

Hasta hakları nelerdir?

- Sunulan sağlık hizmetinde faydalanma
- Bilgilendirilme ve durumu hakkında bilgi isteme
- Sağlık kuruluşunu ve personelini seçme ve değiştirme
- Muayene sırasında, sağlık bilgilerinin üçüncü kişilerle paylaşılmasında ve hizmetlerden yararlanma kapsamındaki diğer işlemleri sırasında mahremiyet
- Sağlık hizmetlerinden yararlanmada rıza bildirme
- Güvenli ortamda sağlık hizmeti alma
- Dini vecibelerini yerine getirebilme
- Ziyaretçi ve refakatçi bulundurma
- Şikâyet ve dava açma hakkı
- Hastaneye olan borcundan dolayı rehin tutulmama

Hastanın sorumlulukları nelerdir?

- Randevu tarih ve saatine uyma, değişiklikleri ilgili birime bildirme
- Personele sözlü ve fiziki saldırıya yönelik davranışlarda bulunmama
- Başvurduğu sağlık kurum ve kuruluşunun kural ve uygulamalarına uygun davranma, katılımcı bir yaklaşımla teşhis ve tedavi ekibinin bir parçası olduğu bilinciyle hareket etme
- Yakınmalarını, daha önce geçirdiği hastalıkları, gördüğü tedavileri ve tıbbi müdahaleleri, eğer varsa halen kullandığı ilaçları ve sağlığıyla ilgili bilgileri mümkün olduğunca eksiksiz ve doğru olarak aktarma
- Hekim tarafından belirlenen sürelerde kontrole gelme ve tedavinin gidişatı hakkında geri bildirimlerde bulunma
- İlgili mevzuata göre öncelik tanınan hastalar ile diğer hastaların ve personelin haklarına saygı gösterme
- Haklarının ihlal edildiğini düşündüğünde veya sorun yaşadığında hasta iletişim birimine başvurma

<https://hastahaklari.saglik.gov.tr/>

ما هي حقوق المريض؟

- الاستفادة من الخدمات الصحية المقدمة،
- حق المريض طلب المعلومات بخصوص وضعه وإعلامه.
- حق الرغبة في اختيار وتغيير المؤسسة الصحية والموظفين،
- في إطار الاستفادة من الخدمات و الاجراءات الاخرى يجب الحفاظ على الخصوصية و الامتناع عن مشاركة المعلومات الصحية مع شخص ثالث أثناء الفحص .
- حق الرضى من الاستفادة من خدمات الصحة،
- حق تلقي خدمات الصحة في بيئة آمنة،
- حق أداء الفرائض الدينية،
- حق حضور الزائر او المرافق،
- حق تقديم الشكوى ورفع قضية
- عدم اعتقاله رهينة بسبب ديونه للمستشفى

ما هي مسؤوليات المريض؟

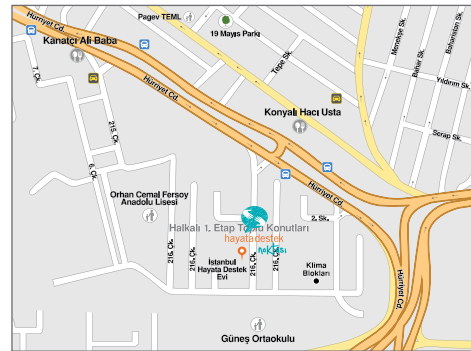
- مراعاة تاريخ وساعة الموعد المحدد، الاخبار عند تغيير الموعد،
- الامتناع عن التصرف العدواني الجسدي و صرف الاقوال السيئة تجاه الموظف،
- التصرف بشكل يليق بتطبيقات وشروط المؤسسات الصحية التي تم تقديم الطلب اليها، العمل مع الوعي بأنه جزء من فريق التشخيص والعلاج من خلال نهج المشاركة،
- الادلاء بمعلومات الشكاوى والأمراض السابقة والمعالجات والتدخلات الطبية السابقة، إذا كان هناك أي أدوية ومعلومات صحية يرجى اعلام المؤسسة بأقصى قدر من الدقة وبدون أي نقصان،
- الرجاء الاستجابة على الردود والاعلام عن وضع المعالجة والمجيء مرة ثانية للفحص في الفترة التي يتم تحديدها من قبل الطبيب،
- الرجاء احترام حقوق الموظفين والمرضى الاخرين والمرضى الذين تم اعطائهم الأولوية من ضمن التشريعات ذات الصلة،
- يتحمل مسؤولية تقديم طلب إلى قسم اتصالات المريض عند معاناته من مشكلة او عند اعتقاده انه قد تم انتهاك حقوقه.
- العنوان على الانترنت:

<https://hastahaklari.saglik.gov.tr/>

İSTANBUL HAYATA DESTEK NOKTASI

نقطة دعم الحياة في إسطنبول

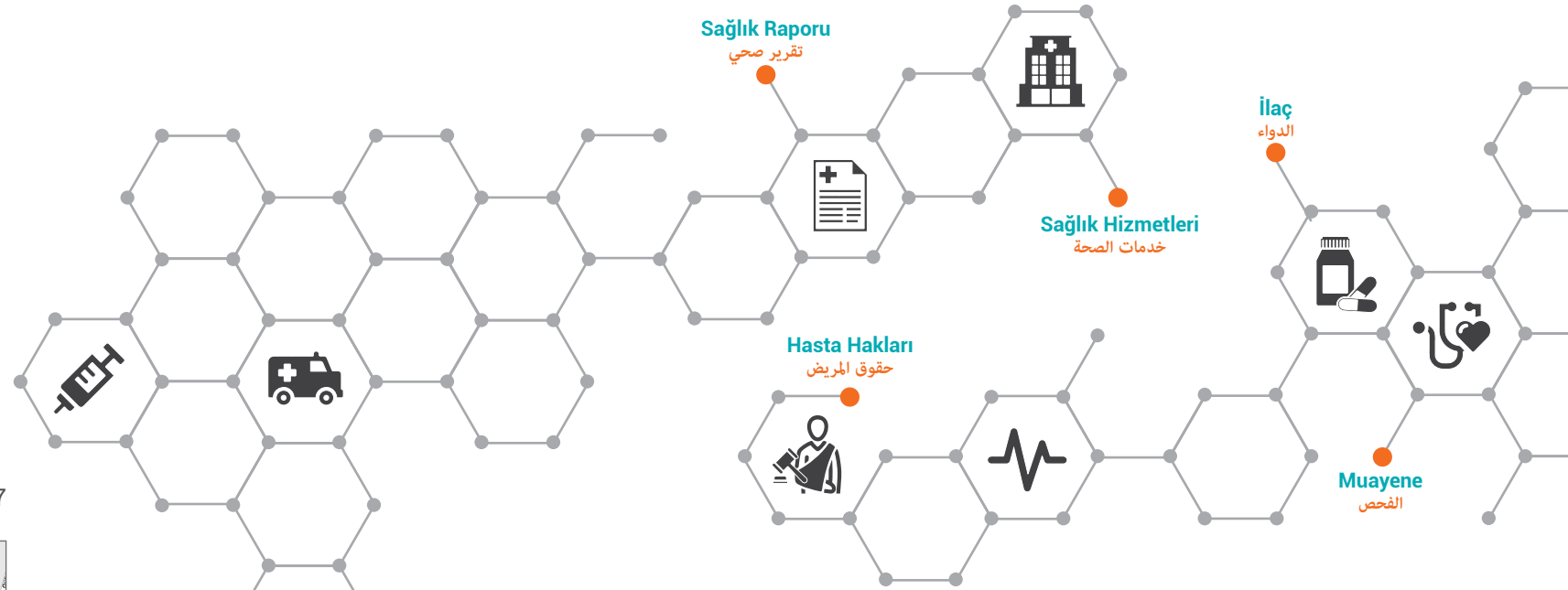
Halkalı Merkez Mh. Hürriyet Cd.
216.Çıkılmaz Sk. 1. Etap Klima Konutları
No: 18G Küçükçekmece
+90 212 697 54 35 | +90 549 818 55 17



