

# اطلاعات در مورد خدمات پزشکی برای اشخاص درخواست کننده و دارنده حمایت بین امللی در ترکیه

پرسش و پاسخ

Mülteci  
Hakları  
Merkezi

Refugee  
Rights  
Turkey

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

2021 جولای

**FARŞÇA**

این منبع توسط سازمان حقوق پناهندگان ترکیه در قالب پروژه ای با همکاری شبکه همبستگی پناهندگان مستقر در ایالات متحده امریکا (RSN) فراهم شده است. اطلاعات موجود در این منبع فقط برای مقاصد اطلاعاتی می باشد.



Mülteci Hakları  
Merkezi



Refugee Solidarity  
Network

## من در ترکیه تقاضای حمایت بین المللی کرده ام. آیا حق دسترسی به خدمات پزشکی رایگان را دارم؟

متقاضیان حمایت بین المللی و ذی نفعان حمایت بین المللی که تحت هیچ بیمه درمانی نیستند و توانایی مالی برای خرید بیمه درمانی یا پرداخت هزینه خدمات بهداشتی ندارند، حق دسترسی به خدمات بهداشتی درمانی رایگان که توسط موسسات دولتی ارائه می شود را، به مدت یک سال پس از ثبت نام پناهجویی را دارند. این محدودیت یک ساله برای افراد با نیازهای ویژه و کسانی که ثبت نام بیمه آنها توسط وزارتخانه مناسب تشخیص داده شده است، در نظر گرفته نمی شود و آنان همچنان می توانند از خدمات بهداشتی رایگان بهره مند شوند.

برای دسترسی به خدمات بهداشتی رایگان بدون هیچ محدودیتی، نیاز به مدرک شناسایی در خواست حمایت بین المللی یا مدرک شناسایی دارنده حمایت بین المللی، صادره توسط مدیریت اداره مهاجرت استانی و دارای شماره شناسایی خارجی شما که با شماره ۹۹ شروع می شود، را دارید. بنابر قانون، درخواست کنندگان و دارندگان حمایت بین المللی می توانند به خدمات درمانی رایگان در استانی که ثبت شده اند، دسترسی داشته باشند.

اگر شما با وجود داشتن کارت شناسایی دارای شماره ۹۹ و صادره توسط مدیریت اداره مهاجرت استان، نمی توانید در شهر ثبت نامی خود، به خدمات بهداشتی دسترسی پیدا کنید، برای اطلاعات بیشتر می توانید به دفتر مدیریت اداره مهاجرت استانتان مراجعه کنید.

از آنجا که بیش از یک سال از درخواست شما برای حمایت بین المللی می گذرد، دیگر نمی توانید از خدمات بهداشتی رایگان بهره مند شوید ولی اگر فکر می کنید نیاز خاصی دارید یا بیماری مزمنی دارید و نیاز به درمان و پیگیری وجود دارد، برای درخواست خود، گزارشات پزشکی که از سوی بیمارستان های دولتی یا سایر نهادهای بهداشت عمومی صادر شده است، را به اداره کل مدیریت مهاجرت در استان ارائه داده و درخواست ادامه بیمه بدهید.

## من هنوز ثبت نام نشده ام. آیا می توانم از خدمات درمانی رایگان استفاده کنم؟

اگر هنوز ثبت نام نکرده اید، ممکن است فقط برای خدمات درمانی اورژانسی و خدمات درمانی برای بیماریهای سری به انستیتوهای مراقبت اولیه مراجعه کنید. برای جلوگیری از هر گونه محدودیت در دسترسی به خدمات درمانی، به شدت توصیه می کنیم که در خواست حمایت بین المللی خود را در اولین فرصت ممکن، تکمیل کنید.

## من اجازه اقامت گرفته ام. آیا می توانم از خدمات درمانی رایگان که در اختیار افراد جویای حمایت بین المللی هست، برخوردار شوم؟

از دارندگان اجازه اقامت انتظار می رود که هزینه خدمات درمانی دریافتی را از منابع درآمدی خود پرداخت کنند.

یکی از الزامات کلیدی برای گرفتن اجازه اقامت، داشتن یک بیمه درمانی معتبر در تمامی طول اجازه اقامت می باشد.

