



SANTÉ INFORMATIONS POUR LES PERSONNES RÉFUGIÉES

Haute-Bavière

français

La santé est un droit humain et s'applique à toutes les personnes vivant en Allemagne. Toute personne a le droit d'être soigné(e) par un médecin. Cependant, il est souvent difficile, surtout pour les nouveaux arrivants, de s'orienter dans le système de santé allemand (Gesundheitssystem).

Ce livret d'accueil s'adresse aux personnes qui vivent en Haute-Bavière et sont demandeurs d'asile ou réfugié(e)s. Il vous donne une vue d'ensemble du Gesundheitssystem en Allemagne et de vos droits médicaux pendant la procédure de votre demande d'asile (Asylverfahren). Le bien-être mental est très important pour notre santé générale. C'est pourquoi ce livret met l'accent sur la santé mentale et vous explique ce que vous pouvez faire vous-même pour votre santé et qui peut aussi vous aider.

La santé sexuelle et l'autodétermination sont aussi des conditions importantes pour notre santé générale et notre bien-être. Nous avons ainsi réalisé une deuxième brochure contenant des informations spécifiques sur la santé sexuelle et la protection contre la violence. Les thèmes de cette brochure sont les suivants :

**SANTÉ SEXUELLE ET AUTODÉTERMINATION SEXUELLE
GROSSESSE ET ACCOUCHEMENT
PROTECTION EN CAS DE VIOLENCE BASÉE SUR LE GENRE**

**VOUS POUVEZ LA CONSULTER SOUS
FORME NUMÉRIQUE:**



NUMÉROS IMPORTANTS

*TOUS LES NUMÉROS SONT GRATUITS ET
ACCESSIBLES À TOUT MOMENT*

112 SERVICE D'URGENCE ET POMPIERS

110 POLICE

0800 / 655 3000 KRISENDIENST PSYCHIATRIE OBERBAYERN
(SERVICE D'URGENCE EN CAS
DE CRISE PSYCHIQUE)

116 016 NUMÉRO D'AIDE AUX FEMMES
VICTIMES DE VIOLENCE
(AVEC INTERPRÈTES)

116 117 SERVICE MÉDICAL DE GARDE
(ÄRZTLICHER BEREITSCHAFTSDIENST)

SOMMAIRE

SANTÉ	4
DROITS MÉDICAUX PENDANT LA PROCÉDURE D'ASILE	7
Soins médicaux pendant les 18 premiers mois de séjour en Allemagne	8
Soins médicaux après 18 mois de séjour en Allemagne	11
Soins médicaux après la reconnaissance du statut de réfugié	12
SYSTÈME DE SANTÉ EN ALLEMAGNE	14
Assurance maladie	15
Numéro d'appel d'urgence 112 et service des urgences	16
Médecins dans un cabinet médical	17
Examens préventifs pour les enfants	17
Vaccinations préventives	18
Recherche de médecins, service médical de garde et pharmacie de garde	18 19
SANTÉ MENTALE	20
Stress psychique lié à la fuite et à la situation d'asile	21
Que puis-je faire pour ma santé mentale?	22
Qui peut m'aider?	22

SANTÉ

„La santé est un état de bien-être complet, physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'handicap“. (Organisation mondiale de la santé, 1948)

QU'EST-CE QUE LA SANTÉ?

La santé est à la base de notre bien-être. Toute personne a droit à un état de santé le meilleur possible. Cela inclut la santé physique, mentale et émotionnelle. Si nous allons bien au niveau de notre corps, de notre mental et de nos émotions, nous sommes en bonne santé.

Différents types de maladies peuvent affecter notre santé. Il existe des maladies aiguës et des maladies chroniques. Les maladies aiguës provoquent des symptômes passagers qui disparaissent après une période relativement courte. Elles nécessitent un traitement à court terme. Les maladies chroniques durent plus longtemps et sont plus difficiles à soigner. Elles nécessitent un traitement à long terme.

Les maladies peuvent avoir différentes causes: elles peuvent avoir un caractère héréditaire par exemple,

ou provenir d'une infection, d'un accident ou d'un traumatisme.

La santé physique et la santé mentale sont étroitement liées. Les souffrances émotionnelles peuvent également rendre malade physiquement. On parle alors de maladies psychosomatiques. Il peut s'agir par exemple de maux de tête ou de douleurs au ventre. Inversement, les souffrances physiques peuvent aussi déclencher des troubles émotionnels. Par exemple, des douleurs prolongées peuvent nous rendre tristes ou désespérés. Toutes les maladies et souffrances doivent être prises au sérieux et traitées en fonction de leur gravité. Le traitement des maladies est une étape importante pour avoir une bonne qualité de vie.

QUE POUVEZ-VOUS FAIRE POUR RESTER EN BONNE SANTÉ?

- Faites régulièrement de l'exercice et pratiquez un sport qui vous plaît.
- Passez le plus de temps possible en plein air, faites par exemple chaque jour une promenade.
- Veillez à avoir une alimentation équilibrée et régulière. Mangez beaucoup de fruits et de légumes. Mangez et buvez peu d'aliments contenant du sucre et des graisses, comme les bonbons, les chips, les sodas ou le coca.

Un manque de vitamines et une mauvaise alimentation peuvent déclencher ou favoriser des maladies physiques et psychiques. Une alimentation équilibrée et riche en vitamines est donc très importante, non seulement pour le corps mais aussi pour le mental. En effet, lorsque nous mangeons sainement, nous nous sentons souvent mieux et avons plus d'énergie.

- Buvez beaucoup d'eau, au moins 1,5 litre par jour.
- Renoncez à la cigarette, à l'alcool et autres drogues.
- Dormez suffisamment et régulièrement. Couchez-vous à peu près à la même heure chaque soir. La plupart des adultes ont besoin de 7 à 8 heures de sommeil par nuit.
- Accordez-vous des moments de détente.
- Veillez à votre hygiène : lavez-vous régulièrement les mains avec du savon. Dans la mesure du possible, gardez une certaine distance avec les autres personnes. Si vous avez des plaies, protégez-les avec des pansements stériles et/ou des bandages. Aérez régulièrement votre chambre.
- Protégez-vous contre les maladies sexuellement transmissibles! Utilisez toujours des préservatifs si vous ne pouvez pas exclure avec certitude d'être vous-même concerné(e) ou que votre partenaire sexuel(le) soit atteint(e) d'une maladie contagieuse.
- Veillez à une bonne hygiène dentaire. Brossez-vous les dents deux fois par jour et utilisez du fil dentaire. Brossez les dents de votre enfant deux fois par jour dès l'apparition de sa première dent. Vous trouverez des brosses à dents et des dentifrices spécialement conçus pour les enfants dans les drogueries.
- Veillez à un rythme de vie régulier. La régularité et les routines en matière de sommeil, d'alimentation, d'exercice et de détente aident à rester en forme et à garder un bon équilibre au quotidien.

