

# النظام الصحي الألماني دليل للمهاجرات والمهاجرين يدا بيد لأجل صحتكم



# Impressum

Das deutsche Gesundheitssystem  
Ein Wegweiser für Migrantinnen und Migranten  
Gesundheit Hand in Hand

Herausgeber:  
BKK Bundesverband  
Kronprinzenstraße 6, 45128 Essen  
Tel.: : 0201 | 179-01  
Internet: [www.bkk.de](http://www.bkk.de)

Ethno-Medizinisches Zentrum e.V. (EMZ)  
Königstraße 6, 30175 Hannover  
Tel.: 0511 | 16 84 10 20  
E-Mail: [ethno@onlinehomae.de](mailto:ethno@onlinehomae.de)  
Internet: [www.ethno-medizinisches-zentrum.de](http://www.ethno-medizinisches-zentrum.de)

Leitung: Ramazan Salman (Geschäftsführer EMZ)  
Redaktion: Katja Ngassa Djomo, Stephanie Knostmann, Martin Müller,  
Ramazan Salman, Eva Schwarz, Dr. Martina Stickan-Verfürth, Dr. Matthias Wienold  
Übersetzung: Dolmetscherdienst – Ethno-Medizinisches Zentrum e.V.  
Layout und Satz: eindruck, Hannover  
Fotografie: Ethno-Medizinisches Zentrum e.V., BKK Bundesverband  
Coverfoto: Mike Brockschmidt  
Druck: WOESTE Druck und Verlag GmbH & Co. KG, Essen

Das Ethno-Medizinische Zentrum e.V. wird durch das Niedersächsische Ministerium für Soziales, Frauen, Familie und Gesundheit sowie durch die Stadt und die Region Hannover institutionell gefördert.

Wenn in diesem Wegweiser Personengruppen benannt sind, wird im Folgenden die männliche Schreibweise verwendet. Es sind aber weibliche und männliche Personen gleichermaßen gemeint. Dies geschieht aus Gründen des besseren Leseflusses und ist nicht als diskriminierend zu verstehen.

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf deshalb der vorherigen schriftlichen Genehmigung.

BKK® und das BKK-Logo sind registrierte Schutzmarken des BKK Bundesverbandes.

Zweite Auflage 2009

النظام الصحي الألماني  
دليل للمهاجرات والمهاجرين  
يدا بيد لأجل صحتكم

## ترحيب

”الصحة يبدأ بيبدا،، إن شعار هذا الدليل المتخصص في نظام الصحة الألمانية جدي إذ لن يترك أحد في ألمانيا لوحده. عندما يكون مريضاً أو معوزاً. لهذا يوجد هذا الكرّاس ليقدّم معلومات قيمة للمهاجرات والمهاجرين عن كيفية التعامل مع نظام الصحة الألماني من أجل الوصول إلى الشخص المناسب عبر الطرق الصحيحة.

”الصحة يبدأ بيبدا،، تعني كذلك: أن المسؤولية الشخصية والتضامن في حالة المرض. هما عاملان مكملان لبعضهما البعض وإن المسؤولية الشخصية تعني تحمل أعباء الإهتمام بالصحة في حدود الممكن. ولا بد من إدراك أن الإلتزام بطريقة عيش صحية والمشاركة المبكرة في إجراءات الحماية الوقائية و الفعالة في العلاج وفي فترة النقاهة. عوامل تساعد على إبعاد المرض أو تأخيرته وعلى تجاوز عواقبه. وهذا الكرّاس يوضح لكم أفضل الطرق للوصول إلى مؤسسات الرعاية الصحية والتي بإمكانها أن تسدي النصح المطلوب لكم.

أتمنى للمواطنين الجدد في ألمانيا أن يشعروا كما لو كانوا في بلدهم وأتمنى لكم كذلك بداية صحية و طيبة.

اولا شمييت

وزيرة الصحة الاتحادية

## ترحيب

مع نشر هذا الدليل (الصحة بدأ بيد – النظام الصحي الألماني) بطبعته الثالثة تقدم الرابطة الوطنية لشركات التأمين الصحي على العاملين (BKK) بالتعاون مع Ethno- Medizinisches Zentrum Hannover e.V. (المركز الإثنوي الطبي في هانوفر) مرشداً فريداً من نوعه في ألمانيا. أنا كممثلة الحكومة الألمانية الاتحادية للاندماج يسرني إضافة لبنة أخرى على طريق الاندماج في ألمانيا.

من سبق وإن أصيب بمرض ما في الخارج وكان محتاجاً لمساعدة طبية، يدرك الحواجز الكبيرة التي تواجه المهاجرات والمهاجرين القاطنين في ألمانيا عندما يحاولون أن يتعاملوا مع النظام الصحي الألماني. من خلال مشروع "مع المهاجرين لأجل المهاجرين"، وضمن هذا الإطار أيضاً نشأ هذا الدليل الصحي وحقق عبر طرق حديثة وموعودة نجاحات ملحوظة للتشجيع الصحي من قبل المهاجرات والمهجرين. "التقابل بالمثل، هو عنصر مهم لنجاح المشروع بشكل كلي. عبر التمرين ومواصلة التعليم لأناس من ذوي خلفيات تتعلق بالهجرة تشكلت مجموعة كبيرة من الوسطاء القادرين دون تعقيدات تسخير معلوماتهم لخدمة أبناء بلدهم. إنه لمن المفرح أن نجد بأن نتيجة مشروع الأقليم الأولي «MiMi-Projektstandort» أدت إلى حركة على المستوى الاتحادي لتحسين الفرص في المجال الصحي للمهاجرات والمهاجرين.

لقد استطاع الآلاف من ذوي العلاقة من خلال هذا المشروع أن يستفيدوا وبادروا إلى إفادة ذويهم. مع تمديد هذا المشروع وتوسيع الدليل الصحي سيرتفع عدد المستفيدين إلى أضعاف ذلك العدد. يسرني عبر رعايتي هنا أن أستطيع تقديم مساهماتي.

البروفيسورة. الدكتورة. ماريا بومر

ممثلة الحكومة الاتحادية عن قضايا اللاجئين والاندماج

- 8 صحتك أمانة في أعناقنا!
- 9 شركة التأمين الصحي على العاملين (BKK) تخبركم ...
- 10 ١. التأمين الصحي
- التأمين الصحي القانوني • من يعتبر مؤمن تأميناً صحياً قانونياً؟
  - حرية إختيار شركة التأمين • خدمات شركات التأمين الصحي القانوني
  - نظام الدفع و التكاليف التي يتحملها المؤمن
  - الإعفاء من الرسوم • التأمين الصحي الخاص
  - الخدمات وفق قانون طالبي اللجوء
  - الخدمات وفق قانون الشؤون الإجتماعية XII
- 20 ٢. عند الطبيب
- كيف تختار الطبيب المناسب؟ • التحضير لزيارة الطبيب
  - الأشياء التي يتوجب عليك أخذها للطبيب
  - محادثة الطبيب • سرية المعلومات
  - الفحص المنتظم الوقائي للكشف المبكر على الأمراض • التطعيم الوقائي
- 26 ٣. في الصيدلية
- 28 ٤. لدى طبيب الأسنان
- الوقاية و دفتر النقاط • تبديل الاسنان
  - الخطة العلاجية • خطة التكاليف • المساهمة الشخصية
  - التأمين الصحي الخاص • معالجة الأسنان في الخارج
- 32 ٥. في المستشفى
- اختيار المستشفى المناسب • العلاج في المستشفى (الادخال)
  - إبرام عقد المستشفى • المحادثة السريرية
  - ما الذي يتوجب علي أخذه معي إلى المستشفى
  - الفحوصات الروتينية
  - توضيحات ما قبل العملية وواجبات الأطباء
  - الحياة اليومية في المستشفى • الخروج من المستشفى
- 39 ٦. خدمات الصحة العامة
- 41 ٧. ما الذي يتوجب فعله في حالات الطوارئ؟
- 43 عناوين للمزيد من المعلومات
- 50 يبدأ بيد لأجل صحتكم



## صحتك أمانة في أعناقنا!

يعد هذا الدليل جزءاً من مبادرة شركة التأمين الصحي على العاملين BKK "صحة أفضل للجميع"، والتي وضعت في إطار تحقيقها عدد من المشاريع والإجراءات موضع التنفيذ، وذلك بما يسهم في تحسين المستوى الصحي. و هذا يأتي في مصلحة الأشخاص الذين يحتاجون خاصة إلى تشجيع، لأنهم يعانون مشاكل صحية أكثر. أو أنهم حتى الآن لم يستطيعوا الاستفادة من الفرص الصحية المتاحة لهم

وإنه لمن دواعي سرورنا أن يسهم هذا الدليل في أن نعمل يبدأ بيد من أجل المحافظة على صحتكم ورفع مستواها.

لا يزال النظام الصحي في ألمانيا يتمتع بكونه الأفضل في العالم-ولكن لا بكونه الأكثر بساطة. فهم آلية عمل هذا النظام يعد امراً صعباً ليس فقط للناس الذين أتوا حديثاً إلى ألمانيا بل حتى للذين سبق لهم العيش هنا منذ مدة طويلة . فمن الصعب أن تجد جواباً في حال سألت نفسك إن كنت مؤمن صحياً أم لا. أو في حال سؤالك عن كيفية تأمينك، أو إلى من تلجأ في حال إصابتك أنت أو أحد أفراد عائلتك بمرض ما؟ أو هل عليك أن تذهب أولاً إلى الطبيب أم إلى المستشفى؟ وإلى أي من الأطباء عليك أن تذهب بالضبط؟

الإجابة على هذه الأسئلة وغيرها تجدها في هذا الدليل عبر النظام الصحي الألماني والذي تم تطويره ونشره بعدة لغات من قبل الرابطة الوطنية لشركات التأمين الصحي الخاصة بالعاملين (BKK) وبالتعاون مع Ethno- Medizinisches Zentrum Hannover e.V. المركز الإثني الطبي في هانوفر. وبالرغم من أن هذا الدليل لم يتعمق في التفاصيل إلا أنه يعد ملخصاً إرشادياً متكاملًا. كما يمكنك في نهايته أن تجد عناوين لمؤسسات وموظفين وجمعيات وروابط، والتي يمكن أن تساعدكم للإجابة على الأسئلة التي لا تجدون لها جواباً في هذا الدليل

ستجدون أحدث المعلومات  
و الأرقام حول النظام الصحي  
الألماني (مثلاً: فيما يتعلق بمسؤولية  
التأمين) على ورقة ملحقه بالدليل



## مؤسسات التأمين الصحية (BKK) تخبركم ...

...في ما يتعلق بالصحة و الاندماج في ألمانيا.

إلى جانب الاجراءات في مجال رفع مستوى الصحي على صعيد الأفراد تكرس الشركة نفسها أيضاً بشكل تقليدي وخاص لأجل رفع مستوى الصحة لدى العاملين و ذلك من خلال التعاون بينها و بين أرباب العمل من جهة و بينها و بين العمال أنفسهم من جهة أخرى. لتحسين شروط عملهم الصحية و ظروفهم الحياتية.

إن مؤسسات التأمين الصحي سوف لن تدخر جهودها في المستقبل في سبيل توفير مستوى صحي جيد للجميع.

كونوا على ثقة من ذلك.

ان ال ب ك ك هي العلامة الام «Dachmarke»، لمؤسسات التأمين الصحية لمراكز الانتاج في ألمانيا. إنها أقدم شكل للضمان الصحي في ألمانيا: في بدايات القرن ١٩ بادر عمال وأرباب معامل للتضامن مع العمال وعائلاتهم بإنشاء أولى مؤسسات التأمين الصحية. هذه كانت بداية ب.ك.ك (BKK) كمؤسسة للتأمين الصحي التي أصبحت قدوة لجميع شركات التأمين القانونية (GKV) في ألمانيا.

لغاية منتصف التسعينات من القرن العشرين كانت هناك روابط تقليدية بين مؤسسات التأمين الصحية المنفردة للعاملين و المشاريع المسؤولة. ومع الدخول في عالم المنافسة، تطورت أكثر من مائة وثمانين شركة للتأمين الصحي على العاملين. بعد توسيع امكانية الانتقاء في عام ١٩٩٦ أصبح المجال فيما بعد متاحاً لأي شخص ينوي الحصول على تأمين صحي في أية شركة تأمين يختارها، وصل عدد الأفراد المؤمنين لدى شركات التأمين الصحية إلى ١٤ مليون مؤمن و حصة في السوق تبلغ حوالي ٤٠٪ اي ثالث أكبر شركة من شركات التأمين القانونية (GKV).

