

النظام الصحي الألماني  
كتيب إرشادي للوافدين

# يدا بيد لأجل صحتكم



"يدا بيد من أجل صحتكم"، إن شعار هذا الدليل المتخصص في نظام الصحة الألمانية جدي جدا، إذ لن يترك أحد في هذا البلد، وهو مريض أو معوز. لذا فإن هذا الدليل الخاص بالوافدين يقدم معلومات قيمة عن كيفية التعامل مع نظام الصحة الألماني من أجل الوصول إلى الشخص المناسب عبر الطرق الصحيحة.

"الصحة يدا بيد" تعني كذلك، أن المسؤولية الشخصية والتضامن في حالة المرض، عاملان مكملان لبعضهما البعض.

إن المسؤولية الشخصية تعني تحمل أعباء الإهتمام بالصحة في حدود الممكن. ولا بد من إدراك أن الالتزام بطريقة عيش صحية والمشاركة في إجراءات الحماية الوقائية والمشاركة الفعالة في العلاج وفي فترة النقاهة، عوامل تساعد على إبعاد المرض أو تأخيره وعلى تجاوزه عواقبه.

وهذا الدليل الصحي 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 وطيبة.

أولا شميت

وزيرة الصحة والتأمين الإجتماعي الإتحادية

## Impressum

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

Herausgeber:  
BKK Bundesverband  
Kronprinzenstraße 6, 45128 Essen  
Internet: [www.bkk.de](http://www.bkk.de)

Konzeption, Inhalt und Erstellung:  
Ethno-Medizinisches Zentrum e.V. (EMZ)  
Königstr. 6, 30175 Hannover  
E-Mail: [ethno@onlinehome.de](mailto:ethno@onlinehome.de)  
Internet: [www.bkk-promig.de](http://www.bkk-promig.de)

Koordination: Ramazan Salman und Björn Menkhaus (EMZ)  
Redaktion: Ramazan Salman, Björn Menkhaus, Stephanie Knostmann  
Lektorat: Stephanie Knostmann  
Übersetzung: Dolmetscherdienst - Ethno-Medizinisches Zentrum e.V.  
Gestaltung & Satz: Taner Yüksel ([www.designt.de](http://www.designt.de))  
Fotographie: Mike Brockschmidt ([www.mike-brockschmidt.de](http://www.mike-brockschmidt.de))  
Druck: Horstmann-Druck ([www.horstmanndruck.de](http://www.horstmanndruck.de))

Das Ethno-Medizinische Zentrum e.V. wird durch das Niedersächsische Ministerium für Soziales, Frauen, Familie und Gesundheit sowie durch die Stadt und 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 des Herausgebers.

„BKK“ und das BKK Logo sind registrierte Schutzmarken des BKK Bundesverbandes.

Stand: August 2005

- 6 صحتكم أمانة في أعناقنا
- 7 شركة التأمين على العاملين (BKK) تخبركم...
- 8 1 - التأمين الصحي
- التأمين الصحي القانوني (GKV) • من هو المؤمن تأميننا صحيا قانونيا؟ • حرية إختيار شركة التأمين • خدمات شركات التأمين الحكومية • نظام الدفع و التكاليف التي يتحملها المؤمن • الإعفاء من الرسوم • التأمين الصحي الخاص • الخدمات وفق قانون طالبي اللجوء • الخدمات الصحية وفق قانون الشؤون الإجتماعية XII (المساعدات الإجتماعية)
- 18 2 - لدى الطبيب
- كيف تختار الطبيب الصحيح؟ • التحضير للذهاب إلى الطبيب • ما الذي يتوجب عليك إصطحابه إلى الطبيب • المحادثة مع الطبيب • يتوجب على الطبيب أن يطلعك على ما يلي • سرية المعلومات • الفحوص الوقائية المنتظمة و فحوص الكشف المبكر • الفحوص الوقائية المنتظمة و فحوص الكشف المبكر • التطعيم
- 24 3 - في الصيدلية
- 26 4 - لدى طبيب الأسنان
- الوقاية و دفتر النقاط • التعويضات السنية • الخطة العلاجية و التكاليف • الرسوم الشخصية الإضافية • التأمين الصحي الخاص • معالجة الأسنان في الخارج
- 30 5 - في المشفى
- إختيار المشفى المناسب • التحويل إلى المشفى • إبرام العقد مع المشفى • ما الذي يتوجب علي أخذه معي إلى المشفى • المحادثة السريرية • الفحوص الروتينية • توضيحات قبل العملية، و واجبات الأطباء • الحياة اليومية في المشفى • الخروج من المشفى
- 39 6 - خدمات الصحة العامة
- 41 7 - ما واجب فعله في حالة الطوارئ؟
- 43 للحصول على مزيد من المعلومات
- 48 يدا بيد لأجل صحتكم
- 49 ملاحظات

لقد تم نشر هذا الكتيب ( يدا بيد لأجل صحتكم – النظام الصحي الألماني) بطبعته الثانية وبعده لغات من قبل الرابطة الوطنية لشركات التأمين الصحي على العاملين (BKK) بالتعاون مع المركز الإتيي الطبي في هانوفر ( Ethno-Medizinisches Zentrum Hannover e.V.). وذلك حتى يسهل على الوافدين و الوافدات إيجاد المدخل إلى النظام الصحي الألماني وحتى يتسنى لهم استخدامه عند الحاجة.

إن الإستخدم الفعال و المسؤول لما يقدم من عروض على المستوى الصحي لا يمكن أن يتطور إلا عندما يتعرف الوافد و الوافدة على النقاط الأساسية، التي يستند عليها النظام الصحي في ألمانيا. وهذا هو الشرط الواجب تحققه للوصول إلى حوار فعال بين طرفي المعادلة، مقدم الخدمة و مستثمريها ، طالما أن المريض بالغاً راشداً.

في إطار مشروعنا "مع الوافدين و لهم" (و الذي تم نشر هذا الكتيب في إطار تنفيذه) سيتم تحقيق بداية أكثر فاعلية، تبشر برفع المستوى الصحي للوافدين و الوافدات. كما أن هذا المشروع يرفع مستوى الكوادر البشرية الوافدة عن طريق رفع كفاءتهم وإستخدامهم كوسطاء، ويتم تحقيق هذا الأمر بالتعاون مع معاهد و مؤسسات ألمانية.

يعد هذا الدليل الإرشادي خطوة مهمة على طريق زيادة مستوى فاعلية الوافدين في المجال الصحي. و هنا لا يسعني إلا أن أتمنى لهذا الكتيب إنتشاراً واسعاً لتحقيق الغاية المرجوة.

ماري لويس بك

ممثلة الحكومة الإتحادية والمسؤولة عن قضايا الهجرة واللاجئين والإندماج الإجتماعي

## شركة التأمين على العاملين (BKK) تخبركم...

### ... في ما يتعلق بالصحة و الدمج في المجتمع.

فإننا لا نعتبر الأقدم في ألمانيا فقط بل إننا نأتي في الدرجة الثالثة من ناحية الحجم. في بدايات القرن التاسع عشر إستلم مجموعة من العمال و المؤسساتيين زمام المبادرة بإفتتاحهم أول ما يسمى (بيت مال المرضى) و ذلك وفقا لمبدء التكافل في التأمين الصحي على العاملين و أسرهم. و هكذا كانت بداية ما أصبح اليوم يدعى بشركة التأمين على العاملين (BKK). وقد أصبحوا فيما بعد القدوة لجميع شركات التأمين القانونية في ألمانيا.

إلى منتصف التسعينات من القرن العشرين كانت هناك رابطة ببين شركات التأمين على العاملين المفردة و الشركات المؤمنة. ومع الدخول في عالم المنافسة تطورت أكثر من مئتي شركة للتأمين الصحي على العاملين، و قد أصبح جزء كبير منها فيما بعد متاح لأي شخص ينوي الحصول على تأمين صحي. و في عام 2005 وصل عدد الأفراد المؤمنين لدينا إلى 14 مليوناً. إلى جانب تلك الإجراءات في مجال رفع المستوى الصحي على صعيد الأفراد، تركز الشركة نفسها أيضا بشكل تقليدي و خاص 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.

و إن شركة التأمين على العاملين سوف لن تدخر جهدا في سبيل توفير مستوى صحي جيد للجميع.

كونوا على ثقة من ذلك.

## صحتكم أمانة في أعناقنا

لا يزال النظام الصحي في ألمانيا يتمتع بكونه من الأفضل في العالم، ولهذا فمن غيرالممكن أن نعهده من بين الأنظمة الأكثر بساطة في العالم. و آلية عمل هذا النظام تعد صعبة الفهم حتى من قبل الناس المقيمين منذ فترة طويلة هنا. فمن الصعب أن تجد جوابا في حال سألت نفسك إن كنت مؤمن صحيا أم لا، أو في حال سؤالك عن كيفية تأمينك، أو إلى من تلجئ في حال إصابتك أنت أو أحد أفراد عائلتك بمرض ما؟ أو هل عليك أن تذهب أولا إلى الطبيب أم إلى المشفى؟ وإلى أي من الأطباء أو المشافي عليك أن تذهب بالضبط؟

الإجابات على هذه الأسئلة و غيرها تجدها في هذا الكتيب (المرشد عبر النظام الصحي الألماني) و الذي تم تطويره ونشره بعدة لغات من قبل الرابطة الوطنية لشركات التأمين الصحي الخاصة بالعاملين (BKK) و بالتعاون مع المركز الإثني الطبي في هانوفر (Ethno-Medizinisches Zentrum Hannover e.V.). وبالرغم من أن هذا الكتيب لم يتعمق في التفاصيل إلا أنه يعد ملخصا إرشاديا متكاملا. كما يمكنك في نهايته أن تجد عناوين لمؤسسات و موظفين و جمعيات و روابط، والتي يمكن أن تساعدكم على الإجابة على الأسئلة التي لا تجدون لها جوابا في هذا الكتيب.

