



Comissão
Europeia

LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA OS DOENTES

*que procuram acesso a
tratamento médico no
estrangeiro¹*

Lista de verificação para os doentes

que procuram acesso a tratamento médico no estrangeiro¹

Cuidados de saúde transfronteiriços*

Sabia que, nos termos da legislação da UE, tem o direito de consultar um prestador de cuidados de saúde, um hospital ou um farmacêutico em qualquer país da UE/do EEE* e de beneficiar da assunção das despesas médicas por parte do serviço nacional de saúde*/prestador do seguro de doença* no seu país de origem*?*

Nos termos da Diretiva 2011/24/UE relativa aos direitos dos doentes em matéria de cuidados de saúde transfronteiriços*, todos os cidadãos da UE*/do EEE* beneficiam de novas possibilidades de acesso a cuidados de saúde no estrangeiro e da assunção da totalidade ou parte das despesas médicas, para além das possibilidades já existentes ao abrigo dos Regulamentos (CE) n.º 883/2004 e (CE) n.º 987/2009 relativos à segurança social*.

Vários estudos demonstraram a importância de os doentes estarem bem informados e preparados antes de viajarem para o estrangeiro em busca de tratamento médico. Os doentes que recebem cuidados de saúde transfronteiriços* têm de estar cientes

- dos seus direitos à assunção dos custos,
- da importância de obter informações sobre o tratamento médico que desejam, bem como sobre o prestador de cuidados de saúde ou o hospital onde pretendem receber o tratamento,
- dos seus direitos de reclamação e de recurso de qualquer decisão relativa ao processo de acesso a cuidados de saúde no estrangeiro ou no caso de algo correr mal,
- das providências que têm de tomar em relação ao tratamento no estrangeiro

Antes de assumir qualquer compromisso, utilize a presente lista de verificação para se certificar de que toma a decisão certa e para poder sentir-se confiante no acesso a cuidados de saúde no estrangeiro.

¹ Para cada conceito imediatamente seguido de um asterisco (*) na presente lista de verificação, o glossário alfabético em anexo contém as definições e explicações correspondentes.

Declaração de exoneração de responsabilidade

O presente documento foi elaborado ao abrigo do Programa de Saúde (2014-2020) no âmbito de um contrato específico celebrado com a Agência de Execução para os Consumidores, a Saúde, a Agricultura e a Alimentação (CHAFEA), que atua sob mandato da Comissão Europeia. O conteúdo do presente relatório reflete os pontos de vista do contratante e é da sua exclusiva responsabilidade; não pode, de modo algum, ser considerado como representando os pontos de vista da Comissão Europeia e/ou da CHAFEA ou de qualquer outro organismo da União Europeia. A Comissão Europeia e/ou a CHAFEA não garantem a exatidão dos dados incluídos no presente relatório e declinam toda e qualquer responsabilidade

Lista de verificação para os doentes que procuram acesso a tratamento médico no estrangeiro

... antes de tomar a sua decisão sobre o tratamento no estrangeiro

- ✓ Informe-se sobre os seus direitos em matéria de cuidados de saúde transfronteiriços*

Informe-se sobre as diferentes possibilidades de assunção dos custos de tratamento no estrangeiro ao abrigo da Diretiva 2011/24/UE* ou dos Regulamentos (CE) n.º 883/2004 e (CE) n.º 987/2009 relativos à segurança social*. Ambos os instrumentos jurídicos da UE concedem o direito à assunção dos custos incorridos no estrangeiro. No entanto, o leque de serviços de saúde abrangidos, as condições de acesso a tratamento médico e as implicações financeiras variam consoante a via escolhida. Além disso, informe-se sobre os direitos decorrentes exclusivamente da legislação nacional, por exemplo, ao abrigo de projetos nacionais de cuidados de saúde para as regiões fronteiriças.

Certifique-se de que está bem ciente dos direitos dos doentes em matéria de acesso a tratamentos no estrangeiro, como o seu direito à não discriminação em razão da nacionalidade no acesso a cuidados de saúde, o seu direito à igualdade de preços, o seu direito a procedimentos transparentes para a apresentação de queixas e a obtenção de reparação, o seu direito à acessibilidade dos hospitais para pessoas com deficiência, etc.

O ponto de contacto nacional do seu país de origem* pode prestar-lhe mais informações.

- ✓ Informe-se sobre a existência de pontos de contacto nacionais*

Muitas vezes, os doentes não têm conhecimento da existência de pontos de contacto nacionais para os cuidados de saúde transfronteiriços* (PCN). A principal tarefa dos PCN consiste em prestar assistência aos doentes e fornecer-lhes informações claras e acessíveis sobre todos os aspetos dos cuidados de saúde transfronteiriços*. Tanto o PCN do seu país de origem* como o PCN do país de tratamento* poderão fornecer-lhe todo o tipo de informações pertinentes.

