

كيفية الحصول على خدمات الرعاية الطبية في المجتمع بوصفك طالبًا للجوء

حقوق الرعاية الصحية المكفولة لك

تضطلع هيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS) بمعظم خدمات الرعاية الصحية في المملكة المتحدة.

يتمتع طالبو اللجوء في المملكة المتحدة بذات الحقوق في تلقي الرعاية الصحية المجانية من هيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS) شأنهم في ذلك شأن مواطني المملكة المتحدة.

ويشمل ذلك:

- زيارة طبيب أو ممرضة
- الذهاب إلى المستشفى
- إجراء الفحوصات
- تلقي الرعاية لصحتك النفسية
- طلب سيارات الإسعاف واستخدامها.

إذا تم رفض طلب اللجوء الذي قدّمته ولم يكن لديك استئناف قيد النظر، فقد توجد قيود على الرعاية المجانية التي يمكنك تلقيها (انظر "طالبو اللجوء الذين قوبلت طلباتهم بالرفض" أدناه).

لديك الحق في الحصول على خدمات مترجم فوري يترجم إلى اللغة التي تتحدث بها. ولا داع للخوف من طلب مترجم فوري عند تلقيك الرعاية الطبية. إذ سيساعدك هذا المترجم أنت والأشخاص الذين يعتنون بك على فهم بعضكم بعضًا فهمًا صحيحًا.

لديك الحق في التمتع بالسرية. ويعني هذا أنه لن تتم مشاركة بياناتك الطبية خارج نطاق الفريق الطبي المعني بمعالجتك دون موافقتك إلا إذا كان ينتابهم قلق من تعريضك أنت أو أي شخص آخر لخطر جسيم أو في حالة ارتكاب جريمة خطيرة.

يجوز في بعض الأحيان أن تشارك هيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS) اسمك وعنوانك وتاريخ ميلادك مع وزارة الداخلية في بعض الظروف، والتي منها، على سبيل المثال، إذا كانوا يحاولون معرفة ما إذا كان يحق لك الحصول على رعاية مجانية في المستشفى.

طالبو اللجوء الذين قوبلت طلباتهم بالرفض (إنجلترا فقط)

إذا تم رفض طلب اللجوء الذي تقدّمت به ولم يكن لديك استئناف قيد النظر، فقد توجد قيود على الرعاية الصحية المجانية التي يحق لك تلقيها في إنجلترا. ويؤثر ذلك في الغالب على تلقي الرعاية المتخصصة أو الرعاية بالمستشفيات. وسيظل لك الحق في الحصول على بعض خدمات الرعاية الصحية المجانية، بما فيها ما يلي:

- زيارة ممارس عام وتلقي المعالجة على يديه
- وسائل منع الحمل المجانية
- رعاية الطوارئ المجانية في أقسام الحوادث والطوارئ (A&E) أو في مراكز الرعاية العاجلة
- فحوصات الأمراض المعدية، بما فيها فيروس كورونا، والعلاج المجاني لها
- التطعيم المجاني ضد فيروس كورونا.

إذا كنت تعيش في أيرلندا الشمالية أو اسكتلندا أو ويلز، فيحق لك تلقي الرعاية بالمستشفيات والرعاية المتخصصة مجانًا حتى إذا تم رفض طلبك.

ويمكنك الاطلاع على مزيد من المعلومات بشأن أحقيتك في الرعاية الصحية بعد رفض طلبك من هنا:

<https://docs.google.com/document/d/11cKMCy08ebN-IJQsP1jvsTcSfwC6YeE8FYrmAZCoZ1w/edit>

التسجيل لدى ممارس عام

يمكن لكل شخص يعيش في المملكة المتحدة (بصرف النظر عما هو وضعه كمهاجر) التسجيل لدى عيادة ممارس عام (GP) في المنطقة التي يعيش فيها. وغالبًا ما يطلق الناس في المملكة المتحدة على عيادة الممارس العام اسم "practice" أو "surgery" باللغة الإنجليزية.

يمكنك البحث عن عيادة ممارس عام بالقرب منك باستخدام <https://www.nhs.uk/service-search/find-a-gp>. هذا الدليل لا يغطي سوى الممارسين

العموم الموجودين في إنجلترا. يعالج الممارسون العموم معظم مشكلات الصحة البدنية والنفسية غير الطارئة. وهم يعملون مع الممرضات وغيرهم من الأخصائيين الصحيين ويمكنهم إحالتك لزيارة طبيب مختص إذا كنت بحاجة لذلك.

