

# سؤال وجواب حول الرعاية الصحية الطارئة المقدمة من المفوضية وشركائها للاجئين وطالبي اللجوء في لبنان

١٠,٠١,٢٠١٧

## 1. ما هي الحالات الطبية التي تقوم المفوضية بتغطية نفقاتها؟

بسبب الطلب الكبير ونقص في التمويل أنّ الرعاية الصحية الثانوية المقدمة من المفوضية تقدم فقط لأولئك الذين يعانون من حالات طوارئ مهددة للحياة.

بعض من حالات الطوارئ المهددة للحياة الأكثر شيوعا هي:

نوبة قلبية، ضيق شديد في التنفس، الاطفال الذين يعانون من إسهال وحرارة، الولادات، النزيف الحاد والصدمة، الحروق الشديدة والتشنجات وفقدان الوعي.

تقدم المفوضية أيضا بعض الدعم ل (المزيد من المعلومات في السؤال 10 و12):

•الولادة الطبيعية والقيصرية

•رعاية حديثي الولادة

•بعض حالات مرضى العظام

إذا كان لديك حالة مهددة للحياة، اذهب إلى أقرب مستشفى ولا تنسى أن تتصل ب نكستكير NEXtCARE على الفور (يمكنك مراجعة الخطوط الساخنة أدناه).

إذا كان ذلك ممكنا، اذهب إلى المستشفيات المتعاقدة مع نكستكير شريك المفوضية للعناية الصحية في المستشفيات لأنك قد تضطر لدفع أكثر إذا ذهبت إلى أي مستشفى آخر.

عند وصولك إلى غرفة الطوارئ سوف يعاينك الطبيب.

إذا كنت بحاجة إلى دخول الى المستشفى، ستتابع نكستكير حالتك وتعطيك الجواب حول التغطية على أساس تعليمات المفوضية بالاضافة لحالتك الصحية.

إذا وصلت الموافقة على الحالة، وسوف تغطي المفوضية 75% من تكاليف المستشفى عليك تغطية مبالغ ال 25% المتبقي، يمكن ل نكستكير تقدير التكاليف المتوقعة عليك . ان لم تحصل على الموافقة المسبقة، عليك تغطية الكلفة بالكامل.

لمعرفة المستشفيات المتعاقدة مع المفوضية يرجى الاتصال ب نكستكير. تقدم المفوضية الدعم للرعاية الصحية الأولية و لمزيد من المعلومات مراجعة كتيب الصحة المتوفر في أي مركز للمفوضية، في مكاتب نكستكير في المستشفيات أو عبر الإنترنت على [www.refugees-lebanon.org](http://www.refugees-lebanon.org) يمكنك أيضا الاتصال بأي خط ساخن تابع للمفوضية أو اسأل أي منظمة شريكة للمفوضية.

## 2. ما هي نكستكير NEXtCARE وما هو إطار عملها؟

نكستكير هي الشريك للمفوضية في الرعاية الطبية الطارئة والولادات في المستشفيات ابتداء من ١ كانون الثاني ٢٠١٧.

يمكنك الاتصال ب نكستكير فقط:

-إذا كنت في حالة طوارئ وأو تواجه صعوبات في الدخول إلى المستشفى

-تريد معرفة المستشفيات المتعاقدة مع نكستكير شريك المفوضية للعناية الصحية في المستشفيات

إذا كنت في أحد المستشفيات المتعاقد معها وفي حاجة إلى رعاية صحية طارئة، يرجى الاتصال بكستكير عن وصولك إلى المستشفى. وتأكد من أنك تذكر المستشفى أنهم أيضا بحاجة إلى الاتصال بكستكير على الفور.

لا تتصل بالخط الساخن التابع ل كستكير إلا للحصول على معلومات تتعلق بالرعاية الصحية في المستشفيات. لا يمكن ل كستكير تقديم أي معلومات تتجاوز هذا الإطار.

لا قرار ل كستكير بشأن التغطية الطبية والموافقة عليها. كستكير تقوم فقط بالحالة الطبية الخاصة بك إلى المفوضية للقرار.

يمكن الاتصال ب كستكير لبنان على الخط الساخن التالي: 01504020, ٢٤ ساعة ٧/٧.

### **3. هل تتواجد كستكير في المستشفيات؟**

يقوم مندوبي كستكير بجولات على المستشفيات المتعاقد معها. ويوجد مكاتب ل كستكير في المستشفيات التي تستقبل أعداد كبيرة من اللاجئين. ان لم تجد مكاتبهم، اسأل عن مندوب كستكير في مكتب الاستقبال\الاستعلامات في المستشفى. في حال عدم وجود مكتب ل كستكير، عليك الاتصال على الخط الساخن.