QUI PEUT M'AIDER?

Consultez un médecin en cas de problèmes de santé, de maladies ou de douleurs. Demandez un soutien médical le plus tôt possible pour que vos troubles de santé soient rapidement soulagés.

De nombreuses maladies peuvent être mieux traitées si elles sont détectées à temps

(voir à ce sujet p.14).

DROITS MÉDICAUX, PENDANT LA PROCÉDURE D'ASILE

Dans les premiers temps qui suivent votre arrivée en Allemagne, les services publics sont responsables de votre prise en charge sanitaire. Il s'agit par exemple de l'Office d'aide sociale (Sozialamt) ou l'Office de la santé (Gesundheitsamt) Dans de nombreuses communes, vous trouverez ces services au Bureau d'administration du district (Landratsamt)

Tant que vous êtes dans la procédure de demande d'asile, vous ne bénéficiez pas d'une assurance maladie régulière et l'offre médicale est restreinte, selon la réglementation prévue par la loi sur les prestations

accordées aux demandeurs d'asile (Asylbewerberleistungsgesetz).

Ces prestations concernent en général les traitements nécessaires et aigus, donc urgents, chez les médecins et les dentistes, ainsi que les vaccinations et les examens médicaux préventifs requis.

Notez que vous avez le droit immédiat à des soins si vous êtes malade, si vous avez un accident ou si vous souffrez. Vous avez également d'autres droits médicaux si vous avez des problèmes particuliers ou si vous avez besoin d'une mesure de protection (voir ci-dessous).

ASSISTANCE MÉDICALE PENDANT LES 18 PREMIERS MOIS DE SÉJOUR EN ALLEMAGNE POUR LES PERSONNES AYANT UN ANKUNFTSNACHWEIS, AUFENTHALTSGESTATTUNG OU DULDUNG

- À votre arrivée dans votre premier centre d'accueil (Erstaufnahmeeinrichtung), vous devez passer un examen de santé obligatoire. Il s'agit aussi de dépister et de traiter les maladies contagieuses. Si vous êtes enceinte, il est très important de le dire au médecin traitant. Les examens radiologiques seront alors remplacés par d'autres tests.
- Dans les centres d'accueil (Aufnahmeeinrichtung, appelés «Anker-Zentren » ou « Anker-Dependances »), des consultations médicales sont parfois proposées. Si nécessaire, vous serez pris(e) en charge par des spécialistes. Renseignez-vous auprès du service social de votre centre.
- En Bavière, il vous faut obtenir un bon de traitement médical (Krankenbehandlungsschein) pour pouvoir consulter des médecins en dehors de l'offre médicale de votre centre d'accueil.

QU'EST-CE QU'UN KRANKENBEHANDLUNGSSCHEIN?

Le Krankenbehandlungsschein est un formulaire indiquant vos données personnelles que vous devez présenter aux médecins en dehors de votre centre d'hébergement. Il vous permet de recevoir des soins

médicaux même si vous n'avez pas d'assurance maladie, sans avoir à payer. Le paiement sera organisé directement par le médecin auprès du Sozialamt.

COMMENT OBTENIR LE KRANKENBEHANDLUNGSSCHEIN?

Dans la plupart des cas, vous devez faire la demande du Krankenbehandlungsschein vous-même auprès du Sozialamt ou du Landratsamt. Il est généralement valable trois mois et peut être renouvelé par la suite. Si vous avez besoin d'aide, adressez-vous au service social de votre centre d'hébergement ou à d'autres offices d'aide (voir p.13).

Vous devez donc obtenir le Krankenbehandlungsschein avant la consultation chez le médecin auquel vous apporterez le document original. Votre Krankenbehandlungsschein reste ensuite chez votre médecin généraliste. Auparavant, faites au moins une copie de l'original avant de le remettre au médecin.

QUELS MÉDECINS PUIS-JE CONSULTER AVEC LE KRANKENBEHANDLUNGSSCHEIN?

Le Krankenbehandlungsschein est valable chez les médecins généralistes, les gynécologues (médecins pour les femmes), les pédiatres (médecins pour les enfants) et les ophtalmologues (spécialistes des yeux).

Important:

en cas d'urgence - par exemple si vous êtes blessé(e) ou si vous avez de très fortes douleurs, une forte fièvre ou des vertiges soudains et importants - vous serez pris(e) en charge même si vous n'avez pas de Krankenbehandlungsschein. Vous n'avez pas besoin de présenter de Krankenbehandlungsschein au service des urgences de l'hôpital pour être soigné(e). Cependant, si vous avez déjà ce document avec vous (ou une copie), présentez-le au service des urgences.

En règle générale, il y a urgence médicale lorsqu'une aide médicale immédiate est nécessaire et qu'elle ne peut pas être reportée sans risquer de nuire gravement à la santé du malade ou de mettre sa vie en danger.

Important:

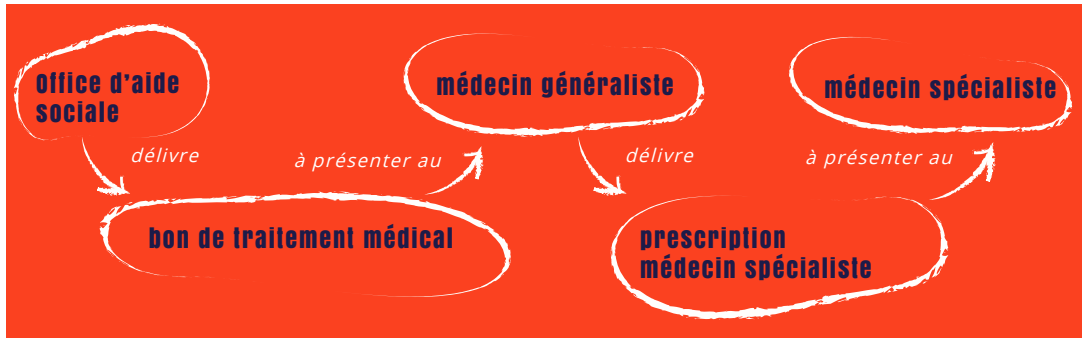
le Krankenbehandlungsschein est généralement valable pour les visites chez les médecins généralistes de votre district (Landkreis). Pour un traitement chez un spécialiste, vous pouvez éventuellement aller dans un autre Landkreis. Sur votre Krankenbehandlungsschein sont indiqués les Landkreise où vous pouvez également vous faire soigner.