# ١. التأمين الصحي

## التأمين الصحي القانوني (GKV)

يتم تنظيم واجبات شركات التأمين الصحي القانوني GKV و مهامها من فترة لأخرى، فقد تطرأ تغييرات على تحديد خدماتها و اقساطها الشهرية و عملية تحويل المريض من طبيب إلى آخر. إن شركة التأمين (Krankenkasse) التي أنت مؤمن لديها توفر لك معلومات حول المستجدات الحديثة. ستجد في هذا الدليل ملحقاً يحتوي على احداث المعلومات حول ذلك.

يستند التأمين الصحي القانوني GKV على مبدأ التضامن ، أن المبلغ الواجب دفعه للتأمين يتعلق بمستوى الدخل و ليس له علاقة بأي شي آخر مثل وجود عائلة، كون المؤمن ذكراً أم أنثى، أو كونه طاعناً في السن أو مصاباً بمرض مزمن .إذن فالذين يقبضون رواتب أعلى يدفعون أكثر من الذين يقبضون رواتب أقل. ففي هذا النظام يدفع الشباب لكبار السن، والأصحاء للمرضى والعازبون لأصحاب العائلات، و رغم ذلك يتمتع جميعهم بنفس الخدمات الصحية قانونياً.

يكون الأشخاص الذين يعملون أو يعيشون في ألمانيا عادة مؤمنين صحياً. و ان ٩٠ ٪ من السكان مؤمنين تأميناً صحياً قانونياً لدى شركات مثل (AOK; BKK; DAK; IKK). حيث يقومون شهرياً بدفع مبلغ محدد لمؤسسة التأمين حسب الدخل الشهري لهم. يتحمل أرباب العمل قسماً منه. ففي حال أصابتك بمرض ما أو وقوع حادث لك وذهابك إلى الطبيب أو المستشفى، فسيتحمل هنا التأمين الصحي القانوني جميع مصاريف العلاج ماعدا المصاريف الإضافية، المنصوص عليها قانوناً. أي أن المؤمن صحياً في ألمانيا لا يمكن أن يصاب بعوز أو فقر نتيجة مرضه، فالتأمين الصحي لا يدفع مصاريف العلاج فقط، بل إنه يدفع أيضاً ثمن الأدوية التي يصفها الطبيب. وحتى لو أن مرضاً ما قد منعت عن مزاولة عملك، فإن رب العمل ملزم بدفع راتبك لمدة ٦ أسابيع، و بعد هذه الفترة ستحصل من شركة التأمين الصحي ولمدة معينة على (راتب المريض). فالتأمين الصحي القانوني، يعتبر ضماناً موثوق بها في حال المرض.

تعد من الحالات الخاصة حالات الحوادث أو معالجة المرضى العاملين من ذوي المهن. مثلاً. العاملين الذين ليس بمقدورهم لأسباب مرضية ممارسة مهنتهم لمدة أطول. تتخذ التدابير اللازمة إذا اقتضى الأمر أيضاً من قبل جهات أخرى على سبيل المثال من قبل التأمين التقاعدي أو التأمين ضد الحوادث.

## من هو المؤمن تأميناً صحيحاً قانونياً؟

## حرية إختيار شركة التأمين

يسمح لك بإختيار شركة تأمينك بنفسك. طبعاً يكون عملياً ان كان مقر مؤسسة التأمين في مكان إقامتك أو في مكان عملك. المبلغ يتغير من مؤسسة تأمين صحية ءالي أخرى. لكن عند الإختيار يتوجب عليك أن تحرص على معرفة ما تقدمه مؤسسة التأمين المنشودة من خدمات, بغض النظر عن الخدمات المنصوصة عليها قانونياً, والاختلافات الموجودة بين هذه المؤسسات. وهكذا تستطيع مؤسسات التأمين أن تكافأ مؤتمنيها على سبيل المثال عند إجرائهم فحوص الكشف المبكر عن الأمراض. كل مؤسسة تأمين هي التي تقرر حول نظام الترغيب والمكافأة. مؤسسة تقدم لمؤتمنيها دفع مبالغ منخفضة اضافية, أما الأخرى مبلغ منخفض.

هنا يمكن التمييز بين الملزمين بالتأمين على انفسهم و المؤمنين على انفسهم بشكل طوعي. الملزمون بالتأمين هم عادة العمال الذين لايتجاوز دخلهم السنوي بشكل نظامي مقدارا محددًا (الدخل يتغير سنوياً, بإمكانك مشاهدة القيمة الحالية تحت فقرة "التأمين الملزم", في الملحق), كذلك المتدربون, العاطلون عن العمل, الطلبة, المتقاعدون, الفنانون والناشرون. بأستطاعة عوائل هؤلاء التأمين مجاناً عندما لايعملون أو يحصلون على دخل متدن ( انظر الملحق "التأمين العائلي",). الأطفال يشملهم التأمين الى سن معينة. حدود السن متعلق أيضاً ب: هل مازالوا في مرحلة التأهيل. ألتأمين يشمل الأطفال المعاقين في أي سن كان, طالما أنهم غير قادرين على تحمل أعبائهم المادية بأنفسهم.

اصحاب الاعمال الحرة «selbständig» والعمال الذين يزيد دخلهم السنوي الإجمالي مقدارا محددًا (انظر الملحق "التأمين العائلي",), هم أحرار وبأستطاعتهم التأمين لدى مؤسسات التأمين الصحي القانونية أو الخاصة. يتوضح في الفقرة "التأمين الصحي الخاص", ماهو التأمين الصحي الخاص.

## خدمات شركات التأمين القانونية

كل الخدمات التي تقدمها شركات التأمين القانونية GKV يجب أن تكون كافية، تناسب الغاية واقتصادية. كل مايتجاوز ذلك من خدمات لايمكن ولا يجوز لشركة التأمين دفع مصاريفها. هذا يعني على سبيل المثال، لدى تركيب أسنان صناعية أو حشو أسنان بمواد خاصة، يجب على المريض دفعها (كالحشوة الذهبية). هذا يسري على المعالجة في المستشفى.

مؤسسة التأمين لاتدفع لغرفة فردية أو للمعالجة من قبل رئيس الأطباء. أيضا من يريد أن يعالج نفسه لدى حكيم، عليه عادة أن يتحمل مصاريف المعالجة.



كل شركة تأمين تسن نظام نقاط خاصاً بها.صناديق التأمين تقدم بعض الاجابيات لمؤمنيهما، في حال ذهاب المريض الى طبيب العائلة (الفقرة ٢) أولاً، أو الى برنامج معالجة لأمراض مزمنة (تنفيذ بنينوي لبرنامج معالجة). هناك تعاريف تلزم المؤمن بدفع مبلغ معين من المعالجة، أو إرجاع المبلغ إلى المؤمن، الذي استغنى عن الخدمات لمدة سنة. بإمكانك التحدث بالتفصيل مع مؤسسة التأمين التي تنتمي إليها.

في حال عدم رضاك عن أداء شركة تأمينك يمكنك فسخ عقد التأمين و ينتهي بذلك التأمين بعد شهرين من طلبك، ويمكنك عندئذ أن تبحث عن شركة تأمين مناسبة. كحد أدنى يمكنك البقاء مؤمناً في نفس الشركة لمدة ١٨ شهراً، إلا إذا رفعت الشركة من قيمة أقساط التأمين، فعندها يمكنك تغيير مؤسسة التأمين قبل انتهاء المدة المقررة ب ١٨ شهراً خلال شهرين بعد رفع المبلغ. يجب عليك أن تقرر أحد التعاريف المذكورة، أنت مجبر أن تؤمن لمدة ٣ سنوات لدى مؤسسة تأمين.

## خدمات شركات التأمين القانونية :GKV:

- المعالجة الطبية
- الأدوية الموصوفة من قبل الطبيب (يستثنى من ذلك دواء لرفع الطاقة الجنسية وحبوب منع الحمل)
- الإقامة في المستشفى
- الخدمات المتعلقة بالبقاء في المستشفى و الخدمات الفورية.  
Stationäre und ambulante Hospizleistungen
- العناية الطبية خلال الحمل والولادة بالإضافة إلى تكاليف القابلة القانونية و منحة الأمومة المالية
- الفحوص الوقائية والكشف المبكر
- الفحوص الوقائية والكشف المبكر للأطفال حديثي الولادة (و فحوص U٩ حتى U١٠ و U١١)
- التلقيح الوقائي (و ليس التلقيح قبل السفر)
- العناية بالأسنان، و المعالجة الطبية للأسنان، بينما يدفع التأمين جزءاً فقط من تكاليف تبديل الاسنان
- راتب المرضى (حتى للعاملين الذين يعتنون بأولادهم المرضى)
- العلاج النفسي
- الوقاية وإعادة التأهيل و المنتجات الصحية (أيضا استجمام- أب/أم-طفل)
- دفع مصاريف نقل المرضى و لكن في حالات استثنائية فقط
- العلاج الإجتماعي
- إسعافات اختصاصية وقائية للأمراض غير قابلة للشفاء (الوجع- وتخفيف عوارض الأمراض الصعبة)
- تكاليف التمريض في المنزل، عندما يساعد ذلك على تخفيض مدة الإقامة في المشفى ولم يكن لدى المريض أقرباء يستطيعون رعايته
- و تحت شروط معينة يمكن أن يحصل المؤمن على مساعدة في أعمال المنزل في حال كان المريض في المستشفى أو في طور إعادة التأهيل أو خاضعا لإجراء وقائي
- تكاليف طرق الإستشفاء (مثل التمرينات الرياضية للمرضى، إعادة التأهيل اللغوي، التديليك)
- تكاليف الأجهزة المساعدة ( مثل الكراسي المتحركة، أجهزة السمع، أجهزة البصر فقط للأطفال والشباب تحت سن ال ١٨ والكبار الذين يعانون من عاهات النظر)

## الدفع و التكاليف التي يتحملها المؤمن

يتحمل المؤمنون البالغون ١٨ سنة وما فوق جزءاً من تكاليف الخدمات التي تقدمها مؤسسات التأمين الصحي القانونية. لدى مراجعة عيادة الطبيب، يجب دفع ما هو متفق عليه ل ١/٤ من السنة.

يجب أن تحصل على وصل الدفع و تحتفظ به مع بقية الوصول المدفوعة. لأنه قد تعوضك شركة التأمين عن جزء من المدفوعات عندما تتخطى أنت و عائلتك (المشمولين معك بالتأمين) مبلغاً معيناً، أو ربما تمنحك الشركة إعفاءً من المدفوعات اللاحقة حتى نهاية السنة. تمنحك العديد من شركات التأمين دفتر وصولات مجاني حتى يمكنك أن تسجل فيه مائدفعه زيادة.

بإمكانك أخذ قائمة الدفع الإضافية الحالية من الملحق.

إذا اردت الحصول مرارعلى الخدمات التي تكون خارج نطاق عروض شركات التأمين القانونية GKV , بإمكانك ابرام عقود تأمين خاصة اضافية. بإمكان الشركة التي تتعامل معها التوسط لدى شركة تأمين خاصة.



العديد من خدمات التأمين تقدم فقط في ألمانيا. تتبنى مؤسسة التأمين جزءاً من مصاريف العلاج الفوري في المستشفى في الخارج. الدول التي تأتي بالدرجة الأولى عادة هي دول الإتحاد الأوربي. اضافة الى ذلك ايسلندا، النرويج، سويسرا و ليتكنشتاين. كما أبرمت من أجل ذلك عقود أيضاً مع تركيا، كرواتيا، تونس، مكدونيا وبعض الدول الأخرى. إن المؤمنين لدى شركات التأمين القانونية والذين يقضون بعض أوقاتهم سنويا في الخارج أو يقضون إجازاتهم هناك، يجب عليهم الإستفسار من شركات التأمين التي هم أعضاء فيها عن الشروط والإجراءات الواجب اتباعها في ذلك البلد. عندما تتعلق المسألة بالمبيت في المشفى ( انظر الفصل ٥) في الخارج، على المؤمن أخذ الرخصة قبل المعالجة من مؤسسة التأمين.

## الإعفاء من الرسوم

كما صدرت قوانين خاصة بالنسبة للأشخاص الذين يتلقون مساعدة في تغطية نفقات الحياة، لديهم تأمين أساسي عند الكبر أو الذين تم تخفيض رواتبهم وفق قانون الشؤون الإجتماعية SGB XII وحتى الذين يتلقون مساعدة إضافية في تغطية نفقات المعيشة وفق قانون المعاشات الوطني (و قانون رعاية ضحايا الحرب) أو الذين يحصلون على معاش العاطلين عن العمل Arbeitslosengeld II ٢.