بنابراین، افرادی که دارای مجوز اقامت می باشند، ملزم هستند که در صورت احتیاج، به این بیمه درمانی متکی باشند. بنابر این برای کسانی که دارای مجوز اقامت می باشند، امکان ندارد که از خدمات درمانی رایگانی که در اختیار درخواست کنندگان یا دارندگان حمایت بین المللی می باشد، برخوردار شوند

## **ثبت نامم را تکمیل کرده ام. چگونه می توانم به خدمات درمانی دسترسی پیدا کنم؟**

یک مدرک شناسایی دارای شماره شناسایی خارجی که با شماره < 99 > شروع می شود، برای متقاضیان و دارندگان حمایت بین المللی صادر می شود. اگر هیچ بیمه درمانی ندارید و توانایی پرداخت هزینه را هم ندارید، می توانید به مدت یک سال پس از ثبت درخواست حمایت بین المللی خود، از خدمات ارائه شده توسط موسسات بهداشت عمومی بصورت رایگان بهره مند شوید.

شما می توانید از موسسات درمانی اولیه پزشکی برای دریافت تشخیص اولیه، درمان و خدمات توانبخشی بازدید کنید. مراکز درمان، مراکز تنظیم خانواده و مراقبت از نوزادان و مادران، ومراکز سل های ریوی به عنوان انستیتوهای مراقبت پزشکی اولیه عمل می کنند. همچنین در برخی از استانها “ مراکز بهداشتی مهاجرین ” وجود دارد که به عنوان فراهم کنندگان مراقبتهای اولیه پزشکی خدمت می کنند. تمامی این مراکز، همینطور تستهای نمایشی ( اسکرین ) و ایمن سازی برای بیماریهای مسری، خدمات تخصصی برای کودکان، بچه ها و نوجوانان، همچنین خدمات پزشکی باروری و زایمان را فراهم می کنند.

شما همینطور میتوانید مستقیما به انستیتوهای بهداشت متوسطه یا عالی مراجعه کنید. در حالیکه بیمارستانهای دولتی، انستیتوهای پزشکی متوسطه به حساب می آیند، بیمارستانهای دانشگاهی و بیمارستانهای آموزشی و پژوهشی، انستیتوهای بهداشت عالی به حساب می آیند.

با این حال، لطفا آگاه باشید که بجز موارد اضطراری، ممکن است قادر نباشید که بدون ارجاع قبلی به خدمات رایگان در بیمارستانهای دانشگاه یا بیمارستانهای آموزشی و پژوهشی دست پیدا کنید. علاوه بر این، ارجاع به بیمارستانهای آموزشی و پژوهشی و انستیتوهای درمانی خصوصی محدود به خدمات مراقبتهای اورژانسی و شدید، همچنین جراحتهای ناشی از سوختگی و درمان سرطان می باشد.

## **درخواست من برای حمایت بین المللی پذیرفته نشده. آیا می توانم از خدمات بهداشتی درمانی رایگان بهره مند شوم؟**

اگر در مورد درخواست حمایت بین المللی شما تصمیم منفی دریافت کرده اید، یا درخواست شما پس گرفته شده تلقی شده یا به عنوان یک مورد غیر قابل قبول تلقی شده، ممکن است حق شما برای بهره مندی از خدمات بهداشتی رایگان پایان یابد. اگر فکر می کنید نیاز خاصی دارید یا بیماری مزمی دارید که نیاز به درمان و پیگیری دارد، می توانید با گزارش های بهداشتی خود که توسط بیمارستان های دولتی یا سایر نهادهای بهداشت عمومی صادر می شود، به اداره کل مدیریت مهاجرت در استان خود مراجعه کنید. ممکن است مقامات از شما بخواهند

که در توضیح وضعیت خود تقاضا نامه ای بنویسید. سپس در پی ارزیابی، در مورد درخواست شما تصمیم مثبت یا منفی گرفته شده و به شما اطلاع داده می شود.

## دامنه خدمات بهداشتی رایگان شامل چه چیزهایی می باشد؟

هزینه خدمات بهداشتی در صورتیکه در محدوده قوانین اجرایی بهداشت قرار بگیرد، می تواند تحت پوشش قرار بگیرد. اگرچه دامنه خدمات درمانی به طور قابل توجهی گسترده است، برای مسائل درمانی که در محدوده قوانین اجرایی بهداشت قرار نمی گیرند و یا بیش از آستانه مندرج در آن می باشند، ممکن است لازم باشد که یک پرداخت اضافی را انجام دهید.