- ✓ Informe-se sobre o tratamento que pretende receber

Informe-se sobre o tratamento que pretende receber, incluindo informações sobre alternativas de tratamento, o procedimento de tratamento, os resultados esperados, eventuais prejuízos e riscos.

Em todo o caso, consulte o seu médico de família antes de assumir qualquer compromisso de tratamento no estrangeiro. Uma vez que o seu médico de família é quem melhor conhece o seu estado de saúde atual e historial clínico, pode ajudá-lo a tomar a melhor decisão e dar-lhe uma segunda opinião valiosa em relação aos seus planos de tratamento no estrangeiro.

✓ Informe-se sobre o prestador de cuidados de saúde ou o hospital no estrangeiro

Informe-se sobre o prestador de cuidados de saúde, o hospital ou o estabelecimento de saúde ao qual pretende dirigir-se. Antes de escolher um prestador de cuidados de saúde, certifique-se de que reúne informações suficientes sobre:

- a licença do prestador de cuidados de saúde para exercer medicina
- o estatuto de segurança social do prestador de cuidados de saúde, ou seja, se o prestador de cuidados de saúde está autorizado a prestar serviços abrangidos pelo sistema de segurança social
- as normas de qualidade e segurança a que o prestador de cuidados de saúde/hospital está sujeito

As informações sobre o prestador de cuidados de saúde podem ser obtidas junto do PCN do país de tratamento*, bem como junto do serviço nacional de saúde*/prestador do seguro de doença* desse país.

✓ Informe-se sobre se necessita ou não de uma credencial

Tenha em conta que, em caso de tratamento especializado, poderá necessitar de uma credencial do seu médico de família ou de um médico de clínica geral* do Estado-Membro de tratamento.

Contacte o PCN do seu país de origem ou o seu serviço nacional de saúde*/prestador do seguro de doença* para mais informações.

✓ Informe-se sobre os custos previstos que serão assumidos e os custos que terá de suportar a título pessoal

Antes de viajar para o estrangeiro, consulte sempre o seu serviço nacional de saúde*/prestador do seguro de doença* para reunir informações sobre os custos previstos e as taxas de reembolso. Tente determinar os custos que poderá ter de suportar a título pessoal. É importante que também considere eventuais custos imprevisíveis, tais como custos de tradução, de cuidados de acompanhamento ou de prorrogação da sua estada, se necessário.

O PCN do seu país de origem* pode prestar-lhe mais informações.

✓ Informe-se sobre a importância de um seguro de viagem privado ou de um seguro de saúde complementar

Deverá ter em conta que os custos adicionais de viagem e estada, de repatriamento ou transporte, ou os custos médicos de tratamentos ministrados num hospital privado podem não ser cobertos pela segurança social. No entanto, estes custos podem ser cobertos pelo seu seguro de viagem ou seguro de saúde complementar privado. Antes de partir, verifique a sua apólice para saber quais os serviços cobertos e informe a seguradora da sua intenção de viajar para o estrangeiro.

Contacte o PCN do seu país de origem ou o seu serviço nacional de saúde*/prestador do seguro de doença* para mais informações.

.... Quando tiver decidido viajar para o estrangeiro para obter tratamento

- ✓ Não viaje sem a autorização prévia* do serviço nacional de saúde*/prestador do seguro de doença*, caso esta seja necessária

Em alguns casos, como tratamentos hospitalares ou serviços altamente especializados, pode ser necessária a autorização prévia* do serviço nacional de saúde*/prestador do seguro de doença* no seu país de origem para obter a assunção dos custos. Informe-se sobre se o tratamento que pretende receber está sujeito a autorização prévia*, bem como sobre o procedimento para apresentar um pedido de autorização prévia* e o prazo previsto para receber uma decisão.

Certifique-se de que, quando necessário, tem a autorização prévia* para receber o tratamento no estrangeiro. Sem essa autorização prévia*, o seu pedido de reembolso pode ser recusado.

Contacte o PCN do seu país de origem ou o seu serviço nacional de saúde*/prestador do seguro de doença* para mais informações.

- ✓ Informe-se sobre o procedimento e os prazos para a obtenção da assunção dos custos

Certifique-se de que verifica previamente a que instituição terá de dirigir o seu pedido de reembolso, quais são os procedimentos e prazos aplicáveis para obter o reembolso e que documentos terá de apresentar para comprovar o seu direito ao reembolso.

Contacte o PCN do seu país de origem ou o seu serviço nacional de saúde*/prestador do seguro de doença* para mais informações.

- ✓ Informe-se sobre os documentos que terá de apresentar para obter o reembolso *

Para aprovar o seu pedido de reembolso*, o seu serviço nacional de saúde*/prestador do seguro de doença* poderá exigir-lhe que apresente vários tipos de documentos comprovativos do tratamento exato recebido e das despesas incorridas. Certifique-se de que verifica quais são os documentos que tem de reunir previamente.

Contacte o PCN do seu país de origem ou o seu serviço nacional de saúde*/prestador do seguro de doença* para mais informações.