يعد هذا الكتيب الإرشادي جزءا من مبادرة شركة التأمين الصحي على العاملين (BKK) (صحة أفضل للجميع) و التي وضعت في إطار تحقيقها عدد من الخطط و الإجراءات موضع التنفيذ، وذلك بما يسهم إلى رفع المستوى الصحي. و هذا يأتي في مصلحة الأشخاص الذين يحملون على عاتقهم أكثر مما تتحمل صحتهم. أو لا يستفيدون من الفرص المتاحة لهم لرفع مستواهم الصحي.

وإنه لمن دواعي سرورنا أن يسهم هذا الكتيب في أن نعمل معا، يدا بيد من أجل المحافظة على صحتكم و رفع مستواها.



كما أن علاج الأمراض الناتجة عن العمل تشكل حالة خاصة أخرى. أما إذا كان هناك خطر دائم مترتب عن مزاوله المهنة، فلا بد من إتخاذ الإجراءات الضرورية لحماية المستخدمين

يستند التأمين الصحي القانوني على مبدأ التكافل، مع العلم أن قيمة القسط الشهري الواجب دفعه للتأمين لا يتعلق إلا بالراتب الشهري للفرد و ليس له علاقة بأي شي آخر (مثل وجود عائلة، كون المؤمن ذكرا أو أنثى، أو كونه رجلا طاعنا بالسن أو رجلا لديه إستعداد أكثر من غيره للإصابة بالأمراض). إذن فالميسورون ماديا يدفعون أكثر من من هم دونهم ماديا. ففي هذا النظام يدفع الشباب لكبار السن، والأصحاء للمرضى والعازبون لأصحاب العوائل، و رغم ذلك يتمتع جميعهم بنفس الخدمات الصحية.

### من هو المؤمن تأمينا صحيا قانونيا؟

هنا يمكن التمييز بين نوعين من الأفراد: 1 - الملزمون بالتأمين على أنفسهم صحيا و 2 - الغير ملزمون ( يتمتعون بحرية الإختيار). الملزمون هم العمال، الموظفون والمتدربون، العاطلون عن العمل و الطلبة والمتقاعدون، الفنانون والناشرون. كما يعتبر جميع أفراد أسرة المؤمن مشمولين بالتأمين. ما لم يكن لديهم مدخول مادي خاص أو إن كان مدخولهم المادي الشهري لا يتعدى الـ 345 € إلى 400 € وفقا لعام الـ 2005. الأطفال يشملهم تأمين آبائهم. طالما هم في مرحلة التأهيل، بينما يشمل تأمين الأبوين الأطفال المعاقين طالما أنهم غير قادرين على تحمل أعبائهم المادية بأنفسهم.

العاملون الذين يزيد راتبهم الكامل عن 46800 € سنويا (وفقا لعام الـ 2005) و أصحاب الأعمال الحرة لهم حرية الإختيار بين التأمين القانوني أو التأمين الخاص، أما الأخير فسيتم تبين ماهيته في فصل (التأمين الخاص).

## 1 - التأمين الصحي

### التأمين الصحي القانوني (GKV)

عادة ما يكون الأشخاص الذين يعملون أو يعيشون في ألمانيا مؤمنين صحياً. و الآن أصبح 90 % من السكان مؤمنين تأميناً صحياً قانونياً، حيث يقومون شهرياً بدفع قسط التأمين، وتتعلق قيمته بالدخل الشهري لهم، إلا أنهم لا يدفعونه بشكل كامل بل إن أرباب العمل يتحملون قسماً منه. في حال أصبت بمرض ما أو وقع لك حادث وذهبت إلى الطبيب أو المستشفى يتحمل 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 المصاريف العلاجية فقط بل إنه يدفع أيضاً ثمن الأدوية التي وصفها الطبيب. وحتى لو أن مرضه قد منعه عن مزاولة عمله فإن رب العمل ملزم بدفع راتبه لمدة 6 أسابيع، و بعد هذه الفترة يحصلون على مبلغ نقدي من شركة التأمين الصحي لمدة معينة يدعى ب (راتب المريض). فالتأمين الصحي القانوني يشكل تأميناً متكاملًا في حال المرض. لكن يتحمل المريض عادة كافة المصاريف في حال معالجته لدى المعالجين الطبيعيين الذين لا يحملون شهادة طبية.

إن واجبات التأمين الصحي القانوني و مهامه تتغير من فترة لأخرى، فتحديد خدماته و قسطه الشهري و عملية تحويل المريض من طبيب إلى آخر قد يطرأ عليها تغيرات، إلا أنه في حال حدوث شيء من هذا القبيل تلتزم شركة التأمين بإخبار مشتركها مسبقاً. كما يتمتع المستخدمون و العمال بقوانين خاصة في حال حدوث إصابات أو أمراض نتيجة مزاولة عملهم.



## خدمات شركات التأمين الحكومية

يجب أن تكون خدمات التأمين الصحي القانوني مرضية ومفيدة و إقتصادية. كل ما يخرج عن نطاق ما ذكر أعلاه لا تقوم شركة التأمين بدفعه، أي على سبيل المثال يتحمل المريض مصاريف العلاج عند تحقيق رغباته الخاصة فيما يتعلق بالحشوات و التعويضات السنية (كالحشوة الذهبية)، و الأمر نفسه ينطبق على المشافي،

## خدمات شركات التأمين الحكومية:

- معالجة طبية.
- الأدوية الموصوفة الواجب تناولها ( يستثنى من ذلك حبوب مثل الفياغرا و حبوب منع الحمل).
- تكاليف الإقامة في المشافي.
- كلفة العناية الطبية خلال الحمل و الولادة بالإضافة إلى تكاليف القابلة القانونية و منحة الأمومة المالية.
- الفحوص الوقائية والكشف المبكر
- الفحوص الوقائية والكشف المبكر للأطفال حديثي الولادة ( و فحوص U1 حتى U9 و J1)
- التلقيح الوقائي ( و ليس التلقيح قبل السفر)
- العناية بالأسنان، و المعالجات الطبية السنية، بينما يدفع التأمين جزء فقط من تكاليف التعويضات السنية.
- راتب المرضى (حتى للعاملين الذين لديهم أولاد مرضى).
- تكاليف العلاج النفسي
- الوقاية و إعادة التأهيل و تكاليف المنتجات الصحية.
- دفع مصاريف نقل المرضى و لكن في حالات إستثنائية فقط.
- تكاليف التمريض في المنزل، عندما يساعد ذلك على تخفيض مدة الإقامة في المشفى وليس لدى المريض أقرباء يستطيعون رعايته.
- و تحت شروط معينة يمكن أن يحصل المؤمن على مساعدة في أعمال المنزل في حال كان المريض في المشفى أو في طور إعادة التأهيل أو خاضعا لإجراء وقائي.
- تكاليف طرق الإستشفاء (مثل التمرينات الرياضية للمرضى، إعادة التأهيل اللغوي، التدليك)
- تكاليف الأجهزة المساعدة ( مثل الكراسي المتحركة، أجهزة السمع، ولكن ليس النظارات).

## حرية إختيار شركة التأمين

يسمح لك باختيار شركة تأمينك بنفسك، طبعاً يمكن أن يكون مقر الشركة في مكان إقامتك أو في مكان عملك. لكن عند الإختيار يتوجب عليك أن تحرص على معرفة مقدار القسط الشهري الذي ستدفعه لشركة التأمين المنشودة. تتعلق قيمة هذه الأقساط بدخلك الشهري، لكنك تستطيع توفير المال إن وجدت شركة تأمين بأقساط شهرية منخفضة. عليك أن تتعرف على الخدمات التي تقدمها شركة التأمين المختصة وذلك عن طريق مركز خدمة الزبائن أو الإنترنت. بشكل عام تكون الخدمات الأساسية لجميع شركات التأمين مشتركة، ولكن يوجد أيضاً عروض تأمين إضافية. إبتداءاً من عام 2004 أدخل نظام (نقاط المؤمنین) في نظام التأمين الصحي، ومنذ ذلك بدأت شركات التأمين بتعويض مشتركها الذين يعتنون أكثر بصحتهم، أي على سبيل المثال تقوم شركة التأمين بمكافأتهم مادياً عند إجرائهم فحوص الكشف المبكر عن الأمراض أو الفحوص الوقائية أو عند مراجعتهم طبيب العائلة فور الإصابة بمرض.

كل شركة تأمين تسن نظام نقاط خاصا بها، فقد تجد شركة تأمين تمنح خصماً من الرسوم الشخصية من التكاليف أو أن تجد شركة تضع نصب عينيها تخفيض القسط الشهري للمرضى المرعین لحالتهم الصحية.

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 18 شهراً، إلا إذا رفعت الشركة من قيمة أقساط التأمين، فعندها يمكنك إنهاء التأمين بعد شهرين، و من ثم تبديل شركة تأمينك.

