



Checklist per i pazienti

*Accesso alle cure mediche
all'estero*

Checklist per i pazienti

Accesso alle cure mediche all'estero¹

Assistenza sanitaria transfrontaliera*

Sapevate che secondo la normativa dell'UE avete diritto a consultare un prestatore di assistenza sanitaria, una struttura ospedaliera o un farmacista in qualunque paese UE/SEE*, beneficiando della copertura dei costi medici a carico del servizio sanitario nazionale*/ fornitore di assicurazione malattia* del vostro paese di origine*?*

Ai sensi della direttiva 2011/24/UE concernente l'applicazione dei diritti dei pazienti relativi all'assistenza sanitaria transfrontaliera*, tutti i cittadini UE*/SEE* beneficiano di nuove possibilità di accesso all'assistenza sanitaria all'estero, nonché della copertura totale o parziale dei costi medici, oltre alle possibilità già esistenti a norma dei regolamenti in materia di sicurezza sociale (CE) n. 883/2004 e (CE) n. 987/2009*.

Diversi studi hanno dimostrato quanto sia importante per i pazienti disporre di un'adeguata informazione e preparazione prima di recarsi all'estero per ricevere cure mediche. I pazienti che si avvalgono di assistenza sanitaria transfrontaliera* devono essere consapevoli

- dei propri diritti riguardo alla copertura dei costi,
- dell'importanza di acquisire informazioni in merito alle cure mediche che desiderano ricevere e all'ospedale o al prestatore di assistenza sanitaria da cui verranno erogate,
- dei propri diritti in materia di denuncia e ricorso avverso qualunque decisione riguardante la procedura di accesso all'assistenza sanitaria all'estero o nel caso in cui insorgano problemi,
- delle disposizioni da prendere relativamente alle cure all'estero.

Prima di assumere qualsiasi impegno, utilizzate questa checklist per essere certi di operare la scelta giusta e di poter accedere con piena fiducia all'assistenza sanitaria all'estero.

¹ Per ogni concetto seguito da asterisco (*) sono disponibili una definizione e una spiegazione corrispondenti nel glossario allegato, redatto in ordine alfabetico.

Esclusione della responsabilità

Il presente documento è stato redatto nell'ambito del programma dell'UE in materia di salute (2014-2020) in virtù di uno specifico contratto stipulato con l'Agenzia esecutiva per i consumatori, la salute, l'agricoltura e la sicurezza alimentare (CHAFEA), che agisce su mandato della Commissione europea. I contenuti della presente relazione rappresentano le opinioni del contraente, che se ne assume la responsabilità esclusiva, e non possono essere in alcun modo considerati espressione delle opinioni della Commissione europea e/o di CHAFEA o di qualunque altro organismo dell'Unione europea. La Commissione europea e/o CHAFEA non garantiscono l'accuratezza dei dati contenuti nella presente relazione e declinano ogni responsabilità in merito all'utilizzo da parte di terzi.

Checklist per i pazienti che chiedono di accedere a cure mediche all'estero

.... prima di decidere di usufruire di cure all'estero

- ✓ **Informatevi sui vostri diritti in materia di assistenza sanitaria transfrontaliera***

Verificate le varie possibilità di copertura dei costi per cure mediche ricevute all'estero previste dalla direttiva 2011/24/UE* o dai regolamenti in materia di sicurezza sociale (CE) n. 883/2004 e (CE) n. 987/2009*. Entrambi gli strumenti giuridici dell'UE sanciscono il diritto alla copertura dei costi sostenuti all'estero. Tuttavia il ventaglio dei servizi di assistenza sanitaria contemplati, le condizioni di accesso alle cure mediche e le implicazioni finanziarie variano a seconda che si prenda in considerazione l'uno o l'altro strumento. Informatevi, inoltre, sui diritti derivanti esclusivamente dalla legislazione nazionale, ad esempio progetti nazionali di assistenza sanitaria per le regioni frontaliere.

