



# LISTE DE CONTRÔLE POUR LES POINTS DE CONTACT NATIONAUX

*pour la fourniture efficace  
d'informations aux patients  
dans le cadre des soins de  
santé transfrontaliers<sup>1</sup>*



# Liste de contrôle pour les points de contact nationaux

pour la fourniture efficace d'informations dans le cadre des soins de santé transfrontaliers<sup>1</sup>

## Associations de patients

La directive 2011/24/UE\* souligne la nécessité d'informations claires et appropriées sur tous les aspects des soins de santé transfrontaliers\* afin de permettre aux patients d'exercer leurs droits dans la pratique. Les points de contact nationaux\* pour les soins de santé transfrontaliers (PCN) ont une responsabilité cruciale dans la fourniture de ces informations aux patients mobiles.

En outre, les PCN sont tenus d'informer les patients indirectement, en fournissant des informations à d'autres acteurs des soins de santé transfrontaliers\*, tels que les prestataires de soins de santé, les services nationaux de santé\*/prestataires d'assurance maladie\* et les associations de patients.

Le document suivant fournit une liste de contrôle pour la fourniture efficace d'informations aux associations de patients.

### *Clause de non-responsabilité*

Le présent document a été élaboré dans le cadre du Programme Santé (2014-2020) et d'un contrat spécifique avec l'Agence exécutive pour les consommateurs, la santé, l'agriculture et l'alimentation (CHAFEA), qui agit sous mandat de la Commission européenne. Le contenu du présent rapport représente le point de vue du contractant et relève de sa seule responsabilité; il ne peut en aucun cas être considéré comme reflétant l'avis de la Commission européenne et/ou de la CHAFEA ou de tout autre organe de l'Union européenne. La Commission européenne et/ou la CHAFEA ne garantissent pas l'exactitude des données contenues dans ce rapport et n'assument aucune responsabilité quant à leur utilisation par des tiers.

---

<sup>1</sup> Pour chaque mot ou concept directement suivi d'un astérisque (\*) dans la présente liste de contrôle, les définitions et explications correspondantes sont fournies dans le glossaire alphabétique joint.

# ① Droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers

## 1.1 Droits des patients

- ✓ Expliquez aux associations de patients ce qu'il faut entendre exactement par droit en matière de soins de santé transfrontaliers\*.
- ✓ Expliquez clairement qu'il existe deux voies pour obtenir des soins de santé transfrontaliers\*: la directive 2011/24/UE\* et les règlements (CE) n° 883/2004 et (CE) n° 987/2009 relatifs à la sécurité sociale\*.
- ✓ Fournissez des informations sur le champ d'application (matériel, personnel et territorial) de la directive 2011/24/UE\* et des règlements (CE) n° 883/2004 et (CE) n° 987/2009 relatifs à la sécurité sociale\*.
- ✓ Fournissez des informations sur les principes généraux des deux instruments juridiques de l'UE. Par exemple:
  - *«Au titre des règlements (CE) n° 883/2004 et (CE) n° 987/2009 relatifs à la sécurité sociale\*, les patients ont droit à la prise en charge des frais encourus à l'étranger comme s'ils étaient assurés dans le système de sécurité sociale du pays concerné.»*
  - *«Au titre de la directive 2011/24/UE, les patients ont droit à la prise en charge des frais de traitement à l'étranger comme si le traitement était dispensé dans le pays d'origine du patient.»*
- ✓ Faites clairement la distinction entre les traitements médicaux non programmés\* et les traitements médicaux programmés\* à l'étranger.
- ✓ Informez les associations de patients des soins de santé qui sont soumis à une autorisation préalable\* (en vertu des règlements (CE) n° 883/2004 et (CE) n° 987/2009 relatifs à la sécurité sociale\* et de la directive 2011/24/UE\*).  
*Lorsqu'une liste publique des soins de santé soumis à autorisation préalable\* est mise à disposition, il convient d'en fournir la référence ou d'en assurer la publication.*
- ✓ Fournissez des informations sur les situations dans lesquelles une demande d'autorisation préalable\* doit être accordée par le service national de santé\*/prestataire d'assurance maladie\* (à savoir, quand le traitement est couvert par la législation en matière de sécurité sociale du pays d'origine du patient et ne peut y être fourni dans un délai acceptable sur le plan médical).
- ✓ Expliquez clairement le droit du patient à la prise en charge de tout ou partie des frais encourus à l'étranger au nom de son service national de santé\*/prestataire d'assurance maladie\* en vertu des règlements relatifs à la sécurité sociale\* et de la directive 2011/24/UE\*.
- ✓ Fournissez des informations sur le remboursement et les coûts au titre des règlements (CE) n° 883/2004 et (CE) n° 987/2009 relatifs à la sécurité sociale\* et de la directive 2011/24/UE\*.