POUR QUELS MÉDECINS AI-JE BESOIN D'UN CERTIFICAT DIFFÉRENT?

- **Les dentistes:** Votre Krankenbehandlungsschein de base n'est pas valable pour les visites chez les dentistes. Pour un traitement dentaire urgent, vous pouvez prendre rendez-vous dans un cabinet dentaire. Faites à l'avance une demande pour un bon de traitement dentaire (Zahnbehandlungsschein) auprès du Sozialamt. Celui-ci est également valable trois mois. Un changement de dentiste n'est possible qu'avec une autorisation.
- **Autres spécialistes:** Pour consulter d'autres spécialistes (p.ex. orthopédie, psychiatrie, cardiologie), vous devez en général prendre d'abord rendez-vous chez un médecin généraliste. Si nécessaire, vous recevrez une prescription (Überweisungsschein) pour être dirigé(e) vers le spécialiste correspondant. Avec le Überweisungsschein, vous pourrez prendre rendez-vous chez le spécialiste concerné. Apportez ce document le jour de votre rendez-vous chez le médecin spécialiste.

Le Überweisungsschein est donc nécessaire pour consulter un(e) spécialiste, en plus du Krankenbehandlungsschein! En règle générale, il suffit de remettre une copie du Krankenbehandlungsschein au médecin spécialiste.

Vous trouverez plus d'informations sur le système de santé allemand, l'assurance maladie et les différentes spécialités médicales en Allemagne à la page 14.



QUELLES SONT LES PRESTATIONS MÉDICALES DISPONIBLES?

- Si vous avez des douleurs ou si vous êtes malade, vous recevrez tous les soins médicaux nécessaires, y compris les médicaments, ainsi que les services gratuits d'un(e) interprète! Pour bénéficier d'une interprète, il faut en faire la demande séparément. Si nécessaire, demandez à votre service social (Sozialdienst) ou au Sozialamt/Landratsamt compétent.
- En cas de troubles psychiques, vous avez également le droit de consulter un médecin spécialiste en psychiatrie (voir p. 20).
- En cas de risque d'accident ou d'autres états nuisibles à votre santé, vous recevrez des prestations supplémentaires, comme par exemple une paire de lunettes comme aide visuelle.
- Si vous le souhaitez, vous pouvez recevoir tous les vaccins préventifs officiellement recommandés. La vaccination contre la rougeole (voir page 18). est obligatoire. Toutes les personnes accueillies en centre d'hébergement collectif et nées après 1970 doivent avoir été vaccinées contre la rougeole dans le mois qui suit leur arrivée.
- Les femmes enceintes et celles qui viennent d'accoucher ont droit aux mêmes soins que les assurés légaux. Cela inclut les examens préventifs pour la mère et l'enfant, l'assistance d'une sage-femme, les hospitalisations et les médicaments ou produits thérapeutiques (pour plus d'informations sur la grossesse et l'accouchement, voir la brochure Santé sexuelle et protection contre la violence QR Code).
- Les enfants ont droit à tous les examens de dépistage recommandés pour les nouveau-nés et les enfants jusqu'à l'âge de 5 ans (voir page 17).
- Toutes les personnes ont droit à tous les examens recommandés et nécessaires pour le dépistage du cancer. Cela inclut des examens de dépistage annuels chez un(e) gynécologue pour les femmes à partir de 20 ans et des examens annuels de la prostate chez un(e) urologue pour les hommes à partir de 45 ans.

Important: LES PERSONNES PARTICULIÈREMENT VULNÉRABLES ONT DROIT À DES SOINS SUPPLÉMENTAIRES!

Les personnes particulièrement vulnérables sont par exemple

- les mineur(e)s non accompagné(e)s
- les personnes handicapées
- les personnes âgées
- les femmes enceintes
- les familles monoparentales avec des enfants mineurs
- Les personnes ayant été exposées à la traite des êtres humains, la torture et la violence
- les personnes souffrant de graves maladies physiques ou psychiques

Dans l'Union européenne, il a été établi que certains groupes de personnes doivent bénéficier de plus de soutien (psychologique) et de protection. Si vous faites partie de ces groupes de personnes, adressez-vous à l'Office fédéral de l'immigration et des réfugiés (BAMF: Bundesamt für Migration und Flüchtlinge), aux responsables de votre centre d'accueil (Unterkunftsleistung) et au Sozialdienst.

Informez également votre Sozialdienst si vous avez besoin de soins médicaux supplémentaires. Demandez de l'aide si vous vous sentez menacé(e) ou si vous êtes concrètement menacé(e). Si vous êtes victime de violences graves, vous pouvez trouver une protection dans un centre de refuge ou dans une maison d'accueil pour femmes (voir QR code).

QUELLES SONT LES PRESTATIONS MÉDICALES AUXQUELLES JE N'AI PAS DROIT EN TEMPS NORMAL?

Sur le Behandlungsschein, il est noté quels soins vous pouvez ou non recevoir au cours des 18 premiers mois en Allemagne. Si vous avez demandé et obtenu des soins de santé supplémentaires, ils seront indiqués sur le Behandlungsschein. Les soins médicaux suivants sont habituellement exclus:

- **Les soins dentaires impliquant des prothèses dentaires. La prise en charge médico-dentaire ne concerne que les soins de première nécessité.**
- **L'insémination artificielle**
- **Les soins en cas de maladie chronique, lorsqu'il n'y a pas de douleurs ou qu'aucun traitement d'urgence n'est nécessaire. Dans tous les cas, vous avez droit à un traitement si la maladie risquait de s'aggraver en cas de non traitement.**

SOINS MÉDICAUX APRÈS 18 MOIS DE SÉJOUR EN ALLEMAGNE POUR LES PERSONNES DISPOSANT D'UN ANKUNFTSNACHWEIS, AUFENTHALTSGESTATTUNG OU DULDUNG

Les personnes ayant demandé l'asile et obtenu une Aufenthaltsgestattung ainsi que les personnes en situation de Duldung qui séjournent en Allemagne depuis plus de 18 mois reçoivent une carte de santé électronique (Gesundheitskarte).

QU'EST-CE QU'UNE GESUNDHEITSKARTE?

