



LISTA DE COMPROBACIÓN PARA LOS PUNTOS NACIONALES DE CONTACTO

*para proporcionar
información adecuada al
paciente en relación con la
asistencia sanitaria
transfronteriza¹*

Lista de comprobación para los puntos nacionales de contacto

para proporcionar una información adecuada en relación con la asistencia sanitaria transfronteriza¹

pacientes

Organizaciones de

La Directiva 2011/24/UE* señala la necesidad de una información adecuada y clara sobre todos los aspectos de la asistencia sanitaria transfronteriza* con el fin de permitir que los pacientes puedan ejercer sus derechos en la práctica. Los puntos nacionales de contacto* para la asistencia sanitaria transfronteriza (PNC) tienen la responsabilidad crucial de proporcionar información a los pacientes móviles.

Además, los PNC están obligados a informar indirectamente a los pacientes mediante la comunicación de información a otros agentes de la asistencia sanitaria transfronteriza*, como los prestadores de asistencia sanitaria, los servicios nacionales de salud* / proveedores de seguro de enfermedad* y las organizaciones de pacientes.

En este documento se detalla una lista de comprobación para proporcionar una información adecuada a las organizaciones de pacientes.

Cláusula de exención de responsabilidad

El presente documento se redactó en virtud del programa de salud (2014-2020) en el marco de un contrato específico con la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA), que actúa bajo el mandato de la Comisión Europea. El contenido de este informe representa las opiniones del contratista y es responsabilidad exclusiva de este; de ningún modo debe considerarse que refleja las opiniones de la Comisión Europea o de la CHAFEA, ni de cualquier otro organismo de la Unión Europea. La Comisión Europea o la CHAFEA no garantizan la exactitud de los datos contenidos en este informe y declinan toda responsabilidad en relación con el uso que terceros hagan de él.

¹ En el glosario alfabético que acompaña a esta lista de comprobación se recogen las definiciones y las explicaciones correspondientes a los conceptos seguidos de un asterisco (*).

① Derechos de los pacientes en relación con la asistencia sanitaria transfronteriza

1.1 Derechos de los pacientes

- ✓ Explicar a las organizaciones de pacientes qué es exactamente el derecho a la asistencia sanitaria transfronteriza*.
- ✓ Dejar bien claro que existen dos vías posibles por las que recibir asistencia sanitaria transfronteriza*: la Directiva 2011/24/UE* y los Reglamentos (CE) n.º 883/2004 y n.º 987/2009, sobre la seguridad social*.
- ✓ Facilitar información sobre el ámbito de aplicación (material, personal y territorial) de la Directiva 2011/24/UE* y los Reglamentos (CE) n.º 883/2004 y n.º 987/2009, sobre la seguridad social*.
- ✓ Facilitar información sobre los principios generales de esos dos instrumentos jurídicos de la UE. Por ejemplo:
 - *«Conforme a los Reglamentos (CE) n.º 883/2004 y n.º 987/2009, sobre la seguridad social, los pacientes tienen derecho a la asunción de los costes en que hayan incurrido en el extranjero como si estuvieran afiliados al sistema de seguridad social de ese país».*
 - *«Conforme a la Directiva 2011/24/UE, los pacientes tienen derecho a la asunción de costes de su tratamiento en el extranjero del mismo modo que si se hubiera dispensado en su país de origen».*
- ✓ Establecer una distinción clara entre tratamiento médico planificado* y no planificado* en el extranjero.
- ✓ Informar a las organizaciones de pacientes sobre la asistencia sanitaria que requiere una autorización previa* (con arreglo tanto a los Reglamentos (CE) n.º 883/2004 y n.º 987/2009, sobre la seguridad social*, como a la Directiva 2011/24/UE*).

Si dispone de una lista pública de la asistencia sanitaria que requiere una autorización previa, proporcióneles la referencia o un ejemplar de esta lista.*
- ✓ Facilitar información sobre las situaciones en las que el servicio nacional de salud* / proveedor de seguro de enfermedad* deba conceder una autorización previa* (en concreto, cuando el tratamiento esté cubierto por la legislación sobre seguridad social del país de origen del paciente y no pueda facilitarse en un plazo justificable desde el punto de vista médico).
- ✓ Deje claro el derecho del paciente a la asunción de parte o la totalidad de los costes en que haya incurrido en el extranjero por cuenta de su servicio nacional de salud* / proveedor de seguro de enfermedad* conforme a los Reglamentos sobre la seguridad social* y la Directiva 2011/24/UE*.
- ✓ Facilitar información sobre el reembolso y los costes de conformidad con los Reglamentos (CE) n.º 883/2004 y n.º 987/2009, sobre la seguridad social*, y la Directiva 2011/24/UE*.

- ✓ Informar a las organizaciones de pacientes sobre los procedimientos y mecanismos de reclamación aplicables.
- ✓ Hacer referencia a los posibles derechos en relación con el tratamiento en el extranjero con arreglo a la legislación nacional, como, por ejemplo, en el marco de proyectos sanitarios nacionales para regiones fronterizas.