Assicuratevi di essere a conoscenza dei vostri diritti di paziente in materia di accesso alle cure all'estero, quali il diritto alla non discriminazione in base alla nazionalità, all'applicazione degli stessi onorari applicati ai pazienti nazionali, alla trasparenza delle procedure per la presentazione di denunce e alla richiesta di risarcimenti, all'accessibilità agli ospedali per le persone con disabilità...

Il punto di contatto nazionale del vostro paese di origine* potrà fornirvi ulteriori indicazioni.

- ✓ **Informatevi in merito all'esistenza di punti di contatto nazionali***

Molto spesso i pazienti non sono consapevoli dell'esistenza di punti di contatto nazionali per l'assistenza sanitaria transfrontaliera* (PCN). La funzione principale dei PCN è quella di coadiuvare i pazienti, fornendo loro informazioni chiare e accessibili riguardo a tutti gli aspetti dell'assistenza sanitaria transfrontaliera*. Sia il PCN nel vostro paese di origine* che quello nel paese di cura* potranno fornirvi tutte le informazioni necessarie.

- ✓ **Informatevi in merito alle cure che desiderate ricevere**

Raccogliete informazioni sulle cure che desiderate ricevere, nonché sulle eventuali alternative terapeutiche, sulla procedura di trattamento, sull'esito previsto e sui possibili svantaggi o rischi.

In ogni caso, prima di assumere qualsiasi impegno riguardante cure all'estero, consultate il vostro medico di base. Conoscendo nel dettaglio il vostro attuale stato di salute e la vostra anamnesi, il medico di base potrà aiutarvi a fare la scelta migliore e

fornirvi un prezioso secondo parere riguardo alla vostra intenzione di sottoporvi a determinate cure all'estero.

✓ Informatevi sul prestatore di assistenza sanitaria o sull'ospedale all'estero

Raccogliete informazioni sul prestatore di assistenza sanitaria o sulla struttura ospedaliera o sanitaria a cui desiderate rivolgervi. Prima di scegliere un prestatore di assistenza sanitaria, assicuratevi di disporre di sufficienti informazioni in merito ai seguenti aspetti:

- abilitazione alla pratica medica del prestatore di assistenza sanitaria;
- accreditamento istituzionale del prestatore di assistenza sanitaria; in altri termini, verificate se il prestatore è autorizzato a erogare prestazioni coperte dal sistema di sicurezza sociale;
- standard di qualità e sicurezza cui è soggetto il prestatore di assistenza sanitaria/l'ospedale.

Le informazioni relative al prestatore di assistenza sanitaria possono essere reperite presso il PCN del paese di cura*, o tramite il servizio sanitario nazionale*/ fornitore di assicurazione malattia* del suddetto paese.

✓ Verificate se vi occorre o meno un rinvio

Sappiate che in caso di cure specialistiche, potrebbe essere richiesto un rinvio del vostro medico di base o di un medico di base dello Stato membro di cura*.

Per maggiori informazioni, rivolgetevi al PCN del vostro paese di origine o al vostro servizio sanitario nazionale*/ fornitore di assicurazione malattia*.

✓ Informatevi sui costi previsti che saranno sostenuti dall'ente competente e su quelli che, invece, saranno a carico vostro

Prima di recarvi all'estero, consultate sempre il vostro servizio sanitario nazionale*/ fornitore di assicurazione malattia* per raccogliere informazioni riguardo ai costi e alle tariffe di rimborso previsti. Cercate di stabilire le spese che saranno presumibilmente a vostro carico. È importante preventivare anche possibili spese impreviste, ad esempio i costi della traduzione, dell'assistenza di follow-up o le spese legate a un prolungamento del soggiorno, se necessario.

Il PCN del vostro paese di origine* potrà fornirvi ulteriori indicazioni.

✓ Informatevi sull'importanza di stipulare un'assicurazione di viaggio privata o un'assicurazione malattia complementare

Tenete presente che le spese supplementari di viaggio e di soggiorno, i costi aggiuntivi per il rimpatrio o il trasporto, oppure i costi medici relativi a prestazioni erogate presso

un ospedale privato possono esulare dalla vostra copertura di sicurezza sociale. Tali costi, tuttavia, possono rientrare nella copertura di un'assicurazione di viaggio privata o di un'assicurazione malattia complementare. Prima di partire, consultate la vostra polizza per verificare quali prestazioni rientrino nella copertura e informate il vostro assicuratore della vostra intenzione di recarvi all'estero.