Avec une Gesundheitskarte, vous pouvez vous rendre dans un cabinet médical de manière tout à fait régulière. Cela signifie que vous n'avez pas besoin d'un Krankenbehandlungsschein. Vous recevrez des

prestations dites analogues (Analogleistungen), c'est-à-dire presque la totalité des prestations de santé prévues par le régime légal d'assurance maladie obligatoire (voir p.15).

OÙ PUIS-JE OBTENIR UNE GESUNDHEITSKARTE?

Vous pouvez obtenir une carte de santé électronique auprès du Sozialamt compétent. Le Sozialamt a l'obligation de délivrer une Gesundheitskarte après

18 mois de séjour. Si ce n'est pas le cas, parlez-en à votre Sozialdienst ou à d'autres offices d'aide (voir p.13).

Si vous recevez une réponse positive du BAMF concernant votre procédure d'asile, vous serez admis(e) dans le système de santé régulier en Allemagne. Cela signifie que vous devez devenir membre d'une caisse d'assurance maladie (Krankenkasse) (voir p.14).

La date de passage au régime d'assurance maladie obligatoire dépend de la réponse du BAMF. Selon certaines décisions, vous avez droit à l'affiliation à une Krankenkasse dès le premier jour du mois suivant. Dans d'autres cas, vous n'y avez droit qu'après avoir obtenu votre Aufenthaltserlaubnis. La délivrance d'un permis de séjour peut être retardée. En cas de problème, adressez-vous à votre Sozialdienst ou à un bureau d'aide (voir p.13).

QUE PUIS-JE FAIRE MOI-MÊME?

Informez-vous sur vos droits relatifs à des soins médicaux et faites-en usage ! Vous avez le droit de recevoir des soins en cas d'accident, de douleur ou de maladie à tout moment pendant et après la procédure d'asile.

- **Handbook Germany:** guide en ligne sur les soins de santé actuels pour les personnes réfugiées en Allemagne. En anglais (à écouter avec la fonction ReadSpeaker).
<https://handbookgermany.de/en/healthcareforrefugees>

- **Ministère fédéral de la santé:** guide en ligne sur la santé pour les demandeurs d'asile en Allemagne. En allemand ou en anglais (un peu plus bas sur le site, l'ensemble du guide en ligne peut également être téléchargé en farsi, dari, pachto, kurde et arabe).
<https://www.bundesgesundheitsministerium.de/themen/internationale-gesundheitspolitik/migration-und-integration/fluechtlinge-und-gesundheit/online-ratgeber-fuer-asylsuchende/allgemeine-informationen-zur-gkv.html>

QUI PEUT M'AIDER?

Le premier interlocuteur en matière de Krankenbehandlungsschein ou d'affiliation à une Krankenkasse est le service social responsable de votre centre d'accueil (p. ex. Caritas, Diakonie, AWO). Autres bureaux d'aide:

○ Office d'aide aux migrants à Bellevue di Monaco (hpkj e.V.)

Service de conseil gratuit et confidentiel sur des questions générales, par ex. sur les soins de santé.

Soutien pour les demandes administratives

Service de conseil également en anglais, arabe, kurde et français

Heures d'ouverture (sans rendez-vous) : Lundi et jeudi : 10 - 12 heures ; mardi : 16 - 18 heures

Adresse: Bellevue di Monaco, bâtiment arrière-cour, Müllerstraße 2, 80469 Munich.

Téléphone : 0176 - 104 911 66 ou 0176 - 104 911 65

Adresse e-mail: migrationsberatung@hpkj-ev.de
<https://bellevuedimonaco.de/veranstaltungen/kategorie/migrationsberatung/list>

○ Conseil en migration et intégration pour adultes de l'association Malteser

Service de conseil gratuit, confidentiel et anonyme sur demande pour les migrants et les personnes en quête de protection de plus de 27 ans

Aide dans tous les domaines sociaux et juridiques de l'intégration en Allemagne, par ex. la santé, les finances, le séjour

Entretiens en allemand, français, grec, espagnol, lingala

Pour d'autres langues, entretien possible avec l'aide d'un(e) interprète, après en avoir fait la demande

Heures d'ouvertures: Lundi et mardi : 9h30 - 13h.
En dehors de ces heures, entretien seulement sur rendez-vous

Adresse: Streitfeldstr. 1, 81673 Munich

Téléphone: 089 43 608 552, -553, -554, -555

Courriel:
migrationsberatung.muenchen@malteser.org
www.malteser-bistum-muenchen.de/hauptmenue/malteser-migrationsberatung.html

SYSTÈME DE SANTÉ EN ALLEMAGNE

Toute personne vivant en Allemagne a le droit de recevoir une aide médicale adaptée à ses besoins. Ce droit est valable pour tous les individus, indépendamment de leur origine, de leur âge, de leur religion et d'autres caractéristiques personnelles.

Il y a obligation légale pour toutes les personnes résidant en Allemagne d'avoir une assurance maladie (Krankenversicherung), afin que chaque personne soit protégée en cas de maladie.

Important:

les demandeurs d'asile ne sont pas soumis à cette obligation pendant les 18 premiers mois de leur séjour. Pendant cette période, ils ont tout de même droit à des soins médicaux. Notez toutefois que la réglementation appliquée est différente de celle du système de santé habituel (voir p.8).

ASSURANCE MALADIE

En Allemagne, il existe deux types d'assurance maladie (Krankenkasse) : l'assurance maladie légale et l'assurance maladie privée. La caisse d'assurance maladie concernée délivre une carte qui sera vérifiée et scannée en cas de traitement médical. Avec cette carte, vos soins médicaux sont payés directement par la Krankenkasse. En Allemagne, de nombreuses

Krankenkassen proposent des assurances. Vous pouvez choisir librement votre caisse d'assurance maladie légale. Elles offrent généralement des prestations de service comparables, avec parfois des paiements supplémentaires pour des traitements médicaux spécifiques.

