



PRAVNI CENTAR
LEGAL CENTER

Vodič kroz zdravstveni sistem za tražioce azila u Crnoj Gori



Objavljivanje ove publikacije omogućio je UNHCR. Ipak, ovo nije publikacija UNHCR-a. UNHCR ne odgovara za njen sadržaj niti ga nužno podržava. Svi iznijeti stavovi predstavljaju isključivo stavove autora ili izdavača i ne odražavaju nužno stavove UNHCR-a, Ujedinjenih nacija ili njenih država članica.

IMPRESUM

Izdavač

Pravni centar
pravnicentar@t-com.me

Dizajn

designebox studio - Podgorica

Štampa

Štamparija Ostojić -Podgorica

Tiraž

300

Podgorica, novembar 2016.

Каталогизација у публикацији
Национална библиотека Црне Горе, Цетиње

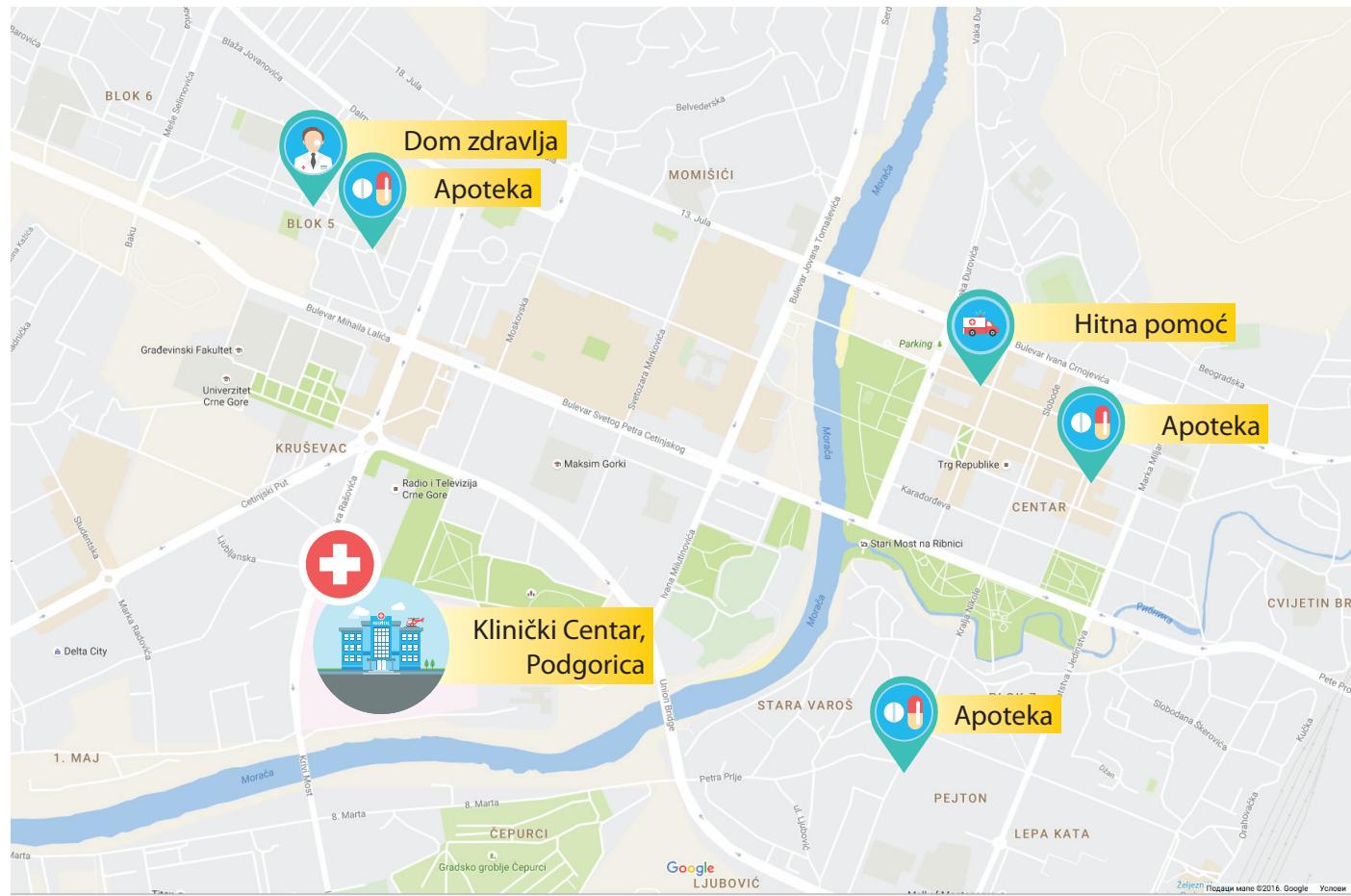
ISBN 978-9940-9673-1-4
COBISS.CG-ID 31728656

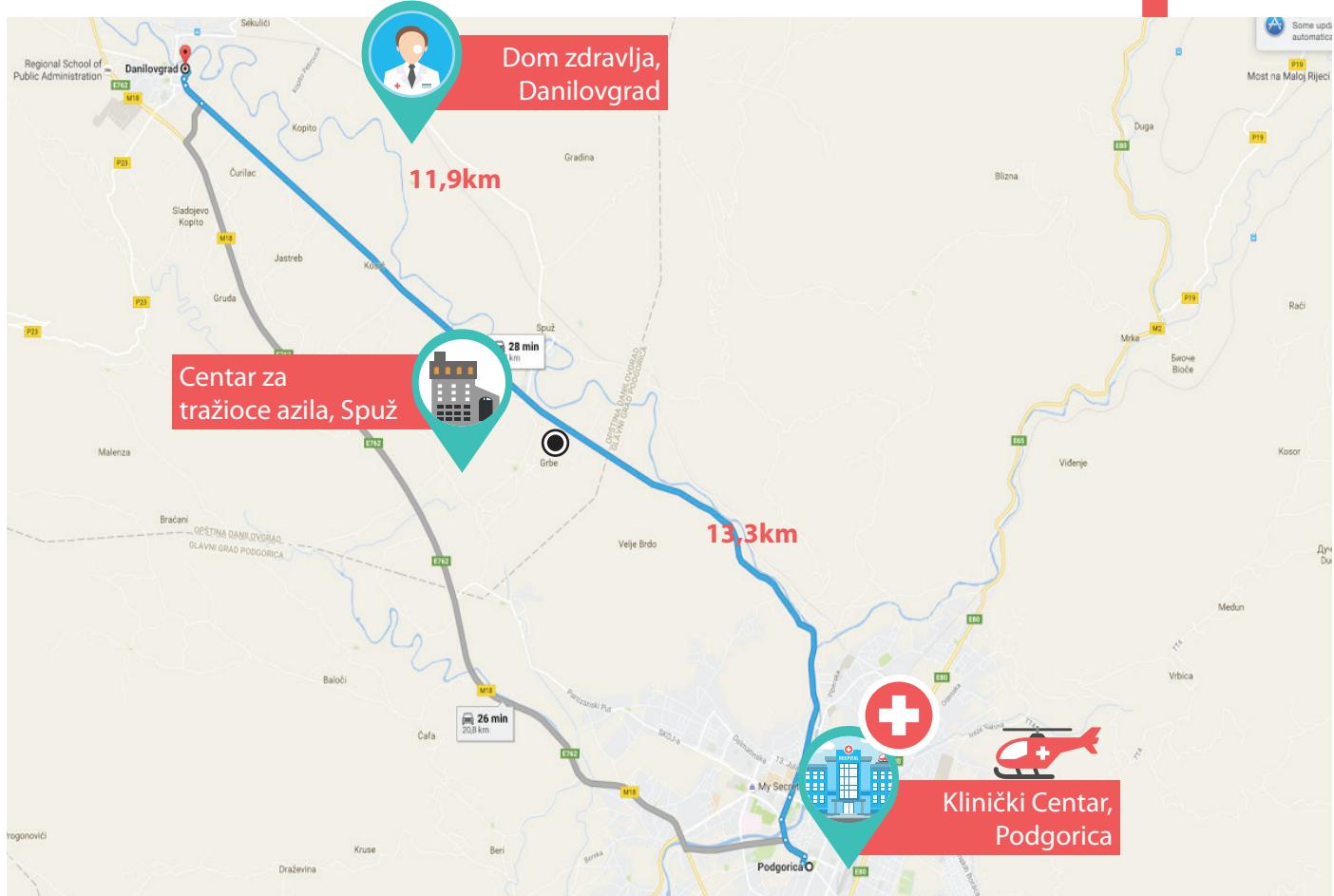


*Kome da se obratim u slučaju zdravstvenih tegoba?
Kako mogu da zakažem pregled u domu zdravlja?
Da li je zdravstveni pregled besplatan ili se plaća?
Kome da se obratim za pomoć ako me zaboli zub?
Šta da uradim u hitnom slučaju?
Šta u slučaju da ne razumijem jezik?*

**ODGOVORE NA OVA I SLIČNA PITANJA
PRONAĆI ĆETE U OVOM VODIČU.**







PODGORICA / SPUŽ / DANILOVGRAD - MAP

Da li imam pravo na zdravstvenu zaštitu?

Tražioci azila imaju pravo na zdravstvenu zaštitu u Crnoj Gori.

Šta obuhvata zdravstvena zaštita tražilaca azila?

Zdravstvena zaštita tražilaca azila obuhvata hitnu medicinsku pomoć, neophodno liječenje bolesti i ozbiljnih mentalnih poremećaja (dijagnostiku, liječenje na svim nivoima zdravstvene zaštite u Crnoj Gori, lijekove sa liste koji idu na teret zdravstvenog osiguranja).

Koje ustanove pružaju zdravstvenu zaštitu?

Zdravstvena zaštita se pruža u javnim zdravstvenim ustanovama koje čine mrežu državnih zdravstvenih ustanova i ustanovama u privatnom vlasništvu.

KAKO JE ORGANIZOVAN SISTEM ZDRAVSTVENE ZAŠTITE U CRNOJ GORI?