للتسجيل لدى ممارس عام، ينبغي لك الاتصال هاتفياً بالعيادة أو الذهاب إلى مكتب الاستقبال بالعيادة وطلب استمارة تسجيل. وستطلب عيادة الممارس العام منك عنوانك لأن لكل عيادة منطقة معينة تكفلها بالعناية. وقد تطلب منك العيادة وثائق الهوية وإثبات على صحة عنوانك، ولكن ما يزال يمكنك التسجيل إذا لم يكن لديك هذه الوثائق.

يحق لك التسجيل لدى ممارس عام حتى لو لم يكن لديك وثائق أو ليس لك عنوان دائم. ويمكنك أن تطلب من عيادة الممارس العام تسجيلك باستخدام عنوان العيادة نفسه أو عنوان صديق لك أو عنوان مركز مجتمعي.

إذا كنت تواجه مشكلات في التسجيل لدى عيادة ممارس عام، فیرجى تقديم الخطاب التالي إلى موظف الاستقبال.

Dear GP Receptionist,

I would like to register with your clinic. Thank you for helping me do this. NHS guidelines say that I have the right to register even if I do not have documents or proof of address.

If I do not have a permanent address, I still have the right to register. You can register me as having "no fixed abode", at the clinic address, at a friend's address or a community centre.

If I can not register at your practice, please write down the reason for me.

If you need more information, please see

<https://assets.nhs.uk/prod/documents/how-to-register-with-a-gp-asylum-seekers-and-refugees.pdf>

حجز موعد مع الممارس العام

إذا كنت بحاجة إلى زيارة الممارس العام المعني بك بخصوص مشكلة صحية، فيجب عليك الاتصال بعيادة الممارس العام والتحدث إلى موظف الاستقبال هناك. وقد يسألك موظف الاستقبال عن السبب وراء مكالمتك حتى يتمكّن من الترتيب مع الشخص المناسب لمعاودة الاتصال بك. وإذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري، فاطلب ذلك من موظف الاستقبال عندما تتصل به وأخبره باللغة التي تريدها. وتُجرى معظم المواعيد حاليًا عن طريق الهاتف أو مكالمات الفيديو بسبب انتشار فيروس كورونا، وبالتالي، سيعاود شخص ما الاتصال بك.

قد تتوافر طرق أخرى للاتصال بالممارس العام، مثل: استخدام البريد الإلكتروني، أو من خلال الموقع الإلكتروني لعيادة الممارس العام، أو بالذهاب مباشرة إلى العيادة. وقد تكون هناك أيضًا أماكن أخرى يمكنك الذهاب إليها للحصول على الرعاية الطبية، مثل: مراكز الرعاية العاجلة، ومراكز الاستقبال، وعيادات الإصابات الطفيفة. ويعتمد ذلك على الخيارات المتاحة في منطقتك. أما إذا كنت تعيش في إنجلترا، فيمكنك البحث عن الخدمات الطبية بالقرب منك باستخدام الموقع الإلكتروني التالي: <https://www.nhs.uk/service-search>.

الحصول على الدواء

إذا رأى الممارس العام أنك بحاجة إلى دواء، فسيعطيك وصفة طبية لذلك. ويمكنك أخذ هذه الوصفة الطبية إلى أي صيدلية للحصول على الدواء الموصوف. وإذا كنت بحاجة إلى تناول دواء لفترة طويلة، فسيتعين عليك طلب وصفة طبية جديدة من الممارس العام المعني بك قبل نفاذ كمية ذلك الدواء. وقد يستغرق الأمر بعض الوقت للحصول على وصفة طبية جديدة، لذلك، اطلب وصفتك الطبية قبل أسبوع على الأقل من حاجتك إليها.

في إنجلترا، يتعين على بعض الأشخاص دفع ثمن الأدوية الموصوفة لهم. ويمكن لطالبي اللجوء عادةً الحصول على الأدوية مجانًا، ولكنك ستحتاج إلى شهادة HC2 لإثبات أنه يحق لك الحصول على وصفات طبية مجانية (انظر أدناه للحصول على مزيد من المعلومات عن شهادات HC2). أما في أيرلندا الشمالية واسكتلندا وويلز، فتكون الأدوية الموصوفة مجانية للجميع.

بعض الأدوية، مثل مضادات الاكتئاب، يمكن أن تجعلك تشعر بوعكة صحية إذا توقفت عن تناولها فجأة، لذا، ينبغي التأكد من عدم نفاذ الدواء أو عدم التوقف عن تناوله ما لم يخبرك الطبيب بذلك.