ASSURANCE MALADIE LÉGALE:

- Indépendamment du sexe, de l'origine, de l'âge et du montant de la cotisation, tous les assurés bénéficient des mêmes prestations médicales.
- Pour les familles, il existe des assurances familiales. Le conjoint ou le(la) partenaire et/ou les enfants jusqu'à 18 ou 25 ans (s'ils sont encore en formation) sont également assurés..
- Les prestations médicales d'une assurance maladie obligatoire comprennent en général l'ensemble des traitements médicaux et des médicaments prescrits par les médecins. Ces traitements médicaux sont par exemple : les traitements de maladies, les soins hospitaliers, l'accompagnement ou le suivi par une sage-femme pendant et après la grossesse, les soins dentaires, les examens préventifs pour les enfants et les adultes, la psychothérapie et les soins infirmiers.
- Pour certaines prestations médicales, la personne assurée doit payer une participation supplémentaire qui dépend de la Krankenkasse concernée. Le médecin pourra vous informer à ce sujet.
- En règle générale, chaque salarié(e) doit payer une cotisation mensuelle pour l'assurance maladie obligatoire dont le montant dépend de son salaire actuel. L'employeur participe également à vos frais de Krankenversicherung.
- Les personnes qui ne sont pas employées (par exemple les étudiants, les indépendants) doivent payer elles-mêmes leur cotisation mensuelle d'assurance. Celle-ci varie en fonction du revenu. Si elles n'ont pas de revenus réguliers, elles paient à la hauteur du montant minimal de cotisation.

- Si vous recevez des prestations du Service public de l'emploi (Jobcenter), celui-ci paie l'assurance maladie.
- L'assurance maladie obligatoire peut être complétée par d'autres assurances. Celles-ci doivent toutefois être payées par la personne elle-même. L'employeur ne prend pas en charge les assurances complémentaires.

ASSURANCE MALADIE PRIVÉE:

Une assurance maladie privée est destinée aux personnes qui ne sont pas assurées auprès de l'assurance maladie légale comme par exemple les professionnels indépendants, les fonctionnaires et les personnes ayant des revenus élevés. Les cotisations mensuelles varient selon l'âge et l'état de santé. Les contrats d'assurance maladie privée peuvent aussi inclure des prestations qui ne sont pas prises en charge par la caisse d'assurance maladie légale, par exemple les prothèses dentaires.

Important:

les personnes dont la procédure de demande d'asile en Allemagne est en cours n'ont pas encore de Krankenversicherung. Pour savoir comment et quelles prestations médicales vous recevrez pendant votre Asylverfahren, consultez la page 7. Ce n'est qu'après l'acceptation de la demande d'asile que vous pourrez bénéficier d'une assurance médicale complète.

QUI PEUT M'AIDER EN CAS DE PROBLÈMES DE SANTÉ?

NUMÉRO D'APPEL D'URGENCE 112

Le numéro d'urgence 112 permet de contacter gratuitement les services d'urgence (services de secours, pompiers, police) dans toute l'Allemagne et dans les pays de l'Union européenne. Il y a urgence médicale lorsqu'une aide médicale immédiate est nécessaire et ne peut être reportée, afin d'éviter tout risque d'atteinte à la santé ou de mise en danger de la vie de la personne. Composez le 112 en cas de :

- **blessures graves ou brûlures**
- **perte de connaissance**
- **symptômes signalant une attaque cérébrale, par exemple une paralysie aiguë,**

des troubles de la vue ou de la parole

- **signes d'infarctus du myocarde, par exemple une forte oppression thoracique, des sueurs froides**
- **fortes douleurs**
- **choc allergique**
- **détresse respiratoire aiguë, par exemple en cas de crise d'asthme grave.**

Les intervenants du service de secours (Rettungsdienst) parlent allemand et anglais. Ils vous poseront des questions au téléphone. Écoutez attentivement et essayez de répondre le mieux possible à leurs questions. Les services de secours pourront ensuite arriver chez vous très rapidement pour vous soigner et, si nécessaire, vous emmener à l'hôpital.

SERVICE DES URGENCES DE L'HÔPITAL

Si votre vie n'est pas en danger, mais que vous avez besoin de soins médicaux urgents et que les cabinets médicaux sont fermés, vous pouvez aller de vous-même au service des urgences (Notaufnahme) de l'hôpital le plus proche. En cas d'urgence, aucun médecin ou hôpital ne peut refuser de traiter un(e) patient(e), même s'il (elle) n'a pas d'assurance maladie. En cas d'urgence, vous n'avez pas besoin de présenter une carte d'assurance ou un Krankenbehandlungsschein.

Si vous avez une carte d'assurance maladie, un Krankenbehandlungsschein ou une copie, apportez-les aux urgences.

Important:

vos données personnelles en tant que patient(e) sont protégées par le secret médical et ne peuvent être transmises aux autorités publiques, comme l'Office pour les étrangers (Ausländerbehörde).

MÉDECINS DANS UN CABINET MÉDICAL

Le diagnostic et le traitement d'une maladie sont effectués par des médecins dans des cabinets médicaux. Ils peuvent délivrer des ordonnances pour des médicaments et, si nécessaire, décider du transfert des patients dans un hôpital pour la poursuite du traitement. L'examen ou le traitement est payé par la Krankenkasse ou le Sozialamt. Si vous le souhaitez, vous pouvez payer vous-même les frais pour des prestations supplémentaires. En règle générale, les visites médicales ne sont possibles que sur rendez-vous. Vous pouvez prendre rendez-vous par téléphone ou en ligne.

MÉDECINS GÉNÉRALISTES:

Les médecins traitants en médecine générale ou les „médecins de famille“ (Hausarzt / Hausärztin) sont généralement les premiers interlocuteurs de proximité pour les questions de santé et les maladies.

MÉDECINS SPÉCIALISTES:

Vous pouvez consulter directement des médecins spécialisés pour des contrôles préventifs et des traitements réguliers. Les médecins spécialistes travaillent par exemple dans les domaines suivants:

- pédiatrie (médecins pour les enfants)
- ophtalmologie (spécialistes des yeux)
- gynécologie (médecins pour les femmes)
- orthopédie (articulations et os)
- cardiologie (cœur)
- psychiatrie (santé psychique et mentale)

EXAMENS DE CONTRÔLE PRÉVENTIFS POUR LES ENFANTS

En Bavière, les examens de dépistage précoce, appelés « U-Untersuchungen » pratiqués chez les nouveau-nés et les enfants jusqu'à l'âge de 6 ans sont obligatoires. Ils sont essentiels pour vérifier le bon développement de l'enfant et pour prévenir les maladies.

Important:

notez que tous les médecins sont soumis au secret professionnel et que seules certaines maladies infectieuses doivent être déclarées à d'autres administrations. Dans tous les cas, votre diagnostic médical n'aura pas d'influence négative sur la procédure de votre Asylverfahren.

Important:

veuillez conserver précieusement tous les documents relatifs à vos examens médicaux. Le carnet de vaccination (Impfpass) et le carnet de maternité (Mutterschutzpass) en sont des exemples. Ces documents contiennent des informations nécessaires qui peuvent être importantes pour d'autres consultations médicales ou hospitalisations.

