

چگونه می‌توان به عنوان یک پناهجو در جامعه خود به خدمات پزشکی دسترسی پیدا کرد

حقوق مربوط به مراقبت‌های بهداشتی شما

بیشتر مراقبت‌های بهداشتی در بریتانیا توسط خدمات بهداشت ملی (NHS) ارائه می‌شود.

پناهجویان در بریتانیا درست مانند شهروندان بریتانیا از حق دسترسی به خدمات بهداشتی رایگان NHS برخوردارند.

این حقوق عبارتند از:

- مراجعه به پزشک یا پرستار
- مراجعه به بیمارستان
- دادن آزمایش
- دریافت خدمات مراقبتی برای سلامت روان خود
- تماس با آمبولانس و استفاده از آن.

اگر درخواست پناهندگی شما رد شده و درخواست تجدیدنظر فعالی ندارید، ممکن است در ارتباط با مراقبت‌های رایگانی که می‌توانید دریافت کنید محدودیت‌هایی وجود داشته باشد (به بخش «پناهجویان رد شده» در زیر مراجعه کنید).

شما حق دسترسی به مترجم شفاهی را دارید که به زبان شما ترجمه کند. هنگام دریافت خدمات پزشکی بدون هیچ گونه نگرانی درخواست مترجم کنید. این کار به شما و افرادی که از شما مراقبت می‌کنند کمک می‌کند تا سخن یکدیگر را به درستی بفهمید.

شما حق برخورداری از محرمانگی را دارید. این بدان معناست که اطلاعات پزشکی شما بدون توافق شما با افرادی غیر از تیم پزشکی معالج شما به اشتراک گذاشته نمی‌شود، مگر اینکه آنها نگران باشند که شما یا شخص دیگری در معرض خطر جدی قرار دارید یا جرمی جدی ارتکاب یافته است.

ممکن است در برخی شرایط، NHS اقدام به اشتراک‌گذاری نام، آدرس و تاریخ تولد شما با وزارت کشور کند، به عنوان مثال اگر آنها قصد داشته باشند صلاحیت شما در دریافت مراقبت‌های بیمارستانی رایگان را مشخص کنند.

پناهجویان رد شده (فقط انگلستان)

اگر تقاضای پناهندگی شما رد شده باشد و درخواست تجدیدنظر فعالی نداشته باشید، ممکن است در آن دسته از مراقبت‌های بهداشتی رایگان که مجاز به دریافت آنها در بریتانیا هستید محدودیت‌هایی وجود داشته باشد. این موضوع بیشتر بر بیمارستان‌ها یا مراقبت‌های تخصصی تأثیر می‌گذارد. شما همچنان حق دسترسی به بعضی خدمات بهداشتی درمانی رایگان را خواهید داشت، از جمله:

- معاینه و معالجه شدن توسط پزشک عمومی (GP)
- پیشگیری از بارداری به صورت رایگان
- مراقبت‌های اورژانسی رایگان در بخش تصادفات و اورژانس (A&E) یا مراکز مراقبت‌های فوری
- آزمایش و درمان رایگان برای بیماری‌های عفونی، از جمله ویروس کرونا
- ایمن‌سازی رایگان در برابر ویروس کرونا.

اگر در ایرلند شمالی، اسکاتلند یا ولز زندگی می‌کنید، حتی اگر درخواست شما رد شده باشد، حق دریافت مراقبت‌های تخصصی و بیمارستانی رایگان را دارید.

در لینک زیر می‌توانید اطلاعات بیشتری را در مورد حق خود در دریافت مراقبت‌های بهداشتی پس از رد شدن درخواست بیابید:

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

ثبت نام نزد پزشک عمومی

هرکسی که در بریتانیا زندگی می‌کند (فرقی نمی‌کند که وضعیت مهاجرتش چه باشد) می‌تواند در یک کلینیک پزشک عمومی (GP) در منطقه محل زندگی خود ثبت نام کند. در بریتانیا مردم اغلب به کلینیک پزشک عمومی «practice» یا «surgery» می‌گویند.

با مراجعه به وبسایت <https://www.nhs.uk/service-search/find-a-gp> می‌توانید یک پزشک عمومی را در نزدیکی خود بیابید. این

وبسایت فقط برای پزشکان عمومی در انگلستان است. پزشکان عمومی بیشتر مشکلات جسمی و روانی غیر اورژانسی را درمان می‌کنند. آنها با

پرستاران و سایر

متخصصان بهداشت کار می‌کنند و در صورت نیاز می‌توانند شما را به پزشک متخصص ارجاع دهند.