## نظام الدفع و التكاليف التي يتحملها المؤمن

- **زيارة الطبيب:** يتم دفع رسم العيادة بقيمة 10 € لمرة واحدة كل ربع سنة في حال زيارة الطبيب. إلا أن المريض لا يدفعه مرة ثانية في حال تم تحويله من طبيب إلى آخر، فعندها لا يحتاج المريض إلا أن يصطحب قسيمة التحويل معه. يتم الدفع مرة ثانية في إحدى حالتين: إذا تم الدخول في ربع سنة جديد أو إذا تم تحويل المريض إلى طبيب الأسنان. لا يتم دفع رسم العيادة في حالات الفحوص الدورية للأسنان أو الفحوص الوقائية وفحوص الكشف المبكر أو تكاليف اللقاحات.
- **الأدوية و الأربطة:** يدفع المريض 10 % من تكاليفها، لكنه يدفع 5 € على الأقل و 10 € على الأكثر من قيمة كل دواء، وأن لا يتجاوز المبلغ المدفوع قيمة الدواء. و نحيطكم علما أن شركة التأمين لا تدفع تكاليف الأدوية الغير خاضعة لوصفة الطبيب. عند شراء أدوية من الصيدليات المناوبة يتم دفع 2.5 € زيادة على كل دواء.
- **العقاقير و العناية المنزلية بالمريض:** يدفع المريض 10% من التكاليف بالإضافة إلى 10 € لكل وصفة.
- **الأجهزة المساعدة:** يدفع المريض 10% من تكاليفها، لكنه يدفع 5 € على الأقل و 10 € على الأكثر من قيمة كل جهاز منها. و لا يدفع المريض للمواد الطبية الإستهلاكية أكثر من 10 € شهريا.
- **المعالجات في المشافي:** يجب أن يدفع المريض 10 € يوميا، لكن إذا تجاوزت مدة الإقامة في المشفى 28 يوما في نفس السنة لا يتوجب عليه دفعها.
- **الوقاية السريرية و إعادة التأهيل:** يجب أن يدفع المريض 10 € يوميا في فترة النقاهة، لكن إذا تجاوزت مدة الإقامة في المشفى 28 يوما في نفس السنة لا يتوجب عليه دفعها بعدئذ.
- **إعادة تأهيل طبية للأباء و الأمهات:** يجب أن يدفع المريض 10€ يوميا
- **التعويضات السنوية:** في الحالات العادية يدفع التأمين مبلغا ثابتا مقابل الخدمات الطبية الضرورية (للمزيد حول هذا الموضوع، أنظر الفصل "عند طبيب الأسنان")
- تدفع شركة التأمين 20 % إضافية كهبة في حال تقديمك إثباتا على إجراءك للفحوص الوقائية لأسنانك بشكل متواصل في السنين الـ 5 الماضية، و تدفع 30 % في حال كنت مواضبا على ذلك في السنوات الـ 10 الماضية.

فشركات التأمين القانوني لاتدفع تكاليف معاينات رئيس الأطباء، أو تكاليف النزول في غرفة مفردة في المشفى.. إذا كان لديكم رغبة في الحصول على خدمات إضافية، يمكنكم أن تشاركوا في شركة تأمين إضافية خاصة لتلبية رغباتكم التي لا تتحمل مصاريفها شركة تأمينكم الأساسية. كما يمكن ان تتوسط شركة تأمينك القانونية في عملية إبرام عقد التأمين الخاص الإضافي، وعادة ما يحصل المشترك عندئذ على خدمات أفضل.

العديد من خدمات التأمين سارية المفعول فقط على الأراضي الألمانية، إلا أن شركة التأمين تدفع جزءا من مصاريف العلاج الإسعافي في الدول الأوروبية. بينما إذا كان الأمر يحتاج إلى إقامة دائمة في المشفى فلا بد للمريض أن يجلب التصريح المطلوب من شركة تأمينه في ألمانيا قبل العلاج.

### **نظام الدفع و التكاليف التي يتحملها المؤمن**

الكثير من الخدمات التي يقدمها التأمين الصحي القانوني يتحمل المؤمنون البالغون (أكبر من 18 سنة) جزءا من التكاليف.

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) مبلغا معينا، أو ربما تمنحك الشركة إعفاءا من المدفوعات اللاحقة حتى نهاية السنة. معظم شركات التأمين تمنحك دفتر وصولات مجاني حتى يمكنك أن تحتفظ بجميع وصول الدفع فيه.

كما أن قسط التأمين لا يتعلق بالراتب الشهري على غرار أنظمة التأمين القانوني، بل إن شركة التأمين تبرم عقدا يحتوي على الخدمات المتفق عليها مسبقا مع المؤمن، و بالتالي يختلف قسط التأمين وفق حجم الخدمات الصحية المرغوبة وعمر و صحة المؤمن و جنسه. إذ يمكن الإتفاق في العقد على النقاط التالية: مثل تكاليف التعويضات السنوية، الغرفة المفردة في المشفى أو معالجات رئيس الأطباء. و على هذا الحال يدفع المتقدمين في العمر أكثر من الشباب وتدفع النساء أكثر من الرجال، أي أن أقساط التأمين تتعلق بحجم الخطر الذي يغطيه التأمين. تكاليف الأدوية و الذهاب إلى الطبيب أو النزول في المشفى، يتولى دفعها المؤمن ثم تسدد له شركة التأمين تلك النفقات لاحقا.

### الخدمات وفق قانون طالبي اللجوء

طالبي اللجوء هم الأشخاص الملزمون بمغادرة بلادهم أو الذين لهم حق إقامة في ألمانيا لأسباب دولية أو سياسية أو إنسانية (لاجئين)، و هم عادة لا يحق لهم أن يشتركوا في التأمين الصحي القانوني. إلا أنهم يتمكنون من ذلك بعد إقامتهم لمدة 3 سنوات، إلا إذا تم الإعتراف بهم قبل ذلك كلاجئين. عندها يكون لهم الحق بالحصول على خدمات صحية وفق قانون طالبي اللجوء، وهذا الحق يعتبر غير مقيد في حالات الأمراض الحادة و المؤلمة (على عكس ما هو متوافر للمؤمنين قانونيا). حيث يسري مفعوله حتى من أجل المعالجات السنوية كالتعويضات السنوية أو الجراحة الفكية.

## الإعفاء من الرسوم

حتى لا يتكفأ أحد أكثر ما يتحمل ماديًا، يوجد إمكانيات للإعفاء من الرسوم. لذلك يعتبر الأطفال و اليافعين حتى سن 18 سنة معفيين من الدفع ويستثنى من ذلك تكاليف نقل المرضى، ويتم دفع جزء من تكاليف التعويضات السنوية و الجراحة الفكية.

حد تحمل النفقات الصحية يساوي عادة 2 % من راتبك السنوي الكامل. فمن يعاني من مرض مزمن و يحتاج إلى معالجة مستمرة يمكنه أن يقدم طلبا لشركة تأمينه يتوجب عليه بموجبه أن يدفع 1 % فقط من الإيرادات السنوية. في حال وجود عائلة، يتم حساب الإيرادات الكاملة للزوجين وإيرادات الأطفال المشمولين في التأمين. لكي يتم إعفاء العائلة المؤمنة يتم خصم أقساط التأمين من مدخولها المادي.

كما صدرت قوانين خاصة بالنسبة للأشخاص الذين يتلقون مساعدة في تغطية نفقات الحياة أو لديهم تأمين أساسي عند الكبر أو الذين تم تخفيض رواتبهم وفق قانون الشؤون الإجتماعية SGB XII أو الذين يتلقون مساعدة إضافية في تغطية نفقات المعيشة وفق قانون المعاشات الوطني (و قانون رعاية ضحايا الحرب).

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

## التأمين الصحي الخاص

من يحقق المتطلبات اللازمة، يمكن له أن يؤمن على صحته تأمينًا خاصًا ( إي على سبيل المثال، عندما يتجاوز دخله السنوي الصافي 46800 € أو أن يكون موظفًا حكوميًا أو عندما يكون من أرباب الأعمال الحرة).

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

باعتبارك تستفيد من الخدمات الصحية وفق قانون طالبي اللجوء تعتبر معفيا تماما من دفع رسوم العيادات أو تكاليف المعالجات طويلة المدى و تكاليف الأدوية و الأجهزة المساعدة والعقاقير و ما إلى ذلك.

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

## **XII الخدمات الصحية وفق قانون الشؤون الإجتماعية (المساعدات الإجتماعية)**

المهاجرون الشرعيون الذين لا ينطوي تأمينهم تحت قانون الخدمات الصحية لطالبي اللجوء، و الذين ليس لديهم أي تأمين سواء كان قانونيا أم خاصا، يتم تنظيم حقوقهم الصحية حسب قانون الشؤون الإجتماعية 12. من يتلقى المساعدات الإجتماعية لمدة أكثر من شهر، يتم تأمينه تأمينا صحيا قانونيا. عادة ما تحرص مديرية الشؤون الإجتماعية على جعلك تختار أحد شركات التأمين القانونية و من ثم سيتم تسجيلك لدى الشركة المختارة. عندما لا تأخذ شركة التأمين أحد الخدمات الصحية في الحسبان، عليك أن تقدم طلبا لدى مديرية الشؤون الإجتماعية صاحبة العلاقة لكي تمنحك بطاقة المرضى و لكي تثبت أنه سيتم التكفل بالمصاريف. يمكن أن يحصل على الخدمات الصحية من يثبت عوزا مادية (نتيجة دخل غير كافي أو نتيجة عدم وجود تأمين أصلا) و عندما يكون هناك حاجة ملحة لإجراء تدخل علاجي. كما يعد من المهم أن تقدم لمديرية الشؤون الإجتماعية الأوراق المثبتة لذلك.

لكن هذا الحق لا يسري مفعوله إلا على الأمراض الخطيرة و المؤلمة. يمكنك الحصول حينئذ على تعويضات سنوية فقط، عندما تكون المعالجة لا تحتل التأجيل، أي عندما يؤدي المرض إلى مضاعفات أو عندما يكون هناك أضرار ناتجة عن المعالجة. وفي حالة الإصابة بأحد الأمراض المزمنة فهناك قيود و شروط يجب الإلتزام بها. أي بمعنى آخر يكون لطالبي اللجوء الحق في الحصول على الخدمات الصحية التي لا بد من أن تجرى لهم، ويكون لهم الحق فقط عندما يشكل عدم المعالجة خطرا يؤدي إلى تدهور الحالة الصحية أو الإصابة بأمراض أخرى أو الإضرار بالصحة بشكل مزم. إذا شعرت أن حقك في المعالجة لم يودي كما يجب يمكنك أن تتوجه إلى مكتب إستشارات المرضى أو إلى جماعات المساعدة الذاتية الذين سيبينون لك حالتك التأمينية.