Ils peuvent traiter eux-mêmes de nombreuses maladies. Pour des maladies spécifiques, ils orientent leurs patients vers des spécialistes.

Important:

pour une consultation chez le dentiste ou d'autres spécialistes, vous aurez besoin en général d'un Zahnbehandlungsschein ou d'un Überweisungsschein. Vous trouverez plus d'informations sur les droits médicaux dans le régime d'asile en vigueur à partir de la page 7. Les médecins spécialistes travaillent dans des hôpitaux ou dans leur propre cabinet. Il est fort possible que le spécialiste approprié ne soit pas à proximité et que vous deviez attendre longtemps avant d'obtenir un rendez-vous. En cas d'urgence, votre médecin généraliste peut vous aider à obtenir un rendez-vous plus rapidement.

Les U-Untersuchungen U1 à U9 sont particulièrement importants. L'examen U1 a lieu directement après la naissance et se déroule généralement à la clinique. Les examens suivants (U2 à U9) ont lieu à intervalles fixes jusqu'à l'âge de 6 ans.

Le pédiatre (Kinderarzt / Kinderärztin) est chargé de réaliser ces examens. Il (elle) vous conseille également sur les questions et les troubles éventuels du développement chez votre enfant.

important:

il est indispensable que les examens préventifs pour votre enfant aient lieu dans les délais indiqués. Ceci est la condition pour assurer le meilleur suivi possible du développement de votre enfant et pour garantir si nécessaire un soutien adapté. Si vous ne respectez pas ces délais, vous risquez une diminution des prestations par la caisse d'assurance maladie.

important:

dès le premier examen U1, vous recevez un carnet de santé pour votre enfant. Tous les examens y sont notés. Conservez ce carnet précieusement et apportez-le ainsi que le carnet de vaccination à chaque consultation.

VACCINATIONS PRÉVENTIVES

Il existe quelques vaccins (Impfungen) recommandés dans toute l'Allemagne. Il s'agit entre autres des vaccins contre le tétanos, la diphtérie, la polio, les oreillons, la rougeole et la rubéole. Renseignez-vous auprès de votre médecin généraliste sur les vaccinations recommandées.

La vaccination contre la rougeole est obligatoire pour les personnes suivantes :

- les résident(e)s des centres d'hébergement né(e)s après 1970
- les enfants à partir de l'âge d'un an qui fréquentent une crèche (Kita), un jardin d'enfants, une école ou un établissement similaire
- les personnes nées après 1970 et travaillant dans un établissement collectif ou médical (p. ex. école ou hôpital)

important:

si vous n'avez pas votre propre carnet de vaccination, votre médecin vous remettra un nouveau carnet. Toutes les vaccinations y sont consignées. Conservez bien ce certificat de vaccination, il n'existe en général pas de copie ou de version numérique.

RECHERCHE DE MÉDECINS

Sur ce site internet, vous pouvez rechercher les médecins généralistes* et spécialistes appropriés à proximité de votre lieu de résidence:

<https://dienste.kvb.de/arztsuche/app/einfacheSuche.htm>

En cliquant sur « Expertensuche » (Recherche d'experts) puis « weitere Optionen » (Autres options), vous pouvez trouver des médecins qui parlent votre langue.

SERVICE MÉDICAL DE GARDE

116117 (Ärztlicher Bereitschaftsdienst : numéro gratuit du service médical de garde valable partout en Allemagne)

Si vous n'êtes pas en danger immédiat, mais que vous avez besoin d'un conseil médical urgent, contactez le service médical de garde. Il est également joignable la nuit, le week-end et les jours fériés. Si vous appelez le numéro 116117, vous serez mis en contact gratuitement avec les médecins compétents.

Important:

n'oubliez pas que dans le cadre de l' Asylverfahren, vous aurez peut-être besoin d'un Krankenbehandlungsschein pour consulter un médecin. (Plus d'informations sur les droits médicaux dans l' Asylverfahren à partir de la page 7). Les intervenants du service médical de garde parlent généralement l'allemand et l'anglais.

PHARMACIE DE GARDE (NOTFALLAPOTHEKEN)

Certaines pharmacies (Apotheken) sont ouvertes également la nuit, les week-ends et les jours fériés. Le service de pharmacie de garde fonctionne par rotation. Ce n'est donc pas toujours la même pharmacie qui est ouverte en dehors des heures

d'ouverture habituelles. Pour savoir quelle pharmacie à proximité est ouverte 24 heures sur 24, veuillez consulter ce site et entrer votre code postal :

<https://www.aponet.de/apotheke/notdienstsuche>

AUTRES OFFRES MÉDICALES

En Allemagne, il existe un large choix de soins médicaux. En font partie diverses formes de thérapie comme par exemple la physiothérapie, l'ergothérapie, le traitement de la douleur. Par ailleurs, des méthodes globales de soins naturels sont appliquées dans certains cabinets médicaux, par exemple celles issues de la naturopathie. Vous pouvez vous informer sur d'autres possibilités de traitements auprès des médecins généralistes.

Le guide « Gesundheit für alle » (« La santé pour tous » : entre autres sur l'assurance maladie, les soins préventifs médicaux et l'assurance dépendance) propose un ensemble détaillé d'informations sur le système de santé en Allemagne. Il peut être téléchargé en 14 langues :

<https://www.wegweiser-gesundheitswesen-deutschland.de/download>

SANTÉ MENTALE

QU'EST-CE QUE C'EST?

La santé mentale signifie se sentir bien au niveau psychique et émotionnel. Selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS), la santé mentale est un état dans lequel nous pouvons utiliser pleinement nos capacités et surmonter les défis du quotidien. Cet état détermine la manière dont nous pensons, ressentons et agissons. Notre santé mentale est influencée par un grand nombre de facteurs différents.

- de nous sentir en sécurité et de vivre à l'abri de toute violence
- d'avoir un avenir et un revenu assurés
- de pouvoir décider nous-mêmes de notre vie et d'avoir une certaine maîtrise de notre propre vie

Les personnes les plus proches comme les amis, la famille et les partenaires peuvent avoir une influence positive sur notre santé mentale. Une alimentation saine, une activité physique régulière, un rythme de journée structuré, un temps de repos et de sommeil suffisants favorisent la santé psychique.