برای ثبت نام نزد یک پزشک عمومی باید با آنها تماس بگیرید یا به میز پذیرش کلینیک بروید و فرم ثبت نام را درخواست کنید. کلینیک عمومی از شما آدرس می‌خواهد زیرا هر کلینیک منطقه خاصی را تحت مراقبت دارد. آنها ممکن است مدارک شناسایی و مدرکی دال بر آدرستان از شما بخواهند، اما بدون داشتن اینها هم همچنان می‌توانید ثبت نام کنید.

شما حتی اگر فاقد مدارک یا آدرس دائمی باشید، باز هم حق ثبت نام نزد پزشک عمومی را دارید. می‌توانید از کلینیک پزشک عمومی بخواهید تا با استفاده از آدرس کلینیک یا آدرس یکی از دوستان یا مرکز جامعه، شما را ثبت کند.

اگر در ثبت نام در کلینیک پزشک عمومی مشکلی دارید، لطفاً نامه زیر را به مسئول پذیرش نشان دهید.

منشی محترم پزشک عمومی،

مایلم در کلینیک شما ثبت نام کنم. از اینکه در انجام اینکار به من کمک می‌کنید سپاسگزارم. طبق دستورالعمل‌های NHS من حتی اگر اسناد یا مدرکی برای اثبات آدرس نداشته باشم حق ثبت نام دارم.

در صورت نداشتن آدرس دائم، باز هم حق ثبت نام دارم. می‌توانید ثبت نام من را به عنوان «فاقد آدرس ثابت»، با استفاده از آدرس کلینیک، آدرس خانه یک دوست یا یکی از مراکز اجتماعی انجام دهید.

اگر نمی‌توانم در مطب شما ثبت نام کنم، لطفاً علتش را ذکر کنید.

در صورت نیاز به کسب اطلاعات بیشتر، لطفاً به <https://assets.nhs.uk/prod/documents/how-to-register-with-a-gp-asylum-seekers-and-refugees.pdf>

رزرو وقت ملاقات با پزشک عمومی

اگر لازم است در مورد یک مشکل سلامتی به پزشک عمومی خود مراجعه کنید، باید با کلینیک پزشک عمومی تماس بگیرید و با مسئول پذیرش صحبت کنید. آنها ممکن است دلیل تماس‌تان را از شما پرسند تا بتوانند هماهنگ کنند شخص مناسبی بعداً با شما تماس بگیرد. اگر به مترجم نیاز دارید، هنگام تماس با مسئول پذیرش از او درخواست مترجم کنید و به او بگویید به کدام زبان نیاز دارید. در حال حاضر به دلیل ویروس کرونا بیشتر جلسات ملاقات به صورت تماس تلفنی یا تصویری انجام می‌شود، بنابراین کسی با شما تماس می‌گیرد.

ممکن است روش‌های دیگری برای تماس با پزشک عمومی شما وجود داشته باشد، از جمله از طریق ایمیل، از طریق وبسایت درمانگاه یا مراجعه مستقیم به درمانگاه پزشک عمومی. همچنین ممکن است مراکز دیگری برای دریافت مراقبت‌های پزشکی وجود داشته باشد، مانند مراکز مراقبت‌های فوری، مراکز مراجعه بدون نوبت (walk-in) و کلینیک‌های جراحات جزئی. این مورد بستگی به خدمات موجود در منطقه شما دارد. در صورت زندگی در انگلستان، می‌توانید با استفاده از این وبسایت خدمات پزشکی نزدیک خود را پیدا کنید: <https://www.nhs.uk/service-search>

گرفتن دارو

چنانچه پزشک عمومی احساس کند به دارو نیاز دارید، برای این کار برایتان نسخه تجویز می‌کند. می‌توانید داروهای تجویزی را از هر داروخانه‌ای تهیه کنید. در صورت نیاز به دارو به مدت طولانی، قبل از تمام کردن داروها لازم است تا از پزشک عمومی خود نسخه جدید درخواست کنید. ممکن است تهیه نسخه جدید طول بکشد، بنابراین حداقل یک هفته قبل از نیازتان به داروهای تجویزی، نسخه را درخواست کنید.