### **4. من يأخذ القرارات حول من يحصل على الرعاية الطبية: المستشفى، كستكير او المفوضية؟**

يعود القرار النهائي بشأن تغطية الحالة الطبية الخاصة بك للمفوضية. المستشفى و كستكير يقومون فقط بالحالة الطبية الخاصة بك إلى المفوضية.

### **5. ماذا افعل في حال واجهت حالة طارئة خلال الليل ولا أحد يجيب عند الإتصال بالخط الساخن التابع لميدي فيزا؟**

يرجى محاولة الاتصال بالخطوط الساخنة الأخرى التابعة ل كستكير أو الانتظار والمحاولة لاحقا. يمكن أن يكون ذلك الخط الساخن المحلي مشغول اذ يقوم بمساعدة مريض آخر.

### **6. ماذا أفعل في حال أبلغتني المستشفى أنه ما من أمكنة شاغرة لاستقبال المرضى؟**

عليك الاتصال ب كستكير والاتجاه الى أحد المستشفيات المتعاقد معها على الفور. سوف تجد كستكير حل حتى لو كان هذا قد يستغرق بعض الوقت. وانه من غير المستحسن أن يتم نقل المرضى الذين يعانون من ظروف صحية مهددة للحياة إلى مستشفى آخر إلا في حالات الضرورة القصوى. وأن الأطباء في المستشفيات ملزمين بمعالجتك.

### **7. لقد طلبت مني المستشفى أن أقوم بدفع عربون. ماذا أفعل؟**

نعم، النظام الصحي في لبنان مخصص و عليك المساهمة في تغطية كلفة العلاج. في حال مساعدتك تغطي المفوضية 75 ٪ من التكلفة واحتفظ بالايصال اذ عليك تغطية 25 ٪. وسوف تستعيد العربون من المستشفى اذا كان أكثر من الجزء المتبقي عليك.

### **8. لم تقم المستشفى بإعطائي أي إيصال بعد العلاج. لماذا؟**

ان مسؤوليتك أن تطلب إيصال من المستشفى. اسأل دائما عن إيصال يتضمن التفاصيل الكاملة للتكاليف. هذا يمكن أن يساعد شريك المفوضية بمتابعة الحالة الطبية الخاصة بك مع المستشفى إذا لزم الأمر.

### **9. ماذا أفعل إذا أبلغتني المستشفى أنهم قاموا بالإتصال ب كستكير وأن حالتي لا يمكن أن تتم تغطيتها من قبل المفوضية؟**

انه من مسؤوليتك الحصول على الجواب من كستكير وعدم الاتكال فقط على الأطباء والمستشفى.

### 10. كم مرة يمكن للمرأة الحامل أن تقوم بزيارة مركز رعاية صحية أولية (مستوصف)؟

يمكنك زيارة مراكز الرعاية الصحية الأولية حسب رغبتك. لكن المفوضية تدعم فقط أربعة زيارات. إذ أنّ التوصيات الطبية تنصح المرأة الحامل بالقيام بهذه الزيارات الأربعة قبل الولادة. ويمكن تغطية عدد أكثر من الزيارات إذا كان هناك حاجة طبية لذلك. على المرأة الحامل أيضاً الاحتفاظ ببطاقة الحمل الصادرة عن مركز الرعاية الصحية الأولية لتمكينها من متابعة عدد الزيارات.

### 11. ماذا افعل في حال لم يكن هناك حاضنة في طوارئ المستشفى لطفلي حديث الولادة؟

لا يحتاج جميع حديثي الولادة لحاضنة بعد الولادة. على الطبيب في المستشفى تحديد إذا كان هناك حاجة لذلك. في أي حال، يرجى الاتصال على الفور بـ نكستكير لأنه يمكنهم المتابعة مباشرة مع المستشفى.

### 12. هل تقوم نكستكير بتغطية كافة الفحوصات المخبرية التي يطلبها الطبيب في مراكز الرعاية الصحية الأولية؟

لا، نكستكير هي شريك المفوضية فقط في المستشفيات. فإن المفوضية تغطي تكاليف التشخيص من قبل الطبيب في مراكز الرعاية الصحية الأولية. تغطي المفوضية فقط 85% من قيمة بعض الفحوصات المخبرية لأولئك الذين هم أقل من 5 سنوات والنساء الحوامل والأشخاص ذوي الإعاقة و من هم فوق 60 سنة. وهذا يعني، أن جميع اللاجئيين الذين تتراوح أعمارهم بين 5 و60 سنة عليهم دفع 100% من رسوم الرعاية الصحية الأولية.