LE STRESS PSYCHIQUE LIÉ À LA FUITE ET L'ASILE

De nombreuses personnes fuient leur pays d'origine pour échapper à la guerre et à la violence. Beaucoup d'entre elles ont subi également des violences pendant leur fuite vers l'Allemagne. Ces expériences de violence peuvent provoquer des blessures émotionnelles, surtout lorsque nous sommes livré(e)s à elles sans aucune défense. Le terme de traumatisme désigne une situation mentale extrême dans laquelle notre vie ou notre bien-être physique ou psychique sont mis en danger. Un traumatisme peut également se produire lorsque nous sommes exposés à la mise en danger de la vie ou du bien-être d'une autre personne.

Tout comme notre corps garde les traces d'une blessure, notre état émotionnel peut également être bouleversé par des expériences traumatiques.

Une telle blessure se manifeste par différents troubles tels que : des difficultés à s'endormir ou à dormir suffisamment, des cauchemars, des rappels fréquents des événements vécus, des difficultés de concentration et des oublis, de l'anxiété, de l'irritabilité et de l'agressivité. Certaines personnes perdent toute envie de faire des choses qui leur plaisaient auparavant. D'autres personnes se sentent constamment tristes ou seules.

Ces troubles sont une réaction normale à la suite d'une expérience traumatique. De nombreuses personnes ayant vécu des situations extrêmes connaissent des symptômes comparables. Ces troubles sont normaux et ne signifient pas que les personnes concernées soient dérangées. En particulier, si l'on se retrouve, après une expérience traumatique, dans une situation de vie inconfortable et déstabilisante, les troubles peuvent s'aggraver.

La situation des demandeurs d'asile en Allemagne peut donc être très éprouvante sur le plan émotionnel. Pendant l'Asylverfahren, de nombreuses personnes n'ont aucune certitude sur l'avenir. Les possibilités de décisions pour leur propre avenir sont très limitées. Nombre d'entre elles se sentent impuissantes face au système d'asile. L'incertitude et le sentiment d'impuissance par rapport à leur avenir et à celui de leur famille peuvent peser très lourd sur leur état mental. Dans de nombreux centres d'hébergement, les conditions de vie peuvent être également très pesantes : les résidents perdent en quelque sorte le contrôle sur leur vie. Par exemple, ils ne peuvent pas préparer eux-mêmes leurs repas. Ils doivent cohabiter avec des personnes qu'ils ne connaissent pas. Les espaces d'accueil sont bruyants et surpeuplés. Il y a des disputes. Il n'y a pas de sphère privée et peu de possibilités de s'occuper de manière utile. L'accès à des informations fiables est difficile, par exemple sur le fonctionnement du système d'asile ou sur les propres droits.

Il est normal et humain que des expériences traumatisantes, en plus d'un avenir incertain et de conditions de vie difficiles aient des répercussions sur la santé mentale.

Restez conscients du fait que la vie en centre d'hébergement n'est qu'une phase de votre vie. Vous ne vivrez pas éternellement dans un centre d'hébergement collectif. Vous pourrez à l'avenir mener de nouveau une vie indépendante et autonome. Pour cela, il est très important que vous soyez bien informés sur l'Asylverfahren et sur vos possibilités de séjour.

QUE PUIS-JE FAIRE POUR MA SANTÉ MENTALE?

- Obtenez des informations précises et faites-vous conseiller personnellement sur des thèmes importants comme la procédure d'asile ou les possibilités de formation. Profitez des réunions d'information et des offres d'aide.
- Faites des activités qui vous plaisent et qui vous font du bien, par exemple le sport, la peinture, la lecture, la danse, la prière...
- Prenez du temps pour vous. Accordez-vous des moments de repos et de détente. Les mères, en particulier, n'ont souvent pas le temps de s'occuper d'elles-mêmes. Essayez de faire chaque jour quelque chose uniquement pour vous, par exemple une promenade à l'air frais.
- Faites des projets pour l'avenir proche et lointain, par exemple : „Lundi, j'apprendrai l'allemand et ensuite j'irai voir mon ami(e)“ ou „Un jour, je travaillerai comme infirmier“.
- Passez du temps avec des personnes qui vous font du bien. Cela aide souvent de parler de ses émotions avec des personnes de confiance. On se sent moins seul et on réalise que d'autres personnes ont des soucis identiques.
- Soyez toujours conscients de votre valeur personnelle. Le fait d'avoir réussi à fuir et arriver en Allemagne montre déjà que vous êtes une personne très forte.
- Essayez quelque chose de nouveau, comme la randonnée ou une activité créative.
- Soyez gentil et bienveillant envers vous-même. Ne vous faites pas de reproches. Évitez l'alcool et les drogues.
- Évitez l'alcool et les drogues.
- Adoptez un mode de vie sain et dormez suffisamment.

De nombreuses personnes souffrent de problèmes de sommeil. Elles restent longtemps éveillées dans leur lit, ressassent des idées sombres, ne trouvent pas le sommeil ou se réveillent pendant la nuit à cause de leurs soucis, leurs angoisses et du stress. Si vous avez des problèmes de sommeil, ces quelques conseils peuvent vous aider:

- Ne dormez pas pendant la journée ou ne dormez pas plus de 20 minutes après le repas.
- Veillez à ce que votre rythme de journée reste régulier. Couchez-vous tous les jours à peu près à la même heure.
- Passez beaucoup de temps en plein air pendant la journée, allez vous promener ou faites du sport.
- Ne buvez pas de boissons stimulantes, comme le thé noir ou vert, les boissons énergisantes, le café ou le coca, dans les quatre heures avant d'aller vous coucher.
- N'utilisez pas votre téléphone portable dans l'heure qui précède votre coucher.
- Faites quelque chose de relaxant avant d'aller vous coucher (par exemple, faites des exercices de respiration, écoutez de la musique calme).
- N'allez dormir que si vous êtes vraiment fatigué(e).
- Si vous vous réveillez à la suite d'un cauchemar, faites quelque chose qui vous réveille, vous distrait et vous ramène au moment présent. Buvez une gorgée d'eau froide, prenez quelques respirations profondes face à une fenêtre ouverte, prenez une douche, lisez quelque chose, sucez un bonbon épicé, etc.

QUI PEUT M'AIDER?

Les blessures mentales sont souvent si profondes que nous ne pouvons pas les gérer seuls. Il existe des moyens pour soulager les troubles psychiques.

Si elles sont traitées, les blessures psychiques peuvent guérir plus rapidement et efficacement, comme c'est le cas pour une blessure physique. Vous avez le droit de bénéficier d'un soutien professionnel, par exemple l'aide d'un psychiatre (voir page 23).

