

## Wenn Sie ärztliche Hilfe brauchen . . .

### Informationen für Asylbewerber und Asylbewerberinnen, die in der Stadt Hameln wohnen und vom Amt für Zuwanderung (Rathaus Hameln) betreut werden

Sie sind erst vor kurzem hier bei uns angekommen, und vieles ist noch neu und fremd für Sie. Daher erhalten Sie hier einige Informationen für den Fall, dass Sie ärztliche Hilfe brauchen.

#### Was ist an Behandlung möglich?

Die Krankenversicherung, die für Sie als Asylsuchende vom deutschen Staat bezahlt wird und daher für Sie kostenlos ist, gilt nur für akute Erkrankungen und notwendige Behandlungen.

Wenn es um die Behandlung von Beschwerden aufgrund von chronischen Krankheiten geht, die Ihnen auch schon früher in Ihrem Heimatland Probleme gemacht haben, müssen Sie das im Amt ansprechen. Wenn es notwendig ist, wird von dort die Begutachtung durch einen Amtsarzt veranlasst, der Sie dann schriftlich zu einer Untersuchung ins Gesundheitsamt einladen wird. Erst danach wird entschieden, ob die Kosten für eine bestimmte Behandlung übernommen werden können.

Es ist also nicht der gute oder böse Wille des Mitarbeiters oder der Mitarbeiterin in der Verwaltung oder des Arztes oder der Ärztin, der darüber entscheidet, ob Sie eine bestimmte Behandlung bekommen oder nicht, sondern das geltende Gesetz.

Dazu sollten Sie wissen, dass ganz allgemein in Deutschland einige medizinische Untersuchungen und Behandlungen, Medikamente und Hilfsmittel nicht von den gesetzlichen Krankenversicherungen bezahlt werden, sondern von den Patienten und Patientinnen selbst bezahlt werden müssen, entweder teilweise wie z.B. beim Zahnersatz oder ganz wie z.B. bei Brillen.

#### Vor einem Arztbesuch

Als erstes besorgen Sie sich beim Amt für Zuwanderung im Rathaus einen **Krankenschein**. Das ist eine Bescheinigung darüber, dass Sie krankenversichert sind und die Kosten für die ärztliche oder zahnärztliche Behandlung von dem zuständigen Amt bezahlt werden.

Beachten Sie, dass ein Krankenschein immer *nur für das gerade laufende Quartal* gilt. (also: Januar - März, April - Juni, Juli - September, Oktober - Dezember). Wenn also Ihr Krankenschein am 19. März ausgestellt ist und Sie am 1. April zum Arzt gehen, wird man Sie in der Praxis wieder wegschicken, damit Sie sich einen gültigen Krankenschein besorgen. Auch das ist nicht böswillig, sondern vom Gesetz her geregelt.

Für den Arztbesuch muss man in den meisten Praxen *vorher* einen **Termin** vereinbaren, telefonisch oder persönlich. Wenn Ihre Deutschkenntnisse dafür noch nicht ausreichen, bitten Sie jemanden von der ACKH Flüchtlingshilfe um Unterstützung.

In wirklich *dringenden* Fällen können Sie eine Hausarztpraxis auch *ohne Termin* aufsuchen, müssen dann aber eine längere Wartezeit hinnehmen.

Wenn Sie einen vereinbarten Termin nicht einhalten können oder nicht mehr brauchen, sagen Sie *unbedingt* in der Praxis Bescheid, damit der Termin an jemand anders vergeben werden kann und Sie sich als zuverlässiger Patient oder Patientin erweisen.

Sie können jemanden als **Begleitung** mitbringen, als Vertrauensperson oder zum Übersetzen. Verzichten Sie aber darauf, Ihre Familie mitzubringen; das ist in Deutschland nicht üblich und könnte in der Praxis vom Personal wie auch den anderen wartenden Patienten als Störung empfunden werden.

Es ist aber selbstverständlich, dass ein Kind von beiden Eltern zum Arzt begleitet wird, wenn sie es möchten.

### **In der Arztpraxis**

Es kann sein, dass Sie trotz Anmeldung und Termin *lange warten* müssen. Auch wenn das unangenehm ist, nehmen Sie es nicht persönlich: Manchmal gibt es einen Notfall manchmal dauert eine Untersuchung länger als geplant.

Nutzen Sie die Wartezeit und *überlegen* oder besprechen schon mit Ihrem Übersetzer, *was Sie dem Arzt oder der Ärztin sagen möchten*, das macht es für leichter, Sie zu verstehen und Ihnen zu helfen. Wenn Sie nicht verstehen, was der Arzt oder die Ärztin meint, fragen Sie nach oder bitten Ihre Übersetzungshilfe darum.

### **Nach dem Arztbesuch**

Wenn der Arzt oder die Ärztin Ihnen ein *Medikament* verordnet, gehen Sie mit dem **Rezept** in eine **Apotheke**, wo Sie das Rezept abgeben und die Bescheinigung über die Befreiung von der Zuzahlung zeigen, das heißt, dass Sie für das Medikament nichts zu bezahlen brauchen.