## الخدمات التي يضمنها قانون الخدمات الصحية لطالبي اللجوء:

- فحوصات الحمل الروتينية، بالإضافة إلى الخدمات الصحية أثناء و بعد الولادة.
- الفحوصات الطبية الوقائية كما في التأمين الصحي القانوني، فحوص الأطفال U1 حتى J1 ، و فحوص الكشف المبكر عن أمراض النساء و فحوص الكشف المبكر عن السرطان عند النساء ابتداء من عمر 20 سنة و ابتداء من عمر 45 سنة عند الرجال و الفحوص العامة للأشخاص الذين يزيد عمرهم عن 35 سنة و يكون ذلك مرة كل سنتين.
- فحوص روتينية نصف سنوية لأسنان الأطفال أو من هم دون سن الـ 18 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 أيضا أن تفكر بالوضع الصحي في البلد الذي أتيت منه).

يمكنك أن تغير طبيبك في أي وقت ما دمت غير راضي عن أداءه أو غير واثقا من قدراته. ولكن لا تفعل ذلك مرارا وتكرارا، فكلما غيرت طبيبك ذهبت إلى طبيب آخر لا يعرف عنك شيئا و يضطر أن يتعرف عليك من جديد صحيا و أن تتعرف عليه. و عند تغيير طبيبك ستضطر إلى أن تعيد الفحوصات الطبية و التي قد ينشأ عنها خطر يهدد صحتك، (كأن تضطر أن تأخذ صوراً شعاعية جديدة).

### التحضير للذهاب إلى الطبيب

يمكنك ان تجهز نفسك للذهاب إلى الطبيب قبل ان تشد العزم قاصدا إياه. أي يمكنك أن تراقب نفسك و قد تكتب ملاحظاتك و شكاوك. فلتكتب ماهية الأدوية التي تتعاطاها، و إن كنت قد خضعت لعلاج ما في الفترة الأخيرة.

كما يمكنك أيضا أن تسجل الأسئلة التي تريد أن تطرحها على الطبيب. إن كنت لا تجيد الألمانية فيمكنك إصطحاب شخص ما ك مترجم، لكن شركة التأمين لا تتحمل مصاريف الترجمة. أو يمكنك أن تتخذ مرافقا 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.

الأفضل أن تتصل هاتفيا بالطبيب و تأخذ منه موعدا قبل أن تذهب إليه، و بالتالي تبدد ضياع الوقت في غرفة الإنتظار. أما إذا كانت حالتك الصحية سيئة وكنت بحاجة ماسة لمراجعة الطبيب فعليك أن تقول هذا على الهاتف لكي يتم إعطائك موعد بأسرع ما يمكن. بالتأكيد يمكنك أن تذهب إلى الطبيب بدون موعد إلا أنه عليك عندها أن تتوقع إنتظارا طويلا.

## 2 - لدى الطبيب

### كيف تختار الطبيب الصحيح؟

يتفق التأمين القانوني مع التأمين الخاص في منحه للمؤمن حرية اختيار الطبيب. لكن يتوجب على المريض المؤمن تأميناً صحياً قانونياً أن يختار أحد الأطباء المتعاقدين مع شركات التأمين وهؤلاء يشكلون تقريباً معظم الأطباء.

والآن سنعمل على توضيح الفرق بين الطبيب العام و المختص. الأطباء العامون هم أطباء الطب العام أو أطباء الأطفال و بعض أطباء الباطنية. من الأفضل أن تذهبوا دائماً إلى الطبيب نفسه، إذ أنه على دراية تامة بحالتكم الصحية، وعندئذ سيحولكم 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 و أطباء الأنف أذن حنجرة. يمكنك أن تذهب إلى الطبيب المختص مباشرة في حال مرضك، إلا أنه يتوجب عليك وقتئذ دفع رسم العيادة. بعض شركات التأمين تعوض المؤمن، إذا قصد طبيب العائلة أولاً.

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

الطبيب الجيد هو الطبيب الذي ينصت إليك جيداً و يحاول دائماً أن يوضح لك ما الذي يفعله و لماذا يوصي بهذه الطريقة العلاجية أو تلك، وهو الذي يعمل مع أطباء آخرين فيحولكم إلى طبيب مختص عند الحاجة.



## يتوجب على الطبيب أن يطلعك على ما يلي

- الأمراض التي قد تكون مصابا بها.
- طريقة المعالجة التي ينصح بها.
- تأثير هذه المعالجة ومدتها و الأخطار التي تترتب على القيام بها و هل ستكون مترافقة بالآلام.
- هل ستخلصك هذه المعالجة من الآلام و هل ستسبب لك من الأمراض
- ما هي الطرق العلاجية المتاحة

إذا تبادر إلى ذهنك أسئلة حول طريقة العلاج أو الأدوية التي تتناولها، فاستفسر من الطبيب بكل بساطة. و من المهم أن تتناول الأدوية التي قام الطبيب بوصفها تماما كما ورد في إرشاداته. إذا ساءت حالتك أو بدت عليك مضاعفات مرضية جراء تناولك للأدوية الموصوفة فبادر على الفور بمراجعة الطبيب. إذا توقفت من نفسك عن تناول الأدوية الموصوفة لك لأنك لم تلاحظ أي تحسن في حالتك الصحية، فحادث طبيبك بذلك. فقد يترتب عن عدم معرفة الطبيب بذلك، أن يصل إلى إستنتاجات خاطئة في ما يتعلق بالمعالجات اللاحقة، وقد يصف لك عندها دواء أشد فعالية.

### سرية المعلومات

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

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

### **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. حبذا أن تأخذ أيضا بطاقة اللقاحات و بطاقة التحسس و الصور الشعاعية في حال كانت قد أجريت تصويرا شعاعيا منذ فترة قريبة. ولدى ذهابك إلى الطبيب يتوجب عليك أن تأخذ معك بعض النقود، حيث أنك ستضطر هناك لأن تدفع ما يسمى برسم العيادة 10 € و الذي تدفعه لمرة واحدة كل ربع سنة، و لعله من المهم أن تحاول الحصول على بطاقة التحويل في حال تم تحويلك إلى طبيب آخر خلال هذه الفترة الزمنية، و بالتالي لا تضطر لأن تدفع رسم العيادة مجددا.

### **المحادثة مع الطبيب**

بين للطبيب بكل هدوء سبب مجيئك إليه و مما تشكو. و إحرص على أن تحاول أن يفهم الطبيب كل كلمة تقولها و إحرص على فهم كل ما يقوله لك الطبيب و استفسر منه عما لم تفهمه.

كن صريحا مع طبيبك ولا تخف عنه إنك كنت على سبيل المثال مدخنا أو متعاطيا للكحول. أنقل صورة صحيحة لدى طبيبك عند استفساره عن أنشطتك الرياضية أو نوعية طعامك.

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. و ضع في الحسبان أن لقاحات الأطفال الوقائية يجب أن تجدد بانتظام حتى وإن كنت بالغاً، كلقاحات الكزاز و الخناق و شلل الأطفال. كما يمكنك أن تأخذ اللقاحات عند طبيب العائلة، و غالباً ما تتحمل شركة التأمين التكاليف، لكن ذلك لا ينطبق على لقاحات السفر كلقاحات العطلات في أقاصي الدنيا.

جميع اللقاحات ستدون في بطاقة التلقيح و التي يجب أن تجلبها معك. أما إذا لم يكن لديك بطاقة من هذا القبيل استفسر عندئذ من طبيب العائلة.

## الفحوص الوقائية المنتظمة و فحوص الكشف المبكر

لكي تتم عملية الكشف عن الأمراض و معالجتها بشكل مبكر يتواجد في ألمانيا إمكانيات لإجراء فحوص وقائية طبية منتظمة للكشف المبكر عن الأمراض يتم دفع تكاليفها من قبل شركة التأمين. فإلتزم بهذه الفحوص من أجل صحتك.

## الفحوص الوقائية المنتظمة و فحوص الكشف المبكر

- فحص سنوي للكشف المبكر عن السرطان من قبل طبيب نسائية للنساء اللواتي تزيد أعمارهم هن 20 عاما (الأعضاء التناسلية).
- فحص سنوي للثدي للنساء اللواتي تتزايد أعمارهن عن 30 سنة.
- فحص للكشف المبكر عن سرطان الامعاء للرجال و النساء الذين تزيد أعمارهم عن 50 سنة.
- الفحص المبكر للرجال الذين تزيد أعمارهم عن الـ 45 عاما (لدى أخصائي المسالك البولية، طبيب الباطنية أو لدى طبيب العائلة).
- فحص طبي عام للرجال و النساء الذين تزيد أعمارهم عن الـ 35 سنة مرة كل سنتين (للكشف عن الامراض المختلفة و احتمالات الإصابة بها).

## التطعيم

لا تزال الأمراض المنقولة (المعدية) تشكل خطرا كبيرا، فسنويا يتعرض الآلاف للإصابة بأمراض معدية خطيرة، لذلك فمن المهم أن يتم الاستفادة من الإمكانيات الوقائية، لذلك تشكل اللقاحات حماية ضد الكثير من الأمراض المعدية ومايرتبط بها من أخطار.

بعض الأدوية (كالمرهم) 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 ابتداء بالمواد الغذائية الحاوية على العناصر الضرورية للجسم مرورا بمبيدات الحشرات و مواد التجميل لذوي البشرة الحساسة و إنتهاء بحبوب السعال.

عادة ما تفتح الصيدليات أبوابها من التاسعة صباحا و لغاية السادسة بعد الظهر خلال أيام الدوام الرسمي. إلا أن بعض الصيدليات تغلق أبوابها بعد الظهر من يوم الأربعاء. أما ليلا أو خلال أيام العطل فيتواجد صيدلية مناوبة ، و التي يمكن أن تعرفها من خلال جريدتك المحلية، كما أن عنوانها يكون معلقا غالبا على أبواب الصيدليات.