www.hayatadestek.org

[/HayataDestek](https://www.facebook.com/HayataDestek) [/HayataDestek](https://www.instagram.com/HayataDestek) [/Support2Life](https://www.youtube.com/Support2Life) [/Support2Life](https://www.youtube.com/Support2Life)

hayata destek



MÜLTECİLER İÇİN SAĞLIK HİZMETLERİNE ERİŞİM

Geçici koruma kimliğine sahip kişilerin Sağlık Bakanlığı'na bağlı tüm kurumlarda sunulan sağlık hizmetlerinden ücretsiz yararlanma hakkı vardır. Bu kişiler, kayıtlı oldukları şehirdeki devlet hastanelerine randevu alarak gidebilir.

الوصول إلى الخدمات الصحية للاجئين

يحق للأشخاص الذين هم في إطار الحماية المؤقتة بالاستفادة من خدمات الصحة المجانية والتي يتم توفيرها من قبل مؤسسات الصحة المرتبطة بوزارة الصحة. يمكن لهؤلاء الأشخاص ان يقدموا بالطلب من اجل تعيين موعد في المستشفيات الحكومية في المدينة التي هم مسجلين فيها والذهاب اليها من اجل تلقي الخدمات.



Avrupa Birliği
Sivil Koruma ve İnsani Yardım
tarafından finanse edilmektedir
بتمويل من الاتحاد الأوروبي
للمساعدات الإنسانية

Diakonie
Katastrophenhilfe

Member of [actalliance](https://www.actalliance.org)

كيف يمكن الحصول على خدمات الترجمة؟

عند الذهاب إلى مؤسسة الصحة التي ستلتقى منها ا لخدمات؛ يرجى اولاً الذهاب إلى قسم الاستعلامات وا لتأكد فيما اذا كان هناك مترجم ام لا. في حال عدم توا جد موظف يجيد اللغة العربية يرجى الاتصال بالأرقام المدونة في ادناه من اجل تلقي خدمات الترجمة :

٨٣ ٨٣ ٨٨٢ ٠٥٨ +٩ (وزارة الصحة وحدة الدعم الدولي للمرضى مركز الترجمة الفورية والمكالمات ا لهاتفية)

ملاحظة مهمة: يوجد في بعض المستشفيات عيادات يشتغل فيها أطباء يجيدون اللغة العربية . اثناء الأتصال على الرقم ١٨٢ لطلب الموعد يمكن الاستفسار فيما إذا كان هناك من يجيد اللغة العربية في المستشفى و القسم المراد الذهاب اليه .

اين يمكن التقديم من اجل المواضيع المتعلقة بحقوق المرضى والطلبات والتمنيات؟

- مركز التواصل لوزارة الصحة (ألو ١٨٤)**

يمكنكم الاتصال برقم هاتف وزارة الصحة ١٨٤ من اجل تلقي معلومات بخصوص آلية خدمات الصحة، الادلاء بالطلب والشكاوى حول نظام الصحة، الإبلاغ عن المشاكل الّتي حدثت لكم في أي مرحلة أثناء تلقي الخدمة الصّحية .

- قسم حقوق المريض:**

يستجيب قسم حقوق المريض الموجود بالمستشفى للشكاوي المتعلقة بانتهاك الحقوق والصعوبات الّتي تُواجه للوصول إلى الخدمة . يمكنكم أيضا الادلاء بالشكوى ووجهة نظركم حول الخدمات عن طريق زيارة الموقع عبر الإنترنت <https://hastahaklari.saglik.gov.tr/> الّذي يقدّم الخدمات باللغة التركية.