1.2. La Directiva 2011/24/UE* frente a los Reglamentos sobre la seguridad social*

- ✓ Informar a las organizaciones de pacientes sobre las distintas consecuencias de ambas vías en lo que respecta a la gama de servicios de asistencia sanitaria cubiertos, las condiciones de acceso al tratamiento médico y las repercusiones financieras.
- ✓ Describir las ventajas y las desventajas de la asistencia sanitaria transfronteriza* con arreglo a la Directiva 2011/24/UE* y los Reglamentos (CE) n.º 883/2004 y n.º 987/2009, sobre la seguridad social*.
- ✓ Destacar las diferencias entre las tarifas y los métodos de pago aplicables con arreglo tanto a la Directiva 2011/24/UE* como a los Reglamentos (CE) n.º 883/2004 y n.º 987/2009, sobre la seguridad social*.
- ✓ Informar a las organizaciones de pacientes acerca de la prioridad de los Reglamentos (CE) n.º 883/2004 y n.º 987/2009, sobre la seguridad social*, cuando se cumplan las condiciones para la concesión de una autorización previa* en virtud de sus disposiciones, a menos que el paciente lo solicite expresamente.

② Una gama más amplia de servicios sanitarios

- ✓ Proporcionar a las organizaciones de pacientes extranjeras información sobre los tratamientos disponibles en su país. Informar también a las organizaciones de pacientes locales de los tratamientos disponibles en otros países de la UE* o del EEE*. Obtener esta información del punto nacional de contacto* del país de que se trate.
- ✓ Informar a las organizaciones de pacientes de que los pacientes pueden intentar obtener la autorización previa* con arreglo a los Reglamentos (CE) n.º 883/2004 y n.º 987/2009, sobre la seguridad social*, para los tratamientos que no están cubiertos por el régimen de seguridad social del país de origen* del paciente, pero que, sin embargo, están incluidos en la gama de prestaciones por enfermedad en la legislación sobre seguridad social del país de tratamiento*.

Informar a las organizaciones de pacientes de que, cuando así lo prescriben los Reglamentos sobre la seguridad social* o la Directiva 2011/24/UE*, el tratamiento debe estar incluido en la gama de prestaciones de enfermedad

cubiertas por el régimen de seguridad social del país de origen* del paciente
(*por ejemplo, en relación con la obligación de solicitar una autorización
previa**)

en caso de retrasos injustificados), lo que no significa necesariamente que el procedimiento de tratamiento en el extranjero deba ser exactamente el mismo. En la medida en que el tratamiento esté cubierto, el paciente tendrá derecho a recibir el mismo tratamiento en el extranjero, aunque este se dispense conforme a técnicas y métodos nuevos o procedimientos alternativos. No obstante, estas técnicas deben basarse en el estado de la técnica y en el pensamiento científico a escala internacional. Además, el tratamiento debe considerarse como tratamiento habitual, a la luz del estado de la ciencia nacional e internacional [véase el asunto *Smits/Peerbooms* (C-157/99)].

- ✓ Informar a las organizaciones de pacientes de que el Estado miembro de afiliación* puede decidir reembolsar otros costes conexos, como los gastos de alojamiento y de viaje, o los gastos adicionales en que puedan incurrir las personas con discapacidad, de conformidad con el artículo 7, apartado 4, de la Directiva 2011/24/UE*.
- ✓ Informar a las organizaciones de pacientes sobre el objetivo de la Directiva 2011/24/UE* de fomentar la cooperación entre países (por ejemplo, mediante el establecimiento de las redes europeas de referencia* o la sanidad electrónica), con intención de ofrecer a los pacientes que precisan un tratamiento especializado o a los pacientes que padecen enfermedades raras la posibilidad de elegir entre un amplio abanico de prestadores de asistencia sanitaria y de acceder más fácilmente a tratamientos alternativos o especializados en el extranjero.

③ Acceso a la asistencia sanitaria en el extranjero

- ✓ Facilitar información sobre las listas de espera.
- ✓ Informar a las organizaciones de pacientes sobre la posible necesidad de que el médico generalista* derive al paciente en caso de tratamiento especializado.
- ✓ Facilitar información sobre posibles restricciones relativas a la admisión de pacientes extranjeros.
- ✓ Facilitar información sobre la accesibilidad de los hospitales en su país.