## آیا می توانم برای استفاده از خدمات بهداشتی، یک قرار ملاقات بگیرم؟

نیازی به گرفتن قرار ملاقات برای دسترسی به خدمات درمانی ارائه شده در مراکز بهداشتی اولیه را ندارید. با این حال، برای استفاده از خدمات درمانی ارائه شده در بیمارستانها، باید قرار ملاقات داشته باشید. می توانید این قرار ملاقات را از طریق شماره تلفن ۱۸۲ کسب کنید. اما در حال حاضر، در مرکز تماس ۱۸۲ کمک ترجمه ای وجود ندارد. بنابراین این مهم است که هنگام تماس با این شماره، از فردی که زبان ترکی میداند، کمک بگیرید.

در روز قرار ملاقات، قبل از دیدن پزشک، باید شماره بارکد تهیه کنید. همچنین مهم است که در هنگام بازدید از بیمارستان، کارت شناسایی تقاضای حمایت بین المللی یا کارت شناسایی دارنده حمایت بین المللی خود را به همراه داشته باشید.

## آیا دسترسی به خدمات درمانی رایگان در استانی بجز استان ثبت نامی خودم، امکان پذیر می باشد؟

انتظار می رود افرادی که برای حمایت بین المللی در خواست داده اند، تا گرفتن نتیجه درخواست خود، در استانی که به آنها داده شده است و اصطلاحاً “شهر ماهواره ای” خوانده می شود، اقامت کنند. نام این استان یا “شهر ماهواره ای” در کارت شناسایی صادر شده برای متقاضیان حمایت بین المللی دیده می شود. دارندگان حمایت بین المللی هم تحت این الزام هستند که در استان ثبت شده اقامت کنند. طبق قانون، متقاضیان و دارندگان حمایت بین المللی، از حقوق و خدماتی مثل خدمات درمانی، تنها در استان در نظر گرفته شده و پس از تکمیل ثبت نامشان، می توانند بهره مند شوند.

با این حال، اگر امکان درمان کافی در یک استان خاص وجود ندارد، ممکن است به یکی دیگر از استانها ارجاع داده شود، که این به اختیارات ارائه دهندگان خدمات درمانی می باشد. در این مورد، شما باید با فرم ارجاعی که از بیمارستان دریافت کرده اید، به مدیریت اداره مهاجرت استانی در شهر خود مراجعه کنید و در خواست اجازه سفر به استانی که در آن بیمارستان ارجاعی شما در آن واقع هست را، انجام دهید.

برای شرایط اورژانس پزشکی، می توانید بدون هیچگونه محدودیت جغرافیایی، خدمات درمانی دریافت کنید.

## به یک بیمارستان ارجاع داده شده ام. باید چکار کنم؟

اگر به یک موسسه بهداشتی متوسطه یا عالی ارجاع داده شده اید، مانند یک بیمارستان پژوهشی دانشگاه یا یک بیمارستان خصوصی در همان استان، لطفاً به خاطر داشته باشید که در طول اعتبار ارجاعتان، باید به موسسه مربوطه مراجعه کنید.

برای خدمات سرپایی، اعتبار ارجاع، پنج روز کاری می باشد. مدت اعتبار ارجاع برای افراد مبتلا به بیماریهای مزمن و یا افرادی که دارای مدرک کنترل هستند، سی روز می باشد. شما باید با فرم ارجاعتان به انستیتو مراجعه کنید. اگر این دوره را از دست بدهید، باید بدنال یک ارجاع جدید باشید.

اگر به بیمارستانی در استان دیگری ارجاع داده شده اید، باید ابتدا به مدیریت اداره مهاجرت استان مراجعه و درخواست اجازه سفر کنید.

## من ترکی صحبت نمی کنم. آیا در طول دوره خدمات درمانی، خدمات ترجمه وجود دارد؟

اگر چه در برخی از موسسات بهداشتی خدمات ترجمه توسط مترجم وجود دارد (بیشتر به زبانهای عربی و فارسی و بطور مشخص به زبانهای دیگر)، اما متأسفانه این خدمت بسیار محدود است. در مراکز بهداشتی مهاجرین، که مراکز بهداشتی اولیه هم به حساب می آیند، ترجمه بسته به ظرفیت، وجود دارد.