### 3 - في الصيدلية

في ألمانيا يمكنك شراء الأدوية والأربطة عادة من الصيدليات فقط، والتي تجد على أبوابها إشارة حرف A كبيرة باللون الأحمر.

في الصيدليات يمكنك أن تجد أدوية تباع بدون وصفة طبية و أخرى لا تباع إلا بوصفة طبية. أما النوع الأول فمثاله بخاخات الأنف أو حبوب وجع الرأس أو دوار السفر. أما الأدوية التي لا تباع إلا بوصفة طبية فتحتاج لكي تشتريها أن تقدم للصيدلي الوصفة الطبية التي كتبها لك



الطبيب، فإذا كانت هذه الأدوية ضرورية لصحتك تقوم شركة التأمين بتعويضك عن تكلفة الدواء. وعندما تكون مؤمنا تأميننا صحيا قانونيا تقوم الصيدلية بتحويل الحساب إلى شركة التأمين. أما أنت فعليك أن تدفع الرسوم المنصوص عليها فقط. و في حال كان ثمن الدواء أو الرباط أرخص من الرسوم المنصوص عليها يتوجب عليك وقتئذ أن تدفع ثمن كاملا الدواء بنفسك. أما المؤمنين تأميننا صحيا خاصة فعليهم أن يدفعوا أولا ثمن الدواء ثم يحصلون على ما دفعوه من شركة التأمين. في حال اضطريت أن تشتري دواء من صيدلية ما خارج أوقات خدمتها الروتينية ستضطر إلى أن تدفع €2.5 إضافية.

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



أما تكاليف الحشوة السنوية فتتحملها شركة التأمين إذا كان نوع الحشوة من مادة معينة (الملغم) أو بعض المواد الصناعية الأخرى. بينما إذا كانت للمريض رغبات خاصة بتركيب حشوة ذهبية فيتحمل هو التكاليف حينها. و الأمر نفسه ينطبق على التعويضات السنوية.

### التعويضات السنوية

ولا ينطوي تحت ذلك التلبس فحسب بل أيضا الأسنان الإصطناعية كأطعم الأسنان و الجسور. عادة ما تدفع شركة التأمين للتعويضات السنوية مبلغا معينا يتعلق بالمعالجة. أما قيمة هذا المبلغ فيتم تحديدها عبر نظام المساندة المالية، والذي يتعلق بالخدمات الطبية السنوية و التقنية اللازمة، أي لمبلغ معين يوجد مساعدة مالية ثابتة. فإن كنت تريد الحصول على خدمة طبية أكثر من الرعاية العادية ستحصل على المبلغ نفسه و ستتحمل التكاليف المتبقية. إلا أنه عند إثباتك عبر دفتر النقاط أنك تقوم بفحص أسنانك فحفا روتينيا وقانيا على الأقل مرة واحدة سنويا منذ خمس سنوات على الأقل، تزداد قيمة المساعدة المالية بنسبة 20%. كما يمكن الحصول على هذه الميزة بالنسبة للمرضى الذين لم تتجاوز أعمارهم الـ 18 عندما يقومون بإجراء الفحوص الروتينية النصف سنوية. إن جعلت دفتر النقاط خاليا من الفراغات في السنوات العشرة التي خلت، تزداد عندها المساعدة المالية بنسبة 30%.

قبل تركيب التعويضات السنوية لك يقوم الطبيب بوضع خطة للعلاج و الكلفة التقديرية. ثم تعطي شركة التأمين موافقتها على ذلك قبل العلاج. لكن يحق لطبيبك أن يتجاوز هذه التكاليف دون أن يعلمك أو أن يعلم شركة التأمين مادام هذا يتجاوز ضمن المعقول.

## 4 - لدى طبيب الأسنان

بعض الناس تمتلأ نفسهم بالخوف لدى زيارة طبيب الأسنان، لكن الأمر يجب أن لا يكون كذلك، فأطباء الأسنان مراعين جدا لمرضاهم و لا يدخرون جهدا لتجنيبهم الشعور بالألم. لن يكون الأمر سيئا جدا إن وجدت طبيب أسنان تثق به.

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

### الوقاية و دفتر النقاط

بالتأكيد لا يتوجب عليك الذهاب إلى طبيب الأسنان فقط عندما يكون لديك آلام ومشاكل سنوية خطيرة. فشركات التأمين القانونية في ألمانيا تكافئ مؤمنيا الذين يعتنون بأسنانهم و يذهبون بانتظام إلى الفحوص الروتينية الدورية. فعند ذهابك 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 دائما، لأنه عندما يمكنك أن تثبت بواسطته بأنك تفحص أسنانك على الأقل مرة سنويا فحفا وقائيا روتينيا، تقوم شركة التأمين بدفع تكاليف تعويضاتك السنوية في حال الضرورة.

تتحمل شركات التأمين القانونية تكاليف الفحوص الوقائية الروتينية. كما أنها تتحمل كل نفقات حفظ الأسنان و نفقات خلعها.



ولذلك فقد سمح القانون للمؤمنين الذين قاموا بتوقيع مثل هذه العقود أن ينهوها عند نهاية الشهر الذي طلبوا فيه بشكل خطي إنهاء العقد من الشركة الخاصة. مهم: هذا الحق يسرس فقط على تأمين التعويضات السنية و ليس على التأمين الإضافي للتعويضات.

### التأمين الصحي الخاص

في التأمين الخاص يتم إبرام كل عقد على حدا. فقد تحتوي بعض العقود على تغطية تكاليف عمليات تجميلية، فعلى سبيل المثال يمكن أن تحصل على تليسة خزفية لأسنانك و تلاحظ بعدئذ ارتفاعا في قسط التأمين الشهري.

### معالجة الأسنان في الخارج

أحيانا يكون تركيب تعويضات سننية في الخارج أرخص مما هو عليه في ألمانيا. لكن قبل ان تقوم بذلك إحرص على أن تتأكد من شركة تأمينك لتعرف إن كانت ستتحمل تكاليف التركيب أم لا. كما يتوجب عليك أن تضع في الحسبان ما سيحصل إن واجهتك مشاكل مع التعويضات السنية التي ركبته في الخارج، فمن سيدفع تكاليف معالجتها، عندها سيتحول ما ضننته رخيصة إلى غالي الثمن. أعد التفكير مرارا، فعليك أن تعرف فيما إذا كانت المعالجة ستحقق وفرا ماديا إذا ما جمعت تكاليفها مع تكاليف السفر. و أخيرا لم يتبق لنا إلى أن نشير إلى أن المعالجات الطبية السننية قد تكون مزعجة، إلا أننا لا ننصح على الإطلاق بدفع حفنة من المال فقط لأنك تريد إنهاء المعالجة بشكل سريع.

## الخطة العلاجية و التكاليف

غالبا ما ينصح أطباء الأسنان مرضاهم بالإجراءات العلاجية التي لا تتحمل تكاليفها شركة التأمين، فالأمر يتعلق هنا بالرفاهية وستتحمل حينئذ المصاريف الإضافية. و إن كنت غير متأكدا تماما إن كانت هذه الإجراءات العلاجية تدخل ضمن التأمين أم لا ، فإسأل طبيب أسنانك مباشرة . و إحرص على عدم توقيع أي عقد مالم تكون مستوعبا مئة بالمئة لشروط العقد، فذلك قد يكلفك الكثير. كما قد ترغب بأن تتفق مع الطبيب على علاج تدفع تكاليفه بنفسك، عندئذ يسر شركة التأمين أن تسدي لك النصح و أن تبين لك فوائد هذا الإتفاق، بهد ذلك تدفع شركة التأمين للطبيب جميع التكاليف و ترسل لك فيما بعد حسابا بالتكاليف التي يجب أن تدفعها. فإن كان حسابك مرتفعا أو كان أكثر مما كان في الحساب، فأطلب من شركة تأمينك النصح.

## الرسوم الشخصية الإضافية

و يكون المبلغ الذي تتحمله على عاتقك كبيرا في حال تركيب تعويضات سنوية ، رغم عنايتك المنتظمة بأسنانك (دفتر النقاط)، و حتى ولو فزت بالـ 30% الإضافية. وفي هذه الأحوال يوجد ما يدعى بـ (نظام الحالات الصعبة)، فإن كان دخلك الشهري متواضعا يتوجب عليك أن تستفسر عن هذه الحالات من شركة التأمين، فمن المحتمل أن يخفض المبلغ الذي يتوجب عليك دفعه. أما تحديد قيمة الراتب الشهري الذي يمكنك عنده أن تستفيد من هذا النظام فيتم تحديده لكل سنة على حدا. كما أن الحاصلين على المساعدات الإجتماعية أو راتب البطالة يعتبرون مشمولين بنظام الحالات الصعبة دائما.

الإقتراح الذي كان سيبدأ العمل به سنة 2005 و الذي ينص على أن يتم تأمين التعويضات السنوية بشكل كامل تأمينا خاصا قد تم الإستغناء عنه.

