



Често задавани въпроси

*за правилно
предоставяне на
информация на
пациентите
относно
трансграничното
здравно обслужване¹*

Често задавани въпроси

за правилно предоставяне на информация на пациентите относно трансграничното здравно обслужване¹

Пристигащи от чужбина пациенти*

Както **регламенти (ЕО) № 883/2004 и (ЕО) № 987/2009 в областта на социалната сигурност***, така и **Директива 2011/24/ЕС*** осигуряват право на поемане на разходите за медицинско лечение*, предоставено в която и да е друга държава от ЕС*/ЕИП*. Обхватът на покриваните здравни услуги, условията за достъп до медицинско лечение*, както и финансовите последици са различни в зависимост от схемата, по която пациентът получава лечение в чужбина. Поради това е изключително важно пациентите да бъдат подходящо информирани за различните последици от третирането по единия или другия правен инструмент на ЕС.

Задачите на националните точки за контакт* (НТК) включват предоставянето на ясна и достъпна информация както на заминаващите за чужбина пациенти*, така и на пристигащите от чужбина пациенти* относно техните права на трансгранично здравно обслужване*. Пациенти, които пътуват от която и да е държава — членка* на ЕС*/ЕИП*, ще могат да се възползват от функциите на НТК в държавата по местолечение*, за да се информират относно чуждестранната система на здравеопазване и доставчиците на здравно обслужване, като целта, наред с другото, е да придобият повече увереност при пътуването, тъй като ще знаят, че желаното от тях лечение ще бъде предоставено в съответствие с определени стандарти за качество и безопасност, както и че имат права, в случай че възникнат проблеми.

Следният образец с често задавани въпроси може да се използва от НТК в ролята им на НТК на държавата по местолечение* за предоставяне на информация на уебсайта на НТК или като отправна точка за предоставяне на персонални съвети на пристигащи от чужбина пациенти.

Можете да възпроизведете всички или част от текстовете по-долу на уебсайта на вашата НТК или при комуникацията с пациенти.

¹ За всяка дума или понятие в настоящия документ с често задавани въпроси, отбелязана/о със звездичка (*), в придружаващия азбучен терминологичен справочник са посочени съответните определения и обяснения.

Отказ от отговорност

Настоящият документ е изготвен по линия на Здравната програма (2014—2020 г.) по специален договор с Изпълнителната агенция за потребителите, здравеопазването, селското стопанство и храните (CHAFEA), която извършва дейност в рамките на мандата на Европейската комисия. Съдържанието на настоящия доклад отразява възгледите на изпълнителя, който поема цялата отговорност за него; в никакъв случай не може да се счита, че докладът отразява възгледите на Европейската комисия и/или на CHAFEA, или на друг орган на Европейския съюз. Европейската комисия и/или CHAFEA не гарантират за точността на данните, включени в настоящия доклад, и не поемат отговорност за използването им от трети страни.

