



KONTROLNI POPIS ZA NACIONALNE KONTAKTNE TOČKE

*za dobro pružanje
informacija pacijentima o
prekograničnoj zdravstvenoj
zaštiti¹*

Kontrolni popis za nacionalne kontaktne točke

za dobro pružanje informacija u prekograničnoj zdravstvenoj zaštiti¹

Organizacije pacijenata

U Direktivi 2011/24/EU* naglašava se potreba za odgovarajućim i jasnim informacijama o svim aspektima prekogranične zdravstvene zaštite* kako bi se pacijentima omogućilo da u praksi ostvare svoja prava. Nacionalne kontaktne točke* za prekograničnu zdravstvenu zaštitu imaju ključnu odgovornost za pružanje tih informacija mobilnim pacijentima.

Osim toga, nacionalne kontaktne točke obvezne su informirati pacijente i neizravno, pružanjem informacija drugim dionicima u prekograničnoj zdravstvenoj zaštiti*, primjerice, pružateljima zdravstvene zaštite, državnim zavodima za zdravstvo* / pružateljima zdravstvenog osiguranja* i organizacijama pacijenata.

U dokumentu u nastavku navodi se detaljan kontrolni popis za dobro pružanje informacija organizacijama pacijenata.

Izjava o ograničenju odgovornosti

Ovaj dokument izrađen je u skladu sa Zdravstvenim programom (2014. – 2020.) u okviru posebnog ugovora s Izvršnom agencijom za potrošače, zdravlje, poljoprivredu i hranu (CHAFEA), koja je u nadležnosti Europske komisije. Sadržaj ovog izvješća predstavlja stajališta izvođača i njegova je isključiva odgovornost; ni na koji način ne može se smatrati da odražava stajališta Europske komisije i/ili CHAFEA-e ili bilo kojeg drugog tijela Europske unije. Europska komisija i/ili CHAFEA ne jamče točnost podataka uvrštenih u ovo izvješće niti prihvaćaju odgovornost za to kako će ih treće strane upotrebljavati.

¹ Za svaku riječ ili pojam u ovom kontrolnom popisu iza kojeg neposredno slijedi zvjezdica (*) pružene su pripadajuće definicije i objašnjenja u popratnom pojmovniku u kojemu su pojmovi poredani po abecedi.

① Prava pacijenata na prekograničnu zdravstvenu zaštitu

1.1 Prava pacijenata

- ✓ Organizacijama pacijenata objasnite što se točno podrazumijeva pod pravom na prekograničnu zdravstvenu zaštitu*.
- ✓ Jasno naglasite da postoje dva moguća načina za dobivanje prekogranične zdravstvene zaštite*: na temelju Direktive 2011/24/EU* i na temelju uredbi o socijalnoj sigurnosti (EZ) 883/2004 i 987/2009*.
- ✓ Pružite informacije o (materijalnom, osobnom i teritorijalnom) području primjene Direktive 2011/24/EU* i uredbi o socijalnoj sigurnosti (EZ) 883/2004 i 987/2009*.
- ✓ Pružite informacije o općim načelima obaju tih pravnih instrumenata EU-a. Na primjer:
 - „U skladu s uredbama o socijalnoj sigurnosti (EZ) 883/2004 i 987/2009 pacijenti imaju pravo na pokriće troškova liječenja u inozemstvu kao da je pacijent osiguran u okviru sustava socijalne sigurnosti te države.”
 - „U skladu s Direktivom 2011/24/EU pacijenti imaju pravo na pokriće troškova liječenja u inozemstvu kao da je to liječenje pruženo u matičnoj državi pacijenta.”
- ✓ Jasno istaknite razliku između neplaniranog* i planiranog* liječenja u inozemstvu.
- ✓ Organizacije pacijenata informirajte o tome koji oblici zdravstvene zaštite podliježu prethodnom odobrenju* (u skladu s uredbama o socijalnoj sigurnosti (EZ) 883/2004 i 987/2009* i Direktivom 2011/24/EU*).
Ako je popis s oblicima zdravstvene zaštite koji podliježu prethodnom odobrenju javno dostupan, treba navesti upućivanje na objavu tog popisa.*
- ✓ Pružite informacije o situacijama u kojima državni zavod za zdravstvo* / pružatelj zdravstvenog osiguranja* mora odobriti zahtjev za prethodno odobrenje* (to jest, ako je liječenje pokriveno u skladu s propisima o socijalnoj sigurnosti u matičnoj državi pacijenta, a ne može se u njoj pružiti u medicinski opravdanom roku).
- ✓ Jasno navedite prava pacijenta na to da mu njegov državni zavod za zdravstvo* / pružatelj zdravstvenog osiguranja* pokrije sve troškove liječenja u inozemstvu, ili dio tih troškova, u skladu s uredbama o socijalnoj sigurnosti* i Direktivom 2011/24/EU*.
- ✓ Pružite informacije o nadoknadi troškova i troškovima u skladu s uredbama o socijalnoj sigurnosti (EZ) 883/2004 i 987/2009* i Direktivom 2011/24/EU*.