④ Importancia de preparar bien a los pacientes

- ✓ Informar a las organizaciones de pacientes sobre la importancia de que los pacientes estén bien informados y bien preparados antes de solicitar asistencia sanitaria en el extranjero:

Antes de decidirse por la asistencia sanitaria transfronteriza:

- *Antes de viajar al extranjero para recibir un tratamiento, los pacientes deben informarse sobre los derechos a asistencia sanitaria transfronteriza* que les*

corresponden tanto en virtud de los Reglamentos sobre la seguridad social como de la Directiva 2011/24/UE*.*

- *Los pacientes deben conocer las implicaciones financieras y las condiciones necesarias para disfrutar de la asunción de costes.*
- *Los pacientes deben conocer los costes del tratamiento que tendrán que asumir y abonar de su bolsillo.*
- *Los pacientes deben estar informados de que a menudo se requiere una autorización previa* del servicio nacional de salud* / proveedor de seguro de enfermedad* del paciente.*
- *Si el paciente viaja sin un formulario europeo S2* válido expedido por su servicio nacional de salud* / proveedor de seguro de enfermedad*, el paciente debe saber que tendrá que asumir el coste del tratamiento. El paciente solo podrá solicitar el reembolso con carácter retroactivo cuando ya haya vuelto a su país de origen.*
- *El paciente debe informarse sobre el tratamiento solicitado, así como sobre el prestador de asistencia sanitaria o el hospital que lo atenderá.*
- *El paciente debe informarse de si se necesitará una remisión de su médico generalista*.*
- *El paciente debe estar informado sobre la importancia de contar con un seguro de viaje privado o un seguro de enfermedad complementario.*

Antes de viajar al extranjero para el tratamiento:

- *Los pacientes deben conocer su derecho al consentimiento informado.*
- *Los pacientes deben ser conscientes de la importancia de organizar la transferencia de su historial médico al prestador de asistencia sanitaria en el extranjero y saber que posiblemente necesitarán concertar la traducción de dicho historial.*
- *Los pacientes deben saber que quizá tengan que organizar un servicio de interpretación en caso de que no hablen la misma lengua que el prestador de asistencia sanitaria o el personal médico en el extranjero.*
- *Debe informarse a los pacientes de la importancia de organizar medidas de seguimiento en el país de origen para garantizar la continuidad del tratamiento.*

Durante el tratamiento en el extranjero:

- *Los pacientes deben estar informados de la importancia de que el prestador de asistencia sanitaria que dispensa el tratamiento en el extranjero registre el historial médico, bien por escrito o de forma electrónica.*
- *Los pacientes deben ser conscientes de la importancia de recoger y guardar todos los documentos que posteriormente tendrán que presentar a su servicio nacional de salud* / proveedor de seguro de enfermedad* para obtener el reembolso. En algunos casos, el paciente deberá aportar la traducción de dichos documentos.*

Después del tratamiento en el extranjero:

- *Los pacientes deben conocer su derecho a pagar los mismos precios que los pacientes nacionales.*
- *Los pacientes deben ser conscientes de la importancia de informar al prestador de asistencia sanitaria que dispensa el tratamiento sobre su intención de utilizar en su país de origen las recetas que este les haya extendido.*
- *Los pacientes deben estar informados de la importancia de organizar la transferencia del historial médico registrado por el prestador de asistencia*

sanitaria en el extranjero al prestador de asistencia sanitaria del país de origen del paciente.

⑤ Redes europeas de referencia

- ✓ Informar a las organizaciones de pacientes de la existencia de las redes europeas de referencia*.

⑥ Organizaciones de pacientes

- ✓ Informar a las organizaciones de pacientes de la existencia y las funciones del Foro Europeo de Pacientes.
- ✓ Velar por que las organizaciones de pacientes sean conscientes de la posibilidad de ponerse en contacto con un punto nacional de contacto* de otro país de la UE* o del EEE* para obtener más información sobre las organizaciones de pacientes ubicadas en ese país.

⑦ Derechos de los pacientes

- ✓ Proporcionar a las organizaciones de pacientes información sobre los derechos de estos en el marco de la asistencia sanitaria transfronteriza* con arreglo a la Directiva 2011/24/UE*.

En particular:

- *El derecho a recibir información de los puntos nacionales de contacto* del país de origen* del paciente y del país de tratamiento*.*
 - *El derecho al consentimiento informado y a recibir determinada información del prestador de asistencia sanitaria en el extranjero.*
 - *El derecho a pagar las mismas tarifas que los pacientes nacionales.*
 - *El derecho a la protección de los datos personales.*
 - *El derecho al acceso y la transferencia del historial médico.*
 - *El derecho a procedimientos y mecanismos de reclamación transparentes.*
 - *El derecho a que los hospitales sean accesibles.*
- ✓ Proporcionar a las organizaciones de pacientes extranjeras información sobre los derechos de los pacientes con arreglo a la legislación nacional de su país. Proporcionar a las organizaciones de pacientes locales información sobre los derechos de los pacientes en otros países de la UE* o del EEE*. Obtener esta información del punto nacional de contacto* del país de que se trate.

⑧ Puntos nacionales de contacto

- ✓ Informar a las organizaciones de pacientes de la existencia y las funciones de los puntos nacionales de contacto* (PNC).
- ✓ Establecer una distinción entre la información que debe facilitar el PNC del país de origen del paciente* o el Estado miembro de afiliación* y el PNC del país de tratamiento*.