Преглед

Права на пациентите на трансгранично здравно обслужване:
Какво да правя, ако се разболея внезапно или получа увреждане по време на престой в дадена държава, например по време на почивка, семейно посещение, служебно пътуване или обучение по програма за обмен?
Къде следва да подам заявление, за да получа европейска здравноосигурителна карта*?
Как да разбера към кого трябва да се обърна и при кой доставчик на здравно обслужване или болница да отида в случай на внезапно заболяване или увреждане в чужбина?
Имам ли право на хемодиализа, кислородна терапия или химиотерапия по време на краткосрочния ми престой? А имам ли право на някакво здравно обслужване, свързано с бременността ми, по време на престоя ми в чужбина?
Имам ли право да пътувам до конкретна държава с изричната цел да получа здравно обслужване?
Какви са правата на здравно обслужване на пограничните работници*?
Какво да правя, ако пребивавам в държава, различна от държавата, съгласно чието законодателство в областта на социалната сигурност съм осигурен?
Достъп до здравно обслужване
С какви възможности за лечение разполагам?
Трябва ли да представя документ или разрешение от моята национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги* в държавата ми по произход?
Трябва ли ми направление?
Къде да намеря информация относно списъците на чакащите?
Може ли местният доставчик на здравно обслужване или болница да откаже да ме приеме като чуждестранен пациент?
Медицински предписания
Мога ли по време на престоя ми в чужбина да представя в местна аптека медицинско предписание, издадено в държавата ми по произход?
Мога ли да представя в моята аптека в държавата ми по произход медицинско предписание, издадено в чужбина?
Доставчици на здравно обслужване и болници
Как да намеря доставчик на здравно обслужване?
Как да намеря болница, която да извърши лечението, което желая да получа?
Как да намеря повече информация за конкретен доставчик на здравно обслужване или болница?
Как да разбера дали болницата или здравното заведение, където желая да отида, е достъпна/о за пациенти с увреждания?
Как да намеря доставчик на здравно обслужване?
Качество на лечението
Как да бъда сигурен, че лечението ще бъде предоставено в съответствие с определени насоки за качество и безопасност?
Как да бъда сигурен, че доставчикът на здравно обслужване, чиито услуги желая да ползвам, е квалифициран да предоставя медицински услуги и се ползва с добра репутация?
Разходи и възстановяване на разходи
Може ли местният доставчик на здравно обслужване или болница да ми начисли по-високи такси, защото съм чуждестранен пациент?
Къде да намеря повече информация за цените на лечението?

Какви са възможностите част от разходите ми да бъдат поети от моята национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги* в държавата ми по произход?
Трябва ли да платя авансово, когато разполагам с предварително разрешение* от моята национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги* на държавата ми по произход?
В случай че трябва да платя авансово, към коя институция следва да се обърна, за да подам искане за възстановяване на разходите?
Права на пациентите
Какво да направя, ако не съм съгласен с лечението или с медицинската процедура, която предлага доставчикът на здравно обслужване в чужбина?
Къде да намеря информация относно правата ми като пациент в тази държава?
Последващи грижи
Какво да направя, ако се нуждая от последващи грижи след провеждането на лечение или медицинска процедура в чужбина?
Медицинско досие и език
Къде да намеря повече информация за езика, на който се провежда лечението?
Трябва ли сам да организирам устния превод, когато не съм в състояние да разбирам провеждащия лечението ми доставчик на здравно обслужване поради езикова бариера?
Какво следва да въведе доставчикът на здравно обслужване в медицинското ми досие?
Имам ли право на достъп до медицинското ми досие?
Как да организирам прехвърляне на медицинското ми досие обратно в държавата ми по произход?
Жалби и неправилно лечение
Какво да направя, ако не съм удовлетворен от полученото лечение или ако възникнат проблеми?
Към кого следва да се обърна, за да получа повече информация относно възможностите да подам жалба и да потърся правна защита?
Как да бъда сигурен, че доставчикът на здравно обслужване разполага със застраховка за професионална отговорност или подобни гаранции, в случай че възникнат проблеми?
Национални точки за контакт
Какво представляват националните точки за контакт*?
Как да се свържа с национална точка за контакт*?

① Права на пациентите на трансгранично здравно обслужване

1.1. Необходимо от медицинска гледна точка лечение по време на краткосрочен престой

Какво да правя, ако се разболея внезапно или получа увреждане по време на престой в дадена държава, например по време на почивка, семейно посещение, служебно пътуване или обучение по програма за обмен?

По време на своя престой посетителите от други държави от ЕС*/ЕИП* или от Швейцария* имат право на всяко лечение, което стане необходимо от медицинска гледна точка*.

Необходимото от медицинска гледна точка лечение* представлява лечение, което се налага поради внезапно заболяване или увреждане по време на краткосрочно посещение, като например почивка, служебно пътуване, семейно посещение или обучение по програма за обмен, което не може да бъде отложено и което трябва да получите, за да не бъдете принуден да се завърнете у дома преди края на планираната продължителност на вашия престой.