إن الإعفاء من التكاليف التي تبقى على عاهل المؤمن في حال حصوله على تركيب الأسنان، يتطلب توافر شروط معينة، والتي يمكنك الإستفسار عنها لدى شركة تأمينك.

حتى لا يكلف أحد أكثر مما يتحملة مادياً، توجد إمكانيات للإعفاء من الرسوم. لذلك يعفى الأطفال والبالغون تحت سن ١٨ من أغلب الدفع وأيضاً من دفع أجرة المعاينة في العيادة.

حد تحمل النفقات الصحية يساوي عادةً ٢٪ من راتبك السنوي الكامل. هذا يعني أن من يثبت بالوصول. أنه دفع خلال السنة أكثر من ٢٪ من دخله السنوي الإجمالي للمعاينات والدفع الإضافي، وبعد تقديم الطلب إلى مؤسسة التأمين، يعفى من الدفع الإضافي. إنه سيحصل على هوية تشير بأنه معفي من الدفع، وبإمكانه إظهارها لدى مراجعة عيادة الدكتور، المستشفى أو الصيدلية.

فمن يعاني من مرض مزمن ويحتاج إلى معالجة مستمرة، يجب عليه أن يدفع ١٪ فقط من الإيرادات السنوية. [ يسري هذا أيضاً ليس فقط على الشخص الذي يعمل بل حتى على أحد أطفال العائلة المؤمنة الذي يعاني من مرض مزمن. بالامكان في بعض الأحيان الحصول على تلك الاستحقاقات إذا كانت النسبة ١٪ في حال كان مرتبطاً بالكشف المبكر. من أجل الحصول على أحدث المعلومات، راجع مؤسسة التأمين التي أنت مسجل لديها.



## التأمين الصحي الخاص

إذا ما توفر في شخص ما شروط معينة، مثال على ذلك العامل الذي يتقاضى دخلاً أعلى من مستوى معين لمدة ثلاث سنوات متتالية ( انظر الى الورقة الملحقة تحت عنوان " واجب التأمين،" ) أو الموظف أو صاحب العمل الحر، فبإمكان هذا الشخص أن يؤمن على صحته تأميناً خاصاً. يسري التأمين الإجباري اعتباراً من ٢٠٠٩/١/١ على كل الأشخاص غير المؤمنين والأشخاص المؤمنين تأميناً خاصاً.

هناك استثناء خارج عن التعرّف التي تسري اعتباراً من ٢٠٠٩/١/١. هذه التعريفات تسمح أيضاً للأشخاص ذوي الدخل المنخفض، ليأتمنوا. التكلفة تتعلق فقط بعمر وجنس المؤمن. ليس كالتعريفات الأخرى. لا يدفع المؤمن قبل المرض أو دفع المخاطر. أيضاً بشكل عام أو حسب التعريف الأساسي لا يمكن أن ترفض الطلبات بسبب أمراض مسبقة أو أمراض فجائية. هذه التعرّف هي تقريباً كتعرّف قانون التأمين الحكومي، يجب على كل مؤسسة تأمينية خاصة تقديمها.

يترتب على أفراد العائلة المشمولين بالتأمين عادة المبلغ كل على حدة. من المعتاد أن يدفع المؤمن الخاص تكلفة الطبيب، المشفى والأدوية مسبقاً وبعدها سيحصل على مادفنه كاملاً أو قسماً منه.

كما أن قسط التأمين لا يتعلق بالراتب الشهري على غرار أنظمة التأمين القانوني، بل إن شركة التأمين تبرم عقداً يحتوي على الخدمات المتفق عليها مسبقاً مع المؤمن، و بالتالي يختلف مبلغ التأمين وفق حجم الخدمات الصحية المرغوبة وعمر و صحة المؤمن و جنسه. إذ يمكن الإتفاق في العقد على النقاط التالية: مثل تكاليف تبديل الاسنان، الغرفة المنفردة في المستشفى أو العلاج من قبل رئيس الأطباء. و هكذا، يدفع المتقدمون في العمر والمرضى أكثر من الشباب والناس الأصحاء. تدفع النساء أكثر من الرجال. أن تكاليف التأمين تتعلق أيضاً بحجم الخطر الذي يغطيه التأمين.



## الخدمات وفق قانون طالبي اللجوء

على عكس ما هو متوفر للمؤمنين قانونياً، هناك قيود: على سبيل المثال عندما يتعلق الامر بعلاج الاسنان و بالخصوص ببدائل الاسنان أو بجراحة الفك. هذا الحق يسري فقط على الأمراض الخطيرة و المؤلمة الواجب معالجتها بأسرع وقت

يحق لطالبي اللجوء والأشخاص الملزمين بالمغادرة أو الذين يسمح لهم بالإقامة في ألمانيا لأسباب تتعلق بالقانون الدولي ، او لاسباب سياسية أو إنسانية (لاجئوا الامر الواقع) ، أن يشتركوا في التأمين الصحي الخاص. إلا أنهم يتمكنون بعد إقامة لمدة ٣ سنوات من أن يأمنوا على انفسهم لدى مؤسسة تأمين قانونية. الا اذا تم الاعتراف بهم قبل ذلك كلاجئين سياسيين . قبل ذلك يكون لهم الحق بالحصول على خدمات صحية وفق قانون طالبي اللجوء.

هذا الحق يعتبر غير مقيد في حالات الأمراض الحادة و المؤلمة.

## الخدمات التي يضمنها قانون الخدمات الصحية لطالبي اللجوء:

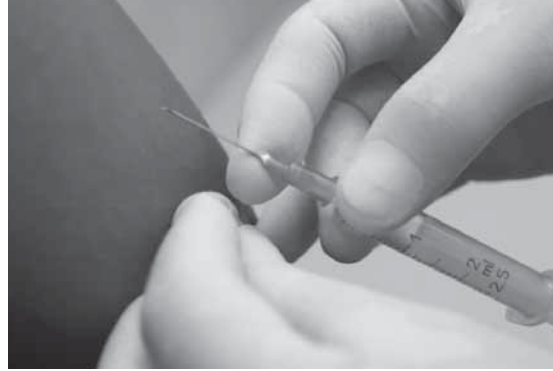
- فحوصات الوقاية أثناء الحمل، الخدمات المتعلقة بالوضع و بالرعاية بعد الولادة
- الفحوصات الطبية الوقائية كما في التأمين الصحي القانوني، فحوص الأطفال U١ حتى ١١ ، و فحوص الكشف المبكر عن أمراض النساء و فحوص الكشف المبكر عن السرطان عند النساء سنوياً ابتداءً من عمر ٢٠ سنة، و ابتداءً من عمر ٤٥ سنة عند الرجال
- فحوص روتينية نصف سنوية لأسنان الأطفال أو من هم دون سن الـ ١٨ سنة، و تتحول الفحوص بعد ذلك إلى فحوص سنوية
- لقاحات الأطفال الإعتيادية مثل لقاحات الكزاز أو الدفتيريا (الخناق) و لقاح شلل الأطفال للبالغين، بالإضافة للقاحات اللازمة في حال إنتشار مرض ما (عليك أيضاً أن تفكر بالوضع الصحي في البلد الذي أتيت منه)

ياعتبارك مستفيداً من الخدمات الصحية وفق قانون طالبي اللجوء تعتبر معقياً تماماً من دفع رسوم العيادات أو تكاليف المعالجات طويلة المدى و تكاليف الأدوية و الأجهزة المساعدة والأدوية و ما إلى ذلك.

يمنح الإعفاء من الرسوم من المديرية المختصة بما يتعلق بالخدمات الصحية وفق قانون طالبي اللجوء، و قد تمنحه شركة التأمين التي ترعاك.

بإمكانك، حسب شروط معينة، و من خلال الدائرة الاجتماعية، الحصول على البطاقة الطبية لاحدى شركات التأمين و حسب اختيارك شرط استلامك مساعدات استنادا الى قانون طالبي اللجوء لمدة لا تقل عن اربعة اعوام.. عندئذ سيكون بإمكانك الحصول على الخدمات التي تقدمها مؤسسات التأمين القانونية، ستكون وقتئذ غير معفي من دفع ثمن الأدوية، المواد المساعدة و المواد الطبية. في حال الدفع الإضافي لدى الطبيب، المستشفى أو الصيدلية، تسري في هذه الحالات للذين يعيشون بمفردهم و الذين يعيشون معاً

(انظر الملحق: ”الدفع الإضافي حسب قانون خدمات طالبي اللجوء“). حتى تعطيك مؤسسة التأمين هوية إعفاء، عليك بجمع وصولات الدفع.



. يمكنك الحصول على بدائل الاسنان فقط، عندما لا تحتمل المعالجة التأجيل، أي عندما يؤدي المرض إلى مضاعفات، أو عندما تكون هناك أضرار ناتجة عن المعالجة.

عموما هناك حق الحصول على الخدمات الصحية الضرورية التي لا بد من أن تجرى لهم. هذا الحق يتكون، عندما يشكل عدم المعالجة خطراً يهدد ويؤدي إلى تدهور الحالة الصحية، أمراض أخرى أو الإصابة بأمراض أخرى أو الإضرار بالصحة بشكل مزمن. إذا شعرت بالشك أن حقلك في المعالجة لم يؤدي كما يجب يمكنك أن تتوجه إلى مكتب إستشارات اللاجئين - والمرضى أو محام. هذه المراكز تستطيع المساعدة، وأن يوضحون الحالة.

لكي تتمكن من الحصول على الخدمات الصحية التي يمنحك إياها قانون طالبي اللجوء عليك أن تقدم للطبيب ما يسمى ب (بطاقة المريض) و التي يمكن الحصول عليها من مديرية الشؤون الاجتماعية أو أي مديرية ثانية تقدم لها طلباتك عادةً، و يسري مفعول هذه البطاقة خلال ربع السنة الذي صدرت فيه فقط.



## الخدمات الصحية وفق قانون الشؤون الإجتماعية (المساعدات الإجتماعية) SGBXII

المهاجرون والنازحون الذين يحملون إقامة دائمة. الذين لا ينضون تحت قانون الخدمات الصحية لطالبي اللجوء، و الذين ليس لديهم أي تأمين سواء كان قانونياً أم خاصاً. يتم تنظيم حقوقهم الصحية حسب قانون الشؤون الإجتماعية SGBXII. من يتلقى المساعدات الإجتماعية لمدة أكثر من شهر، يتم تأمينه تأميناً صحياً قانونياً. عادة ما تحرص مديرية الشؤون الإجتماعية على جعلك تختار أحد شركات التأمين القانونية و من ثم سيتم تسجيلك لدى الشركة المختارة. و اذا لم يتم التسجيل لدى احدى شركات التأمين، فيجب تقديم طلب لدى مديرية الشؤون الإجتماعية صاحبة العلاقة، لغرض منح بطاقة المرضى و لكي يتم تثبيت قبول دفع المصاريف. يمكن الحصول على الخدمات الصحية في حال العوز المادي ( نتيجة دخل غير كافي أو نتيجة عدم وجود تأمين صحي أصلاً). كما يعد من المهم أن تقدم لمديرية الشؤون الإجتماعية الأوراق المثبتة لذلك.

الأشخاص المسجلون لدى شركات التأمين الخاصة، إلا أنهم يحتاجون الى مساعدة، لهم الحق لخفض مبلغ التأمين الى النصف. في حال أن وضعت المالي لايساعد حتى دفع النصف، يا استطاعتك الطلب لدى دافعي نقود العاطلين عن العمل II Arbeitslosengeld أو المساعدات الاجتماعية.

## ٢. لدى الطبيب

### كيف تختار الطبيب المناسب؟

يتوجب عليك أن تفكر جيداً قبل أن تختار طبيباً ما وأن تعرف ما هو المهم بالنسبة لك. فلعلك تفضل أن تتم معالجتك من قبل طبيبة وليس من قبل طبيب، لعل موقع العيادة يلعب دوراً كبيراً بالنسبة لك من حيث قربه من وسائل النقل العامة، كما أن الأمر يستحق أن تقارن بين أوقات المراجعة بين الأطباء المختلفين، وحتى قد تسأل فيما إذا كانت العيادة دائماً تغص بالمرضى وأن على المريض أن يبقى في غرفة الانتظار لمدة طويلة.

