



Kontrolni popis za pacijente

*Traženje pristupa liječenju u
inozemstvu*

Kontrolni popis za pacijente

Traženje pristupa liječenju u inozemstvu¹

Prekogranična zdravstvena zaštita*

Jeste li znali da u skladu s pravom EU-a imate pravo tražiti uslugu pružatelja zdravstvene zaštite, bolnice ili ljekarnika u bilo kojoj državi članici EU-a/EGP-a* i pravo da vam državni zavod za zdravstvo* / pružatelj zdravstvenog osiguranja* u vašoj matičnoj državi* pokrije zdravstvene troškove?*

U skladu s Direktivom 2011/24/EU o primjeni prava pacijenata u prekograničnoj zdravstvenoj skrbi* svaki građanin EU-a*/EGP-a* ima pravo na *nove mogućnosti pristupa zdravstvenoj zaštiti u inozemstvu* i pravo na pokriće svih ili dijela zdravstvenih troškova, uz već postojeće mogućnosti u skladu s uredbama o socijalnoj sigurnosti (EZ) 883/2004 i 987/2009*.

Različitim analizama dokazana je važnost dobre informiranosti i pripremljenosti pacijenata prije putovanja u inozemstvo kako bi potražili liječenje. Pacijenti u prekograničnoj zdravstvenoj zaštiti moraju biti upućeni u

- svoja prava na pokriće troškova,
- važnost informiranosti o liječenju koje žele, kao i o pružatelju zdravstvene zaštite ili bolnici gdje se žele liječiti,
- svoja prava na ulaganje žalbe i podnošenje pritužbe na odluku koja se odnosi na pristup zdravstvenoj zaštiti u inozemstvu ili ako nešto pođe po zlu,
- dogovore u vezi s liječenjem u inozemstvu za koje će se morati pobrinuti

Prije nego što pristanete na bilo što upotrijebite ovaj kontrolni popis kako biste provjerili jeste li donijeli ispravnu odluku i kako biste se osjećali sigurno u postupku pristupanja liječenju u inozemstvu.

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 te se ni na koji način ne može 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 svaki 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.

Kontrolni popis za pacijente koji traže pristup liječenju u inozemstvu

... prije nego što donesete odluku o liječenju u inozemstvu

✓ Informirajte se o svojim pravima na prekograničnu zdravstvenu zaštitu*

Informirajte se o različitim mogućnostima pokrivanja troškova liječenja u inozemstvu u skladu s Direktivom 2011/24/EU* odnosno uredbama o socijalnoj sigurnosti (EZ) 883/2004 i 987/2009*. Oba pravna instrumenta EU-a jamče pravo na pokrivanje troškova u inozemstvu. Međutim, opseg pokrivenih zdravstvenih usluga, uvjeti za pristup liječenju i financijske posljedice znatno se razlikuju, ovisno o instrumentu. Osim toga, informirajte se o svojim pravima koja proizlaze iz isključivo nacionalnog zakonodavstva, kao što su, primjerice, prava u skladu s državnim projektima zdravstvene zaštite za pogranične regije.

Pobrinite se za to da se dobro upoznate s pravima pacijenata u pogledu pristupa liječenju u inozemstvu, kao što je vaše pravo na nediskriminaciju na temelju državljanstva u pogledu pristupa zdravstvenoj zaštiti, vaše pravo na jednake cijene, vaše pravo na transparentne postupke za ulaganje žalbe i traženje pravne zaštite, vaše pravo na pristupačnost bolnica za osobe s invaliditetom itd.

Nacionalna kontaktna točka* u vašoj matičnoj državi* može vam pružiti detaljne informacije.

✓ Informirajte se o nacionalnim kontaktnim točkama*

Pacijenti često ne znaju da postoje nacionalne kontaktne točke za prekograničnu zdravstvenu zaštitu*. Glavni je zadatak nacionalnih kontaktnih točaka pomoći pacijentima i pružati im jasne i dostupne informacije o svim aspektima prekogranične zdravstvene zaštite*. Nacionalna kontaktna točka u vašoj matičnoj državi* i nacionalna kontaktna točka u državi liječenja* moći će vam pružiti razne relevantne informacije.