مرکز تماس اورژانس که می توانید از طریق شماره تلفن ۱۱۲ برای دریافت درخواست پزشکی در موارد اضطراری تماس بگیرید، اگر درخواست کمک ترجمه ای بکنید، شما را به مرکز ارتباطات خارجی وصل می کند. مرکز ارتباطات برای خارجیان، مرکز تماسی است که توسط اداره کل مدیریت مهاجرت تاسیس شده و به زبانهای ترکی، انگلیسی، عربی، فارسی، روسی و آلمانی کار می کند. فقط در موارد اضطراری، بر اساس ارجاع مرکز اورژانس ۱۱۲، مرکز ارتباطات خارجیها، پشتیبانی ترجمه را فراهم می کند.

سازمانهای اجتماعی مدنی که از پناهندگان و مهاجران حمایت می کنند، هم ممکن است که خدمات ترجمه برای دسترسی به خدمات بهداشتی را بر اساس منابع و ظرفیتشان، انجام دهند. شما می توانید در شهر خودتان با سازمانهای اجتماعی مدنی تماس گرفته و از آنها اطلاعات بیشتری در مورد خدمات حمایتی ترجمه شان بگیرید. شما همچنین می توانید با شماره تلفن.

مرکز تماس وزارت بهداشت که می توانید از طریق شماره تلفن ۱۸۴ به آن دسترسی پیدا کنید، هم خدمات ترجمه فراهم می کند. این مرکز تماس، اطلاعات عمومی در مورد چگونگی دسترسی به خدمات درمانی را فراهم می کند. شما همچنین می توانید شکایات و نگرانیهای خود را در مورد خدمات بهداشتی که دریافت کرده اید، را از طریق این مرکز تماس در میان بگذارید.

ما همچنین مایل به تاکید بر این نکته هستیم که مرکز تماس ۱۸۲ که شما نیاز دارید برای گرفتن قرار ملاقات برای بیمارستانهای عمومی با آن تماس بگیرید، کمک ترجمه ای ندارد. بنابراین این مهم است که در هنگام تماس با این شماره، از فردی که زبان ترکی میدانند، کمک بگیرید.

## آیا هزینه داروها پوشش داده می شود؟

شما می توانید به داروهای رایگان که توسط پزشکان تجویز شده و در پوشش بیمه پزشکی عمومی که توسط سازمان تامین اجتماعی ارائه می شود، دسترسی پیدا کنید. در بعضی از استانها ممکن است درخواست شود که سهم بیمار پرداخت کنید. علاوه بر این، اگر بین داروهای تجویز شده و داروهای ارائه شده تفاوتی وجود داشته باشد، ممکن است لازم باشد که این تفاوت را بپردازید.

نسخه ها ممکن است بصورت الکترونیکی یا بصورت دست نوشته باشد. اگر نسخه الکترونیکی باشد، لطفا توجه کنید که شماره رمز نسخه را داشته باشید. اگر نسخه بصورت دست نوشته باشد، هنگامی که به داروخانه قراردادی می روید، مهم است که نسخه را همراه داشته باشید. ثبت نام، یک پیش نیاز برای دسترسی به دارو می باشد. لطفا اطمینان حاصل کنید که مدرک شناسایی خود، که دارنده شماره شناسایی خارجی که با ۹۹ شروع می شود را، در هنگام رفتن به داروخانه همراه دارید.

## چگونه می توانم حمایت روانی دریافت کنم؟

متقاضیان و دارندگان حمایت بین المللی، حق دریافت حمایت بهداشتی روانی ارائه شده توسط بیمارستانهای عمومی را دارند. علاوه بر این، شما می توانید از حمایت مراکز تحت اداره وزارت خانواده، کار و امور اجتماعی و سازمانهای اجتماعی مدنی که خدمات اجتماعی- روانی در همکاری با وزارتخانه را انجام میدهند، برخوردار شوید.

## حقوق من به عنوان یک بیمار در ترکیه چیست؟

شما حق دسترسی به خدمات پزشکی بدون تبعیض را دارید، حق آگاه شدن از شرایط تندرستی و امکان مداوا، حق موافقت یا رد مداوا بصورتیکه قانون اجازه می دهد، و حق داشتن حریم خصوصی و مراقبت محترمانه. شما همچنین حق تصمیم گیری نهایی در رابطه با درمان، حق بهره بری از پیشرفتهای درمانی، حق داشتن بازدید کننده، و درخواست همراهی یک فرد، و حق دریافت مراقبتهای سالم و محترمانه را دارید.