الطبيب الجيد هو الطبيب الذي ينصت إليك جيداً ويحاول دائماً أن يوضح لك ما الذي يفعله ولماذا يوصي بهذه الطريقة العلاجية وتلك. وهو الذي يعمل مع أطباء آخرين فيحولكم إلى طبيب مختص عند الحاجة أو إلى إحدى المستشفيات.

يمكنك أن تغير طبيبك في أي وقت ما دمت غير راضي عن أداءه أو غير واثق من قدراته. ولكن لا تفعل ذلك مراراً وتكراراً، فكلما غيرت طبيبك ذهبت إلى طبيب آخر لا يعرف عنك شيئاً ويضطر أن يتعرف عليك صحياً من جديد وأن تتعرف عليه. وعند تغيير طبيبك ستضطر إلى أن تعيد الفحوصات الطبية والتي قد ينشأ عنها خطرٌ يهدد صحتك، (كأن تضطر أن تأخذ صوراً شعاعية جديدة).

يتفق التأمين القانوني مع التأمين الخاص في منحه المؤمن حرية إختيار الطبيب. يحق لك في ألمانيا اختيار طبيبك بملء إرادتك. لكن يتوجب على المريض المؤمن تأميناً صحياً قانونياً أن يختار أحد الأطباء المتعاقدين مع شركات التأمين. هؤلاء يشكلون تقريباً معظم الأطباء.

والآن سنعمل على توضيح الفرق بين الطبيب العام والمختص. الأطباء العامون هم أطباء الطب العام أو أطباء الأطفال وبعض أطباء الباطنية. من الأفضل أن تذهب دائماً إلى الطبيب نفسه، إذ أنه على دراية تامة بمالككم الصحية. سيحولك هذا إلى الطبيب المختص المناسب، فقط إن كان ذلك ضرورياً. أما الأطباء المختصون فهم الأطباء الذين إختصوا في مجال طبي معين، أي على سبيل المثال (أطباء النساء) أو أطباء الأنف، الأذن والحنجرة. يمكنك أن تذهب إلى الطبيب المختص مباشرة في حال مرضك، إلا أنه يتوجب عليك وقتئذ دفع رسم العيادة. لدى جليك التحويلة مؤخرًا من الطبيب العائلي إلى الطبيب الخاص. ستحصل على مادفته من رسم العيادة. شركات التأمين تعوض المؤمن دوماً، إذ ما قصد طبيب العائلة.

## التحضير للذهاب إلى الطبيب

ينبغي ان تجهز نفسك قبل الذهاب إلى الطبيب . يمكنك أن تراقب نفسك بدقة وإن تكتب شكواك و الأدوية التي تتناولها. وإن كنت قد خضعت لعلاج ما في الفترة الأخيرة. بإمكانك أيضاً تسجيل الأسئلة التي تريد طرحها على الطبيب. إن كنت لا تجيد الألمانية يجب إصطحاب شخص ما كترجم. لكن شركة التأمين لا تتحمل مصاريف الترجمة. يمكنك أن تأخذ مرافقاً من أفراد العائلة أو الأصدقاء الذين يجيدون اللغة الألمانية. بالإضافة إلى ذلك يوجد في العديد من المدن الألمانية قوائم بأسماء الأطباء الذين يجيدون لغات أخرى، أو الذين تحتوي عياداتهم على موظفين يجيدون عدة لغات.

من الأفضل أن تتصل هاتفياً بالطبيب و تأخذ منه موعداً قبل أن تذهب إليه. كي تقلص مدة الإنتظار. تحتاج الى موعد لأن حالتك الصحية سيئة وكنت بحاجة ماسة لمراجعة الطبيب. فعليك أن تقول ذلك على الهاتف. بالتأكيد يمكنك الذهاب إلى الطبيب بدون موعد إلا أنه يتوجب عليك حينها أن تتوقع إنتظاراً طويلاً.

وإذا كانت حالتك الصحية سيئة جداً أو كنت ضعيفا لدرجة أنك لا تستطيع الذهاب إلى الطبيب. فيمكنك حينئذ أن تستدعي الطبيب إلى منزلك، استخدم هذه الإمكانية فقط عندما لا تتوفر إمكانيات أخرى.



## المحادثة مع الطبيب

يُبين للطبيب بكل هدوء، سبب مجيئك إليه والالام التي تعاني منها. وإحرص على أن تحاول أن يفهم الطبيب كل كلمة تقولها وإحرص على فهم كل ما يقوله لك الطبيب. اسأل الطبيب عما لم تفهمه.

كن صادقا مع طبيبك ولا تحاول أن تخفي عنه مثلا، عندما تدخن كثيرا، أو تناول المشروبات الروحية. لا تحاول أن تجمل كمية الأكل وممارستك للرياضة!

إذا كان لديك شك فيما يتعلق بالأدوية أو العلاج الذي يقترحه عليك طبيبك، تحدث معه حول ذلك. حين يوصف لك طبيبك ادوية لك فمن المهم ان تتناولها وبالكمية التي يوصيك بها! فإذا ما ساءت حالتك بعد تناولها



## ما الذي يتوجب عليك إصطحابه إلى الطبيب؟

من الضروري أن تفكر بأخذ بطاقة تأمينك أو بطاقة المريض الخاصة بك. عدا ذلك يمكنك أن تأخذ معك قائمة بأسماء الأدوية التي تتعاطاها. حيناً أن تأخذ أيضاً بطاقة اللقاحات و بطاقة الحساسية و الصور الشعاعية في حال كانت قد أجريت تصويراً شعاعياً منذ فترة قريبة. إن ذهبت الى طبيب أسنان للعناية وفحوصات الكشف المبكر، عليك أخذ الدفتر الصحي للأسنان.

ولدى ذهابك إلى الطبيب يتوجب عليك أخذ بعض النقود، حيث ستضطر دفع رسم العيادة (انظر الى الملحق). في حال ذهابك خلال هذه المدة الزمنية الى طبيب اختصاصي عليك الحصول على بطاقة التحويل. يجب أخذ التحويلة الى الطبيب، وإلا ستضطر دفع رسم العيادة مجدداً.

## يتوجب على الطبيب أن يطلعك على ما يلي

- الأمراض التي قد تكون مصاباً بها
- طريقة المعالجة التي ينصح بها
- تأثير هذه المعالجة ومدتها و الأخطار التي تترتب على القيام بها و هل ستكون مترافقة بآلام
- هل ستخلصك هذه المعالجة من الآلام و هل ستشفيك من المرض
- ما هي الطرق العلاجية الاخرى المتاحة

## فحوصات الكشف المبكر المنتظمة

- فحص سنوي للكشف المبكر عن السرطان من قبل طبيب نسائية للنساء ابتداءً من السنة ٢٠ من العمر (الأعضاء التناسلية).
- فحص سنوي للثدي. للنساء ابتداءً من السنة ٣٠ من العمر..
- إجراء صور شعاعية Mammographie (صور شعاعية للثدي، للنساء من عمر ٥٠ الى ٦٩)
- فحص سنوي للكشف المبكر عن سرطان الأمعاء للنساء و الرجال ابتداءً من السنة ٥٠ من العمر..
- الفحص المبكر السنوي للكشف عن السرطان للرجال ابتداءً من السنة ٤٥ من العمر (لدى أخصائي المسالك البولية، الباطنية أو لدى طبيب العائلة).
- فحص طبي عام للرجال و النساء الذين تزيد أعمارهم عن الـ ٣٥ سنة مرة كل سنتين (للكشف المبكر عن الأمراض المختلفة و مخاطر الإصابة بها).

## الفحوص الوقائية

- الفحوصات الوقائية للأطفال حديثي الولادة (U١ الى U٩) وفحوصات الشباب (J١)
- الفحوصات الوقائية للحوامل
- فحوصات الأسنان الوقائية للأطفال والكبار

## الفحوص الوقائية و فحوص الكشف المبكر المنتظمة

لكي تتم عملية الكشف عن الأمراض و معالجتها بشكل مبكر، هناك إمكانيات لإجراء فحوص وقائية طبية والكشف المبكر عن بانتظام في ألمانيا. يتم دفع تكاليفها من قبل شركة التأمين. لاندفع في هذه الحلة رسم المعاينة: عبر الالتزام بشكل منتظم بفحوصات العناية والكشف المبكر عن الأمراض، سيتقلص ماستدفعه. فإلتزم بالفحوصات من أجل صحتك.

او ظهرت عليك اثار جانبية، فعليك التحدث حتما مع طبيبك. قد تكف عن تناول الادوية باختيارك و تذهب مجددا الى الطبيب لان حالتك الصحية لم تتحسن، تحدث مع طبيبك بصراحة واخبره بانك لم تتناول الادوية. والافلن يعلم الطبيب بالامر وقد يتوصل الى استنتاجات خاطئة تماما. وقد يعتقد، لربما، بان الادوية كانت ضعيفة و يوصف لك ادوية اخرى اقوى.

## سرية المعلومات

الأطباء و الموظفون في العيادة ملزمون بعدم البوح بأية معلومات عنك أو عن حالتك الصحية أو عن عائلتك. أي باستطاعتك التكلم بكل صراحة أمام طبيبك عن كل ما يتعلق بمرضك. دون موافقتك الصريحة سوف لن يبوح الطبيب بأي شيء حتى لأفراد عائلتك أو شريك حياتك



## التلقيح

لا تزال الأمراض القابلة للانتقال (المعدية) تشكل حتى يومنا هذا خطراً كبيراً. فسنوياً يتعرض الآلاف للإصابة بأمراض معدية خطيرة. لذلك فمن المهم أن يتم الإستفادة من الإمكانيات الوقائية، لذلك تشكل اللقاحات حماية ضد الكثير من الأمراض المعدية ومايرتب عليها من أخطار.



أغلب الأطفال في ألمانيا ملقحون ضد الأمراض السارية، وفضل يعود إلى كونهم يلقحون أغلب الأحيان في إطار الفحوص الدورية. بالمقابل لا يعير البالغون أهمية للقاح. استفسر من طبيبك عن اللقاحات الضرورية في حال كنت مقيماً منذ فترة قصيرة فقط في ألمانيا. وضع في الحسبان أن بعض اللقاحات يجب أن تجدد بانتظام في سن البلوغ. من هذه اللقاحات الكزاز والخناق. بالإمكان أخذ اللقاحات عند طبيب العائلة. غالباً ما تتحمل شركة التأمين التكاليف. بعض مؤسسات التأمين تأخذ على عاتقها تكاليف لقاحات السفر كلقاحات العطلات الى أقاصي بعيدة. لاتتكفل شركة التأمين الصحية بلقاحات أرباب العمل.

يتم تدوين جميع اللقاحات في بطاقة التلقيح التي يلزم جلبها في مواعيد التلقيح. أما إذا لم يكن لديك بطاقة من هذا القبيل فاستفسر عندئذ من طبيب العائلة.

## ٣. في الصيدلية

الاستثناء: يستثنى من ذلك أدوية الأطفال تحت سن ال ١٢ والشباب المصابين باضطرابات في النمو وكذلك الادوية التي تستخدم عادة لمعالجة المصابين بأمراض خطيرة (مثلا الجلطة القلبية).

يجب على المؤمنين تأميناً صحياً خاصاً في اغلب الاحيان دفع ثمن الدواء اولاً ومن ثم تقاضي المبلغ من شركة التأمين فيما بعد. إن كنت مؤمناً قانونياً، فتنحاسب الصيدلية مباشرة مع مؤسسة التأمين. أما أنت فستدفع ماهو منصوص عليه بالدفع. في حال شراءك دواء أو أريطة وكانت اسعارها أقل من ماهو منصوص عليه، فستدفع حتما مبلغ الدواء أو الرباط. هناك بعض الأدوية البديلة المعفية من الدفع. اسأل الطبيب أو الصيدلي

من الممكن أن لا تجد الدواء المطلوب في الصيدلية، عندها سيقوم الصيدلي بطلبه لك. سيتواجد الدواء على الأغلب في الصيدلية في اليوم التالي. من الأفضل أن تحاول الحصول على وصفة جديدة قبل نفاذ الدواء الذي تتعاطاه بشكل منتظم.



يمكنك شراء الأدوية والأريطة في ألمانيا عادة من الصيدليات فقط. توجد فوق أبواب الصيدليات إشارة حرف A كبيرة باللون الأحمر.