- الموظفين الخبراء في الخدمة الاجتماعية العاملين في المستشفيات:**

يوجد في المستشفيات موظفين خبراء في الخدمة الاجتماعية يمكن استشارتهم في المواقف الحساسة.

Tercüme desteği nasıl alınabilir?

Hizmet alacağınız sağlık kuruluşuna gittiğinizde, öncelikle danışma birimine uğrayarak tercüman olup olmadığını teyit ediniz. Arapça bilen personelin bulunmaması durumunda aşağıdaki numaralardan tercüme hizmeti alabilirsiniz:

+90 850 288 38 38 (Sağlık Bakanlığı Uluslararası Hasta Destek Birimi Tercümanlık ve Çağrı Merkezi)

ÖNEMLİ NOT: Kimi hastanelerde Arapça bilen hekimlerin hizmet verdiği poliklinikler bulunabilmektedir. 182 no’lu hattan muayene randevusu alınırken o hastanede ve ilgili bölümde Arapça bilen hekimlerin bulunup bulunmadığı bilgisi sorulabilir.

Dilek, talepler ve hasta haklarıyla ilgili konular için nereye başvurulabilir?

- Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (Alo 184)**

Sağlık hizmetlerinin işleyişine yönelik bilgi alabilmek, sağlık sistemine yönelik talep ve eleştirilerde bulunabilmek, sağlık hizmeti alırken hizmetin herhangi bir aşamasında yaşadığınız sorunları iletebilmek için Sağlık Bakanlığı iletişim hattı olan 184 no’lu telefonu arayabilirsiniz.

- Hasta Hakları Birimi:** Hastane içindeki hasta hakları birimi, hizmetlere erişimde yaşanan zorluklar ya da ihlallerle ilgili şikâyetleri kabul eder. İnternet üzerinden ulaşılan ve Türkçe dilinde hizmet veren <https://hastahaklari.saglik.gov.tr/> adresinden de görüş ve şikâyet bildiriminde bulunabilirsiniz.

- Hastanelerde görev yapan Sosyal Hizmet Uzmanları** Hastanelerde hassas vakalarda başvurulabilecek sosyal hizmet uzmanları görev yapmaktadır.

أما مستشفيات البحوث و الدراسات و المشافي الجامعية فإنها تعتبر مؤسسات الخدمات الصحية الثالثة. تقدم هذه المستشفيات خدمات الفحص العام، خدمات الصحة الشاملة وخدمات الصحة الطارئة.

يمكنكم التقدم بطلب لمراكز التطبيق الصحي و البحثي مباشرة تماما مثل المستشفيات. باستثناء الخدمات الاجتماعية الصحية الطارئة و النقل من المستشفيات العمومية ، بالمستشفيات الخاصة يمكنكم العلاج فقط مقابل رسوم مالية.

الدواء و الأجهزة الطبية

- يمكنكم الحصول على الدواء مجانا من الصيدليات المتعاقد معها في اطار بيان التطبيق الصحي وتوفر الوصفة الطبية فقط .
- وفقا للقانون 5510 و لبيان التطبيق الصحي ،الأشخاص غير الحاملين للجنسية يمكنهم الحصول على الأجهزة الطبية والاستفادة منها مجانا.

تقرير حالة العجز و الإعاقة

- من الضروري ان يستفيد الأشخاص المعاقين من بعض الخدمات والمساعدات الممنوحة من قبل الدولة .
- للحصول على التقرير يجب عليكم تقديم طلب مع الوثائق للمؤسسات الصحية المسؤولة .
- الأشخاص اللذين يمتلكون الهوية لا تأخذ منهم رسومات مالية لتقديم الطلب .
- اذا كان لديكم تقريرالعجز الشديد نسبته 50 او اكثر يمكنكم الحصول على مساعدة المعاقين من الهلال الأحمر في اطار الدعم الاجتماعي .