### 13. لقد أبلغني الطبيب أنّه عليّ أن أخضع لعملية ولادة قيصرية، ماذا أفعل؟

الولادة القيصرية قرار طبيّ. عندما يقرر الطبيب ذلك، عليك إبلاغ نكستكير التي سوف تنظر إلى الوثائق الطبية وتبلغك عن القرار حول التغطية وفقاً لذلك.

### 14. لقد قامت المستشفى بالاحتفاظ بهويتي/ أوراقى الثبوتية/ ملف الأمم التابع لي، ماذا أفعل؟

لا تستطيع المستشفى الاحتفاظ بهويتك/ ملف الأمم التابع لك. وتعتبر وزارة الصحة في لبنان هذه الممارسة غير قانونية. إذا حدث ذلك، يجب الاتصال على الفور بـ نكستكير. كما يرجى اعلام مكتب المفوضية الأقرب الى منطقة سكنك.

### 15. هل تقوم المفوضية بتغطية نفقات العلاج في حال تعرّضت لحادث مروري أو حادث عمل؟

لا. ستغطي شركة تأمين صاحب السيارة أو الشركة التي تعمل فيها النفقات الطبية. ومع ذلك، إذا لم يكن ذلك ممكناً، يرجى الاتصال بـ نكستكير. سوف تطلب نكستكير تقرير الشرطة وسوف تتابع مع المفوضية بشأن امكانية التغطية اذا هرب الجاني.

### 16. هل يمكن ل نكستكير احوالي لمنظمات تغطي ال-25% التي لا تغطيها المفوضية للعلاج المنقذ للحياة؟

إذا كنت لا تستطيع أن تدفع الـ 25%، عليك إبلاغ نكستكير فور دخولك الى المستشفى. سيتم تحويل ملفك الى الرعاية الاجتماعية لدرس الحالة أو تحويلك الى شركاء أو منظمات أخرى. عليك الاتصال بـ نكستكير قبل العلاج، وذلك قبل أن يتم طلب الدفع من قبل المستشفى.

### 17. هل من منظمات للصحة في لبنان تغطي ال-25% التي لا تغطيها المفوضية للعلاج المنقذ للحياة؟

ربما، ولكن لسنا على علم بجميع المساعدات المتوفرة. يمكنك أن تسأل السلطات أو الجمعيات في منطقة سكنك.

### **18. هل تدعم نكستكير علاجات وجراحات القلب؟**

يمكن دعم بعض الحالات وذلك بعد تدقيق من قبل المفوضية. تراجع المفوضية كل حالة طبية على حدى من قبل أخصائيين. على المرضى الذين يعانون من أمراض القلب تقديم طلب في مستشفى متعاقد وتوفير جميع المستندات الطبية الموجودة بحوزتكم لمندوب ميدي فيزا. يجب الاتصال على الفور ب نكستكير لمعرفة أي المستشفيات توفر علاج القلب. عليك مراجعة نكستكير لمعرفة الجواب على المساعدة.

### **19. إذا واجهنا مشكلة خلال بقائنا في المستشفى، إلى من نستطيع اللجوء للحصول على دعم؟**

يرجى الاتصال على الفور ب نكستكير أو مراجعة مندوبهم في المستشفى.

### **20. هل ستقوم المستشفى بإرجاع المبلغ الذي دفعته كعربون في حال تلقيت موافقة من نكستكير أو جمعيات أخرى؟**

ستبقى المستشفى 25 % من المبلغ النهائي وهو حصتك من قيمة الفاتورة. ستقوم المستشفى بإرجاع المبلغ فقط إذا كان العربون الذي دفعته يتعدى حصتك. ولكن تأكد من الحفاظ على الإيصال لضمان إرجاع المبلغ. إذا كنت تواجه مشاكل، يرجى اعلام نكستكير.

### **21. ما الذي يحصل في حال قام أحد الأطباء في المستشفى بارتكاب خطأ طبي؟**

لا تتحمل المفوضية وشركائها مسؤولية عن سوء تصرف أو الإيذاء البدني أو العقلي أو النتائج السلبية للتدخلات الطبية التي تقدمها المستشفيات المتعاقد معها أو أي مستشفى استقبلت لاجئين. ويجب تسوية أي حادث بين المستشفى والمريض أو عائلته.

يمكن فقط لوزارة الصحة العامة ال تدخل إذا كان هناك خطأ طبي من قبل أطباء في المستشفى. يرجى ابلاغ نكستكير بذلك.

### **22. في حال لم أكن مسجلا لدى المفوضية، هل يمكن أن أحصل على مساعدة طبية من خلال المفوضية؟**

إذا كنت بحاجة إلى الدخول الى المستشفى بسبب حالة مهددة للحياة ولم تكن كسجلا لدى المفوضية من قبل، يمكن أن تحصل من المفوضية على تغطية 75 % من البلق لأول 48 ساعة في المشفى.