- ✓ Informez les associations de patients sur les procédures de réclamation applicables et les mécanismes de recours.
- ✓ Mentionnez les éventuels droits en matière de traitement à l'étranger au titre de la législation exclusivement nationale, par exemple dans le cadre de projets nationaux de soins de santé pour les régions frontalières.

## **1.2. Différences entre la directive 2011/24/UE\* et les règlements relatifs à la sécurité sociale\***

- ✓ Informez les associations de patients des différentes conséquences des deux voies en ce qui concerne l'éventail des services de santé couverts, les conditions d'accès aux traitements médicaux, ainsi que les implications financières.
- ✓ Exposez les avantages et les inconvénients des soins de santé transfrontaliers\* au titre de la directive 2011/24/UE\* et des règlements (CE) n° 883/2004 et (CE) n° 987/2009 relatifs à la sécurité sociale\*.
- ✓ Soulignez les différences entre les tarifs et les modes de paiement applicables au titre de la directive 2011/24/UE\* et des règlements (CE) n° 883/2004 et (CE) n° 987/2009 relatifs à la sécurité sociale\*.
- ✓ Informez les associations de patients de la priorité des règlements (CE) n° 883/2004 et (CE) n° 987/2009 relatifs à la sécurité sociale\* lorsque les conditions d'octroi d'une autorisation préalable\* en vertu de leurs dispositions sont remplies, sauf demande explicite du patient.

## **② Éventail de services de santé plus large**

- ✓ Fournissez aux associations de patients étrangères des informations sur les traitements disponibles dans votre pays. En outre, fournissez aux associations de patients locales des informations sur les traitements disponibles dans d'autres pays de l'UE\*/EEE\*. Demandez ces informations au point de contact national\* du pays concerné.
- ✓ Informez les associations de patients des possibilités offertes aux patients pour tenter d'obtenir une autorisation préalable\* au titre des règlements (CE) n° 883/2004 et (CE) n° 987/2009 relatifs à la sécurité sociale\* pour les traitements qui ne sont pas couverts par le régime de sécurité sociale du pays d'origine\* du patient, mais qui sont néanmoins inclus dans la gamme des prestations de maladie en vertu de la législation en matière de sécurité sociale du pays du traitement\*.

Informez les associations de patients du fait que, lorsque les règlements relatifs à la sécurité sociale\* ou la directive 2011/24/UE\* le prévoient, le traitement doit être inclus dans la gamme des prestations de maladie couvertes par le régime de sécurité sociale du pays d'origine du patient\* (*par exemple concernant l'obligation d'approuver une demande*

*d'autorisation préalable\* en cas de délai injustifié*), mais que cela ne signifie pas pour autant que le traitement doit être exactement le même à l'étranger. Tant que le traitement lui-même est couvert, le patient bénéficie du droit à un traitement équivalent à l'étranger, même si ce dernier est dispensé selon des techniques et des méthodes nouvelles ou selon des procédures alternatives. Toutefois, ces techniques devraient être fondées sur l'état de la technique et sur les connaissances scientifiques à l'échelle internationale. En outre, le traitement doit être considéré comme un traitement normal, compte tenu de l'état des connaissances scientifiques nationales et internationales (*voir C-157/99 Smits-Peerbooms*).

- ✓ Informez les associations de patients de la possibilité qui s'offre à l'État membre d'affiliation\* de décider de rembourser d'autres frais connexes, tels que les frais d'hébergement et de déplacement, ou les frais supplémentaires que les personnes handicapées peuvent être amenées à exposer, conformément à l'article 7, paragraphe 4, de la directive 2011/24/UE.
- ✓ Informez les associations de patients quant à la priorité accordée par la directive 2011/24/UE\* à la promotion de la coopération entre les pays (par exemple par la mise en place des réseaux européens de référence\* ou de la santé en ligne), visant à offrir aux patients ayant besoin d'un traitement spécialisé ou aux patients atteints de maladies rares la possibilité de choisir parmi un éventail plus large de prestataires de soins de santé et d'accéder plus facilement à des traitements alternatifs ou spécialisés à l'étranger.

### ③ Accès aux soins de santé à l'étranger

- ✓ Fournissez des informations au sujet des listes d'attente.
- ✓ Informez les associations de patients de la nécessité éventuelle d'une orientation d'un médecin généraliste\* en cas de traitement spécialisé.
- ✓ Fournissez des informations sur les éventuelles restrictions à l'admission de patients étrangers.
- ✓ Fournissez des informations sur l'accessibilité des hôpitaux dans votre pays.