Per maggiori informazioni, rivolgetevi al PCN del vostro paese o al vostro servizio sanitario nazionale*/ fornitore di assicurazione malattia*.

.... Una volta deciso di recarvi all'estero per ricevervi assistenza sanitaria

- ✓ Non partite senza l'autorizzazione preventiva* del vostro servizio sanitario nazionale*/ fornitore di assicurazione malattia*, laddove necessaria

In alcuni casi, ad esempio per prestazioni ospedaliere o cure altamente specializzate, per ottenere la copertura delle spese può essere necessario un assenso preliminare, noto come autorizzazione preventiva*, rilasciato dal servizio sanitario nazionale*/ fornitore di assicurazione malattia* del paese di origine. Verificate se per ricevere la prestazione desiderata è necessaria la suddetta autorizzazione preventiva* ed informatevi riguardo alla procedura di presentazione della relativa richiesta e ai tempi previsti per ricevere la pertinente decisione.

Laddove necessaria, assicuratevi di disporre dell'autorizzazione preventiva* ad avvalervi di prestazioni mediche all'estero. In mancanza della suddetta autorizzazione, la vostra richiesta di rimborso potrebbe essere rifiutata.

Per maggiori informazioni, rivolgetevi al PCN del vostro paese di origine* o al vostro servizio sanitario nazionale*/ fornitore di assicurazione malattia*.

- ✓ Informatevi in merito alla procedura e ai termini necessari per ottenere la copertura dei costi

Verificate preventivamente presso quale ente dovrete presentare la richiesta di rimborso e quali siano le procedure e i termini vigenti per ottenerlo; controllate inoltre quali siano i documenti necessari da produrre per comprovare di avere diritto a tale rimborso.

Per maggiori informazioni, rivolgetevi al PCN del vostro paese di origine* o al vostro servizio sanitario nazionale*/ fornitore di assicurazione malattia*.

- ✓ Informatevi su quali documenti dovrete presentare per ottenere il rimborso*

Per accettare la richiesta di rimborso*, il vostro servizio sanitario nazionale*/ fornitore di assicurazione malattia* potrebbe esigere la presentazione di documenti di vario genere, che attestino con esattezza le prestazioni ricevute e i costi sostenuti. Verificate preventivamente la documentazione di cui dovete disporre.

Per maggiori informazioni, rivolgetevi al PCN del vostro paese di origine* o al vostro servizio sanitario nazionale*/ fornitore di assicurazione malattia*.

✓ **Predisponete il trasferimento o fate una copia della vostra cartella clinica**

Siate consapevoli dei rischi di possibili danni derivanti dall'esservi sottoposti a cure o interventi medici senza aver predisposto il necessario trasferimento della vostra cartella clinica* al prestatore di assistenza sanitaria all'estero o averne fatto una copia a suo beneficio.

Avete diritto ad accedere in remoto alla vostra cartella clinica, o a riceverne quantomeno una copia. Il vostro prestatore di assistenza sanitaria è tenuto a garantirvi l'accesso alla vostra cartella clinica, oppure a fornirvene una copia, o quantomeno a provvedere al trasferimento della suddetta documentazione direttamente al prestatore di assistenza sanitaria o all'ospedale curante all'estero.

Per maggiori informazioni, rivolgetevi al PCN del vostro paese di origine*.

✓ **Predisponete un servizio di interpretariato o la traduzione dei documenti, qualora l'assistenza sanitaria venga erogata da un prestatore che parla una lingua differente**

Per essere certi che sia voi che il prestatore di assistenza sanitaria all'estero siate sulla stessa lunghezza d'onda, è importante tenere conto di eventuali barriere linguistiche. Laddove il prestatore di assistenza sanitaria parli una lingua diversa dalla vostra, premuratevi di predisporre un servizio di interpretariato e la traduzione dei documenti. Di norma, spetterà a voi procurare e pagare la traduzione.