إذا كنت تواجه مشكلات في الحصول على الأدوية التي تحتاجها، فيمكنك الاتصال على رقم هاتف تلقي مشورة هيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS) المجاني 111 لطلب المساعدة (انظر أدناه). ويمكن للصيادلة أيضًا مساعدتك في الحصول على إمدادات طارئة من بعض الأدوية، مثل بخاخات الربو، إذا نفذت لديك.

ومن الحكمة أن تحتفظ بعبوات الأدوية التي تتناولها مؤخرًا أو أن تلتقط صورًا لها (بما في ذلك الملصق الذي يحمل اسمك عليها) في حالة لو استلزم الأمر إعلام شخص ما بالأدوية التي تتناولها عادةً. وقد لا يتمكّن الأطباء من وصف بعض أنواع الأدوية إلا إذا كان لديهم إثبات على أنك تتناولها عادةً.

خدمة 111

خدمة 111 هي خدمة هاتفية مجانية للاستشارات الصحية. ويمكنك الاتصال بهم على الرقم 111 للحصول على المساعدة عندما تواجه أي مشكلة صحية غير طارئة. (للحصول على المساعدة في حالات الطوارئ، اتصل على الرقم 999). وستطرح عليك خدمة 111 الكثير من الأسئلة لتحديد نوع المساعدة التي تحتاجها. وسيقومون بعد ذلك إما بتقديم المشورة لك أو تكليف شخص ما بمعاودة الاتصال بك لتقديم المساعدة لك. إذا كنت تعاني أياً من مشكلات الأسنان، فيمكن لخدمة 111 إخبارك بكيفية تلقي العلاج.

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة بلغة أخرى، فقل كلمة "interpreter" (والتي تعني "مترجمًا فورياً" في اللغة العربية) واللغة التي تريدها، ثم ابقَ على الخط وسيوفرون لك مترجمًا فورياً عبر الهاتف للمساعدة في المكالمات.

يمكنك أيضًا استخدام الموقع الإلكتروني لخدمة 111 (<https://111.nhs.uk>) إذا كنت تفضّل ذلك. ويمكنك تدوين مشكلتك باللغة الإنجليزية وسيعاود شخص ما الاتصال بك. وللحصول على مترجم فوري، يجب عليك الاتصال على الرقم 111.

الصيدليات

يمكن للصيدليات أن تبيع لك بعض الأدوية، مثل المسكنات أو الكريمات، بدون وصفة طبية. كما يمكنهم تقديم المشورة الطبية أو العلاج لبعض المشكلات الصحية البسيطة. وإذا نفذ دواء معين، مثل بخاخات الربو، يمكن للصيدلية مساعدتك في الحصول على إمدادات طارئة منه.

المساعدة في تكاليف الرعاية الصحية

إذا كنت تتلقى دعمًا من وزارة الداخلية، فمن المفترض أن تكون قد حصلت على شهادة HC2. وتتيح لك شهادة HC2 الحصول على الوصفات الطبية والخضوع لاختبارات العيون وتلقي العناية بالأسنان مجانًا. ويعني هذا أيضًا أنه يمكنك الحصول على المساعدة في تكاليف السفر لحضور بعض المواعيد في المستشفيات.

إذا لم تكن قد حصلت على شهادة HC2 أو إذا كنت بحاجة إلى شهادة بديلة لأنك فقدت شهادتك أو انتهت صلاحيتها، فينبغي لك طلب استمارة HC1 في عيادة الممارس العام المعني بك أو في الصيدليات. واستمارة HC1 هي الاستمارة التي تحتاج إليها للحصول على شهادة بديلة لشهادة HC2. ويمكنك طلب شهادة HC2 عبر الهاتف بالاتصال على الرقم 0300 330 1343 أو عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني التالي: <https://services.nhsbsa.nhs.uk/apply-for-help-with-nhs-costs/apply-online>.

فيروس كورونا

الأعراض الأكثر شيوعًا لفيروس كورونا هي السعال غير المألوف، وفقدان حاسة التذوق أو الشم أو ظهور تغييرات على أي منهما، وارتفاع درجة الحرارة. وإذا ظهر عليك واحد أو أكثر من أعراض فيروس كورونا هذه، فينبغي لك عزل نفسك في المنزل والاتصال على الرقم 119 لطلب إجراء اختبار. وإذا قلت كلمة "interpreter" (والتي تعني "مترجمًا فورياً" في اللغة العربية) واللغة التي تريدها، فسيوفرون لك مترجمًا فورياً عبر الهاتف للمساعدة في المكالمات. ويمكنك أيضًا حجز اختبار عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني التالي: <https://www.gov.uk/get-coronavirus-test>.