در انگلستان، برخی از افراد مجبورند هزینه داروهای تجویزی را خودشان پرداخت کنند. متقاضیان پناهندگی معمولاً می‌توانند داروها را به صورت رایگان دریافت کنند، اما لازم است گواهی HC2 را ارائه دهند تا نشان دهند که حق استفاده از نسخه‌های رایگان را دارند (برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد HC2 قسمت زیر را ملاحظه کنید). در ایرلند شمالی، اسکاتلند و ولز، داروهای تجویزی برای همه افراد رایگان است.

در صورت قطع ناگهانی مصرف برخی از داروها مانند داروهای ضد افسردگی، ممکن است احساس ناخوشی کنید، بنابراین باید مطمئن شوید که داروهایتان تمام نشود یا اینکه فقط طبق گفته پزشک مصرف آنها را قطع کنید.

در صورت داشتن مشکل برای گرفتن داروهای مورد نیاز، برای درخواست کمک می‌توانید با خط مشاوره رایگان NHS به شماره 111 تماس بگیرید (قسمت زیر را ملاحظه کنید). داروسازها نیز می‌توانند برای دریافت اضطراری برخی داروها، مثلاً زمانی که اسپری استنشاقی آسم تمام شود، به شما کمک کنند.

در صورتی که نیاز باشد به کسی نشان دهید معمولاً چه دارویی مصرف می‌کنید، بهتر است جعبه‌های آخرین داروهای خود (از جمله برچسب حاوی نامتان) را نگه داشته یا از آنها عکس بگیرید. ممکن است پزشک‌ها نتوانند برخی از انواع داروها را برایتان تجویز کنند مگر اینکه مدرکی دال بر استفاده معمول شما از آنها داشته باشند.

خدمات 111

خدمات 111 یک خدمات تلفنی رایگان برای ارائه مشاوره سلامت است. می‌توانید برای کمک در مورد هر مسئله بهداشتی غیر اورژانسی از طریق شماره 111 با آنها تماس بگیرید. (برای موارد اورژانسی با 999 تماس بگیرید.) خدمات 111 برای تصمیم‌گیری در مورد کمک مورد نیازتان سؤالات زیادی از شما می‌پرسند. سپس یا خودشان به شما مشاوره می‌دهند یا کسی را مأمور می‌کنند که برای ارائه کمک با شما تماس بگیرد.

در صورت داشتن مشکلات دندان، خدمات 111 می‌تواند نحوه گرفتن درمان را به شما بگوید.

اگر به زبان دیگری نیاز به کمک دارید، کلمه interpreter («مترجم») و زبان مورد نیاز خود را بگویید، سپس روی خط بمانید تا آنها برای کمک به برقراری ارتباط تلفنی، یک مترجم تلفنی در اختیارتان بگذارند.

در صورت تمایل همچنین می‌توانید از وبسایت 111 (<https://111.nhs.uk/>) استفاده کنید. می‌توانید به انگلیسی بنویسید مشکلاتتان چیست تا یک نفر با شما تماس بگیرد. برای دسترسی به مترجم شفاهی، باید با شماره 111 تماس بگیرید.

داروخانه‌ها

داروخانه‌ها می‌توانند داروهای خاصی مانند مسکن‌ها یا کرم‌ها را نیز بدون نسخه به شما بفروشند. آنها همچنین می‌توانند برای برخی از مشکلات سلامتی ساده به شما مشاوره پزشکی یا خدمات درمانی بدهند. در صورت تمام کردن بعضی داروهای خاص، مثل اسپری استنشاقی آسم، داروسازها نیز می‌توانند برای تهیه اورژانسی آنها کمک کنند.

کمک‌هزینه مراقبت‌های بهداشتی

اگر از وزارت کشور پشتیبانی دریافت می‌کنید، باید یک گواهی HC2 به شما داده باشند. گواهی HC2 به شما این امکان را می‌دهد که مراقبت پزشکی، معاینه چشم و نسخه‌ها را رایگان دریافت کنید. بدین ترتیب می‌توانید برای هزینه‌های ایاب و ذهاب نیز جهت حضور در نوبت‌های بیمارستانی کمک بگیرید.