- ✓ Organizacije pacijenata informirajte o primjenjivim postupcima za podnošenje pritužbi i mehanizmima za traženje pravne zaštite.
- ✓ Navedite upućivanja na moguća prava na liječenje u inozemstvu koja proizlaze iz isključivo nacionalnog zakonodavstva, kao što su, primjerice, prava u skladu s državnim projektima zdravstvene zaštite za pogranične regije.

1.2. Razlike između Direktive 2011/24/EU* i uredbi o socijalnoj sigurnosti*

- ✓ Organizacije pacijenata informirajte o različitim posljedicama primjene tih dvaju instrumenata s obzirom na opseg pokrivenih zdravstvenih usluga, uvjete za pristup liječenju te financijske posljedice.
- ✓ Ukratko prikažite prednosti i nedostatke prekogranične zdravstvene zaštite* u skladu s Direktivom 2011/24/EU* i u skladu s uredbama o socijalnoj sigurnosti (EZ) 883/2004 i 987/2009*.
- ✓ Istaknite razlike u primjenjivim stopama i metodama plaćanja u skladu s Direktivom 2011/24/EU* i u skladu s uredbama o socijalnoj sigurnosti (EZ) 883/2004 i 987/2009*.
- ✓ Organizacije pacijenata informirajte o davanju prednosti uredbama o socijalnoj sigurnosti (EZ) 883/2004 i 987/2009* u slučajevima u kojima su ispunjeni uvjeti za davanje prethodnog odobrenja* na temelju njihovih odredbi, osim ako pacijent zatraži suprotno.

② Šira ponuda zdravstvenih usluga

- ✓ Pružite informacije inozemnim organizacijama pacijenata o liječenju koje je dostupno u vašoj državi. Osim toga, informirajte lokalne organizacije pacijenata o liječenju koje je dostupno u drugoj državi članici EU-a*/EGP-a*. Prikupite te informacije od nacionalne kontaktne točke* u predmetnoj državi.
- ✓ Organizacije pacijenata informirajte o mogućnostima za pacijente da pokušaju dobiti prethodno odobrenje* u skladu s uredbama o socijalnoj sigurnosti 883/2004 i 987/2009* za liječenje koje nije pokriveno sustavom socijalne sigurnosti matične države* pacijenta, ali koje je, međutim, obuhvaćeno davanjima za slučaj bolesti u propisima o socijalnoj sigurnosti države liječenja*.

Organizacije pacijenata informirajte o činjenici da, ako je propisano uredbama o socijalnoj sigurnosti* ili Direktivom 2011/24/EU*, liječenje mora biti obuhvaćeno davanjima za slučaj bolesti pokrivenih sustavom socijalne sigurnosti matične države* pacijenta (*primjerice, s obzirom na obvezu odobravanja zahtjeva za prethodno odobrenje* u slučaju neopravdanog*

kašnjenja), što ne znači da postupak liječenja u inozemstvu mora biti potpuno isti. Ako je liječenje pokriveno, pacijent ima pravo na odgovarajuće liječenje u inozemstvu čak i kada se to liječenje pruža u skladu s novim tehnikama i metodama ili alternativnim postupcima. Međutim, te tehnike trebaju se temeljiti na suvremenom i znanstvenom razmišljanju na međunarodnoj razini. Osim toga, liječenje se mora smatrati uobičajenim liječenjem u kontekstu nacionalne i međunarodne znanosti (*vidjeti predmet C-157/99 Smits-Peerbooms*).