في الوقت الحالي، يجب أن تكون مُسجلاً لدى ممارس عام لكي تتم دعوتك للحصول على لقاح فيروس كورونا. ويُرجى العلم بأنّ لقاح فيروس كورونا فعّال وآمن.

أصدرت «منظمة أطباء العالم» نشرات بشأن اللقاح بعدة لغات، وتلك النشرات متاحة على الموقع الإلكتروني التالي: <https://www.doctorsoftheworld.org.uk/coronavirus-vaccine-information>.

أنتجت هيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS) مقاطع فيديو بشأن اللقاح وذلك بعدة لغات مختلفة، ومقاطع الفيديو تلك متاحة على الموقع الإلكتروني التالي: <https://www.england.nhs.uk/london/our-work/covid-19-vaccine-communication-materials>.

حالات الطوارئ

إنّ أقسام الحوادث والطوارئ (A&E) مخصصة للإصابات الخطيرة وحالات الطوارئ الطبية. فعلى سبيل المثال، قد يذهب الناس إلى أقسام الحوادث والطوارئ إذا كانوا يعتقدون أنهم تعرّضوا لكسر في العظام أو كانوا يعانون ألمًا في الصدر أو يشعرون برغبة في الانتحار. ولا تحتاج إلى تحديد موعد للذهاب إلى أقسام الحوادث والطوارئ، ولكن سيتعيّن عليك الانتظار حتى يتم الكشف عليك (ما لم تكن المشكلة التي تواجهها تهدّد حياتك).

إذا كنت تحتاج إلى أن تنقلك سيارة إسعاف بسبب وجود حالة طوارئ (عادةً إذا كانت حياتك أو حياة شخص آخر في خطر)، فينبغي لك الاتصال على الرقم 999. وللعلم، فإنّ الاتصال برقم 999 مجاني. وعند إجراء المكالمات، سيُطرح عليك السؤال التالي: "Which service do you require?" (والذي يعني بالعربية "ما الخدمة التي تريد الحصول عليها؟"). وينبغي حينئذٍ أن تقول كلمة "ambulance" (والتي تعني "سيارة إسعاف" في اللغة العربية) (أو الشرطة أو المطافئ مع أنواع حالات الطوارئ الأخرى). وسيتم سؤالك عن مكانك ورقم هاتفك وعمّا حدث. ابقَ على الهاتف حتى ينهوا المكالمات لأنّ الأمر قد يتطلّب منهم تقديم المشورة لك أو طرح مزيدٍ من الأسئلة بينما تنتظر وصول سيارة الإسعاف.

مشكلات الصحة النفسية

يمكن للممارسين العموم أن يصفوا لك أدوية لعلاج مشكلات الصحة النفسية كما يمكنهم إحالتك لحضور جلسات علاج بالكلام أو لزيارة أحد أخصائيي الصحة النفسية. وإذا وُصفت لك أدوية لعلاج مشكلات الصحة النفسية، فمن المهم أن تستمر في تناولها ما لم يخبرك طبيبك بالتوقف عن ذلك.

إذا كنت تعاني مشكلات بسبب صدمة سابقة أو التعرض للتعذيب سابقًا، مثل الكوابيس أو الذكريات المؤلمة، فاطلب من الممارس العام المعني بك إحالتك للعلاج من هذه المشكلات. وقد تكون الجهة التي تتم إحالتك إليها متمثلة في فريق محلي للصحة النفسية، أو خدمة للعلاج من الصدمات، أو مؤسسة خيرية، مثل: مؤسسة «Freedom from Torture» (www.freedomfromtorture.org) أو مؤسسة «Helen Bamber Foundation» (www.helenbamber.org).

«Mind» هي مؤسسة خيرية للصحة النفسية والتي توفر خدمة معلومات هاتفية. ويمكنك الاتصال بهم لمعرفة المزيد عن مشكلات الصحة النفسية وأماكن الحصول على المساعدة. ورقمهم هو 0300 123 3393 ويكون الخط مفتوحًا لاستقبال المكالمات من 9 صباحًا حتى 6 مساءً في أيام الاثنين إلى الجمعة. ويمكنك أن تطلب منهم مترجمًا فورًا عند الاتصال بهم. وسيفرض مُزوّد خدمة الهاتف الذي تتعامل معه عليك رسومًا مقابل المكالمات التي تجريها مع رقم المؤسسة، ولكن يمكنك أيضًا إرسال رسالة إليهم عبر البريد الإلكتروني على العنوان التالي: info@mind.org.uk.