الوثائق المطلوبة لتقديم الطّلب :

- بطاقة الهوية و نسخة عنها
- خطاب التوجيه او عريضة الطلب الشخصي
- 5 صور شخصية تم التقاطها في 6 الأشهر الاخيرة

كيف يمكن تحديد موعد المعاينة؟ (ألو 182)

- من الضروري امتلاك الهوية الأجنبية التي تبدأ بالرقم 99 - يتصل بالرقم - 182 من اجل تحديد الموعد. يتم تحديد اسم المستشفى المراد الذهاب اليه و اسم القسم و المعلومات (العيادة!؛ حيث للشخص حق اختيار الطبيب .

Eğitim ve araştırma hastaneleri ile üniversite hastaneleri ise üçüncü basamak kuruluşlardır. Bu kurumlarda genel muayene, kapsamlı sağlık hizmetleri ve acil sağlık hizmetleri verilmektedir.

Üniversite sağlık uygulama ve araştırma merkezlerine de tıpkı diğer hastanelere olduğu gibi doğrudan başvuru yapabilirsiniz. **Özel hastanelerde** ise acil sağlık hizmetleri ve kamu hastanelerinden sevk edilme haricinde, ancak ücret karşılığı tedavi olabilirsiniz.

İlaç ve Tıbbi Cihazlar

- Yalnızca doktor reçetesinde yer alan ve Sağlık Uygulama Tebliğ kapsamındaki ilaçları anlaşmalı eczanelerden ücretsiz olarak alabilirsiniz.
- Sağlık Uygulama Tebliğ ve 5510 sayılı kanun uyarınca vatandaş olmayanların faydalanabileceği tıbbi cihazları ücretsiz edinebilirsiniz.

Engelli Durum Bildirim Raporu

- Engelli bireylerin devletin sağladığı bazı hizmet ve sosyal yardımlardan faydalanabilmesi için gereklidir.
- Raporu temin için, yetkili sağlık kuruluşlarına belgelerinizle başvurmalısınız.
- Kimlik sahibi olan kişilerden başvuru ücreti alınmaz.
- %50 ve üzeri ağır engelli raporunuz varsa Kızılay’dan Sosyal Uyum Yardımı kapsamında engelli yardımı alabilirsiniz.

BAŞVURU İÇİN GEREKLİ BELGELER:

- Kimlik belgesi ve fotokopisi,
- Yönlendirme yazısı veya kişisel başvuru dilekçesi,
- Son 6 ay içinde çekilmiş 5 adet vesikalık fotoğraf

Muayene Randevusu Nasıl Alınır? (Alo 182)

- 99 ile başlayan yabancı kimlik numarasına sahip olmak gerekir.
- 182 no’lu telefon numarası aranarak randevu alınır. Randevu almak istenen hastane ve bölüm (poliklinik) bilgisi belirtilir; doktor seçme hakkı vardır.

حصول الأشخاص الغير مسجلين او الذين لديهم التسجيل الاولي على خدمات الصحة

ان الأشخاص الذين لم يتم تسجيلهم بعد في المديرية العامة لإدارة الهجرة ولم يحصلوا على الهوية والأشخاص الذين يمتلكون وثيقة الهوية المؤقتة ولكن لم يحصلوا على الموافقة الأولية من قبل مؤسسة الضمان الاجتماعي فيمكنهم الاستفادة من الخدمات الصحية الطارئة,كما يمكنهم الاستفادة من خدمات ا لصحة الأولية مجاناً فقط في حال اصابتهم بالأمراض ا لمعدية او في حال اصابتهم بالأمراض الوبائية التي من الممكن ان تنتشر وتهدد صحة المجتمع. إذا كانت حماية الاطفال تُعدّ من بين الأنشطة الصحية فإنّ إتمام التلقيحات الضرورية يتأطر ضمن أولى الخدمات الاجتماعية.