اگر اعتقاد دارید که حقوق شما به عنوان یک بیمار نقض شده است، حق شکایت دارید و در شرایط مناسب، جبران خسارت جسمی یا روحی که به آن دچار شده اید را میتوانید دریافت کنید. برای این منظور، می توانید به واحد حقوق در بیمارستانی که از آن خدمات درمانی دریافت کرده اید، مراجعه کنید. در هر صورت، و بویژه در مواردی که احساس می کنید که نارضایتی شما به اندازه کافی مورد توجه قرار نگرفته است، حق دارید که یک شکایت کتبی به اداره حقوق بیماران زیر نظر اداره بهداشت استان ارائه دهید. همچنین این امکان را هم دارید که نگرانیها یا شکایات خود را از طریق مرکز تماس تلفنی ۱۸۴ وزارت بهداشت، به گوش برسانید. این خط تلفنی، خدمات ترجمه ای هم ارائه می دهد.

## سازمان حقوق پناهندگان ترکیه چگونه می تواند به من کمک کند؟

سازمان حقوق پناهندگان ترکیه، برای افرادی که در جستجوی حمایت بین المللی و افرادی که تحت حمایت موقت در ترکیه هستند اطلاعات و کمک رایگان فراهم می کند. شما می توانید برای پرسشهایتان در باره دسترسی به راهکارهای حمایت در ترکیه و حقوق و آزادی های اساسی به دفتر ما مراجعه کنید.

## ایا سازمان حقوق پناهندگان ترکیه وابسته به دولت ترکیه یا کمیساریای عالی پناهندگان سازمان ملل متحد می باشد (UNHCR) می باشد؟

سازمان حقوق پناهندگان ترکیه ، یک سازمان اجتماعی مدنی مستقل می باشد . این سازمان شریک اجرایی دولت ترکیه یا کمیساریای عالی پناهندگان سازمان ملل متحد نمی باشد. با این حال، سازمان حقوق پناهندگان ترکیه برای اطمینان از اینکه افراد جویای حمایت بین المللی و افرادی که تحت حمایت موقت در ترکیه از حمایت قانونی بهره مند می شوند ، با مقامات مربوطه ترک و کمیساریای عالی پناهندگان سازمان ملل متحد همکاری می کند .

## ایا باید برای خدمات فراهم شده توسط سازمان حقوق پناهندگان ترکیه ، هزینه پرداخت کنم؟

تمامی خدمات فراهم شده از سوی سازمان حقوق پناهندگان ترکیه رایگان می باشد. قطعا آگاه باشید که هر فردی یا سازمانی درخواست هر گونه پرداخت مالی یا دیگر مزایای مالی در نام ما را از شما میکند، لطفا بی درنگ آنها را به سازمان ما گزارش دهید. ما اطلاعات شما را محرمانه نگه می داریم .

## آیا سازمان حقوق پناهندگان ترکیه اطلاعات من را محرمانه نگه می دارد؟

سازمان حقوق پناهندگان ترکیه روی یک اصل محرمانه جدی عمل می کند و به حریم خصوصی افرادی که با دفتر ما تماس حاصل می کنند ، احترام می گذارد. بنابراین ما اطلاعات یا مدارک شما را بدون خواست یا رضایت شما با هیچ فرد سومی درمیان نخواهیم گذاشت.

## چگونه می توانم با سازمان حقوق پناهندگان تماس بگیرم؟

شما در هر نقطه ای که در ترکیه باشید ، می توانید در تمامی روزهای کاری هفته ( از دوشنبه تا جمعه ) از ساعت ۱۰ صبح تا ساعت ۵ بعد از ظهر بصورت حضوری به دفتر ما بیائید یا با تلفن ، فاکس یا ایمیل با ما تماس بگیرید.



**Mülteci Hakları Merkezi**  
**Refugee Rights Turkey**

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

Şişhane, Beyoğlu – İstanbul

**T:** +90 212 292 48 30

**F:** +90 212 292 48 33

**E:** info@mhd.org.tr

شما می توانید به تمامی کتابچه ها و ویدیو های اطلاعاتی ما برای پناهندگان  
و پناهجویان در ترکیه از طریق بخش انتشارات وبسایت رسمی ما:

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

و یا از طریق "پورتال اطلاعاتی ما برای پناهندگان در ترکیه" که در آوریل 2019  
فعال گردیده دسترسی داشته باشید:

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

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