چنانچه به شما گواهی HC2 داده نشده است و یا اگر به‌خاطر گم شدن یا منقضی شدن گواهی بخواهید المثنی بگیرید، باید فرم HC1 را از کلینیک پزشک عمومی خود یا داروخانه درخواست کنید. فرمی که برای دریافت نسخه المثنی گواهی HC2 به آن نیاز دارید HC1 نام دارد. همچنین می‌توانید گواهی HC2 را از طریق تماس با شماره 0300 330 1343 و یا به صورت آنلاین در این آدرس سفارش دهید:

<https://services.nhsbsa.nhs.uk/apply-for-help-with-nhs-costs/apply-online>

ویروس کرونا

شایع‌ترین علائم ویروس کرونا عبارتند از: سرفه جدید، از دست دادن یا تغییر در حس چشایی یا بویایی، و تب. اگر یک یا چند مورد از این علائم ویروس کرونا را دارید، باید در خانه بمانید و برای درخواست آزمایش با 119 تماس بگیرید. اگر کلمه interpreter («مترجم») و زبان مورد نیاز خود را بگویید، آنها برای کمک به برقراری ارتباط تلفنی یک مترجم تلفنی را در اختیارتان می‌گذارند. همچنین می‌توانید بصورت آنلاین با مراجعه به آدرس روبرو، برای انجام آزمایش نوبت بگیرید: <https://www.gov.uk/get-coronavirus-test>

در حال حاضر، لازم است برای دعوت شدن به دریافت واکسن ویروس کرونا نزد یک پزشک عمومی ثبت نام کنید. واکسن ویروس کرونا مؤثر و بی‌خطر است.

سازمان Doctors of the World برشورهای را در مورد واکسن به زبان‌های بسیاری تهیه کرده‌اند که در این آدرس قابل دسترسی هستند: <https://www.doctorsoftheworld.org.uk/coronavirus-vaccine-information>

NHS ویدیوهایی را در مورد این واکسن به زبان‌های مختلف تهیه کرده است که در این آدرس موجود می‌باشند: <https://www.england.nhs.uk/london/our-work/covid-19-vaccine-communication-materials>

موارد اورژانسی

بخش حوادث و اورژانس برای آسیب‌های جدی و فوریت‌های پزشکی است. به عنوان مثال، در صورتی که فردی احساس کند شکستگی استخوان یا درد قفسه سینه دارد، یا به خودکشی فکر می‌کند، می‌تواند به بخش حوادث و اورژانس مراجعه کند. برای رفتن به بخش حوادث و اورژانس نیازی به گرفتن نوبت ندارید اما باید منتظر بمانید تا ویزیت شوید (مگر اینکه مشکل شما زندگی‌تان را تهدید کند).

در صورتی که لازم باشد به خاطر یک مورد اورژانسی برایتان آمبولانس بیاید (معمولاً اگر زندگی شما یا شخص دیگری در معرض خطر باشد)، باید با شماره 999 تماس بگیرید. تماس با شماره 999 رایگان است. هنگام تماس، از شما سوال می‌شود «به کدام خدمات نیاز دارید؟» (Which service do you require?) باید بگویید «ambulance» (یا پلیس یا آتش‌نشانی برای سایر موارد اورژانسی). موقعیت مکانی شما، شماره تلفن‌تان و اتفاق رخ داده از شما سؤال می‌شود. تا زمانی که آنها تماس را قطع نکرده‌اند، روی خط بمانید زیرا ممکن است لازم باشد در مدتی که منتظر رسیدن آمبولانس هستید، به شما مشاوره بدهند یا سؤالات بیشتری بپرسند.

مشکلات سلامت روان

پزشکان عمومی قادرند در زمینه مشکلات سلامت روان برایتان دارو تجویز کنند و می‌توانند شما را برای گفتگو درمانی یا مراجعه به متخصص سلامت روان ارجاع دهند. در صورتی که برای مشکلات سلامت روان برایتان دارو تجویز شده است، مهم است که به مصرف دارو ادامه دهید مگر اینکه پزشک بگوید آن را قطع کنید.

اگر به دلیل تروما یا ضربه روحی در گذشته مانند کابوس یا خاطرات ناراحت‌کننده با مشکل روبرو هستید، از پزشک عمومی خود بخواهید تا شما را برای درمان به مرجع صحیح ارجاع دهد. این مرجع ممکن است تیم بهداشت روان محلی، یک مرکز خدمات تروما یا یک موسسه خیریه مانند آزادی از شکنجه (www.freedomfromtorture.org) یا بنیاد هلن بامبر (www.helenbamber.org) باشد.