✓ Informirajte se o liječenju koje želite dobiti

Informirajte se o liječenju koje želite dobiti, uključujući informacije o alternativama liječenju, postupku liječenja, predviđenom ishodu, mogućim negativnim posljedicama i rizicima.

U svakom slučaju savjetujte se sa svojim liječnikom opće prakse prije nego što se obvežete potražiti liječenje u inozemstvu. S obzirom na to da je vaš liječnik opće prakse najbolje upoznat s vašim trenutnim zdravstvenim stanjem i povijesti bolesti, on vam može pomoći donijeti najbolju odluku i dati vam vrijedno drugo mišljenje u vezi s vašim planom da određeno liječenje potražite u inozemstvu.

✓ Informirajte se o pružatelju zdravstvene zaštite ili bolnici u inozemstvu

Informirajte se o pružatelju zdravstvene zaštite, bolnici ili zdravstvenoj ustanovi gdje se želite liječiti. Prije nego što odaberete pružatelja zdravstvene zaštite pobrinite se za to da prikupite dovoljno informacija o:

- dozvoli pružatelja zdravstvene zaštite za pružanje zdravstvenih usluga
- statusu socijalne sigurnosti pružatelja zdravstvene zaštite, odnosno informacije o tome ima li pružatelj zdravstvene zaštite pravo pružati usluge pokrivena u okviru sustava socijalne sigurnosti
- standardima kvalitete i sigurnosti kojima podliježe pružatelj zdravstvene zaštite / bolnica.

Informacije o pružatelju zdravstvene zaštite možete dobiti u nacionalnoj kontaktnoj točki države liječenja*, kao i u državnom zavodu za zdravstvo* / uredu pružatelja zdravstvenog osiguranja* te zemlje.

✓ Informirajte se o tome hoće li vam trebati uputnica

Imajte na umu da će vam u slučaju specijaliziranog liječenja možda biti potrebna uputnica vašeg liječnika opće prakse* ili liječnika opće prakse* u državi liječenja*.

Za detaljne informacije obratite se nacionalnoj kontaktnoj točki* u svojoj matičnoj državi ili svojem državnom zavodu za zdravstvo* / pružatelju zdravstvenog osiguranja*.

✓ Informirajte se o predviđenim troškovima koji će biti pokriveni i onima koje ćete morati snositi sami

Prije putovanja u inozemstvo uvijek potražite savjet svojeg državnog zavoda za zdravstvo* / pružatelja zdravstvenog osiguranja* kako biste prikupili informacije o predviđenim troškovima i stopama nadoknade troškova. Pokušajte utvrditi koje ćete troškove naposljetku možda morati snositi sami. Važno je da uzmete u obzir i moguće nepredviđene troškove, kao što su troškovi usluge prijevoda, troškovi kontrolnog pregleda ili troškovi produljenja vašeg boravka bude li to potrebno.

Nacionalna kontaktna točka* u vašoj matičnoj državi* može vam pružiti detaljne informacije.

✓ Informirajte se o važnosti privatnog putnog osiguranja ili dopunskog zdravstvenog osiguranja

Trebate imati na umu da dodatni troškovi putovanja i boravka, dodatni troškovi povratka u matičnu državu ili prijevoza ili zdravstveni troškovi za liječenje u privatnoj bolnici možda nisu pokriveni vašim socijalnim osiguranjem. Međutim, ti troškovi mogu

biti pokriveni vašim putnim ili dopunskim privatnim zdravstvenim osiguranjem. Prije putovanja u inozemstvo provjerite svoju policu kako biste znali koje će vam usluge biti pokrivena i obavijestite svojeg osiguravatelja o planovima putovanja u inozemstvo.

Za detaljne informacije obratite se nacionalnoj kontaktnoj točki* u svojoj matičnoj državi ili svojem državnom zavodu za zdravstvo* / pružatelju zdravstvenog osiguranja*.

.... Kad odlučite putovati u inozemstvo kako biste potražili liječenje

- ✓ Ne putujte bez prethodnog odobrenja* vašeg državnog zavoda za zdravstvo* / pružatelja zdravstvenog osiguranja* kada je ono potrebno

U nekim slučajevima, kao što su bolničko liječenje ili visokospecijalizirane usluge, pacijentu će možda biti potrebno prethodno odobrenje* državnog zavoda za zdravstvo* / pružatelja zdravstvenog osiguranja* u matičnoj državi radi pokrivanja troškova. Informirajte se o tome podliježe li liječenje koje želite dobiti prethodnom odobrenju* te o postupcima podnošenja zahtjeva za prethodno odobrenje* i predviđenom roku unutar kojega biste trebali dobiti odluku.