Sistem zdravstvene zaštite u Crnoj Gori organizovan je u tri nivoa:

PRIMARNI	Dom zdravlja
SEKUNDARNI	Bolnice (Opšte i specijalne)
TERCIJARNI	Klinički centar Institut za javno zdravlje

Primarna zdravstvena zaštita je osnovni i prvi nivo na kome se ostvaruje zdravstvena zaštita. Domovi zdravlja su glavni nosioci i davaoci usluga primarne zdravstvene zaštite po opštinama.

Ukoliko u domu zdravlja ne možete da dobijete adekvatno liječenje, ili je za rješavanje Vašeg zdravstvenog problema potrebna visoko specijalizovana dijagnostika i liječenje kompleksnijih zdravstvenih problema, bićete upućeni na sekundarni ili tercijarni nivo zdravstvene zaštite.

Zdravstvena zaštita na sekundarnom i tercijarnom nivou ostvaruje se u opštim i specijalnim bolnicama i Kliničkom centru Crne Gore. U sistemu zdravstvene zaštite postoji 7 opštih i 3 specijalne bolnice.



Koje usluge su dostupne u Centru za lica koja traže azil?

Pored obezbeđivanja smještaja, hrane, i drugih životnih potrepština, u Centru će vam pružiti određene zdravstvene usluge i usluge psihosocijalne podrške.

U Centru se nalazi savremena ambulanta u kojoj su organizovana dvadesetčetvoročasovna dežurstva medicinskih sestara i tehničara.

Po dolasku u Centar, obaviće se higijenski i zdravstveni pregled radi ocjene Vašeg opštег zdravstvenog stanja, otkrivanja i sprečavanja zaraznih bolesti i utvrđivanje vakcinalnog statusa.

Ako Vaše zdravstveno stanje zahtijeva urgentnu intervenciju, bićete upućeni u dom zdravlja ili bolnicu.



Centar za tražioce azila
Telefon: + 382 20 818 076
Adresa: Grbe bb, Spuž, Danilovgrad

Kome da se obratim u slučaju zdravstvenih tegoba?

Ako se nalazite u Centru, bolesni ste ili ste zabrinuti za svoje zdravlje ili zdravlje bilo kog člana vaše porodice, bez odlaganja se obratite medicinskom radniku zaposlenom u Centru.

Svi domovi zdravlja na teritoriji Crne Gore primaju tražioce azila.

Kad idete u dom zdravlja, sa sobom ponesite potvrdu o podnijetom zahtjevu za azil.

Doktor u domu zdravlja obaviće zdravstveni pregled i pobrinuće se za većinu vaših zdravstvenih problema.

Ukoliko bude potrebe za detaljnijim medicinskim pregledima, dobićete uput za ljekara specijalistu ili bolničko liječenje.



Dom zdravlja Danilovgrad
Ul. Vlajka Đuranovića
Tel: + 382 20 812 106



Ambulanta Spuž
Tel: + 382 20 881 909



Dom zdravlja Podgorica
Trg Nikole Kovačevića br. 6, Podgorica
Tel: Call centar 19816

Kako mogu da zakažem pregled u domu zdravlja?
Zdravstveni pregled može se zakazati lično, neposrednim dolaskom na šalter u domu zdravlja ili telefonom pozivom na broj 19816.



**KONTAKT TELEFON:
CALL CENTAR 19816.**

Telefonski poziv je besplatan.

Radno vrijeme domova zdravlja?

Radno vrijeme domova zdravlja je od 07h do 21h, od ponedjeljka do petka.

Neradnim danima (subota, nedjelja, vjerski i državni praznici), u domovima zdravlja organizovano je dežurstvo doktora u jednoj ili dvije smjene, od 07h do 21h.

Doktor u dežurnoj ambulanti pruža zdravstvenu zaštitu svim licima kojima je neophodna neodložna medicinska pomoć (dijagnostika, liječenje i terapija) za hitna stanja koja ne zahtijevaju intervenciju hitne medicinske pomoći.

U periodu od 21h do 07h, svakog radnog dana i vikendom, djeca sa hitnim stanjima mogu se obratiti za pomoć u Domu zdravlja Nova Varoš, u pratnji medicinskog osoblja zaposlenog u Centru.

Brojve telefona, adrese i radno vrijeme najbližih zdravstvenih ustanova možete pronaći na sajtu Fonda za zdravstveno osiguranje Crne Gore: www.fzocg.me i

DOMA ZDRAVLJA PODGORICA:
www.dzpg.me.



DOM ZDRAVLJA NOVA VAROŠ

Adresa: Ul. 4 proleterske bb, Podgorica
Telefon: 020 481 977 – doktor za odrasle
Telefon: 020 481 976 – doktor za djecu
pedijatar)

DOM ZDRAVLJA KONIK

Adresa: Ul. Aleksandra Puškina br.1, Podgorica
Telefon: 020/ 607-120 – doktor za odrasle
Telefon: 020/ 607-121 – doktor za djecu
(pedijatar)



Zdravstvena zaštita djece



Nakon prijema u Centar za tražioce azila, djeca se upućuju na obavezan pregled kod doktora za djecu – pedijatra, u pratnji medicinskog osoblja zaposlenog u Centru.

Zdravstvene usluge za djecu su besplatne.

ZDRAVSTVENA ZAŠTITA ŽENA

Za sva pitanja i probleme u vezi sa zdravljem žena možete se obratiti doktoru za žene – ginekologu.

U domovima zdravlja postoje savjetovališta i službe u kojima besplatno možete dobiti savjete u vezi sa kontracepcijom, reproduktivnim zdravljem, roditeljstvom ili trudnoćom.



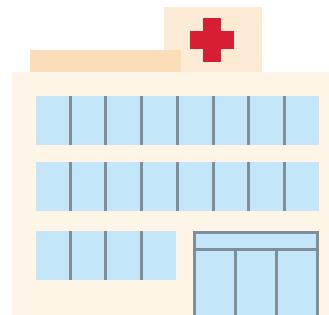
Trudnicama se pruža besplatna zdravstvena zaštita tokom trudnoće i porođaja.

Koja bolnica je odgovarajuća za mene?

Doktor koji je obavio zdravstveni pregled odlučuje o tome da li radi liječenja bolesti, ili radi operacije, morate ili ne morate u bolnicu.

Bolnica je zdravstvena ustanova na sekundarnom nivou zdravstvene zaštite koja pruža bolničku zdravstvenu zaštitu.

Bolnička zdravstvena zaštita obuhvata djelatnost dijagnostike, liječenja i zdravstvene njegе, a za vrijeme liječenja u bolnici obezbjedjeni su smještaj i ishrana.



Koje zdravstvene usluge pruža Klinički centar Crne Gore?

Klinički centar je zdravstvena ustanova u kojoj se sprovodi visokospecijalizovana dijagnostika i liječenje na tercijarnom nivou zdravstvene zaštite za cijelu Crnu Goru.

Kako da zakažem pregled u Kliničkom centru?

Pregled se može zakazati na informativnom pultu ili odgovarajućoj ambulantni u Poliklinici Kliničkog centra i to lično ili dostavljanjem uputa od doktora na

**fax: +382 020 241 224 i
e-mail: zakazivanje.amb@kccg.me.**



Zakazivanje pregleda u ambulantama je svakog radnog dana **od 07h do 14h**, a na informativnom pultu **od 07h do 19h**.

KLINIČKI CENTAR CRNE GORE

Ljubljanska bb Podgorica,
Tel: + 382 20 412 412



Da li mi je potreban uput?

Za specijalističke preglede ili bolničko liječenje na sekundarnom ili tercijarnom nivou, potreban vam je uput koji će vam izdati doktor iz doma zdravlja.

Uput je pisana informacija kojom Vas doktor šalje u neku drugu zdravstvenu ustanovu u slučaju potrebe za specijalističkim pregledom ili liječenjem.

Šta da uradim u hitnom slučaju?

Ako se iznenada razbolite ili povrijedite ili vam zahteva doktor noću, subotom, nedjeljom ili državnim praznicima, odmah se obratite lokalnoj službi za hitne slučajeve ili bolničkim službama za hitne slučajeve ili Urgentnom centru Kliničkog centra Crne Gore.

Broj službe Hitne medicinske pomoći

u Crnoj Gori je
124

Telefonski broj 124 možete nazvati u bilo koje doba dana ili noći. Telefonski poziv je besplatan a možete ga uputiti preko svih mobilnih i fiksnih mreža.



JZU Zavod za hitnu medicinsku pomoć

Vaka Djurovića bb 20000 Podgorica
Telefon Službe hitne pomoći: + 382 20 124

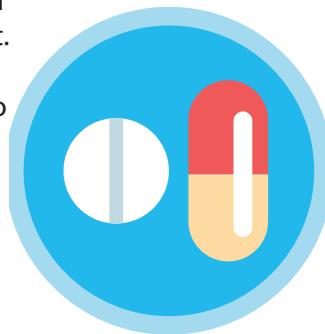
Gdje da podignem lijekove?

Ako doktor odluči da vam da lijekove, napisaće vam recept.

Lijekove koje vam je propisao doktor na recept izdaju se u apotekama.

Postoje državne i privatne apotekе.

Lijekovi sa liste koji idu na teret zdravstvenog osiguranja izdaju se u državnim apotekama bez naknade.



U sastavu Zdravstvene ustanove Apoteke Crne Gore „Montefarm“ nalazi se 45 apoteka u svim opštinama Crne Gore.

Ako boravite u Centru, troškove nabavke lijekova i medicinskih sredstava pokriva Centar za tražioce azila. Apotekе imaju hitnu službu (dežurstvo) preko vikenda ili u toku noći. Putem telefona se možete informisati koja od apoteka, u Vašoj neposrednoj blizini, ima dežurstvo.