لكن هذا ليس مضمونا وتحتاج المفوضية لإثبات هويتك وتقييم حالتك. عندما تكون في المستشفى، اتصل ب نكستكير بحيث ستبلغ المفوضية.

بعد العلاج (أو أثناء تواجدك في المستشفى) سوف تطلب منك نكستكير التوجه الى مركز المفوضية الأقرب إلى المكان الذي تعيش فيه حيث ستحصل على استشارة حول ما يجب القيام به وتلقى المعلومات على الخدمات الصحية المتوفرة. يرجى إحضار هويتك أو أي وثيقة تثبت جنسيتك السورية.

### **23. لقد تم إلغاء ملفي من قبل المفوضية. هل يمكن ان أحصل على مساعدة طبية من المفوضية؟**

إذا تم إلغاء ملفك من قبل المفوضية ، لا يزال بإمكانك الحصول على المساعدة الطبية من المفوضية للاستشفاء في الحالات الطبية الطارئة. يرجى إحضار هويتك أو أي وثيقة يمكن أن تثبت جنسيتك.

### **24. أنا لبناني وزوجتي سورية. هل يمكن لطفلنا الحصول على مساعدة طبية من المفوضية؟**

لا. وفقاً للقانون اللبناني، يعتبر الطفل لبناني إذا ولد من أب لبناني. المواطنون اللبنانيون لا يتلقون مساعدة طبية من المفوضية لأنهم ليسوا لاجئين.

## **25. أنا سوري وزوجتي لبنانية. هل يمكن لطفلنا الحصول على مساعدة طبية من المفوضية؟**

على زوجتك دفع رسوم الولادة لأنها لبنانية ولكن الطفل مثل الأب سوري الجنسية ويمكنه الحصول على المساعدة الطبية من المفوضية.

## **26. زوجتي سورية و أنا فلسطيني. من أي جهة يحق لنا الحصول على المساعدة؟ المفوضية أو الأونروا؟**

يحق لزوجتك الحصول على دعم المفوضية للخدمات الطبية، في حين يحق لك ولطفلك كفلسطينيين الاستفادة من المساعدات الطبية المقدمة من الأونروا.

يمكن الاتصال ب نكستكير لبنان على الخط الساخن التالي: 01504020, ٢٤ ساعة ٧/٧.

### **الخطوط الساخنة التابعة للمفوضية**

#### **طرابلس:**

71911496 للمعلومات العامة عن الخدمات من الاثنين الى الجمعة من ال 8 صباحاً حتى ال 4:30 ظهراً

#### **جنوب:**

للاستفسارات والاستشارات: 76500370

للمواعيد (إضافة, تدوين بيانات, تجديد...) : 76500380 من الاثنين الى الجمعة من ال 8 صباحاً حتى ال 4:00 ظهراً

#### **جبل لبنان:**

01820848 من الاثنين الى الجمعة من ال 7 صباحاً حتى ال 5 ظهراً

هذا الرقم للتسجيل وللحماية.

#### **بقاع:**

76611811 الخط الساخن للحماية

08930468 للمواعيد (إضافة, تدوين بيانات, تجديد...) : 76500380 من الاثنين الى الجمعة من ال 8 صباحاً حتى ال 4:00 ظهراً

### **مراكز الاستشارة للمفوضية:**

مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين جبل لبنان, بيروت, رملة البيضاء, شارع د. فيليب حّتي, خلف سورماركت سبينييس. الحضور شخصياً لمركز الاستشارة من الاثنين إلى الجمعة من الـ 8 صباحاً حتى الثانية ظهراً.

مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين البقاع, رحلة أوتسترداد رحلة, مقابل قيصر عطا للمثليات (رحلة). لا يمكن الحضور شخصياً لحجز المواعيد, عليكم الاتصال بالخط الساخن على الرقم 08930468 من الاثنين إلى الجمعة من الـ 8 صباحاً وحتى الرابعة بعد الظهر.

مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين الشمال, طرابلس, جانب معرض رشيد كرامة. الحضور شخصياً إلى مركز الاستشارة من الاثنين إلى الجمعة من الـ 8 صباحاً وحتى الثانية ظهراً.

مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين الجنوب, صور, الحوش, فيلا كرشت. الحضور شخصياً إلى مركز الاستشارة من الاثنين إلى الجمعة من الـثامنة صباحاً حتى الثانية ظهراً لكن يمكنكم أيضاً الاتصال بالخطوط الساخنة لحجز المواعيد على الرقم: 76500380 من الاثنين إلى الجمعة من الثامنة والنصف صباحاً وحتى الرابعة بعد الظهر