إذا شعرت أن صحتك النفسية قد ساءت وأنت تحتاج إلى مساعدة عاجلة، فاتصل بالممارس العام المعني بك، أو بخدمة 111، أو بخدمة الصحة النفسية الحالية التي تُعالج لديها إذا كنت تُعالج لدى واحدة. وإذا لم تتمكن من الوصول إليهم، فاذهب إلى قسم الحوادث والطوارئ (A&E).

مواجهة مشكلات في الحصول على الرعاية الطبية

لا يمكن للممارس العام رفض تسجيلك إلا إذا كانت قائمة مرضى عيادته ممتلئة أو إذا كنت تعيش خارج نطاق منطقتك. وإذا حدث هذا، ينبغي لك أن تحاول التسجيل في عيادة أخرى بالقرب من المكان الذي تعيش فيه.

إذا كنت تواجه مشكلات في التسجيل لدى ممارس عام أو إذا كنت تواجه مشكلات أخرى في الحصول على الرعاية الطبية، فيمكنك الاتصال بمؤسسة «Migrant Help» على الرقم 0808 8010 503 أو بمؤسسة «Healthwatch» على الرقم 03000 683 000.

يحتوي موقع مؤسسة «Healthwatch» على شبكة الإنترنت (www.healthwatch.co.uk) على نصائح بالعديد من اللغات المختلفة. وقد تتوفر أيضًا مجموعات دعم للاجئين أو طالبي اللجوء أو مؤسسات خيرية في منطقتك والتي يمكنها تقديم المساعدة لك.

يوجد لدى «منظمة أطباء العالم» خط للاستشارات السريرية والذي يقدم مشورات رعاية صحية مجانية للأشخاص بصرف النظر عن وضعهم كمهاجرين. ورقم هاتفهم المجاني هو 0808 1647 686. وتكون العيادة مفتوحة من الساعة 10 صباحًا حتى الساعة 12 ظهرًا في أيام الاثنين إلى الجمعة. وهي توفر مترجمين فوريين للأشخاص الذين يحتاجون إليهم.

قائمة التدقيق عند الانتقال للسكن في منطقة أخرى

فيما يلي بعض الأمور التي عليك تذكُّرها إذا كنت ستنتقل للإقامة في منطقة جديدة:

- اصطحب معك الأدوية التي تتناولها والعبوات التي تأتي الأدوية فيها وأي خطابات طبية وشهادة HC2 الخاصة بك.
- احتفظ بصور لهذه الأشياء على هاتفك كنسخة احتياطية.
- سجّل لدى ممارس عام في أقرب وقت ممكن بعد انتقالك. ولا تنتظر حتى تحتاج إلى تحديد موعد أو إلى دواء قبل التسجيل لدى ممارس عام.
- احتفظ باسم الممارس العام المعني بك وعنوانه على هاتفك.
- إذا كنت تعرف رقم هيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS) الخاص بك (وهو رقم مكوّن من 10 أرقام والذي يكون موجودًا عادةً على الخطابات المستلمة من هيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS))، فاحتفظ به على هاتفك لأنه سيساعد الأطباء الجدد في الوصول إلى سجلاتك الطبية.
- اعرف أين يوجد أقرب قسم للحوادث والطوارئ (A&E) وغيره من مراكز الاستقبال الصحية في المنطقة التي انتقلت إليها.

شكر وتقدير

تعرب مؤسسة «Forrest Medico-legal Services» عن امتنانها الشديد للمؤسسات التالية لما قدّمته من مساعدة ودعم في إعداد هذه النشرة:

مؤسسة «Care for Calais» و«لجنة المقيمين في بينالي» و«Covid-19 Infographics» و«منظمة أطباء العالم» ومؤسسة «Freedom from Torture» ومؤسسة «Helen Bamber Foundation» ومؤسسة «Medact» ومؤسسة «Médecins Sans Frontières UK» ومؤسسة «Migrants Organise».

تبقى المسؤولية عن محتوى هذه النشرة على عاتق مؤسسة «Forrest Medico-legal Services». و«Forrest Medico-legal Services» هي شركة مصلحة مجتمعية (مُسجّلة تحت رقم 10017081 لدى مكتب شؤون الشركات (Companies House)).