Brojeve telefona i adrese apoteka možete pronaći na sajtu Zdravstvene ustanove Apoteke Crne Gore „Montefarm“: www.montefarm.co.me ili Fonda za zdravstveno osiguranje Crne Gore: www.fzocg.me

www.montefarm.co.me
www.fzocg.me





Apoteka „PODGORICA“

Adresa: ul. Slobode br. 24, Podgorica
Telefon: +382 20 230 798

Apoteka „KRUŠEVAC“

Adresa: Svetog Petra Cetinjskog 43, Podgorica
Telefon: + 382 20 241 441

Apoteka „HIGIJA“

Adresa: Ul. B. Sekulica bb, Danilovgrad
Telefon: +382 20 811 027

Kome da se obratim za pomoć ako me zaboli zub?

Ako Vi ili Vaše dijete imate problema sa Zubima, posjetite Zubara.

Lice koje traži azil ima pravo na stomatološku zdravstvenu zaštitu u zdravstvenim ustanovama – stomatološkim ambulantama sa kojima Fond za zdravstveno osiguranje ima zaključen ugovor o pružanju zdravstvene zaštite.

Pravo na besplatnu stomatološku zdravstvenu zaštitu



imaju djeca do 18 godina, trudnice, stariji od 65 godina života i sve osobe u hitnim stanjima.

Brojve telefona i adrese stomatoloških ambulanti sa kojima je Fond zaključio ugovor možete pronaći na sajtu Fonda za zdravstveno osiguranje Crne Gore: www.fzocg.me.

Opšta stomatološka ambulanta

„DIOS DENT“

**Dom zdravlja – Studentska poliklinika –
Podgorica**

Tel.: + 382 67 614 147

**Stomatološka poliklinika
Ljubljanska bb Podgorica,**

Tel: + 382 20 412 409

Opšta stomatološka ambulanta

„ZDRAVI ZUBI - JANJUŠEVIĆ“

Dom zdravlja – Danilovgrad

Tel.: + 382 67 817 400

Šta da radim ako sam nezadovoljan pruženom zdravstvenom uslugom?

Ako nijeste zadovoljni postupkom zdravstvenog radnika ili pruženom zdravstvenom uslugom, može podnijeti prigovor, usmeno ili u pisanim obliku, zaštitniku prava pacijenata koji postoji pri svakoj zdravstvenoj ustanovi.

Ime, služba i telefon zaštitnika prava pacijenta istaknuti su na vidnom mjestu u svakom domu zdravlja.

Prigovor podnosite pismeno, bez plaćanja takse.

Šta da radim u slučaju da ne razumijem jezik?

Ako su vam potrebni savjeti o tome gdje i kome da se обратите da bi dobili potrebnu zdravstvenu zaštitu, ili imate poteškoća oko zakazivanja pregleda ili u sporazumijevanju sa medicinskim osobljem, zatražite pomoć od medicinskog radnika Centra za tražioce azila.

Ako ne razumijete jezik i potreban vam je prevodilac, neophodno je da to kažete medicinskom radniku prije odlaska u dom zdravlja.

Veoma je važno da se dobro razumijete sa doktorom, da se može donijeti tačna dijagnoza vašeg zdravstvenog problema.

Pravni centar

Pravni centar je nevladina organizacija, sa sjedištem u Podgorici, registrirana za pružanje besplatne pravne pomoći tražiocima međunarodne zaštite, azilantima, strancima pod supsidijarnom zaštitom i licima bez državljanstva.

Kontakt adresa:

PRAVNI CENTAR

ul. Balšića 4/1

Podgorica

Tel/fax: + 382 20 230 913

e-mail: pravnicentar@t-com.me

A Guide to Health System for Asylum Seekers in Montenegro



Who should be addressed in case of health issues?

How can I schedule medical examination in the primary health care center?

Is medical examination free of charge or it has to be paid for?

Who should be addressed if I have a toothache?

What should I do in case of emergency?

What should I do in case I do not understand the language?

THIS GUIDE WILL GIVE YOU ANSWERS TO THESE AND SIMILAR QUESTIONS.

Do I have the right to health care?

Asylum seekers have the right to health care in Montenegro.

What does health care of asylum seekers include?

Health care of asylum seekers includes urgent medical assistance, necessary treatment of diseases and serious mental disorders (diagnostics, treatment at all levels of health care in Montenegro, medicines from the list at the expense of health insurance).

Which institutions provide health care?

Health care is provided in public health institutions, which make the network of state health institutions, as well as in institutions in private ownership.

How is the health care system in Montenegro organized?

The health care system in Montenegro is organized at three levels:

Primary	Primary Health Care Center
Secondary	Hospitals (General and special)
Tertiary	Clinical Center Institute for Public Health

Primary health care is a basic and first level at which health care is realized. Primary health care centers are the main carriers and service providers of primary health care in municipalities.

If You are not able to receive adequate treatment in primary health care center, or highly specialized diagnostics and treatment of complex health issues are needed to resolve Your health problems, You will be referred to secondary or tertiary level of health care.

Health care at secondary and tertiary level is realized in general and special hospitals, as well as in the Clinic Center of Montenegro. There are 7 general and 3 specialized hospitals in the health care system.

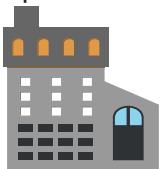
Which services are available in the Center for Persons Seeking Asylum?

In addition to providing accommodation, food, and other necessities of life, You will be provided with certain health services in the Center, as well as with services of psycho-social support.

There is a modern Infirmary in the Center where twenty-four hour duty of nurses and technicians is organized.

Upon arrival at the Center, hygienic and medical examination will be carried out to assess Your general health status, to detect and prevent infectious diseases, and to determine vaccination status.

If Your medical condition requires urgent intervention, You will be referred to the primary care health center or hospital.



The Center for Asylum Seekers

Tel: +382 20 818 076

Address: Grbe bb, Spuž, Danilovgrad

Who should be addressed in case of health issues?

If You are in the Center, feeling ill or worried about Your health or health of any other member of Your family,

You should immediately address a medical worker employed in the Center.

All primary care health centers on the territory of Montenegro receive asylum seekers.

When You go to the primary health care center, You should bring with You a certificate of submitted asylum application.

A doctor in the primary health care center will do a medical examination and take care of most of Your health problems.

If You need more detailed medical examinations, You will be given a referral letter for a specialist doctor or hospital treatment.



Primary Health Care Center

Danilovgrad

Str. Vlajka Đuranovića

Tel: + 382 20 812 106



Infirmary Spuž

Tel: + 382 20 881 909



Primary Health Care Center

Podgorica

Trg Nikole Kovačevića 6, Podgorica

Tel: Call Center 19816

How can I schedule examination in the primary health care center?

Medical examination can be scheduled in person, by going directly to the counter of the primary health care center, or via telephone by calling 19816.



**CONTACT TELEPHONE:
CALL CENTER 19816**

Telephone call is free.



Working hours of primary health care centers?

Working hours of primary health care centers is from 07.00 to 21.00, from Monday to Friday.

On non-working days (Sunday, Monday, religious and national holidays), primary health care centers organize duty of doctors in one or two shifts, from 07.00 to 21.00.

In an Infirmary on duty, doctor provides health care to all persons who are in need of immediate medical assistance (diagnostics, treatment, and therapy) for urgent conditions which do not require intervention of urgent medical assistance.

Every working day and at weekends, in the period from 21:00 to 07:00, children with urgent conditions may address primary health care center Nova Varoš for assistance, accompanied by medical staff employed in the Center.

Telephone numbers, addresses and working hours of nearest primary health care centers can be found at the web site of Health Insurance Fund of Montenegro: www.fzocg.me, and the

**PRIMARY HEALTH CARE CENTER OF
Podgorica: www.dzpg.me.**



Primary Health Care Center Nova Varoš

Address: 4. Proleterske bb, Podgorica
Tel: 020 481 977 – doctor for adults
Tel: 020 481 976 –
doctor for children (pediatrician)

Primary Health Care Center Konik

Address: Aleksandra Puškina 1, Podgorica
Tel: 020 607 120 - doctor for adults
Tel: 020 607 121 –
doctor for children (pediatrician)

Health care of children



Upon reception in the Center for Asylum Seekers, children are referred for compulsory examination to the doctor for children – pediatrician, accompanied by medical staff employed in the Center.

Health services for children are free of charge.

Health care of women

For all questions and problems related to women's health, you can address a doctor for women – gynecologist.

There are counseling centers and services in primary health care centers where you can obtain free advice on contraception, reproductive health, parenting and pregnancy.



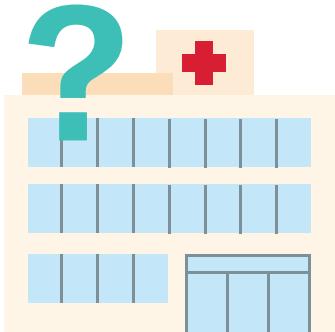
Pregnant women are provided with free health care during pregnancy and delivery.

Which hospital is appropriate for me?

The doctor who performed medical examination will decide whether or not You should, or should not, go to hospital for the treatment of disease or for surgery. Hospital is health institution at the secondary level of health care that provides hospital health care.

Hospital health care includes activities of diagnostics, treatment and health care, while accommodation and nutrition are being provided during the treatment in hospital.

Which health services are provided by the Clinical Center of Montenegro?



Clinical Center is health institution that conducts highly specialized diagnostics and treatment at the tertiary level of health care for the whole of Montenegro.

How should I schedule examination in the Clinical Center?

Examination can be scheduled at the information desk or in appropriate ambulance in the Polyclinic of the Clinical Center in person or by submitting a referral letter via **fax: +382 020 241 224** or via e-mail: **zakazivanje.amb@kccg.me**

Examination in ambulances can be scheduled every working day from **07:00 to 14:00**, while examination at the information desk can be scheduled from **07:00 to 19:00**.



Clinical Center of Montenegro
Ljubljanska bb Podgorica,
Tel: 382 20 412 412

Do I need a referral letter?

For specialized examinations or hospital treatment at secondary or tertiary level, You will need a referral letter issued by a doctor from primary health care center.