Mind یک مؤسسه خیریه سلامت روان است که سرویس اطلاع‌رسانی تلفنی دارد. می‌توانید با آنها تماس بگیرید تا در مورد مشکلات سلامت روان و محل دریافت کمک، اطلاعات بیشتری کسب کنید. شماره آنها 0300 123 3393 است و این خط از 9 صبح تا 6 عصر دوشنبه تا جمعه آماده پاسخگویی می‌باشد. هنگام تماس می‌توانید از آنها درخواست مترجم شفاهی کنید. اپراتور تلفن شما بابت تماس با شماره آنها از شما هزینه دریافت خواهد کرد، اما از طریق ایمیل روبرو نیز می‌توانید با آنها ارتباط برقرار کنید: info@mind.org.uk

اگر احساس می‌کنید سلامت روان شما بدتر شده است و به کمک فوری نیاز دارید، با پزشک عمومی خود، شماره 111 یا خدمات سلامت روان فعلی‌تان (اگر دارید) تماس بگیرید. اگر تماس با آنها ممکن نبود، به بخش حوادث و اورژانس مراجعه کنید.

مشکلات دریافت مراقبت‌های پزشکی

پزشک عمومی تنها در صورتی می‌تواند از ثبت نام شما امتناع کند که لیست بیماران پر باشد یا شما خارج از منطقه او زندگی کنید. در صورت رخ دادن این اتفاق باید سعی کنید که در کلینیک دیگری نزدیک محل زندگی‌تان ثبت نام کنید.

اگر با ثبت نام نزد پزشک عمومی مشکلی داشتید و یا اگر با مشکلات دیگری در زمینه دسترسی به خدمات پزشکی مواجه شدید، می‌توانید از طریق شماره 0808 8010 503 با Migrant Help یا از طریق شماره 03000 683 000 با Health Watch تماس بگیرید.

وبسایت Health Watch (www.healthwatch.co.uk) به زبان‌های مختلف مشاوره ارائه می‌دهد. همچنین ممکن است در منطقه شما خیریه‌ها یا گروه‌های حمایت از پناهجو یا پناهنده وجود داشته باشند که می‌توانند به شما کمک کنند.

مؤسسه Doctors of the World دارای یک خط مشاوره بالینی است که به افراد، بدون در نظر گرفتن وضعیت مهاجرت آنها، مشاوره بهداشتی درمانی رایگان می‌دهد. شماره تلفن رایگان آنها 0808 1647 686 است. این کلینیک دوشنبه تا جمعه از ساعت 10 صبح تا 12 شب باز است. برای افرادی که به مترجم شفاهی نیاز دارند مترجم فراهم می‌شود.

چک لیست نقل مکان

در اینجا چند نکته قید شده است که در صورت نقل مکان به محل اقامت در منطقه‌ای جدید باید آنها را بخاطر بسپارید:

- داروهایتان، جعبه‌های داروها، و هر گونه بروشور و گواهی HC2 را همراه خود ببرید.
- عکس آنها را در قالب بک‌آپ (نسخه پشتیبان) بر روی تلفن همراه خود نگه دارید.
- پس از نقل مکان به محض اینکه توانستید، نزد یک پزشک عمومی ثبت نام کنید. برای ثبت نام نزد پزشک عمومی، منتظر نمانید تا وقتی که به نوبت ویزیت یا دارو نیاز پیدا کنید.
- نام و آدرس پزشک عمومی خود را در تلفن‌تان ذخیره کنید.
- اگر شماره NHS خود را می‌دانید (یک شماره 10 رقمی که معمولاً روی نامه‌های دریافتی از NHS قید شده است)، این شماره را در تلفن خود ذخیره کنید.
- زیرا این شماره به پزشکان جدید کمک می‌کند به سوابق پزشکی شما دسترسی پیدا کنند.
- بررسی کنید نزدیکترین مرکز حوادث و اورژانس و سایر مراکز بهداشتی درمانی مراجعه بدون نوبت (walk-in) در منطقه‌ای که به آنجا نقل مکان کرده‌اید کجا هستند.

تقدیر و تشکر

خدمات Forrest Medicolegal از کمک و پشتیبانی سازمان‌های زیر در تهیه این بروشور تقدیر و تشکر می‌کند:

Freedom ،Doctors of the World ،Covid-19 Infographics ،Committee of Residents of Penally ،Care for Calais ،Migrants Organise و Médecins Sans Frontières UK ،Medact ،from Torture، Helen Bamber Foundation

مسئولیت محتوای این بروشور بر عهده Forrest Medico-legal Services (خدمات پزشکی-حقوقی فارست) است. Forrest Medico- Legal Services یک شرکت با منافع عمومی است (شماره Companies House: 10017081).