في الصيدليات يمكنك أن تجد أدوية تباع بدون وصفة طبية وأخرى لا تباع إلا بوصفة طبية. أما النوع الأول فمثاله بخاخات الأنف أو حبوب وجع الرأس أو دوار السفر. بإمكانك شراء هذه الأدوية دون وصفة مكتوبة من الطبيب. أما الأدوية التي لا تباع إلا بوصفة طبية فتحتاج لكي تشتريها أن تقدم للصيدلي الوصفة الطبية التي كتبها لك الطبيب. بالمقابل ستحصل على الأدوية المطلوبة. مؤسسة التأمين تتكفل بدفع ثمن الأدوية المكتوبة من قبل الطبيب. وأيضاً الواجب كتابتها.

بعض الأدوية كالمراهم يتم تركيبها في الصيدليات نفسها. إلا أن معظم الأدوية يتم تركيبها من قبل شركات الصناعات الدوائية الكبرى.

إلى جانب الأدوية و الضمادات تقدم الصيدليات منتجات مختلفة إبتداءً بالمواد الغذائية الحاوية على العناصر الضرورية للجسم مروراً بمبيدات الحشرات و مواد التجميل لنوي البشرة الحساسة و إنتهاءً بحبوب السعال.

عادةً ما تفتح الصيدليات أبوابها من التاسعة صباحاً و لغاية السادسة بعد الظهر خلال أيام الدوام الرسمي. إلا أن بعض الصيدليات تغلق أبوابها بعد الظهر من يوم الأربعاء. أما ليلاً أو خلال أيام العطل فتوجد صيدليات مناوبة، و التي يمكن أن تعرفها من خلال جريدتك المحلية. كما أن عناوينها تكون معلقة غالباً على أبواب الصيدليات. في حال احتجت الى الأدوية أو أربطة لشراؤها خارج الدوام، عليك دفع مبلغ اضافي لهذه الحالة الطارئة (انظر الملحق).



## ٤. لدى طبيب الأسنان

### الوقاية و دفتر النقاط

بالتأكيد لا يتوجب عليك الذهاب إلى طبيب الأسنان فقط عندما يكون لديك آلام أو مشاكل اسنان خطيرة. فشركات التأمين القانونية في ألمانيا تكافئ المؤمنين لديها الذين يذهبون بانتظام. يعني ذلك مرة أو مرتين في السنة، إلى الفحوص الوقائية. مرة في السنة. يستطيع الطبيب ضمن إطار فحوصات الوقاية على تكلفة مؤسسة التأمين جبر الأسنان. لاتدفع رسم العيادة لأجل معالجات الوقائية. تحصل على دفتر النقاط من طبيب الأسنان فعند زيارتك إلى طبيب الأسنان يمكنك أن تأخذ معك دفتر النقاط حتى يسجل فيه الطبيب جميع الفحوص الوقائية التي أجريتها. و عليك أن تحافظ عليه و تأخذه مع بطاقة التأمين إلى الطبيب دائماً.

عندما تثبت من خلال دفتر النقاط، أنك كنت عند طبيب الأسنان على الأقل كل سنة مرة ( اعتباراً من سن ال ١٨ على الأقل مرة كل سنة). فمن الممكن ان تقوم شركة التأمين بدفع تكاليف تغيير السن اذا ما دعت الضرورة ال ذلك.

بعض الناس يخافون من زيارة طبيب الأسنان. لكن الأمر يجب أن لا يكون كذلك. فالكثير من أطباء الأسنان يراعون مشاعر مرضاهم و لا يدخرون جهداً لتجنيبهم الشعور بالآلم. فاذا ما وجدت طبيب أسنان تثق به، ستهون عليك المعالجة.

إذا لم تكن راضياً عن أداء طبيبك، تحدث عن ذلك مع أفراد عائلتك، أصدقائك و معارفك! فقد ينصحك أحدهم بالذهاب إلى طبيبه. إذا لم تتبدد الآلام خلال المعالجة بشكل كامل فعزي نفسك بأن تفكر بالآلام التي كنت ستعانيها بسبب عدم المعالجة. ستجد حينئذ أن الأمر يستحق أن تتحمل الآلم لنصف ساعة أو حتى ساعة كاملة.





تتحمل شركات التأمين القانونية تكاليف الفحوص الوقائية الروتينية. كما أنها تتحمل كل نفقات حفظ الأسنان و نفقات خلعها. فإذا ما احتجت الى حشوة اسنان فنتحمل شركة التأمين المصاريف. هذا ينطبق على كافة المعالجات الضرورية. تدفع مؤسسة التأمين المصاريف إذا ما كانت الحشوة من مادة معينة -الملغم أو بعض المواد الصناعية الأخرى. بينما إذا كانت لديك رغبات خاصة كتركيب حشوة ذهبية فنتحمل حينها التكاليف. و الأمر نفسه ينطبق على تبديل الاسنان.

## تبديل الاسنان

### الخطة العلاجية و التكاليف

قبل تبديل الاسنان يقوم الطبيب بوضع خطة للعلاج و الكلفة التقديرية. ثم تعطي شركة التأمين موافقتها على ذلك قبل العلاج. خطة التكاليف تكون سارية المفعول مثل دفع قسط أولي لدى تصليح السيارة.

يحق لطبيبك أن يتجاوز هذه التكاليف دون أن يعلمك أو أن يعلم شركة التأمين مادام هذا يتجاوز ضمن المعقول.

لا ينطوي تحت ذلك التلميس فحسب بل أيضاً الأسنان الإصطناعية كأطقم الأسنان و الجسور. عادةً ما تدفع شركة التأمين لتبديل الاسنان مبلغاً معيناً يتعلق بالمعالجة. أما قيمة هذا المبلغ فيتم تحديدها عبر نظام المساندة المالية، والذي يتعلق بالخدمات الطبية السنوية و التقنية اللازمة. أي توجد لكل نتيجة مساعدة مالية ثابتة. فإن كنت تريد الحصول على خدمة طبية أكثر من المعتاد ستحصل على المبلغ نفسه و ستتحمل التكاليف المتبقية. إلا أنه عند إثباتك عبر دفتر النقاط أنك تقوم بفحص أسنانك فحصاً روتينياً وقائياً على الأقل مرة واحدة سنوياً منذ خمس سنوات الأخيرة، تزداد قيمة المساعدة المالية بنسبة ٢٠٪. وإذا كنت تحت ال ١٨ سنة و تقوم بإجراء الفحوص الروتينية ستحصل على الإكرامية. وإذا ما جعلت دفتر النقاط خالياً من الفراغات في السنوات العشرة التي خلت، تزداد عندها المساعدة المالية بنسبة ١٠٪.

بعد الانتهاء من المعالجة يحاسب طبيبك شركة التأمين و يرسل لك فيما بعد حساباً حول حصتك من التكاليف التي يجب أن تدفعها. فإن كان حسابك مرتفعاً أو كان أكثر مما كان في الحساب، فأطلب من شركة تأمينك النصح.

### الرسوم الشخصية

قد يكون المبلغ الذي تتحمله على عاتقك كبيراً في حال تركيب تعويضات سنية، رغم عنايتك المنتظمة بأسنانك (دفتر النقاط)، وحتى ولو فزت بالـ ٣٠٪ الإضافية. وفي هذه الأحوال يوجد ما يدعى بنظام الحالات الصعبة. إن كان دخلك الشهري متواضعاً، يتوجب عليك أن تستفسر عن هذه الحالات الصعبة من شركة التأمين، فمن المحتمل أن يخفّض المبلغ الذي يتوجب عليك دفعه. من يرغب بتقليل رسمه الشخصي، بإمكانه إبرام عقد تأمين إضافي خاص بالأسنان.

غالباً ما ينصح أطباء الأسنان مرضاهم بالإجراءات العلاجية الضرورية، لأن شركة التأمين لا تتحمل إلا التكاليف الضرورية طبياً، ماعداً ذلك يتكفل المريض بدفع رسم الخدمات الإضافية. وإن كنت غير متأكداً تماماً إن كانت هذه الإجراءات العلاجية تدخل ضمن التأمين أم لا، فإسأل طبيب أسنانك مباشرة. واحرص على عدم توقيع أي عقد مالم تكون مستوعباً مئة بالمئة لشروط العقد، فقد يكلفك ذلك الكثير. كما قد ترغب بأن تتفق مع الطبيب على علاج تدفع تكاليفه بنفسك، عندئذ يسر شركة التأمين أن تسدي لك النصح وأن تبين لك فوائد هذا الإتفاق





## التأمين الصحي الخاص

لدى التأمين الخاص يتم إبرام كل عقد على حدة. بالإمكان أن يحتوي العقد على تغطية تكاليف عمليات تجميلية، فعلى سبيل المثال يمكن أن تحصل على تليسة خزفية لأسنانك و تلاحظ بعدئذ إرتفاعاً في قسط التأمين الشهري.

## معالجة الأسنان في الخارج؟

أحياناً يكون تركيب الاسنان في الخارج أرخص مما هو عليه في ألمانيا. لكن قبل ان تقوم بذلك إحرص على أن تتأكد من شركة تأمينك لتعرف إن كانت ستتحمّل تكاليف التركيب أم لا. كما يتوجب عليك أن تضع في الحسبان ما سيحصل إن واجهتك مشاكل مع الاسنان التي ركبتهما في الخارج، فمن سيدفع تكاليف معالجتها، عندها سيتحول ما ضننته رخيصاً إلى غالي الثمن. أعد التفكير مراراً، فعليك أن تعرف فيما إذا كانت المعالجة ستحقق وفراً مادياً إذا ما جمعت تكاليفها مع تكاليف السفر. وأخيراً لم يتبق لنا إلى أن نشير إلى أن المعالجات الطبية السنوية قد تكون مزعجة، إلا أننا لا ننصح على الإطلاق بدفع حفة من المال فقط لأنك تريد إنهاء المعالجة بشكل سريع.

## ٥. في المستشفى

### هل إختيار المستشفى هو مناسب لي ؟

### إبرام العقد مع المستشفى

عندما تذهب للمعالجة إلى المستشفى عليك أن تبرم عقداً معها . فإن كنت مؤمناً تأميناً صحياً قانونياً، فلن تحتاج عندها إلى أن تدفع مبلغاً من المال للمعالجة -لأن المشفى ستقوم بتحويل الحساب إلى شركة التأمين مباشرةً. فيكون بذلك المبلغ الوحيد الذي يتوجب عليك دفعه عندما تكون على الأقل ١٨ عاماً، (انظر الى الملحق). لكن مدة الإقامة الواجب دفعه في المشفى ٢٨ يوماً في نفس السنة. يتحمل صندوق التأمين القانونية جميع مصاريف المعالجات الضرورية و مصاريف الإقامة و الرعاية. وعندما يكون لديك رغبات خاصة كأن تتم معالجتك من قبل -رئيس الأطباء أو أن تنزل في غرفة منفردة في المستشفى - عندما يرد ذلك في العقد، سوف تضطر إلى أن تدفع التكاليف بنفسك. شركة التأمين سوف لا تتحمل هذه المصاريف. أما إن كنت تمتلك تأميناً صحياً خاصاً إضافياً فعلبك حينها أن تجلب تأكيداً من شركة التأمين الخاصة بأنها سوف تتحمل المصاريف الإضافية. أما إن كنت مؤمناً تأميناً صحياً خاصاً بشكل كامل، فقد تضطر عندها لأن تدفع مبلغاً كبيراً على الحساب قبل بدء المعالجة.

لا توقع العقد مع المستشفى إلا بعد إن تفهمه بشكل كامل. وخذ النصح من أصدقائك و أقاربك الذين يجيدون الألمانية. استفسر عن كل شيء حتى تفهم جميع البنود، و حاول.

طبيبك المعالج هو الذي يقرر فيما إذا كنت بحاجة إلى الذهاب إلى المستشفى للمعالجة أو لإجراء عملية أم لا. إن كنت مؤمناً تأميناً صحياً قانونياً يحق لك الذهاب إلى مستشفيات معينة تم التعاقد معها من قبل مؤسسة التأمين. ينطوي ضمن هذه المشافي على سبيل المثال مشافي التعليم العالي. أي أن المعالجة في المشافي الخاصة يكون غير ممكن بالنسبة للمؤمنين تأميناً صحياً قانونياً. سيذكر لك طبيبك على ورقة التحويل إلى المستشفى أقرب مستشفين مختصين بهالتك. و في حال وقوع إختيارك على مستشفى آخر فقد تتحمل مصاريف إضافية. عندها تكلم مع طبيبك و شركة تأمينك و أشر عند ذلك أيضاً إلى تحفظاتك الدينية.