A referral letter is a written document issued by the doctor referring You to another health facility in case there is a need for specialized examination or treatment.

What should I do in case of emergency?

If You suddenly fall ill or get hurt, or You need a doctor at night, on Saturdays, Sundays or public holidays, You should immediately address Your local emergency service or hospital emergency services, or Urgent Center of the Clinical Center of Montenegro.

Telephone number of Emergency Medical Service in Montenegro

124

You can dial 124 at any time of day or night. Telephone call is free and You can make it via all mobile and fixed networks.

PHI Institute for Emergency Medical Assistance
Vaka Đurovića bb, 20000 Podgorica
Tel. of Emergency Service: + 382 20 124



Where should I collect my medicines?

If a doctor decides to give You medicines, he will write a prescription.

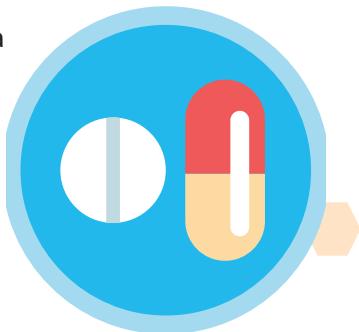
Medicines prescribed by the doctor are issued in pharmacies.

There are state-owned and private pharmacies.

A list of medicines that go to the expense of health insurance are issued in state-owned pharmacies free of charge.

There are 45 pharmacies in all municipalities of Montenegro that are part of the Health Institution Pharmacies of Montenegro "Montefarm".

If You reside in the Center, costs of procurement of medicines and medical devices are covered by the Center for Asylum Seekers.



Pharmacies have emergency service (duty) over the weekend or during the night. You can obtain information via telephone about the pharmacy that is currently on duty in Your immediate vicinity.

Telephone numbers and addresses of pharmacies can be found at the web site of Health Institution Pharmacies of Montenegro "Montefarm":

www.montefarm.co.me, or the Health Insurance Fund of Montenegro:
www.fzocg.me.





Pharmacy "PODGORICA"

Address: Slobode 24, Podgorica

Tel: + 382 20 230 798

Pharmacy "KRUŠEVAC"

Address:

Svetog Petra Cetinjskog 43, Podgorica

Tel: +382 20 241 441

Pharmacy "HIGIJA"

Address: B. Sekulića bb, Danilovgrad

Tel: + 382 20 811 027

Who should be addressed if I have a toothache?

If You, or Your child, have tooth problems, You should visit a dentist.

A person seeking asylum has the right to dental health care in health institutions – dental ambulances that have concluded contracts for the provision of health care services with the Health Insurance Fund.

The right to free dental health care have children up to



18 years of age, pregnant women, persons over 65 years of age, and all persons in states of emergency.

Telephone numbers and addresses of dental ambulances that have concluded contracts with the Health Insurance Fund can be found at the web site of the Health Insurance Fund of Montenegro: www.fzocg.me.

General Dental Ambulance "DIOS DENT"

Health Care Center – Student Polyclinic – Podgorica

Tel.: +382 67 614 147

Dental Polyclinic

Ljubljanska bb, Podgorica

+382 20 412 409

General Dental Ambulance

"ZDRAVI ZUBI – JANJUŠEVIĆ"

Health Care Center – Danilovgrad

Tel.: +382 67 817 400

What should I do if I am dissatisfied with the health service provided?

If You are dissatisfied with behaviour of a health worker, or with the service provided, You can file a complaint, orally or in writing, to the Protector of patients' rights, which is present in every health institution.

The name, service, and telephone of the Protector of patients' rights are displaced in a prominent place in every primary health care center.

The complaint should be filed in writing, without paying a fee.

What should I do in case I do not understand the language?

If You need any advice on where and whom should You address in order to obtain necessary health care, or You have difficulties to schedule examination or to communicate with medical staff, You should ask a medical worker of the Center for Asylum Seekers for help.

If You do not understand the language and You need an interpreter, it is necessary to inform a medical worker about it before You go to primary health care center.

It is very important that You and Your doctor understand one another well, so that an accurate diagnosis of Your health problem is made.

Legal Center

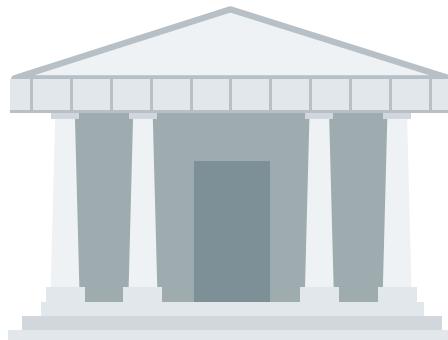
Legal Center is a non-governmental organization, based in Podgorica, registered to provide free legal assistance to seekers of international protection, asylum seekers, foreigners under subsidiary protection, and stateless persons.

Contact address:

Pravni centar
ul. Balšića 4/1
Podgorica

Tel/fax: +382 20 230 913

e-mail: pravnicentar@t-com.me



Guide du système de santé pour les demandeurs d'asile au Monténégro



A qui dois-je m'adresser en cas de maladie?

Comment puis-je demander une consultation au dispensaire?

Est-ce que la consultation est gratuite ou payante?

A qui m'adresser en cas de mal de dents?

Que faire en cas d'urgence?

Que faire si je ne comprends pas la langue?

VOUS TROUVEREZ LES RÉPONSES À CES QUESTIONS DANS LE PRÉSENT GUIDE.



Est-ce que j'ai droit à une protection des soins de santé?

Les demandeurs d'asile ont droit à une protection sanitaire au Monténégro.

Que sous-entend la protection sanitaire des demandeurs d'asile?

La protection sanitaire des demandeurs d'asile couvre les soins d'urgence, les soins indispensables des maladies et des graves désordres mentaux (le diagnostique, les soins à tous les niveaux de la protection sanitaire au Monténégro, les médicaments compris dans la liste prise en charge par la sécurité sociale).

Quelles sont les institutions qui s'occupent de la protection sanitaire?

La protection sanitaire est effectuée dans les institutions publiques de la santé qui font partie du réseau des institutions publiques de la santé et des institutions du secteur privé.

Comment est organisé le système de la protection sanitaire au Monténégro?

Le système de la protection sanitaire au Monténégro est organisé sur trois niveaux :

Primo	Dispensaire
Secondo	Hôpitaux (communs et spécialisés)
Tertio	Centre clinique Institut pour la santé publique

La protection sanitaire primaire est le premier niveau de base où s'effectue la protection sanitaire. Les dispensaires sont les principaux porteurs et prestataires de la protection sanitaire primaire dans les communes.

Si vous ne pouvez pas obtenir dans un dispensaire des soins adéquats ou si pour régler votre problème de santé un diagnostique spécialisé plus approfondi est nécessaire ainsi que des soins complexes particuliers, vous serez acheminé vers le second ou troisième niveau de protection sanitaire.



La protection sanitaire au second et troisième niveau est effectuée dans les hôpitaux communs et spécialisés et au Centre clinique du Monténégro. Le système de protection sanitaire comprend 7 hôpitaux communs et 3 hôpitaux spécialisés.

Quels sont les services accessibles au Centre d'accueil des demandeurs d'asile?

En plus d'assurer l'hébergement, la nourriture et autres besoins vitaux, le Centre est en mesure de vous procurer certains services de soins ainsi qu'un soutien psycho-social.

Le Centre est équipé d'une ambulance moderne où traillent en permanence 24h/24 un personnel médical d'infirmières et de techniciens.

Dès votre arrivée au Centre un contrôle d'hygiène sanitaire sera effectué afin d'estimer votre état de santé, de découvrir et d'empêcher la contamination de maladies contagieuses et de déterminer votre statut de vaccination.

Si votre état de santé requiert une intervention d'urgence, vous serez envoyé au dispensaire ou à l'hôpital.



Centar za tražioce azila (Centre pour les demandeurs d'asile)
Grbe bb Spuž, Danilovgrad
Téléphone: +382 20 818-076

A qui dois-je m'adresser en cas de maladie ?

Si vous êtes au Centre, que vous êtes malade ou inquiet pour votre santé ou pour la santé d'un membre de votre famille, n'hésitez pas à vous adresser au personnel médical employé au Centre.

Tous les dispensaires sur le territoire du Monténégro sont en mesure d'accepter les demandeurs d'asile. Lorsque vous devez aller au dispensaire, apportez avec vous la confirmation de votre demande d'asile. Le médecin du dispensaire fera la consultation et prendra soin de la plupart de vos problèmes de santé. Si des consultations plus détaillées sont nécessaires, vous obtiendrez une ordonnance pour un médecin spécialiste ou pour être soigné à l'hôpital.



Dom zdravlja Danilovgrad -
Dispensaire Danilovgrad / Ul. Vlajka Đuranovića
tel: +382 20/812-106



Ambulanta Spuž - Ambulance
Tel.br.+382 20 881 909



Dom zdravlja Podgorica – Dispensaire Podgorica
Trg Nikole Kovačevića br. 6, Podgorica
Tel - Call centar 19816

Comment puis-je demander une consultation au dispensaire ?

Vous pouvez demander une consultation en venant personnellement au guichet du dispensaire, ou par téléphone en appelant le n° 19816.



Contact téléphone: **Call centar 19816**
L'appel est gratuit.

Heures d'ouverture des dispensaires ?



Les heures d'ouverture des dispensaires sont de **07h à 21h. du lundi au vendredi.**

Pendant les jours de congé (samedi, dimanche, jours de fêtes publiques et religieuses), une permanence des médecins est assurée dans les dispensaires, en une ou deux équipes de 07-21h.

Le médecin permanent du dispensaire est tenu de donner les soins à toutes les personnes ayant besoin d'une

aide médicale rapide (diagnostique, soins et thérapie) pour les états qui ne nécessitent pas l'intervention d'une aide médicale d'urgence.

De 21.00h-07.00h tous les jours et pendant le week end, les enfants en état d'urgence peuvent s'adresser au dispensaire Nova Varoš, accompagnés du personnel médical employé au Centre d'accueil.