## إبرام العقد مع المشفى

عندما تذهب للمعالجة إلى المشفى عليك أن تبرم إتفاقا معها . فإن كنت مؤمنا تأميننا صحيا قانونيا، فلن تحتاج عندها إلى أن تدفع مبلغا من المال كسلفة على الحساب، لأن المشفى ستقوم بتحويل الحساب إلى شركة التأمين مباشرة. فيكون بذلك المبلغ الوحيد الذي يتوجب عليك دفعه هو 10 € يوميا. لكن إذا تجاوزت مدة الإقامة في المشفى 28 يوما في نفس السنة لا يتوجب عليه دفعها. تتحمل شركة التأمين الحكومية (GKV) جميع المصاريف الأخرى فقط عندما تكون المعالجات ضرورية و مصاريف الإقامة و الرعاية. وعندما يكون لديك رغبات خاصة كأن تتم معالجتك من قبل رئيس الأطباء أو أن تنزل في غرفة مفردة في المشفى (عندما يرد ذلك في العقد) سوف تضطر إلى أن تدفع التكاليف بنفسك، لأن شركة التأمين سوف لن تتحمل هذه المصاريف. أما إن كنت تمتلك تأميننا صحيا خاصا إضافيا فعليك حينها أن تجلب تأكيدا من شركة التأمين الخاصة بأنها سوف تتحمل المصاريف الإضافية. أما إن كنت مؤمنا تأميننا صحيا خاصا بشكل كامل فقد تضطر عندها لأن تدفع مبلغا كبيرا على الحساب قبل بدء المعالجة.

لا توقع العقد مع المشفى إلا إن فهمته بشكل كامل. وخذ النصح من أصدقائك و أقاربك الذين يجيدون الألمانية. و استفسر عن كل شيء حتى تفهم جميع البنود، و حاول الحصول على نسخة من العقد .

## 5 - في المشفى

### إختيار المشفى المناسب

طبيبك المعالج هو الذي يحدد فيما إذا كنت بحاجة إلى الذهاب إلى المشفى للمعالجة أو لإجراء عملية أم لا. في حال كنت مؤمنا تأميننا صحيا قانونيا يحق لك الذهاب إلى مستشفيات معينة تم التعاقد معها، و ينطوي ضمن هذه المشافي على سبيل المثال مشافي التعليم العالي. أي أن المعالجة في المشافي الخاصة (التي لا يشملها القانون 108 من دستور الشؤون الإجتماعية 5) يكون غير ممكن بالنسبة للمؤمنين تأميننا صحيا قانونيا. سيذكر لك طبيبك على ورقة التحويل إلى المشفى أقرب مشفيين مختصين بحالتك. و في حال وقع إختيارك على مشفى آخر قد تحمل على كاهلك مصاريف إضافية. عندها تكلم مع طبيبك و شركة تأمينك و أشر عند ذلك أيضا إلى تحفظاتك الدينية.

### التحويل إلى المشفى

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



- سدادات الأذن و نظارات النوم في حال كان نومك خفيفا أو إن لم تكن وحيدا في الغرفة.
  - بعض المال
- لا تحضر معك أشياء ثمينة أو كثيرا من المال. و اترك جهاز هاتفك المحمول في البيت.

### المحادثة السريرية

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

### الفحوص الروتينية

يوجد فحوص روتينية يجريها المريض المقيم قبل العملية. كما تعتبر تلك الفحوص ضرورية ليكون الطبيب صورة 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 سهلا لكنه غير خطير و لا يسبب أي ألم.

## ما الذي يتوجب علي أخذه معي إلى المشفى

يوجد الكثير من الأشياء التي يتوجب عليكم أخذها معكم إلى المشفى في حال إقامتكم هناك. و ينطوي تحت ذلك العديد من الأوراق و المستندات:

- بطاقة التأمين الصحي
- بطاقة التحويل
- جواز السفر أو الهوية الشخصية
- بطاقة التلقيح و الحساسية و إثبات فصيلة الدم.
- جميع الأوراق التي لها علاقة بحالتكم الصحية، كالصور الشعاعية و نتائج التحاليل و تقارير الأطباء و قائمة الأدوية التي تتعاطاها.
- وثائق مكتوبة عن إقامتكم الأخيرة في المشفى إن وجد
- تاريخ و محل آخر عملية لك و اسم 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
- أدويةك
- ألبسة داخلية
- ألبسة
- هواتف الأقارب و الأصدقاء
- اسم و عنوان و رقم هاتف طبيب أسرتك
- أشياء لتمضية الوقت، على سبيل المثال (راديو بسماعات رنسية، كتب، قلم، مجلات)

سيتم تخديرك خلال العملية، فإن تم تخدير جزء من جسد المريض يدعى ذلك تخدير موضعي، و إن غط المريض في غيبوبة عميقة يدعى ذلك بالتخدير الكلي. و خلال العملية يتواجد أخصائي تخدير، والذي سيتكلم معك عن التخدير قبل العملية. و إن 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 مباشرة، 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. وانتبه 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.

### **الحياة اليومية في المشفى**

الأطباء و الممرضون يحرصون على معرفة مرضك و علاجه ووقايتك من الأسوء و التخفيف من ألمك، 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 للسريير كما أنه من المسموح أن يزورك أصدقائك و أقربائك، لكن دون أن يجلبوا لك طعاما، لأنك ستحصل على وجبات طعام صحية من المشفى.

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

### **توضيحات قبل العملية، وواجبات الأطباء**

يجب أن يطلعك الطبيب على إحتتمالات نجاح و فشل العملية قبل إجراءها. أنصت لما يقول و حاول ان تطرح أسئلة و أن تجعل الطبيب يبين لك النقاط التي تهتمك. وفي حال كنت لا تجيد الألمانية فيمكن لأحد أفراد عائلتك أو معارفك أن يدعمك لغويا. 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 منه.

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

قبل العملية يوجد 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.

وقد لا ترغب بأن يتم فحص جروحك أمام أعين هؤلاء جميعا، لذلك من المهم أن تقول ذلك ببساطة. كما تتوفر في بعض المشافي إمكانية فحصك في مكان معزول. نعم، ذلك يعيق عمل الأطباء، إلا أنهم يستطيعون تجاوز ذلك.

يمكن أن تواجه مشاكل مع النوم إذا كنت تنزل في غرفة متعددة الأسرة، فلكي لا يؤثر عليك وجود المرضى الآخرين، يعتبر من المهم أن تجلب معك سدادات الأذن و نظارات النوم. يبدأ النهار في المشفى في وقت مبكر جدا، فعندئذ لا يكون للمرضى رغبة لتناول طعام الفطور، وذلك لا يعجب أحدا، لكن فقط بهذه الطريقة يمكن لطاقم المشفى أن ينجز عمله.

قد يزورك الكثير من الناس بعد نجاح العملية ليطمأنوا عليك. فإن كانت الزيارات تملأ نفسك سرورا قد 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 3 أشياء: أولا. استقبال الزيارات فقط في حدود قدرتك، فإن أحسست أنك تعب أو مرهق فأرسل الزائرين إلى بيوتهم، ففي النهاية هم يريدون راحتك. ثانيا. يجب أن يتقيد زائروك (يستثنى من ذلك الحالات الطارئة) بأوقات الزيارة في المشفى. ثالثا. لا تنسى أن لديك شركاء في الغرفة قد أجريت لهم عمليات منذ وقت قصير و يحتاجون إثرها إلى الراحة. في حال شعرت أنك تسبب لهم إزعاجا إذهب مع زائريك إلى الممر أو الكافيتريا أو قم بنزهة قصيرة معهم في حديقة المشفى.

و عندما يكون لك احتياجات خاصة (مثلا عدم أكلك للحم) أخبر بها الطبيب أو أحد أفراد الطاقم التمريضي خلال دخولك إلى المشفى، حتى يتم أخذها في عين الاعتبار. و أخبرهم أيضا في حال عدم قدرتك على تناول شيء معين لأسباب دينية. و عليك أن تستفسر من طاقم التمريض عن الأطعمة التي يسمح لك بأكلها دون أن تعرقل عملية شفائك (في حال جلب أحد أقربائك طعاما لك). كما ان طعام المشافي يعد كافيا و مناسباً للمرضى.

ستعايش الكثير من الأشخاص خلال إقامتك في المشفى. فهؤلاء الأشخاص هم رئيس الأطباء ( و الذي نادرا ما تراه) و الطبيب المختص بحالتك و الممرضات و مساعدي الأطباء و طاقم التمريض. كما تحتوي المشفى على عمال التنظيف و عمال المطبخ و الذين سوف لن تصادفهم على الأغلب. كما قد تحتوي على مشرف إجتماعي و ورجل دين.

الأطباء سيأتون يوميا إلى غرفتك لمراقبة حالتك الصحية. و يعد ذلك وقتا مناسباً لطرح عليهم أسئلتك عن المعالجة. لكن لا تعتبر الأمر شخصيا إن لم يستطع الطاقم الطبي الإجابة على جميع أسئلتك بسبب ضيق وقتهم أو كونهم على عجلة من أمرهم. الممرضات كالأطباء غالبا 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 إحراجا أن يتم التناقش بحالتك الصحية أمام الكثير من الأطباء وأمام شركاء الغرفة وأحيانا أمام طلبة الطب البشري أيضا،

## 6 - خدمات الصحة العامة

بالإضافة إلى الخدمات الطبية ذات المدى القصير (غالباً لدى الطبيب) و الخدمات الطبية ذات المدى الطويل (في المشفى) يوجد دعامة ثالثة للصحة في ألمانيا. ألا وهي خدمات الصحة العامة. و التي تتواجد إما في مديرية الأرياف أو في مديريات الصحة في بعض المدن الكبرى. و مدير مديرية 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 بالأطباء فقط. إلا أن هذه المديريات تتولى مهاماً كبيرة.

للملاحظة فقط ( كل مقاطعة في ألمانيا تحدد مهام مديريات الصحة فيها بشكل مختلف). لذلك سيتم هنا ذكر النقاط المهمة التي تتولها مديريات الصحة بشكل عام و بالأخص النقاط التي تهم الوافدين.

فعلي سبيل المثال عندما يذهب طفلك إلى المدرسة، يتوجب عليه أن يجري فحصاً طبياً للدخول إلى المدرسة، ليؤكد 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 ستصحكم مديرية الصحة بإجراءات لرفع مستوى أطفالكم.