Pobrinite se za to da, ako je potrebno, imate prethodno odobrenje* za liječenje u inozemstvu. Bez takva prethodnog odobrenja* vaš zahtjev za nadoknadu troškova može biti odbijen.

Za detaljne informacije obratite se nacionalnoj kontaktnoj točki* u svojoj matičnoj državi ili svojem državnom zavodu za zdravstvo* / pružatelju zdravstvenog osiguranja*.

- ✓ Informirajte se o postupcima i rokovima za dobivanje pokriva troškova

Pobrinite se da unaprijed provjerite kojoj ćete instituciji morati uputiti zahtjev za nadoknadu troškova, koji su primjenjivi postupci i vremenska ograničenja za dobivanje nadoknade troškova, koju ćete dokumentaciju morati dostaviti kao dokaz vašeg prava na nadoknadu troškova.

Za detaljne informacije obratite se nacionalnoj kontaktnoj točki* u svojoj matičnoj državi ili svojem državnom zavodu za zdravstvo* / pružatelju zdravstvenog osiguranja*.

- ✓ Informirajte se o tome koju ćete dokumentaciju morati dostaviti da biste ostvarili pravo na nadoknadu troškova*

U svrhu odobravanja vašeg zahtjeva za nadoknadu troškova* vaš državni zavod za zdravstvo* / pružatelj zdravstvenog osiguranja* može tražiti da dostavite različitu dokumentaciju kao dokaz točnog liječenja koje vam je pruženo i nastalih troškova. Pobrinite se za to da provjerite koja je sve dokumentacija potrebna kako biste je unaprijed prikupili.

Za detaljne informacije obratite se nacionalnoj kontaktnoj točki* u svojoj matičnoj državi ili svojem državnom zavodu za zdravstvo* / pružatelju zdravstvenog osiguranja*.

✓ Dogovorite prijenos ili dobivanje preslike svojeg zdravstvenog kartona

Imajte na umu opasnosti do kojih može dovesti liječenje ili medicinska intervencija bez potrebnog prijenosa vašeg zdravstvenog kartona* ili dostave njegove preslike pružatelju zdravstvene zaštite u inozemstvu koji će vas liječiti.

Imate pravo na pristup na daljinu svojem zdravstvenom kartonu ili barem na njegovu presliku. Vaš pružatelj zdravstvene zaštite mora vam osigurati pristup ili presliku, odnosno sam se pobrinuti za prijenos vašeg zdravstvenog kartona izravno pružatelju zdravstvene zaštite u inozemstvu.

Za detaljne informacije obratite se nacionalnoj kontaktnoj točki u svojoj matičnoj državi*.

✓ Dogovorite usluge tumača ili prijevoda dokumenata kada će zdravstvenu zaštitu pružati pružatelj zdravstvene zaštite koji govori drugim jezikom

Da biste se bili sigurni da se vi i pružatelj zdravstvene zaštite u inozemstvu međusobno razumijete, važno je uzeti u obzir moguće jezične prepreke. Ako vi i pružatelj zdravstvene zaštite ne govorite isti jezik, pobrinite se za to da dogovorite usluge tumača i prijevod dokumenata. U većini slučajeva vi ćete biti odgovorni za dogovaranje i plaćanje usluga prijevoda.

Za detaljne informacije obratite se nacionalnoj kontaktnoj točki u državi liječenja*.

✓ Ni na što nemojte pristati ako ne razumijete sve informacije i dogovore

Imate pravo na informirani pristanak u bilo kojoj državi članici EU-a*/EGP-a*. Prije donošenja bilo kakve odluke ili davanja pristanka od velike je važnosti da u dovoljnoj mjeri razumijete sadržaj informacija koje vam pruža pružatelj zdravstvene zaštite koji će vas liječiti. Nikad ne biste trebali pristati na liječenje ili medicinsku intervenciju ako imate osjećaj da niste razumjeli sve pružene informacije ili njihov dio ili ako smatrate da su vam potrebne detaljne informacije da biste donijeli ispravnu odluku o svojem liječenju.

