشكل مكتوب، من المهم أن يكون بحوزتكم هذا المستند عندما تذهبون للصيديات

المتعاقد معها. حصولكم على بطاقة هوية هو شرط أساسي للحصول على الدواء. يُرجى التأكد أيضاً من أن بطاقة هويتكم تحمل الرقم التعريفي للأجانب الذي يبدأ برقم "٩٩".

كيف يمكنني الحصول على دعم نفسي؟

يحق للذين أكملوا تسجيلهم تحت الحماية المؤقتة الحصول على رعاية الصحة النفسية التي توفرها المستشفيات العامة. بالإضافة إلى ذلك، يمكنكم أيضاً الحصول على الدعم من المراكز التي تديرها وزارة الأسرة و الشغل و الخدمات الإجتماعية، و كذلك من منظمات المجتمع المدني التي تعمل بالتعاون مع الوزارة و التي تقدم خدمات الدعم النفسي و الإجتماعي.

ما هي حقوقكم كمرضى في تركيا؟

لديكم الحق في الحصول على خدمات الرعاية الصحية من دون أي تمييز، الحق بمعرفة حالتكم الصحية والعلاجات الممكنة، الحق بإعطاء الموافقة أو رفض العلاج كما هو مسموح حسب القانون، والحق في الخصوصية والرعاية باحترام. لديكم أيضاً الحق باتخاذ القرار الأخير فيما يخص العلاج المقترح عليكم، الحق بالاستفادة من التطورات في العلاج، الحق باستقبال زيارات وطلب حضور شخص آخر لمرافقتكم، والحق بالحصول على رعاية آمنة ومنصفة.

إذا كنتم تعتقدون بأنّ حقوقكم كمرضى قد تمّ انتهاكها، لديكم الحق بتقديم شكوى والحصول على تعويضات عن الأذى النفسي والجسدي الذي تعرضتم له عند الامكان. لتحقيق ذلك، و خاصة عندما تشعرّون أن شكايكم لم تُؤخذ بعين الاعتبار على النحو الواجب، يمكنكم تقديم شكوى خطية لمجلس حقوق المرضى التابع للمديرية الإقليمية للصحة. يمكنكم أيضاً طرح تساؤلاتكم أو شكاياتكم عبر مركز الإتصال الخاص بوزارة الصحة ١٨٤. يوفر هذا الخط الساخن خدمات ترجمة للعربية أيضاً.

كيف يمكن لمنظمة حقوق اللاجئين في تركيا مساعدتي؟

توفّر منظمة حقوق اللاجئين تركيا الدعم والمعلومات المجانية لطالبي الحماية الدولية وللأشخاص تحت الحماية المؤقتة في تركيا. يمكنكم التواصل مع مكتبنا في حال كانت لديكم أسئلة عن آليات الحصول على الحماية في تركيا وعن حقوقكم وحرّياتكم الأساسية.

هل ترتبط منظمة حقوق اللاجئين في تركيا بالحكومة التركية أو المفوضية

السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين UNHCR؟

لا. تُعتبر منظمة حقوق اللاجئين في تركيا منظمة مجتمع مدني مستقلة. وهي ليست شريكا تنفيذيا للحكومة التركية أو المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. ولكنها تتعاون مع السلطات التركية ذات الصلة والمفوضية السامية لضمان الحماية القانونية لطالبي الحماية الدولية وللأشخاص تحت الحماية المؤقتة في تركيا.

هل عليّ الدفع مقابل الخدمات المقدمة من منظمة حقوق اللاجئين في تركيا؟

إن جميع الخدمات التي تقدمها منظمة حقوق اللاجئين في تركيا مجانية. نرجو إبلاغ مكتبنا مباشرة في حال علمتم بوجود أشخاص أو كيانات تدّعي العمل تحت اسم منظمّتنا وتطلب منكم نقوداً أو أي مكاسب مادية. سنحافظ على سرّيّة معلوماتكم الشخصية.

هل ستحافظ منظمة حقوق اللاجئين في تركيا على سرية معلوماتي؟

تعمل منظمة حقوق اللاجئين في تركيا حسب مبادئ السريّة المطلقة وتحترم خصوصية الأفراد الذين يتواصلون مع مكتبنا. بالتالي فإننا لا نشارك معلوماتكم أو وثائقكم مع أي طرف ثالث من دون موافقتكم.

للتواصل مع منظمة حقوق اللاجئين:

أيما كنتم في تركيا، نرحب بكم لزيارة مكتبنا أو التواصل معنا عبر الهاتف، الفاكس أو البريد الإلكتروني طوال أيام الأسبوع (من الإثنين إلى الجمعة) من الساعة العاشرة صباحاً وحتى الساعة الخامسة بعد الظهر.

Mülteci Hakları Merkezi
Refugee Rights Turkey

Refik Saydam Cad. Dilber Apt. No: 39 Kat: 4

Şiřhane, Beyođlu – İstanbul

T: +90 212 292 48 30

F: +90 212 292 48 33

E: info@mhd.org.tr

يمكنكم الإطلاع على المعلومات المتوفرة في الكتيبات ومقاطع الفيديو التي قمنا بإعدادها
لفائدة اللاجئين وطالبي اللجوء في تركيا عبر قسم المنشورات في موقعنا الرسمي:

<https://www.mhd.org.tr>

أو عبر بوابة المعلومات الخاصة باللاجئين في تركيا، التي قمنا بتفعيلها
اعتبارًا من أبريل 2019:

<https://multecihaklari.info>

<https://refugeerights.info>