Vous pouvez vous procurer les numéros de téléphone des institutions publiques les plus proches sur le site du Fond pour la sécurité sociale du Monténégro

www.fzocg.me et des Dispensaires de Podgorica
www.dzpg.me

Dom zdravlja Nova Varoš (Dispensaire)

Adresse: Ul. 4 proleterske bb, Podgorica

Tel: 020/ 481-977 – médecin pour adultes

Tel: 020/ 481-976 – médecin pour enfants(pédiatre)



Dom zdravlja Konik (Dispensaire)

Adresse: Ul. Aleksandra Puškina br.1, Podgorica

Tel: 020/ 607-120 - médecin pour adultes

Tel: 020/ 607-121 – médecin pour enfants (pédiatre)



Protection sanitaire des enfants



Après l'admission au Centre pour les demandeurs d'asile, les enfants sont envoyés pour un examen obligatoire par le pédiatre, accompagnés par le personnel médical employé au Centre d'accueil.

Les soins de santé pour les enfants sont gratuits.

Protection sanitaire des femmes

Pour toutes les questions de santé des femmes vous pouvez vous adresser au gynécologue.

Tous les dispensaires ont des services de consultation où vous pouvez gratuitement obtenir des conseils sur la contraception, la reproduction, la



parentalité ou la grossesse.

Les femmes enceintes bénéficient des soins de santé pendant la grossesse et l'accouchement.

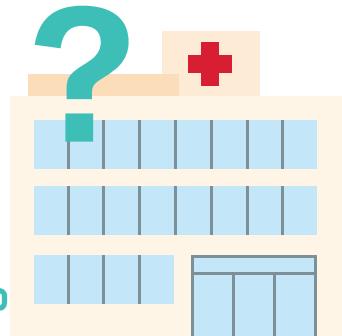
Quel est l'hôpital qui me convient ?

C'est le docteur qui a effectué la consultation qui décide si vous devez en raison de maladie ou d'une opération, être admis ou non à l'hôpital.

L'hôpital est l'institution de santé au deuxième niveau de la protection sanitaire qui assure les soins hospitaliers.

La protection sanitaire de l'hôpital couvre le diagnostic, le traitement et les soins de santé, et pendant le séjour hospitalier, l'hébergement et la nourriture sont prodigués.

Quels sont les soins de santé fournis par le Centre clinique du Monténégro ?





Le Centre clinique est une institution sanitaire où sont effectués les diagnostics hautement spécialisés et les soins au troisième niveau de la protection sanitaire pour tout le Monténégro.

Comment procéder pour demander une consultation au Centre clinique ?

Une consultation peut être demandée au guichet d'information ou à cabinet approprié de la Polyclinique du Centre clinique, soit personnellement soit en envoyant l'ordonnance du médecin par fax au numéro +382 020 241 224 ou par e-mail : zakazivanje.amb@kccg.me.

La demande de consultation dans les cabinets peut se faire tous les jours ouvrables de **07.00h-14.00h et au guichet d'information de 07.00-19 h.**

Klinički centar Crne Gore - Centre
clinique du Monténégro
Ljubljanska bb Podgorica,
Tel: +382(20) 412 412

Une ordonnance est-elle nécessaire ?

Pour les consultations des spécialistes ou les soins hospitaliers au deuxième et troisième niveau, vous avez besoin d'une ordonnance qui vous sera délivrée par le médecin du dispensaire.

L'ordonnance est une information écrite par laquelle votre médecin vous envoie dans une autre institution de santé en cas de besoin pour une consultation par un spécialiste ou pour des soins.

Que faire en cas d'urgence?

Si vous tombez malade soudainement ou si vous vous blessez, ou bien que vous avez besoin d'un docteur la nuit, le samedi, dimanche ou pendant les jours fériés, vous devez immédiatement vous adresser au service local pour les cas urgents ou aux services hospitaliers pour les cas d'urgence ou au Centre des urgences du Centre clinique du Monténégro.

Le numéro de téléphone du secours médical d'urgence au Monténégro est le

124

Vous pouvez appeler ce numéro 124 à toute heure du jour ou de la nuit. L'appel est gratuit et vous pouvez l'envoyer par tous les réseaux de téléphone mobiles ou fixes.





Où puis-je me procurer les médicaments?

Si le docteur décide de vous prescrire des médicaments, il vous délivrera une ordonnance.

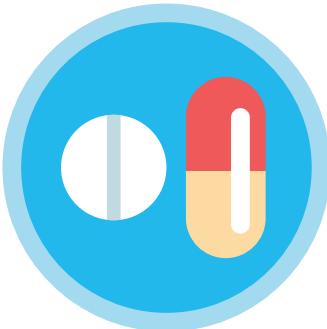
Les médicaments prescrits par le docteur sur ordonnance sont disponibles en pharmacies.

Il existe des pharmacies publiques et privées.

Les médicaments compris dans la liste prise en charge par la sécurité sociale sont délivrés dans les pharmacies publiques gratuitement.

Au sein des Institutions sanitaires - Pharmacies du Monténégro « Montefarm » se trouvent 45 pharmacies dans toutes les communes du Monténégro.

Si vous êtes hébergés au Centre d'accueil, les frais d'achat des médicaments et des moyens médicaux sont



pris en charge par le Centre des demandeurs d'asile.

Les pharmacies ont des services d'urgence (permanence) durant les week end ou la nuit. Vous pouvez obtenir des informations par téléphone sur la pharmacie permanente la plus proche de votre domicile.

Les numéros de téléphone et les adresses des pharmacies sont disponibles sur le site de l'Institution sanitaire - Pharmacies du Monténégro « Montefarm »

www.montefarm.co.me ou du Fond de la sécurité sociale du Monténégro
www.fzocg.me.





Apoteka "PODGORICA" - Pharmacie
ul.Slobode br.24, Podgorica
tel: +382 20 230 798

Apoteka "KRUŠEVAC" - Pharmacie
Svetog Petra Cetinjskog 43,Podgorica
tel: +382 20 241 441

Apoteka "HIGIJA" - Pharmacie
ul. B. Sekulica bb, Danilovgrad
tel: +382 20 811 027

A qui m'adresser en cas de mal de dents ?

Si vous ou votre enfant avez mal aux dents consultez le dentiste



Le demandeur d'asile a droit à la protection sanitaire dans les institutions de la santé – les cabinets de stomatologie avec lesquels le Fond de la sécurité sociale a conclu un contrat de prestations de services de protection sanitaire/

Les enfants de moins de 18 ans, les femmes enceintes,

les personnes de plus de 65 ans et toutes les personnes en état d'urgence ont droit à des soins de stomatologie gratuitement.

Les numéros de téléphone et les adresses des cabinets de stomatologie avec lesquels le Fond a conclu un contrat, sont disponibles sur le site du Fond pour la sécurité sociale du Monténégro www.fzocg.me.

„DIOS DENT“ - Cabinet de stomatologie générale
Dom zdravlja – Studentska poliklinika – Podgorica
Tel.: +382 67 614 147

Polyclinique de stomatologie
Ljubljanska bb Podgorica,
+382 20 412 409

„ZDRAVI ZUBI - JANJUŠEVIĆ“
Cabinet de stomatologie générale
Dom zdravlja – Danilovgrad
Tel.: +382 67 817 400

Que faire si je ne suis pas satisfait des services de santé prodigues ?

Si vous n'êtes pas satisfait des procédures du personnel de santé ou du service reçu, vous êtes en droit de soumettre une réclamation, verbalement ou sous forme écrite, à la personne qui défend les droits des patients, présente dans chaque institution de la santé.

Le nom, le service et le numéro de téléphone de la personne défendant les droits des patients, sont indiqués à un endroit visible dans chaque dispensaire.

Faites votre réclamation par écrit, sans payer de taxe.

Que faire si je ne comprends pas la langue ?

Si vous avez besoin de conseils pour savoir où et à qui vous adressez pour obtenir la protection de santé nécessaire, ou si vous avez des difficultés à demander une consultation, ou bien à vous faire comprendre avec le personnel médical, adressez-vous à l'employé médical du Centre pour les demandeurs d'asile.

Si vous ne comprenez pas la langue et que vous avez besoin d'un interprète, il est nécessaire que vous en informiez l'employé médical avant d'aller au dispensaire.

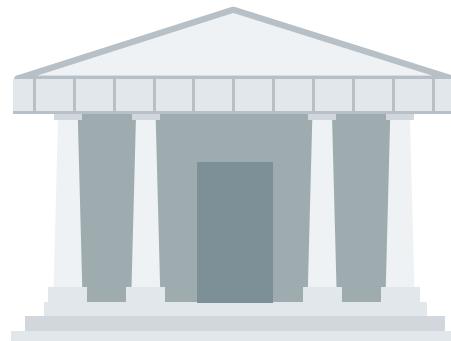
Il est très important que le médecin vous comprenne bien afin qu'il puisse donner un diagnostic précis de votre problème de santé.

Centre juridique

Le Centre juridique est une organisation non gouvernementale avec son siège à Podgorica, enregistré pour offrir une aide juridique gratuite aux demandeurs d'une protection internationale, aux demandeurs d'asile, aux étrangers sous protection subsidiaire et aux personnes sans citoyenneté.

Adresse-contact

Pravni centar - Centre juridique
ul.Balšića 4/1
Podgorica
Tel/fax +382 20 230 913
e-mail:pravnicentar@t-com.me



РУКОВОДСТВО ПО СИСТЕМЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ, ИЩУЩИХ УБЕЖИЩА В ЧЕРНОГОРИИ

К кому обращаться в случае возникновения проблем со здоровьем?

Как я могу записаться на прием в поликлинику?

Является ли медицинское обследование бесплатным или платным?

К кому обратиться за помощью, если появится зубная боль?

Что делать в чрезвычайной ситуации?

Что делать, если я не понимаю язык?



ОТВЕТЫ НА ЭТИ И ДРУГИЕ ПОДОБНЫЕ ВОПРОСЫ МОЖНО НАЙТИ В ДАННОМ РУКОВОДСТВЕ.



