

# خدمات الرعاية الصحية

لطالبي و حاملي الحماية الدولية في تركيا

أسئلة وأجوبة

Mülteci  
Hakları  
Merkezi

Refugee  
Rights  
Turkey

**ULUSLARARASI KORUMA ALTINDAKİ KİŞİLER İÇİN  
SAĞLIK HİZMETLERİNE ERİŞİM**

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

## لقد قدمت طلباً للحصول على الحماية الدولية في تركيا. هل لدي الحق في الحصول على خدمات الرعاية الصحية مجاناً؟

لدى طالبي وحاملي الحماية الدولية الذين لا يملكون أي تأمين صحي و الذين ليست لديهم المقدرة المادية لتغطية تكاليف الخدمات الصحية الحق في الاستفادة من خدمات الرعاية الصحية المجانية التي تقدمها المؤسسات العامة لمدة عام واحد اعتباراً من تسجيل طلب الحماية الدولية. وبالنسبة لذوي الاحتياجات الخاصة وأولئك الذين تعتبرهم الوزارة مؤهلين لمواصلة تسجيل التأمين، لا يُلتزم تحديد فترة سنة واحدة، ويمكنهم الاستمرار في الاستفادة من الخدمات الصحية مجاناً.

لكي تتمكنوا من الحصول على خدمات الرعاية الصحية المجانية بدون أية عوائق، يجب أن تكون لديكم بطاقة هوية لطالبي أو حاملي الحماية الدولية التي تم إصدارها من طرف المديرية الإقليمية لإدارة الهجرة والتي تحتوي على الرقم التعريفي للأجانب الذي يبدأ برقم "٩٩". كقاعدة عامة، يمكن لطالبي وحاملي الحماية الدولية 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 وتحتوي على الرقم التعريفي للأجانب الذي يبدأ برقم "٩٩"، يمكنكم التواصل مع المديرية الإقليمية لإدارة الهجرة للحصول على معلومات مفصلة حول الموضوع.

وبعد مرور أكثر من عام على تقديم طلب الحماية الدولية، لن يعود بإمكانك الاستفادة من الخدمات الصحية المجانية، وإذا كنت تعتقد أنك في حاجة خاصة أو تعاني من مرض مزمن يتطلب العلاج والمتابعة، يمكنك التقدم إلى مديرية إدارة الهجرة في محافظتك مع تقاريرك الصحية الصادرة عن المستشفيات العامة أو غيرها من مؤسسات الصحة العامة.

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

كنتم لم تقوموا بالتسجيل بعد، يمكنكم فقط الحصول على خدمات الصحة في القسم الخاص بالطوارئ والخدمات الصحية الخاصة بالأمراض السارية في مراكز الخدمات الصحية الأولية. ومن أجل تجنب أية عوائق فيما يخص الحصول على خدمات الرعاية الصحية، فإننا ننصحكم بشدة إكمال تسجيلكم في أقرب فرصة.

## لقد حصلت على إذن إقامة. هل لدي الحق في الاستفادة من خدمات الرعاية الصحية المجانية المتوفرة لطالبي الحماية الدولية؟

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

من بين أهم الشروط للحصول على إذن الإقامة هي الحصول على تأمين صحي فعال 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 طالبو أو حاملو الحماية الدولية.

## لقد أكملت تسجيلي. كيف يمكنني الاستفادة من خدمات الرعاية الصحية؟

يتم منح طالبي و حاملي الحماية الدولية وثيقة هوية تحتوي على رقم تعريفى للأجانب يبدأ برقم "٩٩". تمنحك هذه البطاقة التعريفية الحق في الحصول على خدمات الرعاية الصحية المجانية في المؤسسات الصحية العامة في حال لم يكن لديكم أي تأمين صحي ولا تملكون الإمكانات المادية لتغطية تكاليف الخدمات الصحية لمدة عام بعد تسجيلكم لطلب الحماية الدولية. يمكنكم زيارة مراكز الرعاية الصحية الأولية للحصول على خدمات التشخيص المبدي، العلاج وإعادة التأهيل. تُعتبر كل من المراكز الصحية، مراكز الأمومة والعناية بالطفل وتنظيم العائلة، وكذلك مستوصفات السل، مراكزاً للرعاية الصحية الأولية. كما توجد "مراكز صحية للمهاجرين" في بعض المحافظات وهي تُقدّم الرعاية الصحية الأولية أيضاً. كل هذه المراكز توفر أيضاً الفحص واللقاحات للأمراض السارية، وخدمات متخصصة للرُضع والأطفال والمراهقين، بالإضافة إلى خدمات الأمومة والصحة التناسلية.

يمكنكم أيضاً التوجه مباشرة للمؤسسات الصحية الثانوية والثالثية. تصنّف مستشفيات الحكومة كمؤسسات صحية ثانوية، بينما تُعتبر مستشفيات البحوث الجامعية والمشافي التعليمية مؤسسات صحة ثابتة.