## الخروج من المشفى

من المهم قبل خروجك من المشفى أن تعرف كيف عليك أن تمضي أيامك القادمة، فقد يتوجب عليك أن تخضع إلى معالجات لاحقة أو أن تعود إلى المشفى. قد 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 جيدا لنصائح الطبيب واستفسر منه عنك الأشياء التي تشكل إشارة استفهام بالنسبة لك.

الطبيب سيعطيك رسالة إلى طبيب عائلتك ، لكي يعرف الأخير أهم المعلومات عن إقامتك في المشفى.

## 7 – ما واجب فعله في حالة الطوارئ؟

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

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

### رقم الطوارئ

### في ألمانيا بأكملها هو 112

من الأفضل أن تدون هذا الرقم بجانب جهاز الهاتف لأنك قد تنساه في حالات الذعر. و يجب أن تحافظ على أعصابك وأنت تطلب الإسعاف. عندما ينتشر الذعر في نفسك سوف 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.



يعمل طبيب الأسرة و مديرية الصحة على الإجابة على أسئلتكم حول اللقاحات. فمديرية الصحة تجري حملات تلقيحية أيضا. و في حال إنتشار أحد الأمراض المعدية، يعمل موظفي مديريات 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 المديريات. كما يسدي موظفو تلك المديريات النصح للمعاقين أو المهددين بالإعاقة، أما المتأخرين روحيا أو أقاربهم يمكن لهم أن يتوجهوا إلى مديرية الصحة الإجتماعية.

كما يمكن لمديريات الصحة المساعدة في حال وجود مشاكل حمل. و من تريد أن تحصل على إثبات لإسقاط حملها، ستجد في بعض مديريات 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.

مديريات الصحة تتفانى من أجل رفع المستوى الصحي و جعل الصحة تدخل كل باب من أجل المحتاجين و المظلومين إجتماعيا. بالتعاون مع وحدات الخدمات الإجتماعية في المساكن المؤقتة وفي الأحياء يزور الأطباء و الطبيبات عند الحاجة العوائل في بيوتهم. و هؤلاء الأطباء ملتزمون أيضا بحفظ معلومات مرضاهم. أخيرا و ليس آخرا يمكنكم الحصول من مديريات الصحة العامة على معلومات عن نظام الصحة الألماني وعن الكثير من المواضيع الصحية. جميع المعلومات عن هذه المديريات تجدونها لدى دوائر البلديات.

# للحصول على مزيد من المعلومات

1 - على الصعيد المحلي

## **Bundesministerium für Gesundheit und Soziale Sicherung (BMGS)**

Referat Information, Publikation, Redaktion  
Postfach 500 / 53105 Bonn

www.bmgs.bund.de

Das BMGS bietet einen telefonischen  
Informationsdienst zu folgenden Themen:

Pflegeversicherung:

Tel. 0800 15 15 15 8

Krankenversicherung:

Tel. 0800 15 15 15 9

Behinderungsfragen:

Tel. 0800 15 15 15 2

## **Krebsinformationsdienst KID**

Deutsches Krebsforschungszentrum

Im Neuenheimer Feld 280

69120 Heidelberg

Tel. (06221) 42 28 90

KID-Telefon (06221) 41 01 21

Mo. – Fr. 8 – 20 Uhr

Brustkrebstelefon

Tel. (06221) 42 43 43

Mo. – Fr. 8 – 12 Uhr

Informationsdienst Krebsschmerz:

Tel. (06221) 42 20 00

Mo. – Fr. 12 – 16 Uhr

Fatigue-Telefon

Tel. (06221) 42 43 44

Mo., Mi., Fr. 16 – 19 Uhr

## **Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)**

Ostmerheimer Straße 220 / 51109 Köln

www.bzga.de

BZgA-Beratungstelefone:

Sprechzeiten:

Mo - Do: 10 - 22 Uhr u. Fr - So: 10 - 18 Uhr

Telefonberatung zu HIV und Aids:

Tel. 01805 555 444

(z. Zt. 12 Cent pro Min. bundesweit)

Infotelefon zur Suchtvorbeugung:

Tel. (0221) 89 20 31

Telefonberatung zur Raucherentwöhnung:

Tel. 01805 31 31 31

(z. Zt.: 12 Cent pro Min. bundesweit)

Infotelefon zu Essstörungen:

Tel. (0221) 89 20 31

Infotelefon zur Glücksspielsucht:

Tel. 01801 37 27 00

(z. Zt.: 4,6/2,5 Cent pro Min. bundesweit)

BZgA/DSO Infotelefon Organspende:

Tel. 0800 90 40 400

(abweichende Sprechzeiten:

Mo - Do: 9 - 18 Uhr u. Fr. 9 - 16 Uhr)

## **Bernhard-Nocht-Institut für Tropenmedizin**

Bernhard-Nocht-Str. 74 / 20359 Hamburg

www.bni.uni-hamburg.de

Tel. (040) 428 18 0 / Fax (040) 4 28 18 400

(Beratung kostenpflichtig)

إذا كنت أنت أو طفلك مريضاً، إذهب ببساطة إلى الطبيب فإن لم تستطع فاطلب منه أن يأتيك 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، فغالبا ما يوجد رقم هاتف محلي مركزي أو حتى عيادة إسعافية.

إن كان المريض يعاني من ألم شديد جداً لدرجة أنك لا تملك الوقت للبحث عن الطبيب المناسب، أسعفه إلى أقرب مشفى، وهناك سيعالج بأسرع وقت ممكن. قد تعتقد أن نقلك للمريض قد يسبب له بعض الأضرار، فإن بدى لك الأمر كذلك قم فوراً بالإتصال بالإسعاف على الرقم 112.

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.

**AOK Bundesverband**

Kortrijker Str. 1 / 53227 Bonn  
www.aok.de  
Tel. (0228) 843 - 0 / Fax (0228) 843 - 502

**Bundesverband der landwirtschaftlichen  
Krankenkassen (BLK)**

Weißensteinstr. 70-72 / 34131 Kassel  
www.lsv.de  
Tel. (0561) 93 59 102 / Fax (0561) 93 59 140

**Verband der Angestellten-Krankenkassen  
e.V.**

**AEV - Arbeiter-Ersatzkassen-Verband e.V.**  
Frankfurter Straße 84 / 53721 Siegburg  
www.vdak.de  
Tel. (02241) 108 - 0 / Fax (02241) 108 - 248

**Bundesknappschaft**

Pieperstr. 14 - 28 / 44789 Bochum  
www.bundesknappschaft.de  
Tel. (0234) 304 - 0 / Fax (0234) 304 - 53 050

**IKK Bundesverband**

Friedrich-Ebert-Straße  
51429 Bergisch Gladbach  
www.ikk.de  
Tel. (02204) 44 0 / Fax (02204) 44 185

**See-Krankenkasse**

Reimerstwierte 2 / 20457 Hamburg  
www.seekasse.de  
Tel. (040) 36 137 -0 / Fax (040) 36 137 -770

## 4- الجمعيات المستقلة للمرضى و المستهلكين

**Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.**

Markgrafenstraße 66 / 10969 Berlin  
www.vzbv.de  
Tel. (030) 25 800 0

**Bundesarbeitsgemeinschaft Erste Hilfe**

Carstennstraße 58 / 12205 Berlin  
www.bageh.de  
Tel. (030) 85 404 367 / Fax (030) 85 404 483

**Bundesarbeitsgemeinschaft der  
PatientInnenstellen (BAGP)**

Gesundheitsladen München e.V.  
Auenstraße 31 / 80469 München  
www.patientenstellen.de  
Tel. (089) 76 75 51 31 / Fax (089) 725 04 74

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

Bundespatientenstelle  
Postfach 1126 / 35001 Marburg  
www.patienten-verband.de  
Tel. (06421) 6 47 35

**Deutsche Arbeitsgemeinschaft  
Selbsthilfegruppen**

Friedrichstr. 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) 2 29 10

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

Ludwig Maximilians Universität München  
Abteilung für Infektions- und  
Tropenmedizin  
Leopoldstraße 5 / 80802 München  
www.fit-for-travel.de

2- أندية و روابط أطباء الأسنان و الأطباء البشريين و الصيدالة

**Bundesärztekammer**

Arbeitsgemeinschaft der deutschen  
Ärztekammern  
Herbert-Lewin-Platz 1 / 10623 Berlin  
www.bundesaerztekammer.de  
Tel. (030) 4004 56 0 / Fax (030) 4004 56 388  
Arztssuche über:  
www.arzt.de/Arztssuche/index.html

**Bundesvereinigung Deutscher  
Apothekerverbände (ABDA)**

Jägerstraße 49/50 / 10117 Berlin  
www.abda.de - www.aponet.de  
Tel. (030) 400 04 0 / Fax (030) 400 04 598

**Kassenärztliche Bundesvereinigung**

Herbert-Lewin-Platz 2 / 10623 Berlin  
www.kbv.de  
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) 400 05 0 / Fax (030) 400 05 200  
(Zuständige Landes Zahnärztekammer bitte  
erfragen)

3- شركات التأمين الحكومي

**Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände  
der Krankenkassen**

Die Leitung wechselt jährlich zwischen  
den einzelnen Spitzenverbänden der  
Krankenkassen  
(Adressen siehe unten)  
www.g-k-v.com

**BKK Bundesverband**

Kronprinzenstraße 6 / 45128 Essen  
www.bkk.de  
Tel. (0201) 179 14 65  
Fax (0201) 179 10 14

**Institut für transkulturelle Betreuung e.V.**

Am Listholze 31A / 30177 Hannover  
www.itb-ev.de  
Tel. (0511) 590 920 0 / Fax (0511) 590 920 10

**Deutsch-Türkische Mediziner-Gesellschaft  
e.V. (DTM)**

Schmiedestr. 31 / 30159 Hannover  
www.dtmev.de  
Tel. (0511) 235 23 04 / Fax (0511) 235 23 66