- ✓ Organizacije pacijenata informirajte o mogućnostima koje su na raspolaganju državi članici čijem sustavu pacijent pripada* za nadoknadu drugih povezanih troškova, primjerice, troškova smještaja i putovanja ili dodatnih troškova koji mogu nastati osobama s invaliditetom, u skladu s člankom 7. stavkom 4. Direktive 2011/24/EU.
- ✓ Organizacije pacijenata informirajte o tome da se Direktivom 2011/24/EU* potiče suradnja među državama (primjerice, uspostavom europskih referentnih mreža* ili inicijativom e-zdravstvo) kako bi se pacijentima kojima je potrebno specijalizirano liječenje ili pacijentima koji boluju od rijetkih bolesti pružila mogućnost odabira iz šireg raspona pružatelja zdravstvene zaštite i omogućio lakši pristup alternativnom ili specijaliziranom liječenju u inozemstvu.

③ Pristup zdravstvenoj zaštiti u inozemstvu

- ✓ Pružite informacije o listama čekanja.
- ✓ Organizacije pacijenata informirajte o mogućoj potrebi za uputnicom liječnika opće prakse* u slučaju specijaliziranog liječenja.
- ✓ Pružite informacije o mogućim ograničenjima u pogledu prijema pacijenata iz inozemstva.
- ✓ Pružite informacije o dostupnosti bolnica u vašoj državi.

④ Važnost dobre pripremljenosti pacijenata

- ✓ Organizacije pacijenata informirajte o važnosti dobre informiranosti i dobre pripremljenosti pacijenata prije traženja zdravstvene zaštite u inozemstvu:

Prije odlučivanja na prekograničnu zdravstvenu zaštitu:

- *Prije putovanja u inozemstvo radi traženja liječenja pacijenti se trebaju informirati o svojim pravima na prekograničnu zdravstvenu zaštitu* na temelju uredbi o socijalnoj sigurnosti* i Direktive 2011/24/EU*.*

- *Pacijenti trebaju biti dobro upoznati s financijskim posljedicama i uvjetima za ostvarivanje prava na pokrivanje troškova.*
- *Pacijenti moraju biti dobro upoznati s troškovima liječenja koje će morati platiti privatno i sami ih snositi.*
- *Pacijenti moraju biti informirani o činjenici da u mnogim slučajevima može biti potrebno prethodno odobrenje* njihova državnog zavoda za zdravstvo* / pružatelja zdravstvenog osiguranja*.*
- *Ako pacijent putuje bez valjanog europskog obrasca S2* koji je izdao njegov državni zavod za zdravstvo* / pružatelj zdravstvenog osiguranja*, pacijent mora biti svjestan toga da će morati privatno platiti liječenje; pacijent može naknadno podnijeti zahtjev za nadoknadu troškova tek nakon povratka kući.*
- *Pacijent se mora informirati o liječenju koje želi dobiti te o pružatelju zdravstvene zaštite kod kojeg se želi liječiti ili bolnici u kojoj se želi liječiti.*
- *Pacijent se mora informirati o tome hoće li biti potrebna uputnica liječnika opće prakse*.*
- *Pacijenta se mora informirati o važnosti privatnog putnog osiguranja ili dopunskog zdravstvenog osiguranja.*

Prije putovanja u inozemstvo radi liječenja:

- *Pacijenti moraju biti dobro informirani o svojem pravu na informirani pristanak.*
- *Pacijenti moraju biti svjesni važnosti organiziranja prijenosa zdravstvenih kartona pružatelju zdravstvene zaštite u inozemstvu i mogućnosti da će te zdravstvene kartone morati dati prevesti.*
- *Pacijenti moraju biti svjesni mogućnosti da će morati sami dogovoriti usmeno prevođenje u slučaju da ne govore jezik pružatelja zdravstvene zaštite ili medicinskog osoblja u inozemstvu.*
- *Pacijenti moraju biti informirani o važnosti dogovaranja kontrolnog pregleda nakon povratka kući kako bi se osigurao kontinuitet liječenja.*

Tijekom liječenja u inozemstvu:

- *Pacijenti moraju biti informirani o važnosti toga da pružatelj zdravstvene zaštite u inozemstvu koji ih liječi dokumentira to liječenje u zdravstveni karton, u pisanom ili elektroničkom obliku.*
- *Pacijenti trebaju biti svjesni važnosti prikupljanja i čuvanja svih dokumenata koje će kasnije morati pokazati svojem državnom zavodu za zdravstvo* / pružatelju zdravstvenog osiguranja* kako bi dobili nadoknadu troškova; u nekim će slučajevima pacijent morati dostaviti prijevod tih dokumenata.*

Nakon liječenja u inozemstvu:

- *Pacijenti moraju biti svjesni svojeg prava na jednake cijene liječenja kao i domaći pacijenti.*
- *Pacijenti moraju biti svjesni važnosti toga da obavijeste pružatelja zdravstvene zaštite koji ih liječi u slučaju da u svojoj matičnoj državi namjeravaju koristiti recepte koje je taj pružatelj izdao.*
- *Pacijenti moraju biti informirani o važnosti organiziranja prijenosa zdravstvenog kartona u kojemu je dokumentirano liječenje koje im je pružio pružatelj zdravstvene zaštite koji ih je liječio u inozemstvu, a koji treba prenijeti pacijentovim pružateljima zdravstvene zaštite u njegovoj*

matičnoj državi.

⑤ Europske referentne mreže

- ✓ Organizacije pacijenata informirajte o postojanju europskih referentnih mreža*.

⑥ Organizacije pacijenata

- ✓ Organizacije pacijenata informirajte o postojanju i zadaćama Europskog foruma pacijenata.
- ✓ Pobrinite se za to da organizacije pacijenata budu upoznate s mogućnošću da se obrate nacionalnoj kontaktnoj točki* druge države članice EU-a*/EGP-a* kako bi dobile više informacija o organizacijama pacijenata u toj državi.

⑦ Prava pacijenata

- ✓ Organizacijama pacijenata pružite informacije o pravima pacijenata u prekograničnoj zdravstvenoj zaštiti* na temelju Direktive 2011/24/EU*.
To obuhvaća:
 - pravo na dobivanje informacija od nacionalne kontaktne točke* matične države* pacijenta i nacionalne kontaktne točke države liječenja*
 - pravo na informirani pristanak i na dobivanje određenih informacija od pružatelja zdravstvene zaštite u inozemstvu
 - pravo da se troškovi pacijentima iz inozemstva naplaćuju po istim cijenama kao i domaćim pacijentima
 - pravo na zaštitu osobnih podataka
 - pravo na pristup zdravstvenom kartonu i njegov prijenos
 - pravo na transparentne postupke za podnošenje pritužbi i mehanizme za traženje pravne zaštite
 - pravo na dostupnost bolnica.
- ✓ Inozemnim organizacijama pacijenata pružite informacije o pravima pacijenata na temelju nacionalnog zakonodavstva u vašoj državi. Osim toga, lokalnim organizacijama pacijenata pružite informacije o pravima pacijenata u drugim državama članicama EU-a*/EGP-a*. Prikupite te informacije od nacionalne kontaktne točke* u predmetnoj državi.

⑧ Nacionalne kontaktne točke

- ✓ Organizacije pacijenata informirajte o postojanju i zadaćama nacionalnih kontaktnih točaka*.
- ✓ Istaknite razliku između informacija koje mora pružati nacionalna kontaktna točka matične države* pacijenta ili države članice čijem sustavu pacijent pripada* i informacija koje mora pružati nacionalna kontaktna točka države liječenja*.