ЕСТЬ ЛИ У МЕНЯ ПРАВО НА ОКАЗАНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ?

Лица, ищащие убежище, имеют право на медицинскую помощь в Черногории.

Что подразумевает медицинское обслуживание лиц, ищащих убежища?

Защита здоровья лиц, ищащих убежища включает в себя срочную медицинскую помощь, необходимую для лечения заболеваний и серьезных психических расстройств (диагностика, лечение на всех уровнях оказания медицинской помощи в Черногории, лекарства из списка, которые оплачивается за счет медицинского страхования).

Какие учреждения оказывают медицинскую помощь?

Медицинская помощь предоставляется в государственных медицинских учреждениях, которые составляют сеть государственных учреждений и учреждений, находящихся в частной собственности.

Как организована система здравоохранения в Черногории?

СИСТЕМА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В ЧЕРНОГОРИИ СОСТОИТ ИЗ ТРЕХ УРОВНЕЙ:

Первичная	Дом здоровья (поликлиника)
Вторичная	Больницы (Общие и специальные)
Третичный	Клинический центр Институт общественного здравоохранения

Первичное медицинское обслуживание является основным и первым уровнем, на котором осуществляется оказание медицинской помощи. Дома здоровья являются основными носителями и предоставляют услуги первичной медицинской помощи на уровне муниципалитетов.

Если в Доме здоровья вы не можете получить адекватное лечение, или если для решения ваших проблем со здоровьем необходима высоко специализированная диагностика и лечение сложных медицинских проблем, вы будете



направлены на вторичный или третичный уровень медицинской помощи.

Медицинская защита на вторичном и третичном уровнях, реализуется в общих и специальных больницах и клиническом центре Черногории. В системе здравоохранения существует 7 общих больниц и 3 специальные больницы.

КАКИЕ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ В ЦЕНТРЕ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ЛИЦ, ИЩУЩИХ УБЕЖИЩА?

В дополнение к предоставлению размещения, питания и других необходимых для жизни условий, Центр предоставит Вам определенные медицинские услуги и психосоциальную поддержку.

В Центре есть современная амбулатория, в которой организовано круглосуточное дежурство, медсестер и техников.

По прибытию, в центре проходить гигиеническое и медицинское обследование для оценки

вашего общего состояния здоровья, выявления и профилактики инфекционных заболеваний и определения статуса вакцинации.

Если ваше медицинское состояние требует срочного вмешательства, Вас направят в медицинский центр или больницу.



Центр для ищущих убежища
Grbe bb Spuž, г.Даниловград
Тел.: +382 20818-076



К кому обращаться в случае возникновения проблем со здоровьем?

Если вы находитесь в центре, вы больны или беспокоитесь о своем здоровье или здоровье любого члена вашей семьи, без задержек, обратитесь медицинскому работнику, занятому в Центре.

Все Дома здоровья на территории Черногории принимают лиц, ищущих убежища.

Когда вы идете в Дом здоровья, заберите с собой справку о том, что вы подали заявление на получение убежища.

Врач в Доме здоровья проведет медицинское обследование и будет заботиться о большинстве



ваших проблем со здоровьем.

Если вам нужны более детальные медицинские осмотры, вы можете получить направление к врачу специалисту или для лечения в больнице.



Дом здоровья г.Даниловград
Ul. Vlajka Đuranovića
Тел.: +382 20/812-106



Амбулатория Spuž
Тел.:+382 20 881 909



Дом здоровья г.Подгорица
Trg Nikole Kovačevića br. 6, Podgorica
Тел.- Call centar 19816

Как я могу записаться на прием в Дом здоровья?

Для медицинского обследования вы можете записаться лично, непосредственно, на прилавке в Доме здоровья или по телефону, набрав 199816



КОНТАКТНЫЙ ТЕЛЕФОН:
CALL CENTER 19816

Телефонный звонок бесплатный.



Часы работы Домов здоровья?

Часы работы Домов здоровья от 07h -21h, с понедельника по пятницу.



Нерабочие дни (суббота, воскресенье, религиозные и национальные праздники) в Домах здоровья организована работа по вызову врача в одну или две смены, от 07H -21h.

Врач в государственной амбулатории предоставляет медицинскую помощь всем лицам, нуждающимся в неотложной медицинской помощи (диагностика, лечение и терапия) на случай чрезвычайных ситуаций, которые не требуют вмешательства срочной медицинской помощи.

Между 21: 00h - 07: 00h каждый день и по выходным дети с чрезвычайными ситуациями могут обратиться за помощью в Дом здоровья Нова-Варош, в сопровождении медицинского персонала, работающего в Центре.

Номера телефона, адреса и часы работы ближайших медицинских учреждений можно найти на веб-сайте Фонда медицинского страхования Черногории

www.fzocg.me и Дома здоровья
Подгорица www.dzpg.me





Дом здоровья Nova Varoš

Адрес: Ul. 4 proleterske bb, г.Подгорица

телефон: 020/ 481-977 – врач для взрослых

Телефон: 020/ 481-976 – врач для детей (педиатр)

Дом здоровья Konik

Адрес: Ul. Aleksandra Puškina br.1, г.Подгорица,

Телефон: 020/ 607-120 – врач для взрослых

Телефон: 020/ 607-121 – врач для детей (педиатр)

ПЕДИАТРИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ

После принятия

в Центр для лиц,
ищущих убежища,
детей отправляют
на обязательное
обследование врачу
для детей - педиатру,
в сопровождении
медицинского персонала,
работающего в Центре.



Медицинские услуги для детей бесплатные

МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ДЛЯ ЖЕНЩИН

При возникновении
любого вопроса и проблем,
связанных с женским
здоровьем, вы можете
обратиться к врачу для
женщин – гинекологу.

В Домах здоровья
предоставляются
консультации и услуги,
где вы можете получить
бесплатные консультации
по вопросам контрацепции, репродуктивного
здравья, воспитания детей или беременности.

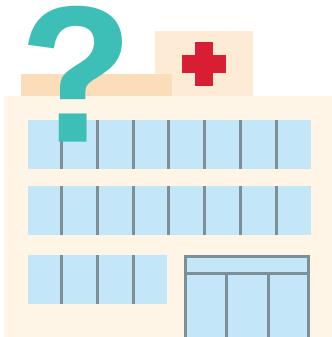


Беременным женщинам обеспечиваются бесплатное
медицинское обслуживание во время беременности
и родов.



КАКАЯ БОЛЬНИЦА ПОДХОДИТ ДЛЯ МЕНЯ?

Вопрос о том, нужно ли в связи с лечением болезни либо операцией вам идти в больницу, или нет, решает врач, который выполнил медицинское обследование.



Больница является учреждением здравоохранения на вторичном уровне медицинской защиты, которая предоставляет больничный уход и медицинскую защиту.

Больничная медицинская защита включает в себя диагностику, лечение и медицинский уход, и во время лечения в больнице предоставляется проживание и питание.

Какие медицинские услуги предоставляются в Клиническом центре Черногории?

Клинический центр является медицинским

учреждением, в котором проводится узкоспециализированная диагностика и лечение на третичном уровне медицинской защиты для всей Черногории.

Как записаться на обследование в клиническом центре?

Для обследования можно записаться на информационном стенде или соответствующей амбулатории в поликлинике Клинического центра а именно лично или предъявлением направления от врача по факсу: +382020241224 или по электронной почте: zakazivanje.amb@kccg.me



Записаться на обследование в амбулаториях можно ежедневно с 07: 00ч -14: 00ч, и информационный стенд с 07: 00ч-19ч.

Клинический центр Черногории
Ljubljanska бб Подгорица,
Тел: +382 (20) 412412

Нужно ли мне направление врача?
Для специализированных обследований или



госпитализации во вторичных или третичных, учреждениях, вам нужно направление врача, которое выдает вам врач из Дома здоровья.

Направление является собой письменной информацией, которой врач отправляет Вас на другое медицинское учреждение в случае необходимости обследования специалистом или лечения.

Что делать в чрезвычайной ситуации?

Если вы вдруг заболели или в связи с травмой, вам нужен врач в ночное время, по субботам, воскресеньям и в праздничные дни, немедленно обратитесь в местную службу срочных случаев или службе больницы по срочным случаям, или Центру неотложной помощи Клинического центра Черногории.

Тел. номер Срочной медицинской помощи

Черногории: **124**

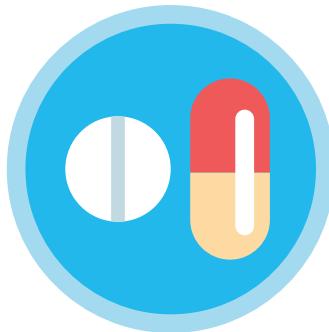
Номер телефона 124 можно вызвать в любое время дня или ночи. Телефонный звонок бесплатный со всех мобильных и стационарных сетей.

ПМУ Учреждение скорой медицинской помощи
Vaka Djurovica bb, Подгорица
Телефон службы срочной медицинской помощи: +382 (20) 124

ГДЕ ПОЛУЧИТЬ ЛЕКАРСТВА?

Если врач решит дать вам лекарство, то он напишет вам рецепт. Лекарства, предписанные вашим врачом на рецепте, выдаются в аптеках. Существуют государственные и частные аптеки.

Лекарства со списка, которые оплачиваются за счет медицинского страхования выдаются в государственных аптеках бесплатно. В составе Медицинского учреждения "Аптеки Черногории Montefarm" имеется 45 аптек во всех муниципалитетах Черногории.



Если вы находитесь в Центре, стоимость закупки лекарственных средств и изделий медицинского назначения, оплачивается Центром для лиц, ищущих убежища.

Аптеки работают по вызову в выходные дни или в ночное время. По телефону Вы можете узнать, какие из аптек из вашего окружения работают по вызову.

Номера телефонов и адреса аптек можно найти на сайте Медицинского учреждения "Аптеки Черногории Montefarm"



www.montefarm.co.me или Фонда медицинского страхования Черногории www.fzocg.me.