Per maggiori informazioni, rivolgetevi al PCN del paese di cura*.

✓ **Non assumete alcun impegno senza aver compreso tutte le informazioni e le disposizioni**

In tutti i paesi UE*/SEE* vige il diritto al consenso informato. Prima di assumere decisioni o dare il vostro accordo, è fondamentale che comprendiate in maniera adeguata il contenuto delle informazioni fornite dal prestatore di assistenza sanitaria curante. Mai acconsentire a trattamenti o interventi medici se sentite di non avere compreso in toto o in parte le informazioni fornite o qualora riteniate di aver bisogno di maggiori indicazioni per poter procedere a una scelta appropriata in merito alla cura.

Per maggiori informazioni, rivolgetevi al PCN del paese di cura*.

✓ **Assicuratevi che il prestatore di assistenza sanitaria all'estero compili la vostra cartella clinica**

Verificate che il prestatore di assistenza sanitaria all'estero compili la vostra cartella clinica*, inserendo informazioni quali la diagnosi, i risultati degli esami, le valutazioni mediche ed eventuali cure o interventi effettuati.

La compilazione della vostra cartella clinica* può essere importante per predisporre un'adeguata assistenza di follow-up*, documentare le cure mediche ricevute all'estero nell'ambito della procedura di richiesta di rimborso e chiedere un risarcimento laddove la prestazione sanitaria ricevuta non vi abbia soddisfatto.

Per maggiori informazioni, rivolgetevi al PCN del paese di cura*.

✓ **Garantitevi un'adeguata assistenza di follow-up**

Qualora abbiate ricevuto cure all'estero per le quali risultino necessari controlli medici, avete diritto a fruire di un'adeguata assistenza di follow-up* nel vostro paese di origine.

Assicuratevi di predisporre il trasferimento o di ottenere una copia della cartella clinica compilata dal prestatore di assistenza sanitaria all'estero, da presentare ai prestatori di assistenza sanitaria nel vostro paese. In questo modo sarà possibile predisporre un'adeguata assistenza di follow-up. Se necessario, dovrete preoccuparvi di far tradurre la documentazione. Se vi occorre una prescrizione*, comunicate al prestatore di assistenza sanitaria prescrivente che intendete presentarla al vostro farmacista al rientro, affinché possa essere rilasciata in conformità degli orientamenti in materia di utilizzo transfrontaliero.

Per maggiori informazioni, rivolgetevi al PCN del vostro paese di origine*.

✓ **Conservate le ricevute e gli altri documenti da presentare per ottenere il rimborso**

Abbiate cura di conservare tutte le ricevute e gli altri documenti che dovrete produrre a titolo di prova per poter beneficiare della copertura dei costi da parte del servizio sanitario nazionale*/ fornitore di assicurazione malattia* del vostro paese.

Per maggiori informazioni, rivolgetevi al PCN del vostro paese di origine* o al vostro servizio sanitario nazionale*/ fornitore di assicurazione malattia*.

✓ **Informatevi in merito ai vostri diritti di ricorso avverso qualunque decisione in materia di autorizzazione preventiva o rimborso, nonché al diritto a presentare denuncia e chiedere un risarcimento nel caso in cui subentrino problemi**

Avete il diritto di ricorrere avverso qualunque decisione assunta dal vostro servizio sanitario nazionale*/ fornitore di assicurazione malattia* in merito al vostro iter di

accesso all'assistenza sanitaria all'estero. Informatevi riguardo ai diversi meccanismi di ricorso, alle procedure e ai termini da rispettare. Il PCN del vostro paese di origine* potrà fornirvi ulteriori indicazioni.

Qualora non siate soddisfatti delle cure ricevute all'estero, avete diritto a presentare denuncia e a chiedere un risarcimento. Rivolgetevi al PCN* del paese di cura* per ottenere maggiori informazioni sulle diverse opzioni esperibili per presentare denuncia, risolvere controversie e chiedere un risarcimento in quel paese. Verificate le diverse procedure vigenti, gli enti presso cui rivolgervi, l'iter da seguire, nonché i termini applicabili e i costi procedurali previsti.