- ✓ Providencie a transferência ou uma cópia do seu processo clínico

Deve estar ciente dos perigos que podem resultar de uma intervenção ou tratamento médico ministrado sem a necessária transferência ou cópia do seu processo clínico* para o prestador de cuidados de saúde no estrangeiro.

Tem direito a aceder remotamente ao seu processo clínico ou a obter pelo menos uma cópia do mesmo. O seu prestador de cuidados de saúde é obrigado a fornecer-lhe acesso ou uma cópia do seu processo clínico, ou, pelo menos, a providenciar a transferência direta do mesmo para o prestador de cuidados de saúde ou hospital no estrangeiro.

Para mais informações, contacte o PCN do seu país de origem*.

- ✓ **Providencie a interpretação ou tradução dos documentos se os cuidados de saúde forem ministrados por um prestador de cuidados de saúde que fala uma língua diferente da sua**

Para assegurar a sintonia entre si e o prestador de cuidados de saúde no estrangeiro, é importante ter em consideração eventuais barreiras linguísticas. Se não falar a mesma língua que o prestador de cuidados de saúde, recorra a um intérprete e mande traduzir os documentos. Na maioria dos casos, será da sua responsabilidade assegurar e pagar a tradução.

Para mais informações, contacte o PCN do país de tratamento*.

- ✓ **Não assuma qualquer compromisso sem compreender todas as informações e disposições**

Tem direito ao consentimento informado em qualquer país da UE*/do EEE*. Antes de tomar qualquer decisão ou dar o seu acordo, é muito importante que compreenda devidamente o teor das informações fornecidas pelo prestador de cuidados de saúde. Nunca deve concordar com qualquer tratamento ou intervenção médica se tiver a sensação de não ter compreendido, no todo ou em parte, as informações que lhe foram prestadas, ou se considerar que precisa de mais informações para tomar a decisão acertada em relação aos seus cuidados de saúde.

Para mais informações, contacte o PCN do país de tratamento*.

- ✓ **Certifique-se de que o seu processo clínico é documentado pelo prestador de cuidados de saúde no estrangeiro**

Certifique-se de que o prestador de cuidados de saúde no estrangeiro documenta o seu processo clínico* com informações tais como diagnósticos, resultados de exames, avaliações médicas e informações sobre quaisquer intervenções ou tratamentos realizados.

A documentação do seu processo clínico* pode ser importante para providenciar cuidados de acompanhamento* adequados, apresentar prova do tratamento médico no estrangeiro no âmbito do processo de pedido de reembolso, e obter reparação, caso não esteja satisfeito com os cuidados de saúde prestados.

Para mais informações, contacte o PCN do país de tratamento*.

✓ **Providencie cuidados de acompanhamento adequados**

Caso tenha recebido tratamento no estrangeiro e seja necessário um acompanhamento médico, tem direito a cuidados de acompanhamento* adequados no seu país de origem.

Certifique-se de que providencia a transferência ou uma cópia do processo clínico mantido pelos prestadores de cuidados de saúde no estrangeiro para apresentar aos prestadores de cuidados de saúde no seu país de origem. Deste modo, será possível providenciar cuidados de acompanhamento* adequados. Se necessário, deve mandar traduzir os documentos. Se necessitar de uma receita*, tenha também o cuidado de informar o profissional de saúde responsável pela prescrição médica da sua intenção de apresentar a receita* ao seu farmacêutico no país de origem. Deste modo, o profissional de saúde emitirá a receita em conformidade com as orientações para utilização transfronteiriça.

Para mais informações, contacte o PCN do seu país de origem*.

✓ **Guarde os recibos e outros documentos que terá de apresentar para obter o reembolso**

Certifique-se de que guarda todos os recibos e outros documentos que terá de apresentar como comprovativo para beneficiar da assunção dos custos pelo serviço nacional de saúde*/prestador do seguro de doença* no seu país de origem.

Contacte o PCN do seu país de origem ou o seu serviço nacional de saúde*/prestador do seguro de doença* para mais informações.

✓ **Informe-se sobre os seus direitos de recorrer de qualquer decisão relativa à autorização prévia ou ao reembolso e de apresentar uma reclamação e pedir reparação caso algo corra mal**

Tem o direito de recorrer de qualquer decisão do seu serviço nacional de saúde*/prestador do seguro de doença* relativa ao seu processo de acesso a cuidados de saúde no estrangeiro. Informe-se sobre as diferentes vias de recurso, os procedimentos em vigor e os prazos que devem ser respeitados. O PCN do seu país de origem* pode prestar-lhe mais informações.

Se não ficar satisfeito com o tratamento recebido no estrangeiro, tem o direito de apresentar uma reclamação e de pedir reparação. Consulte o PCN* do país de tratamento* para mais informações sobre as suas opções para apresentar uma reclamação, resolver litígios e pedir reparação. Informe-se sobre os diferentes procedimentos em vigor, as instituições competentes, as diligências necessárias, os prazos aplicáveis e os custos processuais previstos.