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

Carstennstr. 58 / 12205 Berlin  
www.drk.de  
Tel. (030) 854 04 0 / Fax (030) 854 04 450

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

Hebelstrasse 6 / 60316 Frankfurt am Main  
www.zwst.org  
Tel. (069) 944 37 10 / Fax (069) 49 48 17

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

Oppelner Str. 130 / 53119 Bonn  
www.awo.org/pub  
Tel. (0228) 66 85 0 / Fax (0228) 66 85 209  
Tel. (0228) 66 85 249 Fachbereich Migration

**Referat Transkulturelle Psychiatrie der  
Deutschen Gesellschaft für Psychiatrie,  
Psychotherapie und Nervenheilkunde  
(DGPPN) – Prof. Dr. W. Machleidt**

Medizinische Hochschule Hannover  
Carl-Neuberg-Str. 1 / 30625 Hannover

6- روابط مؤسسات الرعاية الخيرية

**Diakonisches Werk der EKD e. V. -  
Pressestelle**

Reichensteiner Weg 24 / 14195 Berlin  
www.diakonie.de  
Tel. (030) 830 01 130 / Fax (030) 830 01 135

**Deutscher Caritasverband e.V.**

Karlstr. 40 / 79104 Freiburg  
www.caritas.de  
Tel. (0761) 200 0 / Fax (0761) 200 743  
Tel. (0761) 200 370 (Büro für Migration)

**Der Paritätische Wohlfahrtsverband**

Oranienburger Str. 13-14 / 10178 Berlin  
www.paritaet.org  
Tel. (030) 2 46 36 0 / Fax (030) 2 46 36 110

**Sozialverband VdK Deutschland e.V.**

Wurzerstraße 4 / 53175 Bonn  
www.vdk.de  
Tel. (0228) 82 09 30 / Fax (0228) 82 09 343

**BAG Selbsthilfe**

Kirchfeldstr. 149 / 40215 Düsseldorf  
www.bagh.de  
Tel. (0211) 31 00 60 / Fax (0211) 31 00 648

**Bundesarbeitsgemeinschaft Mehr**

**Sicherheit für Kinder**

Heilsbachstr. 13 / 53123 Bonn  
www.kindersicherheit.de  
Tel. (0228) 28980855 / Fax (0228) 28980860  
Tel. (0228) 688 34 34 (Kindertelefon)

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

Stralauer Str. 63 / 10179 Berlin  
www.sovd-bv.de  
Tel. (030) 72 62 22 0  
Fax (030) 72 62 22 311

5- المؤسسات الصحية المختصة بالوافدين

**Arbeitskreis Migration und öffentliche  
Gesundheit**

c/o Beauftragte der Bundesregierung für  
Migration, Flüchtlinge und Integration  
11017 Berlin  
www.integrationsbeauftragte.de  
www.infodienst.bzga.de/migration/index.  
htm

**Ethno-Medizinisches Zentrum e.V.**

Königstr. 6 / 30175 Hannover  
www.ethno-medizinisches-zentrum.de  
www.bkk-promig.de  
www.interkulturelle-suchthilfe.de  
Tel. (0511) 16841020 / Fax (0511) 168457215

**Bayerisches Zentrum für Transkulturelle  
Medizin e.V.**

Sandstraße 41, Rgb. / 80335 München  
www.bayzent.de  
Tel. (089) 54 29 06 65 / Fax (089) 5 23 69 78

**Deutsch-Türkische Gesellschaft für  
Psychiatrie, Psychotherapie und  
psychosoziale Gesundheit (DTGPP) -  
Dr. E. Koch**

Psychiatrisches Krankenhaus Marburg  
Capeller Str. 98 / 35039 Marburg  
www.dtgpp.de  
Tel. (06421) 404-304 oder -411  
Fax (06421) 404-431

**Türkisch-Deutsche Gesundheitsstiftung e.V.**

**Türk-Alman Sağlık Vakfı**

Friedrichstr.13 / 35392 Gießen  
www.trd-online.de  
Tel. (0641) 9661 160 / Fax (0641) 9661 1629



# بدا بيد لأجل صحتكم

و في النهاية لا يسعنا إلا أن نتقدم بالشكر الجزيل للعلماء و المختصين و المؤسسات التي ساهمت في إصدار هذا الكتيب المرشد في نظام الصحة الألماني.

فقد ساعدنا في عملية تطوير و تنقيح و تقييم هذا الكتيب كل من المختصين:

Prof. Dr. Gisela Charlotte Fischer (Mitglied des Sachverständigenrats zur Begutachtung der Entwicklung im Gesundheitswesen) • Dr. Dorothea Grieger (BMFSFJ) • Prof. Dr. Wielant Machleidt, Prof. Dr. Siegfried Geyer, Dr. Thomas Schneller (Medizinische Hochschule Hannover) • Prof. Dr. Joachim Gardemann (Humanitarian Assistance Competence Center, Fachhochschule Münster) • Dr. Yasar Bilgin (Türkisch-Deutsche Gesundheitsstiftung e.V. Gießen) • Dr. Gerhard Pallasch (Gesundheitsamt Stade) • Cornelia Petzold, Dirk Cremer (Gesundheits-, Veterinär-, und Lebensmittelüberwachungsamt Bielefeld) • Dr. Angelika Schammert-Prenzler, Dr. Thorsten Sueße (Team Sozialpädiatrie und Jugendmedizin der Region Hannover) • Dr. Claus Weth MPH, Monika Brosda, Karim Mashkooori, Dr. Dagmar Schwarte (Gesundheitsamt Münster) • Dr. Constanze Lämmer (Kinderärztin) • Ines Krahn, Dr. Uta Sosada, Dr. Eberhard Höfer, Ulrich Wöhler, Barbara Benthin (Fachbereich Gesundheit und Soziales Hildesheim) • Bärbel Bächlein, Angelika Maasberg (LVG Niedersachsen e.V.) • Traudel Schliekau (Landesjugendamt Niedersachsen) • Annegret Grewe (Integrationsbeauftragte Stadt Bielefeld) • Angelika Riedrich, Tatjana Trembatsch (DRK Bielefeld) • Cornelia Neuman (Psychologische Frauenberatung Bielefeld) • Ursula Kuklinski-Schnare (Apothekerin) • Dr. Yüce Günay (Zahnärztin) • Andrea Katte (Hebamme) • Birgit Krauß (KVHS Hildesheim) • Dr. Hans Wolter (Stadtgesundheitsamt Frankfurt a. M.) • Virginia Wangare Greiner (Maisha e.V. Frankfurt) • Dr. Maria Gavranidou, Hubert Schiefer (Referat für Gesundheit und Umwelt München) • Jakob A. Funk, Melanie Spahn (NOVITAS Vereinigte BKK Duisburg) • Walter Begerad, Torsten Sothmann (BKK Continental Hannover) • Dr. Thomas Hegemann, Britta Lenk-Neumann (Bayrisches Zentrum für Transkulturelle Medizin) • Bettina Schumacher, Antje Steim (Kommunale Gesundheitskonferenz Duisburg) • Tanris Breitkopf (RAA / Büro interkulturelle Arbeit Essen) • Horst Heinemann (Büro Gesunde Stadt/ Gesundheitsamt Essen) • Werner Brayer, Karin Robben (Kinder- und Familienzentrumschnelsen Hamburg) • Ali Türk (ITB) • Dr. Matthias Wienold MPH, Tanja Hohmann, Ahmet Kimil (EMZ) • Mitarbeiter des BKK Bundesverbandes und der BKK Landesverbände

يعد مسؤولاً عن ترجمة هذا الكتيب كل من المختصين:

Dr. Ayhan Özşahin, Dr. Serdar Aycan, Hatice Salman, Oya Erdügen Eran, Mert Ergüden, Ahmet Kimil, Taner Yüksel (Türkisch) • Alexey Milshteyn, Elena Görzen, Larissa Rost, Maxim Krüger (Russisch) • Murisa Adilovic-Berends, Bequir Dervishi, Sandra Lazeta, Brigitta Miskovic, Karolina Mamic, Dejan Djokic (Bosnisch / Kroatisch / Serbisch) • Robert Koami Akppli, Gesine Sturm (Französisch) • Dr. Matthias Wienold MPH, David Piper, Barbara Knabe, Veronica Maguire (Englisch) • Khaled Alzayed, Alhakam Alzayed (Arabisch)





# يدا بيد لأجل صحتكم

لا يزال النظام الصحي في ألمانيا يتمتع بكونه من الأفضل في العالم ولكنه من غيرالممكن أن نعده 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 جوابا في حال سألت نفسك إن كنت مؤمن صحيا أم لا، أو في حال سؤالك عن كيفية تأمينك، إلى من تلجئ في حال إصابتك أنت أو أحد أفراد عائلتك بمرض ما؟ هل عليك أن تذهب أولا إلى الطبيب أم إلى المشفى ؟ وإلى أي من الأطباء أو المشافي عليك أن تذهب بالطب؟

للإجابة على هذه الأسئلة نقدم لكم هذا الكتيب ( المرشد في النظام الصحي الألماني).

المزيد عن هذا الكتيب تجدونه على موقعنا على الإنترنت  
[www.bkk-promig.de](http://www.bkk-promig.de)

تم هذا الكتيب تطويره في إطار مشروع شركة التأمين على العاملين ( صحة أفضل للجميع). للمزيد عن هذا المشروع يمكنك زيارة  
[www.bkk.de/mehr-gesundheit-fuer-alle](http://www.bkk.de/mehr-gesundheit-fuer-alle)

Herausgeber:  
BKK Bundesverband  
Kronprinzenstr. 6  
45128 Essen

Tel.: 02 01/1 79-01  
Fax: 02 01/1 79-10 00  
[www.bkk.de](http://www.bkk.de)