Les psychiatres sont des médecins spécialisés dans la santé mentale. Votre médecin généraliste peut vous adresser à un psychiatre (avec un Überweisungsschein).

Aller chez un psychiatre ne signifie pas que vous soyez dérangé(e) mentalement. Il n'y a aucune raison d'en avoir honte. Le psychiatre peut trouver des moyens de soulager vos problèmes psychiques.

Pour certains troubles, il est nécessaire de prendre des médicaments pour une période de temps limitée.

Certains médicaments peuvent aider à retrouver un rythme de sommeil régulier. D'autres médicaments peuvent aider à retrouver force et motivation. Un(e) psychiatre peut prescrire de tels médicaments.

Si vous prenez des médicaments, il est très

important de suivre exactement les instructions de votre psychiatre. Si vous ne ressentez aucun changement ou si vos symptômes s'aggravent, il est très important d'avertir votre psychiatre. Les psychothérapeutes peuvent également vous aider à surmonter vos blessures émotionnelles. Une psychothérapie vous donne la possibilité de parler régulièrement de vos troubles avec un(e) thérapeute. Le ou la thérapeute peut vous accompagner et vous soutenir de manière confidentielle. Il ou elle vous propose des possibilités et des exercices pour exprimer et surmonter ce que

vous avez vécu et soulager vos troubles. Contrairement à un(e) psychiatre, un(e) psychothérapeute ne peut pas prescrire de médicaments. Dans certains centres d'accueil pour réfugié(e)s (appelés « Anker centres »), des psychologues et des psychiatres sont présent(e)s. Si vous souhaitez un soutien psychologique, demandez au service social (Sozialdienst) de votre centre. Le service social peut également vous guider pour prendre rendez-vous chez des psychiatres ou autres structures d'aide spécialisée en dehors du centre.

AUTRES STRUCTURES D'AIDE EN CAS DE TROUBLES PSYCHIQUES:

Service de crise en psychiatrie de la Haute-Bavière (Krisendienst Psychiatrie Oberbayern):

- joignable gratuitement 24 heures sur 24: **0800 / 655 3000**
- soutien et conseil par téléphone en cas de crise psychique et d'urgence
- Orientation vers des services de consultation et des cliniques
- Si nécessaire, visites à domicile pour les personnes de plus de 16 ans

www.krisendienst.bayern/oberbayern

Centre d'aide post-traumatique, Munich (Traumahilfenzentrum München):

- Consultation gratuite pour les personnes atteintes de troubles psychiques suite à une expérience traumatique
- Information sur les formes de traitement appropriées
- Si nécessaire avec interprète, délai d'attente pour les rendez-vous avec interprète : env. 3 semaines
- Une prise de rendez-vous par téléphone est nécessaire: **089 41 32 79 50**
- Adresse: Horemansstraße 8 (bâtiment cour intérieure) 80636 Munich, info@thzm.de www.thzm.de

Caritas NUR

(Centre psychosocial NUR - Nouvelle Ufer)

- Soutien et conseil psychologique gratuit pour les personnes réfugiées.
- Si nécessaire avec interprète.
- Consultations proposées à Munich et éventuellement au lieu de résidence.
- Veuillez remplir le formulaire de demande: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScI-W4cNThxDtIV8Owzg-Y2-AhbtT3IefusZnW-NomZc-S03uLw/viewform>
- Inscription et demandes également possibles par téléphone (tél : **089 23114943**). Veuillez laisser un message avec vos coordonnées.

- Délai d'attente possible de 1 à 3 mois avant d'obtenir un rendez-vous.
- Adresse : Bayerstraße 73, 80335 München, 2ème étage, Caritas München-Mitte

Refugio Munich (Refugio München)

- Traitement et conseil gratuit et confidentiel pour les adultes et enfants réfugiés traumatisés, à Munich, Landshut et Augsburg.
- Munich : Demande de psychothérapie et conseil social pour les adultes à partir de 20 ans, possible seulement 2 fois par an (généralement en avril et en octobre) : Veuillez tenir compte des délais d'inscription!
- Demande de psychothérapie et conseil social pour les enfants et les adolescents jusqu'à 19 ans inclus possible à tout moment.
- Adresse à Munich : Rosenheimer Straße 38, 81669 Munich
- Tél.: **089 / 98 29 57-0**
- Courriel: info@refugio-muenchen.de www.refugio-muenchen.de

Service socio-psychiatrique pour les femmes (FrauenTherapieZentrum)

- Conseil, soutien et accompagnement gratuits pour les femmes en cas de crise et de maladie psychiques.
- Interprètes disponibles si nécessaire
- Prise de rendez-vous par téléphone (en allemand ou en anglais) nécessaire: **089 747 370 70**
- Adresse: Güllstraße 3, 80336 München, spdi@ftz-muenchen.de <https://ftz-muenchen.de/home-2/ftz-sozialpsychiatrischer-dienst/>

Les psychiatres, les psychothérapeutes et le personnel de ces services d'aide travaillent de manière confidentielle et sont tenu(e)s au secret professionnel. Aucune information vous concernant ne peut être transmise à autrui.

**NOS VALEURS:
LA SANTÉ EST UN DROIT HUMAIN**

Aux quatre coins de la planète, d'innombrables personnes n'ont pas accès à des conditions de vie saines et à des soins de santé adéquats. En Allemagne également, une partie de la population est exclue du système de santé ordinaire. Médecins du monde s'engage à faire en sorte que chacun, partout, puisse exercer son droit à la santé - avec un travail politique et une aide médicale.



Ärzte der Welt e.v.
Landsberger Straße 428
81241 München
Tel.: 089 4523081 0
info@aerztederwelt.org

Impressum
© **Ärzte der Welt e.v.**
V.i.S.d.D.: Dr. med. Peter Schwick
(Vorstandsvorsitzender)

Redaktion Michelle Kerndl-Özcan, Lea Dannert
Stand März 2023
Grafiken und Gestaltung Katherine Newton
Übersetzung Laurie D. Vaggers
Druck EsserDruck Solutions GmbH

Spendenkonto
Deutsche Kreditbank (DKB)
IBAN: DE061203 0000 1004 333660
BIC: BYLADEM1001



Ärzte der Welt ist als gemeinnützige Organisation anerkannt. Spenden sind steuerlich abzugsfähig. Seit April 2006 erhält Ärzte der Welt jährlich das DZI-Spendensiegel als Zeichen für Vertrauenswürdigkeit und erfüllt so die strengen Kriterien des Deutschen Zentralinstituts für soziale Fragen.