خدمات الصحة الاولية:

يمكنكم الاستفادة من خدمات التشخيص والعلاج وإعادة التأهيل في المراكز التي تعتبر مراكز رعاية صحية أولية. تعتبر مراكز صحة المهاجرين ومراكز صحة الأسرة ومراكز صحة الأم - الطفل و مراكز تنظيم الأسرة ومراكز مكافحة السل كمراكز الرعاية الصحية الأولية.

كذلك بواسطة هذه المؤسسات يمكنكم الحصول على هذه الخدمات:

- خدمات الفحص والتلقيح اللازمة ضد خطر الأمراض المعدية.
- الخدمات المتوفرة للأطفال الرضع، الأطفال الصغار والأطفال في عمر المراهقة.
- خدمات الصحة المتعلقة بالمرأة والتوليد.

يمكن الاستفادة من خدمات الصحة مباشرة من مركز الصحة للمهاجرين بدون الاشتراط من اجل ابراز الهوية في حالات الطوارئ كالأمراض المعدية والوبائية. يمكن تقديم الهوية بعد اجراء المداخلة. يوجد في المراكز موظفين يجيدون اللغة العربية. يتم العلاج و توفير الادوية مجاناً. لا يشترط تقديم طلب من اجل الموعد .

خدمات الصحة الثانوية و الثالثة:

المستشفيات الحكومية التي لا تُعدّ مستشفى دراسات و بحث و المستشفى الفرعي تعتبر مؤسسات صحية من المستوى الثّاني حيث يمكنكم تقديم طلب بأخذ موعد دون اشتراط الإ حالة .

Kayıtsız veya sadece ön kaydı olan kişilerin sağlık hizmetlerine erişimi

Göç İdaresi Genel Müdürlüğünce henüz kayıt işlemleri tamamlanarak kendisine kimlik verilmemiş kişiler ve geçici kimlik belgesi olup da SGK provizyonu alınamayanlar, sadece acil sağlık hizmetleri ve halk sağlığını tehlikeye düşürebilecek bulaşıcı ya da salgın hastalık durumlarında birinci basamak sağlık hizmetlerinden ücretsiz olarak faydalanabilirler. Çocuklara yönelik koruyucu sağlık faaliyetleri kapsamında ise gerekli aşıların yapılması ilk basamak sağlık hizmetleri kapsamındadır.

BİRİNCİ BASAMAK SAĞLIK HİZMETLERİ:

Birinci basamak sağlık kuruluşları olarak nitelendirilen kuruluşlarda ilk kademe tanı, tedavi ve rehabilitasyon hizmetlerinden yararlanabilirsiniz. **Göçmen sağlığı merkezleri, aile sağlığı merkezleri, ana-çocuk sağlığı ve aile planlaması merkezi ve verem savaş dispanserleri** birinci basamak sağlık kuruluşu olarak kabul edilir.

Bu kurumlar aracılığıyla ayrıca şu hizmetlere ulaşabilirsiniz:

- Bulaşıcı hastalık riskine karşı gerekli tarama ve aşılama hizmetler
- Bebek, çocuk ve ergenlere sağlanan hizmetler
- Kadın ve üreme sağlığı ile ilgili hizmetler

Göçmen Sağlığı Merkezleri’nden **acil durumlarda, bulaşıcı ve salgın hastalık durumlarında**, kimlik ibrazı şartı aranmadan hizmet alınabilir. Kimlik ibrazı müdahale sonrasında da yapılabilir. Merkezlerde Arapça bilen personel mevcuttur. Tedavi ve ilaçlar ücretsiz sağlanır. Randevu alınması gerekmez.

İKİNCİ VE ÜÇÜNCÜ BASAMAK SAĞLIK HİZMETLERİ:

Eğitim ve araştırma hastanesi olmayan devlet hastaneleri ve dal hastaneleri ikinci basamak sağlık kuruluşlarıdır ve sevk şartı aranmaksızın randevuyla başvurabilirsiniz.