### ④ Importance d'une bonne préparation des patients

- ✓ Informez les associations de patients que les patients doivent être bien informés et bien préparés avant de se faire soigner à l'étranger:

#### **Avant d'opter pour des soins de santé transfrontaliers:**

- *Avant de se rendre à l'étranger pour se faire soigner, les patients doivent s'informer de leurs droits en matière de soins de santé transfrontaliers\* au titre des règlements relatifs à la sécurité sociale\* et de la directive 2011/24/UE\*.*

- Les patients doivent être conscients des implications financières et des conditions pour bénéficier de la prise en charge des coûts.
- Les patients doivent être conscients des coûts du traitement qu'ils devront payer à titre privé et prendre en charge.
- Les patients doivent être informés du fait qu'une autorisation préalable\* du service national de santé\*/prestataire d'assurance maladie\* du patient peut souvent être requise.
- Lorsque le patient voyage sans un formulaire européen S2\* en cours de validité délivré par son service national de santé\*/prestataire d'assurance maladie\*, il doit être conscient qu'il devra payer le traitement à titre privé. Le patient ne peut demander un remboursement rétroactif qu'à son retour chez lui.
- Le patient doit s'informer sur le traitement qu'il souhaite recevoir, ainsi que sur le prestataire de soins de santé ou l'hôpital où il souhaite se rendre.
- Le patient doit s'informer afin de savoir s'il a besoin ou non d'une recommandation d'un médecin généraliste\*.
- Le patient doit s'informer sur l'importance de l'assurance voyage privée ou de l'assurance maladie complémentaire.

#### **Avant de partir pour l'étranger en vue de recevoir un traitement:**

- Les patients doivent être bien informés de leur droit au consentement éclairé.
- Les patients doivent être conscients de l'importance d'organiser le transfert des dossiers médicaux au prestataire de soins de santé à l'étranger et de la nécessité éventuelle de faire traduire ces dossiers.
- Les patients doivent être conscients de la nécessité éventuelle de prendre des dispositions pour assurer des services d'interprétation s'ils ne parlent pas la même langue que le prestataire de soins de santé ou le personnel médical à l'étranger.
- Les patients doivent être informés de l'importance d'organiser des soins de suivi à leur retour à domicile afin d'assurer la continuité du traitement.

#### **Pendant le traitement à l'étranger:**

- Les patients doivent être informés de l'importance que le prestataire de soins de santé à l'étranger documente les dossiers médicaux, soit sur papier soit par voie électronique.
- Les patients doivent être conscients de l'importance de rassembler et de conserver tous les documents qu'ils devront présenter ultérieurement à leur service national de santé\*/prestataire d'assurance maladie\* afin d'obtenir un remboursement. Dans certains cas, le patient devra fournir une traduction de ces documents.

#### **Après le traitement à l'étranger:**

- Les patients doivent être conscients de leur droit à bénéficier d'un prix de traitement égal à celui des patients nationaux.
- Les patients doivent être conscients de l'importance d'informer le prestataire de soins de santé traitant s'ils ont l'intention d'utiliser une prescription délivrée par ce dernier dans leur pays d'origine.
- Les patients doivent être informés de l'importance d'organiser le transfert des dossiers médicaux documentés par le prestataire de soins de santé traitant à l'étranger au(x) prestataire(s) de soins de santé du patient dans son pays d'origine.

## ⑤ Réseaux européens de référence

- ✓ Informez les associations de patients de l'existence des réseaux européens de référence\*.

## ⑥ Associations de patients

- ✓ Informez les associations de patients de l'existence et des tâches du Forum européen de patients.
- ✓ Veillez à ce que les associations de patients soient informées de la possibilité de contacter un point de contact national\* d'un autre pays de l'UE\*/EEE\* afin d'en savoir plus sur les associations de patients situées dans ce pays.

## ⑦ Droits des patients

- ✓ Fournissez aux associations de patients des informations sur les droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers\* au titre de la directive 2011/24/UE\*, y compris:
  - *le droit de recevoir des informations du point de contact national\* du pays d'origine\* du patient et du pays de traitement\*;*
  - *le droit au consentement éclairé et le droit de recevoir certaines informations de la part du prestataire de soins de santé à l'étranger;*
  - *le droit de se voir appliquer les mêmes barèmes que pour des patients nationaux;*
  - *le droit à la protection des données à caractère personnel;*
  - *le droit d'accès aux dossiers médicaux et le droit de les transférer;*
  - *le droit à des procédures de réclamation transparentes et à des mécanismes de recours;*
  - *le droit à l'accessibilité des hôpitaux.*
- ✓ Fournissez aux associations de patients étrangères des informations sur les droits des patients au titre de la législation nationale de votre pays. En outre, fournissez aux associations de patients locales des informations sur les droits des patients dans d'autres pays de l'UE\*/EEE\*. Demandez ces informations au point de contact national\* du pays concerné.

## ⑧ Points de contact nationaux

- ✓ Informez les associations de patients de l'existence et du rôle des points de contact nationaux\* (PCN).
- ✓ Faites la distinction entre les informations qui doivent être fournies par le PCN du pays d'origine\* ou de l'État membre d'affiliation\* du patient et par le PCN du pays de traitement\*.