Аптека "PODGORICA"
ul.Slobode br.24, г.Подгорица
тел.: +382 20 230 798

Аптека "KRUŠEVAC"
Svetog Petra Cetinjskog 43, г.Подгорица
тел.: +382 20 241 441

Аптека "HIGIJA"
ul. B. Sekulica bb, г.Даниловград
тел.: +382 20 811 027

К КОМУ ОБРАТИТЬСЯ ЗА ПОМОЩЬЮ, ЕСЛИ ВАС ЗУБ БОЛИТ?

Если вы или ваш ребенок имеет проблемы с зубами, обратитесь стоматологу.

Ищущее убежища, имеет право на стоматологическую защиту в медицинских учреждениях - стоматологических клиник, с которыми Фонд медицинского страхования





заключил договор о предоставлении медицинской помощи.

Право на бесплатную стоматологическую медицинскую защиту имеют дети в возрасте до 18 лет, беременные женщины, лица старше 65 лет и все лица, которые находятся в чрезвычайных состояниях.

Номера телефонов и адреса стоматологических амбулаторий, с которыми Фонд заключил контракт можно найти на веб-сайте Фонда медицинского страхования Черногории www.fzocg.me

Общая стоматологическая амбулатория
“ДИОС ДЕНТ”

Дом здоровья – Студенческая поликлиника -г.
Подгорица
Tel.: +382 67614147

Стоматологическая поликлиника
Ljubljanska bb г.Подгорица,
+382 20412409

Общая стоматологическая клиника
“ЗДОРОВЫЕ ЗУБЫ - JANJUŠEVIĆ”
Дом здоровья – г.Даниловград
Tel.: +382 67817400

Что делать, если я недоволен предоставленной медицинской помощью?

Если вы не довольны услугой медицинского работника или службы здравоохранения, то можете подать жалобу, устно или в письменной форме, защитнику прав пациентов, которые существуют в каждом медицинском учреждении.

Имя, служба и телефон защитника прав пациентов выставлены на видном месте в каждом Доме здоровья.

Возражение подается в письменной форме, без уплаты сборов.

Что делать, если я не понимаю язык?

Если вам нужен совет о том, где и к кому обратиться, чтобы получить необходимую медицинскую помощь или испытывают трудности при назначении обследования или в коммуникации с медицинским персоналом, за помощью можете обратиться



медицинским работникам Центра для лиц, ищущих
убежища.

Если вы не понимаете язык и вам нужен переводчик,
об этом надо заранее сказать медицинскому
работнику, до отъезда в дом здоровья.
Весьма важно в разговоре с врачом хорошо
понимать друг друга, для определения точного
диагноза ваших проблем со здоровьем.

Юридический центр

Юридический центр является неправительственной
организацией, с местом нахождения в Подгорице,
регистрированной для предоставления
бесплатной юридической помощи лицам,
ищущим международную защиту, лицам ищущим
убежище, иностранцам, лицам, находящимся под
дополнительной защитой и лицам без гражданства.

Контактный адрес

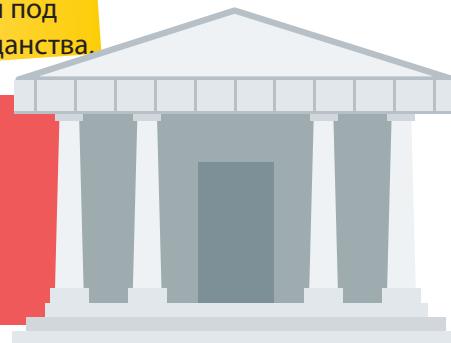
Юридический центр

ul.Balšića 4/1

г.Подгорица

Тел / факс +382 20230913

e-mail: pravnicentar@t-com.me



ماذا لو أني لا أفهم اللغة؟

إذا كنت بحاجة إلى المشورة بشأن أي جهة مسؤولة عن الرعاية الطبية الالزمة أو لديك صعوبة بشأن تحديد المواعيد أو التواصل مع الطاقم الطبي، اطلب المساعدة من عامل طبي يشتغل في مركز طالبي اللجوء.

إذا كنت لا تفهم اللغة و كنت بحاجة إلى مترجم، من الضروري أن تخبر العامل الطبي أنك تحتاج إلى مترجم رسمي قبل أن تذهب إلى مركز صحي.

من المهم جداً أن يكون هناك تفاهم جيد مع الطبيب، حيث يمكن أن يصل الر التشخيص الدقيق للمشاكل الصحية لديك.

المركز القانوني

المركز القانوني هي منظمة غير حكومية، مقرها في بودغوريتسا، سجلت لتوفير المساعدة القانونية المجانية لطالبي الحماية الدولية وطالبي اللجوء، والأجانب تحت الحماية الفرعية وعدم الجنسية.

عناوين الاتصال

المركز القانوني
(Pravni centar)

العنوان: ul.Balšića 4/1

بودغوريتسا

هاتف / فاكس +382 20 230 913

البريد الإلكتروني pravnicentar@t-com.me

عيادة طب الأسنان العامة «ديوس دنت»
("DIOS DENT")
العنوان:

Dom zdravlja – Studentska poliklinika – Podgorica
الهاتف:
+382 67 614 147

Stomatološka poliklinika
العنوان:
Ljubljanska bb Podgorica,
الهاتف:
+382 20 412 409

Opšta stomatološka ambulanta „ZDRAVI ZUBI - JANJUŠEVIĆ“
العنوان:
Dom zdravlja – Danilovgrad
الهاتف:
+382 67 817 400

ماذا علي أن أفعل إذا أنا غير راض عن الخدمات الصحية؟

إذا كنت غير راض عن اجراء من قبل عمال الصحة أو الخدمات الصحية، يمكنك أن تقدم شكوى،اما شفوية أو كتابيا، و ذلك الي حامي حقوق المرضى، والذي يوجد في كل مؤسسة صحية.

الاسم، الوظيفة و رقم الهاتف لحامي حقوق المرضى ظاهر على مكان بائن في كل مركز صحي.
شكوى تقدم تحريريا، دون دفع الرأب.

الصيدلية

«KRUŠEVAC»

العنوان:

Svetog Petra Cetinjskog 43, Podgorica

الهاتف:

: +382 20 241 441

الصيدلية:

«HIGIJA»

العنوان:

ul. B. Sekulica bb, Danilovgrad

الهاتف:

+382 20 811 027

إذا اشعر بالألم في السن اتصل الي من؟

إذا كنت أنت أو طفلك لديه مشاكل في الأسنان، قم بزيارة طبيب الأسنان.

يحق لطالب اللجوء الرعاية الصحية لطلب الأسنان في المرافق الصحية - عيادات الأسنان التي أبرمت العقد مع صندوق التأمين الصحي على تقديم الرعاية الصحية.

الحق في الرعاية الصحية المجانية لطلب الأسنان لا طفال دون 18 سنة، والنساء الحوامل، وكبار السن من 65 عاماً من العمر، وجميع الأشخاص في حالات الطوارئ.

ارقام الهواتف وعنوانين عيادات الأسنان التي ابرمت عقد مع صندوق التأمين الصحي لمزيد من التفاصيل يمكن الاطلاع على الموقع الإلكتروني لصندوق التأمين الصحي في الجبل الأسود
www.fzocg.me.

اين استطيع اخذ الادوية؟

إذا قرر الطبيب إعطائك الدواء، سوف يكتب لك وصفة الطبية.
الأدوية الموصوفة من قبل الطبيب تؤخذ في الصيدليات.
هناك الصيدليات الحكومية والخاصة.

الادوية من قائمة صندوق التأمين تصدر مجانا في صيدليات الحكومية فقط.
داخل المؤسسة الصحية الصيدليات الجبل الأسود «Montefarm» توجد 45 صيدلية في جميع بلديات الجبل الأسود.
إذا كنت تقيم في المركز، فإن تكلفة شراء الأدوية والأجهزة الطبية تدفع من قبل مركز طالبي اللجوء.
الصيدليات لها خدمة الطوارئ (مناوبة) خلال عطلة نهاية الأسبوع أو أثناء الليل. عن طريق الهاتف يمكنك معرفة أي صيدلية
قريبة منك، هي مفتوحة.

أرقام هواتف وعناوين الصيدليات يمكن الاطلاع عليها على الموقع الالكتروني www.montefarm.co.me التابع
المؤسسات الصحية الصيدليات الجبل الأسود «Montefarm» أو بريد الالكتروني تابع صندوق التأمين الصحي في الجبل الأسود
www.fzocg.me

الصيدلية
„PODGORICA“

العنوان:
ul.Slobode br.24, Podgorica

الهاتف:
+382 20 230 798

Klinički centar Crne Gore

: عراش

Ljubljanska bb Podgorica

: فتاه

+382(20) 412 412

هل أحتاج إلى الإحالة؟

للفحوص المتخصص أو الاستشفاء على الدرجة الثانية أو الثالثة، تحتاج إلى حالة صادرة من طبيب في المركز الصحي.
الحالات هي معلومات مكتوبة يرسلها عراك الطبيب إلى مرافق صحي آخر في حالة الحاجة للفحص أو العلاج المتخصص.

ما يجب القيام به في حالة الطوارئ؟

إذا كنت مريضت فجأة أو جرحت أو كنت في حاجة إلى طبيب في الليل، أيام العطلة أو في أيام العطل الرسمية، اتصل فورا بخدمات الطوارئ أو مستشفى الطوارئ المحلية أو مركز الطوارئ للمركز العيادة الجبل الأسود (كلينيك عام).

رقم خدمة الطوارئ في الجبل الأسود هو 124.

رقم الهاتف 124 يمكن أن تتصلك به في أي وقت من النهار أو الليل. و هي مكالمات هاتفية مجانية ويمكنك ان تفعل هذا عبر جميع الشبكات المحمول والارضية.