### التحويل إلى المستشفى (إبصال)

سيتم تحويلك إلى المستشفى من قبل طبيبك العام أو طبيبك المختص الذي يعالجتك. و حينئذ سيكتب لك بطاقة تحويل، يتوجب عليك أخذها معك إلى المستشفى. لم تعد الكثير من العمليات تحتاج لأن تبقى لأيام أو لأسابيع في المستشفى فهي قد تتم في المستشفى أو حتى في عيادة الطبيب المختص. وهذا يعني أنك تستطيع أن تعود للمنزل في نفس يوم العملية. أما إذا بقيت في المستشفى لمدة أطول فيسمى ذلك بال ( الإقامة السريرية ).



## المحادثة السريرية



ستجري محادثة قبل بداية العملية مع طبيب المستشفى، وسيحاول عندها أن يكون صورة عن حالتك الصحية وأن يتعرف على قصتك المرضية. لهذا عليك وقتئذ أن تتكلم بصراحة عن كل ما تعانیه و عن تطور المرض. فطبيب المستشفى ليس كطبيب الأسرة فهو لا يعرف كل شيء عنك. وبع له بكل شيء حتى وإن كانت لك عادات محرّجة (كالتدخين). ولا تقلق فالطبيب و موظفي العيادة لن يبوحوا بأية معلومات عنك إلا بموافقتك، لذلك فمن المهم أن تذكر لطبيبك أسماء الأشخاص الذين يحقّ له إخبارهم بهالتك (كشريك حياتك أو عائلتك أو أصدقائك)، و لا تنسى أن تخبره، بمن يتوجب عليه أن يتصل في حالة الطوارئ.

## ما الذي يتوجب علي أخذه معي إلى المستشفى؟ ✓

توجد مجموعة من الأشياء التي يتوجب عليكم أخذها معكم إلى المستشفى في حال إقامتكم هناك. ينطوي تحت ذلك العديد من الأوراق والمستندات:

- بطاقة التأمين الصحي
- بطاقة التحويل
- جواز السفر أو الهوية الشخصية
- بطاقة التلقيح والحساسية و إثبات فصيلة الدم.
- جميع الأوراق التي لها علاقة بهالتك الصحية، (كالصور الشعاعية و نتائج التحليل و تقارير الأطباء و قائمة الأدوية التي تتعاطاها).
- وثائق مكتوبة عن إقامتك الأخيرة في المشفى إن وجد
- تاريخ و محل آخر عملية لك واسم الطبيب المختص إن وجد
- تأكيد شركة التأمين الخاص (في حال وجود تأمين إضافي) على تحمل المصاريف إن وجد.

## و هنا نذكر لكم الأشياء التي قد تحتاجونها:

- مادة منظفة
  - بيجاما أو بزة نوم
  - منشفة حمام
  - صندل
  - مناشف
  - نظارات في حال الحاجة
  - أدويتك
  - ألبسة داخلية
  - ألبسة
  - هواتف الأقارب و الأصدقاء
  - اسم و عنوان و رقم هاتف طبيب أسرتك
  - أشياء لتمضية الوقت، على سبيل المثال (راديو بسماعات رأسية، كتب، قلم، مجلات)
  - سدادات الأذن و نظارات النوم في حال كان نومك خفيفاً أو إن لم تكن وحيداً في الغرفة.
  - بعض النقود
- لا تحضر معك أشياءً ثمينة أو كثيراً من المال. و اترك جهاز هاتفك المحمول في البيت.

## الفحوص الروتينية

## توضيحات ما قبل العملية، وواجبات الأطباء

يجب أن يطلعك الطبيب على احتمالات نجاح و فشل العملية قبل إجرائها. أنصت لما يقول و حاول ان تطرح أسئلة و أن تجعل الطبيب يبين لك النقاط التي تهتمك. وإذا كنت لا تجيد الألمانية فيمكن لأحد أفراد عائلتك أو معارفك أن يدعمك لغوياً. و اطلب من الطبيب أن يشرح لك الأمور بشكل مبسط قدر الإمكان و دعه يبين لك المصطلحات الطبية التي لم تستطع فهمها. ثم يتوجب عليك أن توقع على تصريح الموافقة و الذي لا يمكن أن تجرى العملية بدونه. إقرأ هذا التصريح بروية ثم وقع فقط على الجزء الذي فهمته!

في حال عدم توفر القدرة اللغوية الكافية لديك أو لدى أحد معارفك لفهم توضيحات ما قبل العملية قم بطلب مترجم بكل بساطة، فالمستشفيات تكون عادة جاهزة لتلبية طلبك بالإستعانة بمترجم. و تتحمل المستشفيات مصاريف المترجم إن كان لا بد من الإستعانة به لكي يبين لك توضيحات ما قبل العملية.

توجد قبل العملية العديد من الإجراءات التحضيرية الضرورية (على سبيل المثال من الممكن أن يتم حلق منطقة العملية). قم بسؤال طبيبك عن هذه الإجراءات لكي تقوم بتحضير نفسك بشكل أفضل للقيام بها.

توجد فحوص روتينية يجريها المريض المقيم قبل العملية. كما تعتبر تلك الفحوص ضرورية ليكون الطبيب صورةً لحالتك الصحية ولطبيعة المرض الذي تعاني منه ( على سبيل المثال فحص الدم و التصوير الشعاعي و تخطيط القلب و السونار لفحص الأعضاء). و التصوير الطبقي المحوري (CT) و التصوير بالرنين.

لدى إجراء هذين الفحصين يتم إدخال المريض داخل أسطوانة. قد يكون ذلك ليس سهلاً لكنه غير خطير و لا يسبب أي ألم.

سيطلب منك في الأسابيع قبل إجراء العملية أن تأتي لمرات عدة لسحب الدم منك ، و عندها سيتوفر إحتياطي دم في حالات الضرورة أثناء العملية.

## الحياة اليومية في المستشفى

الأطباء والمرمضون يحرصون على معرفة مرضك وعلاجه ووقايتك من الأسوء والتخفيف من الألامك، كما يساعدونك على المضي بعملية الولادة بدون مشاكل. عدا ذلك فهم يتفانون في العناية بك خلال إقامتك.

بمعنى آخر لا يتوجب عليك أن تجلب معك أغذية للسرير كما أنه من المسموح أن يزورك أصدقائك وأقربائك، لكن دون أن يجلبوا لك طعاماً، لأنك ستحصل على وجبات طعام صحية من المستشفى. وعندما يكون لك احتياجات خاصة (مثلاً عدم أكلك للحم) أخبر بها الطبيب أو أحد أفراد الطاقم التمريضي خلال دخولك إلى المستشفى، وأخبرهم أيضاً في حال عدم قدرتك على تناول شيء معين لأسباب دينية حتى يتم أخذها في عين الاعتبار

من المهم أن تستفسر من طاقم التمريض عن الأطعمة التي يسمح لك بأكلها دون أن تعرقل عملية شفائك (في حال جلب أحد أقربائك طعاماً لك). كما أن طعام المستشفى يعد كافياً ومناسباً للمرضى.

ستعايش الكثير من الأشخاص خلال إقامتك في المستشفى. فهؤلاء الأشخاص هم رئيس الأطباء (والذي نادراً ما تراه) و الطبيب المختص بهالتك والمرضات ومساعدتي الأطباء و طاقم التمريض. كما تحتوي المستشفيات على عمال التنظيف و عمال المطبخ والذين سوف لن تصادفهم على الأغلب. كما قد تحتوي على مشرف إجتماعي ورجل دين.

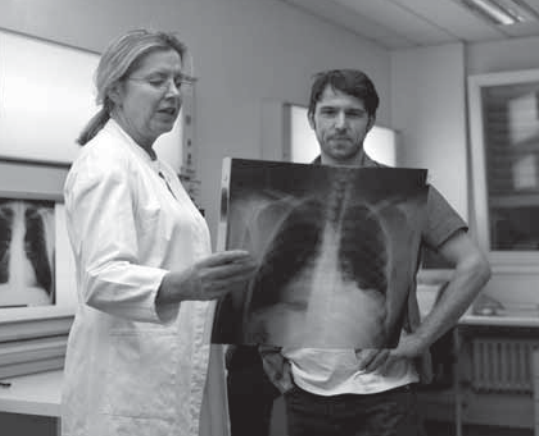
الأطباء سيأتون يومياً إلى غرفتك لمراقبة حالتك الصحية. وبعد ذلك وقتاً مناسباً لتطرح عليهم أسئلتك عن المعالجة. لكن لا تعتبر الأمر شخصياً إن لم يستطع الطاقم الطبي الإجابة على جميع أسئلتك بسبب ضيق وقتهم أو كونهم على

سيتم تخديرك خلال العملية، فإن تم تخدير جزء من جسد المريض يدعى ذلك تخدير موضعي، وإن غط المريض في غيبوبة عميقة يدعى ذلك بالتخدير الكلي. وخلال العملية يتواجد أخصائي تخدير، والذي سيتكلم معك عن التخدير قبل العملية. وإن كنت تخاف من التخدير فقل له ذلك ببساطة، فهو سيعمل على تبديد مخاوفك، لأنه سيشرح لك كل شيء.

عندما تجرى لك عملية ضمن عيادة و يسمح لك أن تذهب إلى المنزل بعدها مباشراً، يجب عندئذ أن تعرف كيف تجهز نفسك للعملية و ما الذي يتوجب عليك فعله بعد العملية. و من أجل نجاح العملية و لأجل الوصول إلى الشفاء التام عليك أن تفهم جيداً جميع أوامر الطبيب و أن تحاول الإلتزام بها.

إفعل الأمر ذاته مع الإرشادات التي تعطى لك قبل العملية. و انتبه إلى الإلتزام بأخر موعد يسمح لك به بالأكل و الشرب، لأن عدم الإلتزام بذلك قد يؤدي إلى مضاعفات خطيرة.

أخبر موظفي العيادة على الفور إن عانيت من آلام شديدة بعد العملية.



زيارات المستشفى. ثالثاً: لا تنسى أن لديك شركاء في الغرفة قد أجريت لهم عمليات منذ وقت قصير و يحتاجون إثرها إلى الراحة. وإذا ما احسست بأنك تسبب لهم إزعاجاً فإذهب مع زائريك إلى الممر أو الكافيتريا أو قم بنزهة قصيرة معهم في حديقة المستشفى.

عجلة من أمرهم. الممرضات كالأطباء غالباً ما تكون أعصابهم مشدودة، فلديهم الكثير من المرضى الذين يجب أن يعتنوا بهم بشكل متواصل. ولذلك فهم يفكرون بعدة أشياء بوقت واحد.

قد يسبب لك النقاش حول حالتك الصحية أمام الكثير من الأطباء وأمام شركاء الغرفة وأحياناً أمام طلبة الطب البشري أيضاً إحراجاً، وقد لا ترغب بأن يتم فحص جروحك أمام أعين هؤلاء جميعاً، لذلك من المهم أن تقول ذلك ببساطة. كما تتوفر في بعض المستشفيات إمكانية فحصك في مكان معزول. نعم، ذلك يعيق عمل الأطباء، إلا أنهم يستطيعون تجاوز ذلك.

يمكن أن تواجه مشاكل عدم النوم إن كنت في غرفة متعددة الأسرة، فلنكي لا يؤثر عليك وجود المرضى الآخرين، يعتبر من المهم أن تجلب معك سدادات الأذن و نظارات النوم. يبدأ النهار في المستشفى في وقت مبكر جداً، فعندئذ لا يكون للمرضى رغبة لتناول طعام الفطور، وذلك لا يعجب أحداً، لكن فقط يهذه الطريقة يمكن لطاقتهم المستشفى أن ينجز عمله.

قد يزورك الكثير من الناس بعد نجاح العملية ليطمأنوا عليك. فإن كانت الزيارات تملأ نفسك بالسروور فقد تستمر حتى شفائك التام. قبل أن يأتي إليك الأب و الأم و الجد و الجدة و الأقارب و الأصدقاء و الزملاء و باقي القبيلة يجب أن تفكر بـ ٣ أشياء: أولاً: استقبال الزيارات فقط في حدود قدرتك. فإن أحسست بتعب أو إرهاق فأرسل الزائرين إلى بيوتهم، لأنهم في النهاية يريدون راحتك. ثانياً: يجب أن يتقيد زائرك - يستثنى من ذلك الحالات الطارئة - بأوقات



## الخروج من المستشفى

من المهم أن تعرف قبل خروجك من المستشفى كيفية قضاء أيامك القادمة، فقد يتوجب عليك أن تخضع إلى معالجات لاحقة أو أن تعود إلى المستشفى. وقد تحتاج إلى تناول أدوية خاصة أو إلى إتباع حمية. ربما يتوجب عليك أن تذهب إلى الطبيب بانتظام لمتابعة حالتك. أو أن تحاول أن تقلل من الحركة. لذلك إستمع جيداً لنصائح الطبيب واستفسر عن الأشياء التي تشكل إشارة استفهام بالنسبة لك.