Za detaljne informacije obratite se nacionalnoj kontaktnoj točki u državi liječenja*.

✓ Pobrinite se za to da pružatelj zdravstvene zaštite u inozemstvu koji vas liječi dokumentira liječenje u vaš zdravstveni karton

Pobrinite se za to da pružatelj zdravstvene zaštite u inozemstvu koji vas liječi dokumentira vaše liječenje u vaš zdravstveni karton* te da unese informacije kao što su dijagnoza, rezultati pregleda, zdravstvene procjene i informacije o svim pruženim liječenjima i intervencijama.

Dokumentiranje liječenja u vaš zdravstveni karton* može biti važno za dogovaranje odgovarajućeg kontrolnog pregleda*, dokazivanje liječenja u inozemstvu u kontekstu postupka za podnošenje zahtjeva za nadoknadu troškova i za traženje pravne zaštite ako niste zadovoljni pruženim liječenjem.

Za detaljne informacije obratite se nacionalnoj kontaktnoj točki u državi liječenja*.

✓ Dogovorite odgovarajući kontrolni pregled

Nakon što primite liječenje u inozemstvu i zdravstveno praćenje pokaže se nužnim, imate pravo na odgovarajući kontrolni pregled* u svojoj matičnoj državi.

Pobrinite se za to da dogovorite prienos ili dobivanje preslike svojeg zdravstvenog kartona koji čuvaju pružatelji zdravstvene zaštite u inozemstvu gdje ste se liječili kako biste ga mogli pokazati pružateljima zdravstvene zaštite u svojoj matičnoj državi. To će vam omogućiti da dogovorite odgovarajući kontrolni pregled. Trebate dogovoriti uslugu prijevoda dokumenata bude li potrebna. Ako vam je potreban recept*, pobrinite se za to da je pružatelj zdravstvene zaštite koji vam propisuje lijek upoznat s time da recept* planirate donijeti ljekarniku u vašoj matičnoj državi. Na taj se način pružatelj zdravstvene zaštite koji vam propisuje lijek može pobrinuti za to da vam izda recept u skladu sa smjernicama za prekograničnu uporabu.

Za detaljne informacije obratite se nacionalnoj kontaktnoj točki u svojoj matičnoj državi*.

✓ Sačuvajte račune i drugu dokumentaciju koje ćete morati dostaviti da biste ostvarili pravo na nadoknadu troškova

Pobrinite se za to da sačuvate sve račune i drugu dokumentaciju koje ćete morati dostaviti kao dokaz da biste ostvarili pravo da vam troškove pokrije vaš državni zavod za zdravstvo* / pružatelj zdravstvenog osiguranja* u matičnoj državi.

Za detaljne informacije obratite se nacionalnoj kontaktnoj točki* u svojoj matičnoj državi ili svojem državnom zavodu za zdravstvo* / pružatelju zdravstvenog osiguranja*.

✓ Informirajte se o svojim pravima na ulaganje žalbe na odluku o prethodnom odobrenju ili nadoknadi troškova i svojim pravima na podnošenje pritužbe i traženje pravne zaštite ako nešto pođe po zlu

Imate pravo uložiti žalbu na sve odluke svojeg državnog zavoda za zdravstvo* / pružatelja zdravstvenog osiguranja* koje se odnose na vaš pristup zdravstvenoj zaštiti u inozemstvu. Informirajte se o različitim mogućnostima za ulaganje žalbe koje su vam na raspolaganju te uspostavljenim postupcima i vremenskim ograničenjima koje je potrebno poštovati. Nacionalna kontaktna točka* u vašoj matičnoj državi* može vam pružiti detaljne informacije.

Ako niste zadovoljni liječenjem koje ste dobili u inozemstvu, imate pravo podnijeti pritužbu i tražiti pravnu zaštitu. Za detaljne informacije o mogućnostima koje su vam na raspolaganju za podnošenje pritužbe, rješavanje sporova i traženje pravne zaštite u toj zemlji obratite se nacionalnoj kontaktnoj točki* u državi liječenja*. Informirajte se o različitim uspostavljenim postupcima, kojim se institucijama obratiti, koracima koje morate poduzeti, primjenjivim rokovima i predviđenim troškovima postupaka.