JZU Zavod za hitnu medicinsku pomoć

: شارع

Vaka Djurovića bb, Podgorica

+382(20)124

الهاتف خدمة الطوارئ

لطرح الأسئلة والمشاكل المتعلقة بصحة المرأة، يمكنك الاتصال بالطبيب النساء.
وفي المراكز الصحية، هناك المشورة والخدمات، حيث يمكنك فيهم الحصول على استشارة مجانية تجاه وسائل منع الحمل والصحة
الإنجابية والأمومة والحمل.
وتقديم للنساء الحوامل الرعاية الصحية المجانية خلال فترة الحمل والولادة.

أي مستشفى هي المناسبة لي؟

الطبيب الذي أجرى الفحص الطبي هو من يقرر هل علاج المرض أو العملية الجراحية للمرأة سيتم في المستشفى أم لا.
المستشفى هو مؤسسة صحية في المستوى الثاني من الرعاية الصحية التي توفر الرعاية الصحية .
وتشمل اعمال المستشفى الرعاية الصحية التشخيص والعلاج والرعاية الصحية، وأثناء العلاج في المستشفى توفر السكن والطعام.

ما هي الخدمات الصحية التي يقدمها مركز العيادة الجبل الأسود (كلينك)؟

مركز العيادة (كلينك) هو مؤسسة صحية التي تجري فيها التشخيص والعلاج في درجة عالية من التخصص في المستوى الثالث من الرعاية الصحية في الجبل الأسود بأكملها.

كيفية الحصول موعد في مركز العيادة؟

يمكن ان تحدد موعد للفحص علي غرفة المعلومات أو العيادة المناسبة في مركز العيادة وذلك اما شخصياً او اما عن طريق إرسال تعليمات من الطبيب علي الفاكس: 0038220241224

أو علي البريد الإلكتروني:
zakazivanje - amb@kccg.me

تحديد مواعيد في العيادات يكون يومياً من ساعة 07:00 إلى 14:00، و علي غرفة المعلومات من 07:00 إلى 19:00 ساعة.

العنوان:

Dom zdravlja Nova Varoš

(المركز الصحي نوفا فاروش)

شارع: Ul. 4 proleterske bb, Podgorica

(طبيب للبالغين) هاتف:

020/ 481-977 - doktor za odrasle

(طبيب للأطفال)

020/ 481-976 – doktor za djecu (pedijatar)

Dom zdravlja Konik

(المركز الصحة كونيك)

شارع: Aleksandra Puškina br.1, Podgorica

(طبيب للبالغين) هاتف:

020/ 607-120 - doktor za odrasle

(طبيب للأطفال)

020/ 607-121 – doktor za djecu (pedijatar)

الرعاية الصحية للأطفال

وعند الدخول في مركز طالبي اللجوء، يتم إرسال الأطفال إلى الفحص الإلزامي عند طبيب الأطفال، و ذلك بوجود الطاقم الطبي العامل في المركز.

الخدمات الصحية للأطفال مجاناً.

الرعاية الصحية للنساء

كيف يمكنني تحديد موعد في المركز الصحي؟

يمكنك ان تتحقق الفحص الصحي شخصيا، مباشرة بإلجمي إلى المركز الصحي أو عن طريق اتصال رقم الهاتف 19816

اتصال هاتفي: مركز الاتصال 19816
المكالمة الهاتفية مجانية.

ما هي ساعات العمل في المراكز الصحية؟

ساعات العمل في المراكز الصحية هو من 07 الى 21 ساعة و ذلك من يوم الاثنين إلى يوم الجمعة.
في أيام العطلة (يوم السبت و يوم الأحد والأعياد الدينية والوطنية)
نظمت في المراكز الصحية طبيب تحت الطلب في فترة أو فترتين، من 07 الى 21 ساعة.

و يوفر الطبيب في العيادة . الرعاية الصحية لجميع الأشخاص الذين يحتاجون إلى الرعاية الطبية العاجلة (التخخيص والعلاج و اعطاء الأدوية) لحالات الطوارئ التي لا تتطلب تدخل في حالات الطوارئ الطبية.

والاطفال الذين يعانون من حالات صحية طارئة يمكن احضارهم للمساعدة بوجود الطاقم الطبي العامل في المركز الصحي نوفا فاروش (Nova Varoš) و ذلك كل يوم وفي عطلة نهاية الأسبوع في فترة زمنية ما بين 21:00 و 07:00 ساعة.

أرقام الهواتف والعناوين وساعات العمل الأقرب المؤسسات الطبية ويمكن الاطلاع على الموقع الإلكتروني لصندوق التأمين الصحي في الجبل الأسود www.fzocg.me ومركز الصحة بودغوريتسا www.dzpg.me.

الي من اتجه في حالة حدوث مشاكل صحية عندي؟

إذا كنت في المركز، وكنت مريضاً أو كنت تشعر بالقلق إزاء صحتك أو صحة أي فرد من أفراد أسرتك، اتصل بالعاملين الطبيين العاملين في المركز، دون تأخير.

جميع المراكز الصحية في الجبل الأسود تستقبل طالبي اللجوء.
عندما تذهب إلى المركز الصحي عليك أن تحمل معك ثباتات طلب اللجوء.
و في المركز الصحي سيجري الطبيب لك الفحص وسيقدم لك الرعاية الطبية لمعظم المشاكل الصحية الخاصة بك.
إذا كنت بحاجة إلى مزيد من الفحوص طبية، يمكنك الحصول على حالة إلى الطبيب المختص أو العلاج في المستشفى.

Dom zdravlja Danilovgrad

(المركز الصحي دانيلوفغراد)

شارع: Ul. Vlajka Đuranovića
هاتف: +382 20/812-106

Dom zdravlja Podgorica

(المركز الصحي بودغوريتسا)

Trg Nikole Kovačevića br. 6, Podgorica
هاتف: Call centar 19816

Ambulanta Spuž

(العيادة سبوز)

هاتف: +382 20 881 909



الرعاية الصحية الأولية هي المستوى الأول والأساسي التي تتحقق الرعاية الصحية.
المراكز الصحية هي الناقل الرئيسية ومقدمي خدمات الحماية الصحية الأولية من قبل البلديات.

إذا لا يمكنك ان تحصل على علاج المناسب او ان تحل كل مشاكلك الصحية في المركز الصحي لكن تحتاج الى التشخيص العالي وللحصول على علاج المشاكل الطبية المعقدة سوف يتم توجيهك إلى المرحلة الثانوية أو الثالثة من الرعاية الصحية.

الرعاية الصحية في المراحلين الثانية والثالثة تم في المستشفيات العامة و الخاصة وفي مركز العيادة في الجبل الاسود (كلينك).
في نظام الرعاية الصحية هناك 7 عام . و 3 مستشفيات خاصة.

ما هي الخدمات المتوفرة في مركز إيواء طالبي اللجوء؟

وبالإضافة إلى توفير السكن والغذاء، وغيرها من ضروريات الحياة، سوف يوفر المركز خدمات صحية معينة والدعم النفسي والاجتماعي.
وفي المركز توجد عيادة طبية حديثة تقوم فيه بالواجبات ممرضات وفنين على مدار 24 الساعة.
و عند الوصول الى المركز تجري الفحص الصحي والطبي لتقدير الحالة الصحية العامة والكشف والوقاية من الأمراض المعدية (الوبائية) وتحديد حالة التطعيم.

إذا كانت حالتك الصحية تتطلب العمل العاجل، يتم توجيهك إلى المركز الصحي أو المستشفى.
مركز طالبي اللجوء

(Grbe bb Spuž, Danilovgrad)

غربيه، سبوز، دانييلوفغراد

هاتف: +382 20 818-076



يحق لطالبي اللجوء الرعاية الصحية في الجبل الأسود.

علي ماذا تشتمل الرعاية الصحية لطالبي اللجوء؟

وتشمل الرعاية الصحية لطالبي اللجوء المساعدة الطبية الطارئة، العلاج اللازم للأمراض والاضطرابات النفسية الخطيرة (التشخيص والعلاج في جميع مستويات الرعاية الصحية في الجبل الأسود، والأدوية من القائمة التي تشمل التأمين الصحي).

المؤسسات التي تقدم الرعاية الصحية؟

يتم توفير الرعاية الصحية في المؤسسات الصحية العامة التي تشكل شبكة من المرافق الصحية العامة و المؤسسات في القطاع الخاص.

كيف هو نظام الرعاية الصحية في الجبل الأسود؟

ويتم تنظيم نظام الرعاية الصحية في الجبل الأسود في ثلاثة مستويات:

- | | |
|-----------|-------------------|
| الأولى | المركز الصحي |
| الثانية | المستشفيات |
| (الثالثة) | (العامة والخاصة) |
| الثالثة | مركز العيادة |
| | معهد الصحة العامة |

الدليل الطبي لنظام الرعاية الصحية لطاليي اللجوء في الجبل الأسود

الي من اتجه في حالة حدوث مشاكل صحية عندي؟ كيف يمكنني تحديد موعد في المركز الصحي؟ هل الفحص الطبي مجاناً أو مدفوع؟ الي من اتجه للحصول على المساعدة إذا كنت اشعر بالم في الأسنان؟ ماذا يجب علي في حالة الطوارئ؟ ماذا لو أني لا أفهم اللغة؟ الإجابة على هذه الأسئلة ومثيلاتها يمكن العثور عليها في هذا الدليل.

مركز ايواء طاليي اللجوء

المركز الصحي

المستشفى

الصيدلية

الرعاية الطبية الطارئة (الاسعاف)

طبيب الأسنان

مركز العيادة (كلينك)

نحرص معاً على صحتك

هل لدى الحق في الرعاية الصحية؟



الدليل الطبي لنظام الرعاية الصحية لطالبي اللجوء في الجبل الأسود



ENG

A Guide to Health System for Asylum Seekers in Montenegro

FRA

Guide du système de santé pour les demandeurs d'asile au Monténégro

RUS

Руководство по системе здравоохранения для лиц, ищущих убежища в Черногории.

ARA

الدليل الطبي لنظام الرعاية الصحية لطالبي اللجوء في الجبل الأسود