الطبيب سيعطيك رسالة إلى طبيب عائلتك، لكي يعرف الأخير المعلومات المهمة عن إقامتك في المستشفى.

يرجى ان لا تنسى دفع المبلغ الذي يجب ان تدفعه بنفسك مباشرة في المستشفى (انظر الملحق)، اذا لم يسبق لك وان دفعته عن مدة ٨٢يوما من الإقامة في المستشفى أو اذا لم تكن معفياً من الدفع

## ٦. خدمات الصحة العامة

فعلي سبيل المثال عندما يذهب طفلك إلى المدرسة، يتوجب إجراء فحص طبيّ عليه، ليتأكد الطبيب إن كان طفلك قد وصل إلى مستوى روحي و جسدي يسمح له بالذهاب إلى المدرسة. وهذا الفحص على الغالب يتم بإشراف مديريات الصحة. و في حال وجود تشخيص لنقص في التطور النفسي أو الجسدي ستنصحكم مديريةية الصحة بإجراءات لرفع مستوى أطفالكم.

بالإضافة إلى الخدمات الطبية الخارجية (غالباً لدى الطبيب) و الخدمات الطبية الداخلية (في المستشفى) توجد دعامة ثالثة للنظام الصحي في ألمانيا. ألا وهي خدمات الصحة العامة. و التي تتواجد إما في مديريةية الأرياف أو في مديريات الصحة في بعض المدن الكبرى. و مدير مديريةية الأرياف أو عمدة المدينة في المدن الكبرى هم الذين يحددون من الذي يوضع على عاتقه استلام هذه الوظائف في مجال إختصاصه. كما أن تعاملك مع هذه المديريات سيكون نادراً، لأن علاقتك ستكون بالأطباء فقط. إلا أن هذه المديريات تتولى مهاماً كبيرة.

للملاحظة فقط، كل مقاطعة في ألمانيا تحدد مهام مراكز خدمات الصحة فيها بشكل مختلف. لذلك سيتم هنا ذكر النقاط المهمة التي تتولاها مراكز خدمات الصحة بشكل عام و بالأخص النقاط التي تهتم الوافدين.



كما يمكن ل. فمراكز خدمات الصحة المساعدة في حال وجود مشاكل حمل. و من تريد أن تحصل على إثبات لإسقاط حملها، ستجد في بعض مراكز خدمات الصحة وحدات إرشادية معترف بها أو ستحصل على عنوان مثل هذه الوحدات. كما يمكن للمحتاجين أن يقدموا طلبات للدعم المالي، لتمويل إحتياجات الأطفال في مرحلة ما بعد الولادة.

. فمراكز خدمات الصحة تتفاني من أجل رفع المستوى الصحي وجعل الصحة تدخل كل باب من أجل المحتاجين والمظلومين إجتماعياً. بالتعاون مع وحدات الخدمات الإجتماعية في المساكن المؤقتة وفي الأحياء يزور الأطباء و الطبيبات عند الحاجة العائلات في بيوتهم. و هؤلاء الأطباء ملتزمون أيضاً بحفظ معلومات مرضاهم. أخيراً و ليس آخراً يمكنك الحصول من . فمراكز خدمات الصحة العامة على معلومات عن نظام الصحة الألماني وعن الكثير من المواضيع الصحية. جميع المعلومات عن هذه المديرية تجدونها لدى دوائر البلديات.



يعمل طبيب الأسرة و مديريةية الصحة على الإجابة على أسئلتكم حول اللقاحات. فمراكز خدمات الصحة تجري حملات تلقيحية أيضاً. و في حال إنتشار أحد الأمراض المعدية، يعمل موظفي مديرية الصحة على إتخاذ الإجراءات اللازمة لوقف إنتشاره. و من يعمل في مجال المواد الغذائية و يحتاج شهادة صحية لتسجيل أنشطته، يمكنه الحصول عليها من أحد تلك المديرية. كما يسدي موظفو تلك المديرية النصح للمعاقين أو المهتمدين بالإعاقة، أما المتأخرين روحياً أو أقاربهم يمكن لهم أن يتوجهوا إلى مديريةية الصحة الإجتماعية.



## ٧. ما الواجب فعله في حالة الطوارئ؟

إذا كنت أنت أو طفلك مريضاً، إذهب ببساطة إلى الطبيب فإن لم تستطع فاطلب منه أن يأتيتك إلى المنزل.

إن لم تستطع الإتصال بطبيبك ( مثلاً في عطلة نهاية الأسبوع أو في يوم الأربعاء مساءً ) حاول عندئذ أن تجد عنوان الطبيب المناوب في الجريدة المحلية، فغالباً ما يوجد رقم هاتف محلي مركزي أو حتى عيادة إسعافية.

إذا كانت الحالة حادة، بحيث انه لم يكن بإمكانك البحث طويلاً عن الطبيب المناسب، فمن الأفضل ان تنقل الشخص المريض او الجريح الى قسم الطوارئ التابع لاقرب مستشفى. سيتم هناك معالجته في اقرب وقت ممكن.

يعد أمراً جيداً أن تكون مطلعاً على إجراءات الإسعافات الأولية. فعندما يكون لديك عائلة أو طفل فضولي لا يدرك الأخطار، فقد يتسبب غيابه عن ناظريك أن يقوم بشرب مادة سامة أو أن يسقط من الدراجة أو يحرق نفسه. حينها يكون من الجيد أن تعرف ما الذي يتوجب عليك فعله حتى وصول المساعدة الطبية. كما يمكنك تعلم ذلك في دورات الإسعاف الأولي، والتي يتم إجراؤها من قبل العديد من الأندية و المؤسسات التثقيفية. إن أن المريض يعاني من ألم

حالة الطوارئ هي أي جرح أو مرض خطير جداً لدرجة أنه يستدعي تدخل طبي بأسرع ما يمكن. و ينطوي ضمن هذه الحالات الحمى الشديدة، الكسور، حالات النزف الشديد، صعوبة التنفس، التسمم أو السقوط المفاجئ في الغيبوبة.

وعندما يصبح الأمر مهدداً للحياة بادر فوراً بطلب سيارة إسعاف. وقتئذ سيتم إيصال المريض إلى المستشفى بأسرع وقت ممكن، وقد يعالج في سيارة الإسعاف إذا اقتضى الأمر. حالات كسور العظام وإصابات الرأس يجب التعامل معها بكل جدية و يجب أن يتم الإتصال بالإسعاف فوراً.

### رقم الطوارئ في ألمانيا بأكملها هو ١١٢

من الأفضل أن تدون هذا الرقم بجانب جهاز الهاتف لأتذك قد تنساه في حالات الذعر. و يجب أن تحافظ على أعصابك وأنت تطلب الإسعاف. عندما تصاب بهالة الذعر فسوف لن تستطيع مساعدة أحد. تكلم بكل وضوح و هدوء عن مكان المريض و حالته و ما الذي حدث له بالظبط. وأنصت إلى الأسئلة و أجب عليها بأفضل ما يمكن.

شديد جداً لدرجة أنك لا تملك الوقت للبحث عن الطبيب المناسب. أسعفه إلى أقرب مستشفى، وهناك سيعالج بأسرع وقت ممكن. قد تعتقد أن نقلك للمريض قد يسبب له بعض الأضرار، فإن بدى لك. الأمر آذلك قم فوراً بالاتصال بالإسعاف على الرقم ١١٢.

من يستخدم في الحالات الإضطرارية، الطبيب المناوب أو سيارة الإسعاف التابعة للمستشفى، فعليه دفع مايعادل اجرة العيادة، حتى وان آنت هناك تحويلة من الطبيب. المبلغ نافذ لربع السنة: في حال احتياجك إلى الطبيب المناوب خلال تلك الفترة، سوف لن تدفع رسم العيادة.



يعد أمراً جيداً أن تكون مطلعاً على إجراءات الإسعافات الأولية. فعندما يكون لديك عائلة أو طفل فضولي لا يدرك الأخطار، فقد يتسبب غيابه عن ناظرِك أن يقوم بشرب مادة سامة أو أن يسقط من الدراجة أو يحرق نفسه. حينها يكون من الجيد أن تعرف ما الذي يتوجب عليك فعله حتى وصول المساعدة الطبية. أما يمكنك تعلم ذلك في دورات الإسعاف الأولي، والتي يتم إجراؤها من قبل العديد من الأندية و المؤسسات التثقيفية

# العناوين للحصول على زيد من المعلومات

## ١. على الصعيد ال تحادي

### Krebsinformationsdienst KID

Deutsches Krebsforschungszentrum  
Im Neuenheimer Feld 280  
69120 Heidelberg  
www.krebsinformationsdienst.de

Informationsdienst für Krebsbezogene  
Anfragen:

- Tel.: 0800 | 4 20 30 40  
معلومات خدمية لا ستفسارات المصابين بالسرطان
- KID-Telefon 06221 | 41 01 21  
(يومياً من الساعة ٨ - ٢٠، من الهاتف الثابت مجاناً) KID
- Info-Telefon Brustkrebs 06221 | 42 43 43  
(من التليوي من الساعة ٨ - ١٢) معلومات عن سرطان الصدر
- Info-Telefon Krebschmerz:  
Tel. 06221 | 42 20 00  
(١٢-١٦ الجمعة من الساعة-ال اثنين)  
معلومات عن ال لام السرطانية
- Info-Telefon Fatigue 06221 | 42 43 44  
خدمة للمتعبين الإثنين، ال رباء، الجمعة من الساعة  
(١٦-١٩ الجمعة من الساعة-ال اثنين)

Bundesministerium für Gesundheit (BMG)  
Referat Information, Publikation, Redaktion  
Rochusstraße 1 / 53123 Bonn  
www.bmg-bund.de

وزارة الصحة الإتحادية تقدم خدمات معلوماتية هاتفياً  
للمواضيع التالية

- التأمين العنائي (Pflegeversicherung):  
Tel.: 01805 | 99 66 03
- التأمين الصحي (Krankenversicherung):  
Tel.: 01805 | 99 66 02
- التأمين الصحي لحماية للجميع  
Tel.: 01805 | 99 66 01

■ Telefonberatung zur Organspende:

Tel.: 0800 | 9 04 04 00

الاستشارة الهاتفية للذين يتبرعون بأعضائهم

(الاثنين - الخميس من الساعة ٩-١٨ ، الجمعة ٩-١٦)

**Bernhardt-Nocht-Institut für  
Tropenmedizin**

Bernhardt-Nocht-Straße 74

20359 Hamburg

www.bni-hamburg.de

Tel.: 040 | 42 81 80 (24 h)

Fax: 040 | 42 81 84 00

معهد بيرنهاردت - نوحث للطب المداري (الاستوائي)

**Fit for Travel – Informationsdienst für  
Reisemedizin und Tropenkrankheiten**

Ludwig-Maximilians Universität München –

Abteilung Infektions- und Tropenmedizin

Leopoldstraße 5 · 80802 München

www.fit-for-travel.de

لائق للسفر - خدمة المعلومات لطب السفر والأمراض المدارية  
(الاستوائية)

**Bundeszentrale für  
gesundheitsliche Aufklärung**

Ostmerheimerstraße 220 · 51109 Köln

www.bzga.de

المركز الاتحادي للتوعية الصحية

هاتف الاستشارة: أوقات الدوام

والجمعة - والأحد ١٠-١٨ الاثنين - الخميس من الساعة ١٠-٢٢

■ Telefonberatung zu HIV und Aids:

Tel.: 01805 | 55 54 44

هاتف الاستشارة للأيدز و(ه ي ف)

(في وقت الحالي ٤ سنت أكل دقيقة من الخط الألماني الثابت)

■ Telefonberatung zur Suchtvorbeugung:

Tel.: 0221 | 89 20 31

الاستشارة الهاتفية للترنح الادماني

■ Telefonberatung zur Raucherentwöhnung:

Tel.: 01805 | 31 31 31

الاستشارة الهاتفية للذين يريدون ابطال التدخين

(الآن ١٢ سنت للدقيقة الواحدة)

■ Telefonberatung zur Essstörungen:

Tel.: 0221 | 89 20 31

الاستشارة الهاتفية للذين يجدون صعوبة في الأكل

■ Telefonberatung zur Glückspielsucht:

Tel.: 0800 | 1 37 27 00

الاستشارة الهاتفية للمقامرين

## ٢. أندية وروابط أطباء الأسنان والأطباء البشريين والصيدالة

### **Kassenärztliche Bundesvereinigung**

Herbert-Lewin-Platz 2 · 10623 Berlin  
www.kbv.de/arztuche/178html  
Tel. 030|40 05 0 · Fax 030|40 05 1093

### **Bundeszahnärztekammer**

Arbeitsgemeinschaft der deutschen  
Zahnärztekammern e.V.  
Chausseestraße 13 · 10115 Berlin  
www.bzaek.de  
Tel.: 030|40 00 50 · Fax: 030|40 00 52 00  
Verzeichnis über Patientenberatungsstellen  
in Deutschland:  
www.bzaek.de/list/pari/050607\_  
Beratungsstellen.pdf

قائمة عن مراكز اعطاء النصائح للمرضى في ألمانيا

### **Bundesärztekammer**

Arbeitsgemeinschaft der deutschen  
Ärztekammern  
Herbert-Lewin-Platz 1 · 10623 Berlin  
www.bundesaerztekammer.de  
Tel. 030|4004 56 0 · Fax 030|4004 56 388  
Arztuche in Deutschland über:  
www.arzt.de/page.asp?his?=2.5511

البحث عن الأطباء في ألمانيا

### **Bundesvereinigung Deutscher**

**Apothekerverbände (ABDA)**  
Jägerstraße 49/50 · 10117 Berlin  
www.abda.de oder www.aponet.de  
Tel. 030|400 04 0 · Fax 030|400 04 598

## ٣. شركات التأمين القانونية

### **Spitzenverband Bund der Krankenkassen**

Friedrichsstraße 136 · 10117 Berlin  
Tel.: 030|2 40 08 65-63  
Fax: 030|2 40 08 65-88

اتجه مباشرة الى شركة الضمان الصحي التي اخترتها ان كانت  
لديك أسئلة خاصة تتعلق بالضمان الصحي\*

## ٤. الجمعيات المستقلة للمرضى و المستهلكين

### **Allgemeiner Patienten-Verband e.V.**

Bundespatientenstelle  
Deutschhaus-Straße 28 · 35037 Marburg  
www.patienten-verband.de  
Tel.: 06421 | 6 47 35

(الاثنين – الجمعة من الساعة ١٠ – ١٢)

### **Deutsche Arbeitsgemeinschaft**

#### **Selbsthilfegruppen e.V.**

Friedrichstraße 28 · 35392 Gießen  
www.dag-selbsthilfegruppen.de  
Tel.: 0641 | 994 56 12 · Fax: 0641 | 994 56 19

### **Deutsches Grünes Kreuz e.V.**

Im Kilian – Schuhmarkt 4 · 35037 Marburg  
www.dgk.de  
Tel.: 06421 | 29 30 · Fax: 06421 | 229 10

### **Bundesarbeitsgemeinschaft**

#### **SELBSTHILFE e.V. (BAG Selbsthilfe)**

Kirchfeldstraße 149 · 40215 Düsseldorf  
www.bagh.de  
Tel.: 0211 | 31 00 60 · Fax: 0211 | 310 06 48

### **Sozialverband Deutschland e.V. (SoVD)**

Stralauer Straße 63 · 10179 Berlin  
www.sovd-bv.de  
Tel.: 030 | 726 22 20 · Fax: 030 | 726 22 31 11

### **Bundesarbeitsgemeinschaft Mehr**

#### **Sicherheit für Kinder e.V.**

Heilbachstraße 13 · 53123 Bonn  
www.kindersicherheit.de  
Tel.: 0228 | 68 83 40 · Fax: 0228 | 688 34 88

### **Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.**

Markgrafenstraße 66 · 10969 Berlin  
www.vzbv.de  
Fax: 030 | 258 00 02 18

لا توجد لدى الرابطة الاتحادية لمركز المستهلكين المشاورة عبر الهاتف

### **Bundesarbeitsgemeinschaft Erste Hilfe**

Carstennstraße 58 · 12205 Berlin  
www.bageh.de  
Tel.: 030 | 85 40 43 67 · Fax: 030 | 85 40 44 83

### **Bundesarbeitsgemeinschaft der**

#### **PatientInnenstellen (BAGP)**

Geschäftstelle der BAGP  
Waltherstraße 16a · 80337 München  
Tel.: 089 | 76 75 51 31

### **Sozialverband VdK Deutschland e.V.**

Wurzerstraße 4a · 53175 Bonn  
www.vdk.de  
Tel.: 0228 | 82 09 30 · Fax: 0228 | 820 93 43

## ٥. المؤسسات الصحية المختصة بالوافدين

**Deutsch-Türkische Gesellschaft für  
Psychiatrie, Psychotherapie und  
psychozoiale Gesundheit (DTGPP) e.V.**  
Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie  
Cappeler Straße 98 · 35039 Marburg  
www.dtgpp.de  
Tel.: 06421 | 404-3 04 oder -4 11  
Fax: 06421 | 40 44 31

**Deutsch-Türkische MedizinerGesellschaft  
e.V. (DTM)**  
Schmiedestraße 31 · 30159 Hannover  
www.dtm-ev.de  
Tel.: 0511 | 2 35 23 04 · Fax: 0511 | 2 35 23 66  
(١١:٣٠-٩-١٧-١٤:٣٠ الجمعة من الاثنين والخميس من ٩-٣٠:١١)

**Referat Transkulturelle Psychiatrie der  
Deutschen Gesellschaft für Psychiatrie,  
Psychotherapie und Nervenheilkunde  
(DGPPN)**  
Carl-Neuberg-Straße 1 · 30167 Hannover  
www.dgppn.de  
Tel.: 0511 | 5 32 66 19 · Fax: 0511 | 5 32 24 08

**Türkisch-Deutsche Gesundheitsstiftung  
e.V.**  
Türk-Alman Saglik Vakfi  
Friedrichstraße 13 · 35392 Gießen  
www.trd.online.de  
Tel.: 0641 | 9 66 11 60 · Fax: 0641 | 9 66 16 29  
(DTM)

**Arbeitskreis Migration und öffentliche  
Gesundheit**  
c/o Beauftragte der Bundesregierung für  
Migration, Flüchtlinge und Integration  
11017 Berlin  
www.integrationsbeauftragte.de

**Bayrisches Zentrum für Transkulturelle  
Medizin e.V.**  
Sandstraße 41 · 80335 München  
www.bayzent.de  
Tel.: 089 | 54 29 06 65 · Fax: 089 | 523 69 78

**Ethno-Medizinisches Zentrum e.V.**  
Königstraße 6 · 30175 Hannover  
www.ethno-medizinisches-zentrum.de  
www.bkk-promig.de  
www.aids-migration.de  
www.interkulturelle-suchthilfe.de  
Tel.: 0511 | 16 84 10 20 · Fax: 0511 | 45 72 15

**Institut für Transkulturelle Betreuung e.V.**  
Am Listholze 31a · 30177 Hannover  
www.itb-ev.de  
Tel.: 0511 | 590 92 00 · Fax: 0511 | 59 09 20 10

## ٦. روابط مؤسسات الرعاية الخيرية

### **Diakonisches Werk der evangelischen Kirchen Deutschlands (EKD) e.V.**

Dienststelle Berlin  
Reichensteiner Weg 24 · 14195 Berlin  
www.diakonie.de  
Tel.: 030|83 00 10 · Fax: 030|83 00 12 22

### **Deutscher Caritasverband e.V.**

Karlstraße 40 · 79104 Freiburg  
www.caritas.de  
Tel.: 0761|20 00 · Fax: 0761|20 05 72  
Email: info@caritas.de

### **Der Paritätische Wohlfahrtsverband**

Gesamtverband  
Oranienburgerstraße 13–14 · 10178 Berlin  
www.der-paritaetische.de  
Tel.: 030|24 63 6-0 · Fax: 030|24 63 6-110

رابطة المنظمات الخيرية الاتحاد العام

### **Deutsches Rotes Kreuz e.V. (DRK)**

Generalsekretariat  
Carstennstraße 58 · 12205 Berlin  
www.drk.de  
Tel.: 030|85 40 40 · Fax: 030|85 40 44 50

### **Zentralwohlfahrtsstelle der Juden in Deutschland e.V.**

Hebelstraße 6 · 60316 Frankfurt am Main  
www.zwst.org  
Tel.: 069|9 44 37 10 · Fax: 066|49 48 17

### **Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e.V. (AWO)**

Oppelner Straße 130 · 53119 Bonn  
www.awo.org  
Tel.: 0228|6 68 50 · Tel.: 0228|6 68 52 49  
(Fachbereich Migration)  
Fax: 0228|668 52 09



## ٧. الصحة الرياضية في جمعيات الرياضة

### **Deutscher Olympischer Sportbund**

Ressort Präventionspolitik und

Gesundheitsmanagement

Otto-Fleck-Schneise 12

60528 Frankfurt am Main

Tel.: 069|670 00 · Fax: 069|67 49 06

Angebotsverzeichnis unter:

[www.sportprogesundheit.de](http://www.sportprogesundheit.de)

الاتحاد الالمانى للالعاب الاولمبية الدائرة الخاصة بالسياسة

الوقائية وادارة الصحة

# بيد لأجل صحتكم

وفي النهاية لا يسعنا إلا أن نتقدم بالشكر الجزيل للعلماء والمختصين والمؤسسات التي ساهمت في إصدار هذا الدليل المرشد في نظام الصحة الألماني.

فقد ساعدنا في عملية تطوير وتنقيح و تقييم هذا الدليل آل من المختصين:

- Murisa Adilovic-Berends ■ Farhad Ahma ■ Khaled Alzayed ■ Alhakam Alzayed ■ Javier Arola Navarro
- Dr. Serdar Aycan ■ Younes Badini ■ Dzafer Becirovski ■ Azra Becirovski ■ Petrit Beqiri ■ Ana Maria Cervantes Bronk ■ Bequir Dervishi ■ Dejan Djokic ■ Izabela Dyczek ■ Mert Ergüden ■ Oya Ergüden Eran
- Izarbe Garcia Sanchez ■ Elena Görzen ■ Shahram Jennati Lakeh ■ Photini Kaiser ■ Tangazar Khasho
- Ahmet Kimil ■ Dr. Nilgün Kimil ■ Barbara Knabe ■ Robert Koami Akpali ■ Maxim Krüger ■ Sandra Lazeta-Markanovic ■ Veronica Maguire ■ Karolina Mamic ■ Alexey Milstein ■ Brigitta Miskovic
- Martin Müller ■ Dalal Najem ■ Dr. Ayhan Özsohain ■ Tatjana Pankratz-Milstein ■ Francesca Parenti
- Milos Petkovic ■ David Piper ■ Cinzia Pizzati-Sturm ■ Mawlan Rahman ■ Larissa Rost ■ Hatice Salman
- Rose-Marie Soulard-Berger ■ Gesine Sturm ■ Dr. Matthias Wienold MPH ■ Teresa Willenborg ■ Helena Wulgari-Popp ■ Taner Yüksel ■ Özgür Ziyareci



# يداً بيد لأجل صحتكم

لا يزال النظام الصحي في ألمانيا يتمتع بكونه من الأفضل في العالم ولكنه من غيرالممكن أن نعهده من بين الأنظمة الأكثر بساطة في العالم. و تعد آلية عمل هذا النظام صعبة الفهم حتى من قبل الناس المقيمين منذ فترة طويلة هنا.

فمن الصعب أن تجد جواباً في حال سألت نفسك إن كنت مؤمن صحياً أم لا، أو في حال سؤالك عن كيفية تأمينك، إلى من تلجأ ان كنت أو أحد أفراد عائلتك مريضاً وبهاجة الى مساعدة طبية. هل عليك أن تذهب أولاً إلى الطبيب أم إلى المشفى مباشرة ؟ وإلى أي من الأطباء أو المشافي عليك أن تذهب بالضبط ؟

للإجابة على هذه الأسئلة نقدم لكم هذا الدليل ” المرشد في النظام الصحي الألماني“.

المزيد عن هذا الدليل تجدونه على موقعنا على الإنترنت [www.bkk-promig.de](http://www.bkk-promig.de) . تم تطوير هذا الكتيب في إطار مشروع ومبادرة شركة التأمين على العاملين ” صحة أفضل للجميع“ . للمزيد عن هذا المشروع يمكنك زيارة صفحة الانترنت [www.bkk.de/mehr-gesundheit-fuer-alle](http://www.bkk.de/mehr-gesundheit-fuer-alle)