### **Im Notfall**

Wenn Sie oder ein Familienmitglied plötzlich heftige Beschwerden bekommen und die Arztpraxen geschlossen sind. finden Sie hier Hilfe:

#### **Notfallpraxis**

Hastenbecker Weg 7  
32785 Hameln  
(gegenüber vom Bahnhof)  
Tel. 05151-22222 oder  
116117

#### **Sprechzeiten:**

Jeden Sonnabend, Sonntag und Feiertag  
von 10.00 bis 14.00 Uhr und  
von 17.00 bis 21.00 Uhr sowie  
jeden Mittwoch und Freitag  
von 18.00 bis 20.00

#### **Allgemeinkrankenhaus**

Sana Klinikum  
St.Naur-Platz 1  
31785 Hameln  
Tel. 05151-97-0

#### **Psychiatrische Klinik**

AMEOS Klinikum  
Wilhelmstr. 5  
31785 Hameln  
Tel. 05151-6090703

#### **Rettungsdienst - Notarzt**

Telefon 112

## **If you need medical care...**

**Information for asylum seekers living in the city of Hameln who are looked after by the Amt für Zuwanderung (immigration office), situated in the town hall (Rathaus Hameln)**

You arrived here just a short time ago and lots of things are still new and unfamiliar to you. Therefore we would like to give you some information in case you need medical care.

### **What sort of treatment is available?**

The health insurance you get as an asylum seeker is free. It is paid for by the German government and covers only acute illness and standard treatment. If you need treatment for a chronic illness, which already caused you health problems in your native country, you must talk to the immigration office. If necessary, they arrange for an evaluation by a doctor from the public health department (Gesundheitsamt). The public health department will then give you an appointment for a medical check-up. Only after you have been examined, it will be decided if the costs of a special treatment will be covered.

Therefore the decision if a certain treatment is available to you does not depend on an administrator's or doctor's goodwill but it is defined by law.

You should realize that in Germany for several kinds of medical tests, treatment, medication and devices there is no public health insurance coverage. Either patients have to pay for them themselves (e.g. a pair of glasses) or they have to bear part of the cost (e.g. at the dentist's).

### **Before a consultation**

First you have to go to the immigration office to get a **health insurance voucher (Krankenschein)**, which is a written confirmation that your medical or dental treatment will be paid for by the local authority.

Please note that a health insurance voucher is **only valid for each current quarter**, i.e. January – March, April to June, July – September, October – December. For instance, if your voucher was issued on 19 March and you go to the doctor's on 1 April, the receptionist will send you away to get a valid voucher. Again, this not done out of spite, but it is required by law.

**Before** you can see a doctor, you need to **make an appointment** by telephone or in person. If your understanding of the German language is not sufficient yet, ask somebody from ACKH for support.

**In an emergency** you can visit a family doctor's surgery (**Hausarzt**) **without having an appointment**, but you have to be prepared to wait for some time.

If you cannot keep an appointment or do not need to see the doctor any more, it is **absolutely necessary to cancel** so that somebody else can be given the appointment and you can prove yourself to be a dependable patient.

You can **bring a person you trust** to support you or to translate for you, but **do not bring your family** because it is uncommon in Germany to do so and because it could be considered a disturbance by staff and patients. But of course, it goes without saying that both parents accompany their child to the doctor's if they wish to do so.

## **At the doctor's**

Occasionally you have to **wait for quite some time** before the doctor can see you - even though you have an appointment. Do not take this personally. Sometimes there is an emergency; sometimes a check-up can take longer than planned.

Make good use of the time spent in the waiting room by **thinking about** or talking to your translator about **what you want to tell the doctor**, which will make it easier for the doctor to understand and help you. If you do not understand what they are telling you, ask for an explanation or ask your translator to do so.

## **After the consultation**

If the doctor prescribes you some medication, go to the chemist's with your prescription.

## **Who to call, where to go in an emergency**

If you or a member of your family suddenly suffers from acute pain but all doctors' surgeries are closed, this is where you can find help:

### **Emergency Surgery (Notfallpraxis)**

Hastenbecker Weg 7

31785 Hameln

(opposite the railway station)

phone 05151 22222 or 05151 116117

surgery hours:

Saturdays, Sundays and public holidays

10.00 – 14.00 and 17.00 – 21.00

every Wednesday and Friday

18.00 – 20.00

### **Hospital**

#### **Sana Klinikum**

St.Maur-Platz 1

31785 Hameln

phone 05151 97-0

### **Psychiatric Hospital**

#### **AMEOS Klinikum**

Wilhelmstr.5

31785 Hameln

phone 05151 6090703

### **Emergency Service**

#### **Rettungsdienst – Notdienst**

phone 112

## **Si vous avez besoin d'assistance médicale . . .**

### **Des informations pour des demandeurs d'asile qui séjournent dans la ville de Hameln et qui sont suivis par l'office de l'immigration de la mairie de Hameln**

Vous êtes arrivés depuis peu et il y a beaucoup de choses qui sont nouvelles et incompréhensibles pour vous. Alors nous vous fournissons quelques informations pour le cas où vous auriez besoin d'une assistance médicale.