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

## لم يتم قبول طلبي للحصول على الحماية الدولية. هل يمكنني الاستفادة من خدمات الرعاية الصحية المجانية؟

إذا اتخذ قرار سلبى بشأن طلبك للحصول على الحماية الدولية ، فسيتم اعتبار الطلب مسحوباً أو يعتبر طلباً غير مقبول ، في هذه الحال قد ينتهي حرك في الاستفادة من الخدمات الصحية المجانية. إذا كنت تعتقد أن لديك حاجة خاصة أو لديك مرض مزمن يتطلب العلاج والمتابعة ، فيمكنك التقدم إلى مديرية الهجرة الإقليمية في محافظتك بتقاريرك الصحية الصادرة عن المستشفيات الحكومية أو مؤسسات الصحة العامة الأخرى. قد تطلب منك السلطات كتابة عريضة تشرح وضعك. نتيجة للتقييم ، سيتم اتخاذ قرار إيجابي أو سلبى بخصوص طلبك وسيتم إبلاغك.

## 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 مطالبكم بدفع تكاليف إضافية فيما يتعلق بالمشاكل الصحية التي لا تدخل ضمن نطاق "التعليمات التنفيذية للصحة" أو التي تتجاوز العتبة المنصوص عليها.

## هل عليّ الحصول على موعد مسبق من أجل الاستفادة 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 المُقدّمة في المستشفيات. ويمكن الحصول على هذا الموعد عبر الاتصال

بالرقم ١٨٢، موقع او يمكنكم اخذ موعد عن طريق [www.mhrs.gov.tr](http://www.mhrs.gov.tr). الأطباء المركزي نظام مواعيد ولكن لا يتوفر مركز الإتصال ١٨٢ على خدمة الترجمة حالياً. لذلك عليكم الإستعانة بشخص يتكلم اللغة التركية خلال الإتصال بهذا الرقم. خلال يوم موعدكم، سيتوجب عليكم الحصول على شفرة (باركود) قبل مقابلة الطبيب. من المهم أن تكون بحوزتكم بطاقة هويتكم لطالبي أو حاملي الحماية الدولية عند زيارتكم للمستشفى.

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

يتوجب على طالبي الحماية الدولية أن يقيموا في المحافظة التي اختبرت لهم و التي تسمى "محافظة التسجيل" إلى حين الحصول على نتيجة طلب الحماية الدولية. تكون هذه المدينة مسجلة في بطاقة الهوية التي يتم إصدارها لطالبي الحماية الدولية. قد يتم أيضاً فرض الإقامة على حاملي الحماية الدولية في محافظة معينة. كقاعدة عامة، يمكن لطالبي وحاملي الحماية الدولية الحصول على الحقوق والخدمات بما في ذلك خدمات الرعاية الصحية فقط في المحافظة التي استكملوا فيها تسجيلهم.

ولكن إذا لم تستطيعوا الحصول على علاج مناسب في محافظتكم، قد تتم إحالتكم إلى محافظة أخرى وفقاً لتقدير مزود الرعاية الصحية. في هذه الحالة، عليكم التوجه لمكتب المديرية الإقليمية لإدارة الهجرة في محافظة تسجيلكم، مُرفقين بوثيقة الإحالة التي حصلتم عليها من المستشفى، و طلب إذن سفر للمحافظة التي تمت إحالتكم إليها. فيما يخص الحالات الطبية المستعجلة، بإمكانكم الحصول على خدمات الرعاية الصحية في أي مكان بدون أية قيود جغرافية.

## تمت إحالتي إلى مستشفى اخر، فماذا أفعل؟

إذا تمت إحالتكم لمؤسسات صحية من القطاعات الثانوية أو الثالثة، 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. و مدة صلاحية الإحالات للأشخاص الذين يعانون من أمراض مزمنة أو الأشخاص الذين يملكون وثيقة مراجعة طبية هي ثلاثون يوماً. عليكم التوجه للمؤسسة التي تمت إحالتكم إليها مصطحبين بيان 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 التركية 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 الإتصال 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 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 الإتصال 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 تكون بحوزتكم هذه الوثيقة عندما تذهبون للصيديات المتعاقدة 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 لطالبي وحاملي الحماية الدولية 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 حقوقي كمريض 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 المُقترح عليكم، الحق بالاستفادة من التطورات في العلاج، الحق باستقبال زيارات وطلب حضور شخص آخر لمرافقتكم، والحق بالحصول على رعاية آمنة ومنصفة.

إذا كنتم تعتقدون بأن 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 تشعرعون أن شكاياتكم لم تُؤخذ بعين الإعتبار 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 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 وحريةكم 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 منظمنا وتطلب منكم نقودا أو أي مكاسب مادية. سنحافظ على سرية معلوماتكم الشخصية.

## هل ستحافظ منظمة حقوق اللاجئين في تركيا على سرية معلوماتي؟

تعمل منظمة حقوق اللاجئين في تركيا حسب مبادئ السرية 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:

أينما 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  
اعتباراً من أبريل 2019:

**<https://multecihaklari.info>**  
**<https://refugeerights.info>**