#### **Quel genre de traitement est possible ?**

L'assurance maladie qui est fournie par l'état allemand et qui est donc gratuite s'applique uniquement pour les maladies graves et les soins indispensables.

Si il s'agit du traitement de problèmes de santé liés à des maladies chroniques que vous avez déjà rencontré dans votre pays d'origine, il faut s'adresser aux services administratifs. Si nécessaire, il y aura recours à l'avis d'un médecin-conseil qui va vous convoquer par courrier à une consultation aux services d'hygiène. Seulement après cette consultation, il y aura une décision concernant la prise en charge d'un traitement approprié.

Ce n'est donc pas l'intention d'un collaborateur de l'administration ou du médecin qui s'applique dans la décision concernant un éventuel traitement, mais la loi en vigueur.

A ce propos, il faut savoir qu'en général en Allemagne il y a des traitements, médicaments et aides qui ne sont pas pris en charge par la sécurité sociale. Ils doivent être payés par les patients, ou partiellement, ou entièrement, comme par exemple pour des lunettes.

#### **Avant d'aller consulter un médecin**

Dans un premier temps, procurez-vous une feuille de prise en charge (Krankenschein) auprès des services d'immigration à la mairie. C'est une attestation qui prouve que vous êtes inscrit à la sécurité sociale et que les frais médicaux ou dentaires seront payés par les services concernés.

Veillez noter qu'une feuille de prise en charge n'est valable que sur le trimestre en cours (donc janvier – mars, avril – juin, juillet – septembre, octobre – décembre). Alors, si votre feuille de prise en charge a été établie le 19 mars et que vous consultez un médecin le premier avril vous ne serez pas admis et il faudra vous procurer une feuille de soins valable. Encore une fois, cela n'est pas de la mauvaise fois mais correspond à la loi en vigueur.

Pour consulter un médecin il faut dans la plupart des cas prendre rendez-vous auparavant, ou par téléphone, ou en se rendant personnellement sur place. Si vos connaissances en allemand ne sont pas encore suffisantes, demandez de l'aide à la ACKH Flüchtlingshilfe.

Dans des cas d'extrême urgence, vous pouvez aller consulter un cabinet de médecins sans rendez-vous mais vous devrez accepter d'attendre longtemps.

Si vous ne pouvez pas respecter un rendez-vous ou n'en avez plus besoin, informez le cabinet impérativement pour que ce RDV puisse être attribué à quelqu'un d'autre et que vous ne passiez pas pour un patient peu fiable.

Vous pouvez vous faire accompagner par une personne de confiance ou un traducteur. Evitez d'amener votre famille ; cela n'est pas habituel en Allemagne et peut être considéré par le personnel médical et les autres patients du cabinet comme une perturbation.

Cependant, il est normal qu'un enfant soit accompagné de ses parents pour la visite chez le médecin.

## **Dans le cabinet du médecin**

Il est possible que même après avoir pris rendez-vous chez le médecin, vous devez attendre longtemps. C'est désagréable, mais ne le prenez pas comme affront. Des fois il y a des urgences ou des consultations durent plus longtemps que prévues.

Profitez du temps d'attente pour réfléchir ou discuter avec votre interprète de ce que vous allez dire au médecin. Cela facilite les choses pour vous comprendre et vous aider. Si vous ne comprenez pas ce que le médecin vous dit, posez des questions ou demandez à l'interprète.

## **Après la visite chez le médecin**

Si le médecin vous prescrit un médicament, allez dans une pharmacie avec l'ordonnance ou vous donnez l'ordonnance ainsi que l'attestation d'exonération de paiement. Cela veut dire que vous n'avez rien à payer pour les médicaments.

## **En cas d'urgence**

Si vous même ou un des membres de votre famille se retrouvent avec des difficultés de santé urgentes et les cabinets médicaux sont fermés, c'est ici que vous pouvez vous adresser :

### **Notfallpraxis (Cabinet des urgences)**

Hastenbecker Weg 7  
32785 Hameln  
(en face de la gare)  
Tel. 05151-22222 ou 116117  
Horaires:  
Samedi, dimanche et vendredi  
de 10.00 à 14.00 h et  
de 17.00 à 21.00 h ainsi que  
mercredi et vendredi  
de 18.00 à 20.00

### **Allgemeinkrankenhaus (Hôpital)**

Sana Klinikum  
St.Naur-Platz 1  
31785 Hameln  
Tel. 05151-97-0

### **Psychiatrische Klinik (Clinique psychiatrique)**

AMEOS Klinikum  
Wilhelmstr. 5  
31785 Hameln  
Tél. 05151-6090703

### **Rettungsdienst – Notarzt (Urgences – Samu)**

Tél. 112