Съгласно законодателството на ЕС гражданите на ЕС*/ЕИП* или на Швейцария* имат право на поемане на разходите за здравно обслужване, предоставено в чужбина, въз основа на тяхното социално осигуряване/право на обществено здравеопазване в държавата им по произход. Най-често използваният вариант за поемане на разходите е чрез представяне на вашата европейска здравноосигурителна карта* на провеждащия лечението доставчик на здравно обслужване или болница. С вашата европейска здравноосигурителна карта* имате право на необходимо от медицинска гледна точка лечение* съгласно *регламенти (ЕО) № 883/2004 и (ЕО) № 987/2009 в областта на социалната сигурност**. Ще бъдете лекуван като местен пациент, обхванат от общественото здравно осигуряване, като при поемането на разходи ще се прилагат същият метод на плащане и същите тарифи, които са приложими за местните пациенти.

Моля, имайте предвид, че вашата европейска здравноосигурителна карта* може да се използва само когато се лекувате в болница или при доставчик на здравно обслужване, който/която е сключил/а договор или се е присъединил/а към схемата за социална сигурност и има право да предоставя услуги, покривани съгласно законодателството в областта на социалната сигурност. Местната национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги* или националната точка за контакт* на държавата, която посещавате, може да ви предостави повече информация относно това кои доставчици на здравно обслужване са регистрирани по схемата за социална сигурност.

Ако се лекувате без валидна европейска здравноосигурителна карта* или не може да използвате картата си, например защото се лекувате в частна болница, ще трябва или да заплатите за лечението със собствени средства, или може да имате право да подадете искане за възстановяване на разходите със задна дата до вашата национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги*, когато се върнете у дома, в съответствие с *Директива 2011/24/ЕС**. Съгласно *Директива 2011/24/ЕС* имате право на поемане на разходите по същия начин, както ако лечението се извършва в държавата ви по произход. В съответствие с това ще се прилагат методът на плащане и тарифите на държавата ви по произход*.

За повече информация относно правата ви на необходимо от медицинска гледна точка лечение* по време на престоя ви се свържете с вашата национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги* или с националната точка за контакт* в държавата ви по произход*. Те ще ви предоставят цялата необходима информация относно европейската здравноосигурителна карта*, например къде се подава заявление за издаване на картата, за какви видове лечение се използва тя, какви разходи се поемат, какво да направите, когато

картата ви не бъде приета, и др.

Къде следва да подам заявление, за да получа европейска здравноосигурителна карта*?

Европейската здравноосигурителна карта* (ЕЗОК*) е безплатна карта, която се издава от вашата национална здравна служба*/законоустановен доставчик на здравноосигурителни услуги* като доказателство, че сте обхванат от схемата за социална сигурност в държавата ви по произход* и следователно имате право на обществено здравеопазване там. С ЕЗОК* имате право на поемане на разходите за необходимо от медицинска гледна точка лечение* по време на краткосрочен престой в друга държава от ЕС*/ЕИП* или в Швейцария*, като например почивка или обучение по програма за обмен.

Можете да подадете заявление за европейска здравноосигурителна карта* до вашата национална здравна служба*/законоустановен доставчик на здравноосигурителни услуги*. Моля, имайте предвид, че трябва да се уверите, че картата ви е валидна, преди да отпътувате за чужбина. При необходимост се погрижете да подновите картата си навреме.

Как да разбера към кого трябва да се обърна и при кой доставчик на здравно обслужване или болница да отида в случай на внезапно заболяване или увреждане в чужбина?

Националната точка за контакт* на държавата на престой може да ви предостави повече информация за това какво трябва да направите и към кого да се обърнете в случай на внезапно заболяване или увреждане по време на престоя ви в чужбина.

Ако възникне спешен случай по време на престоя ви в ЕС* или в Швейцария, моля, обадете се на 112. Европейският номер за спешни повиквания 112 е достъпен навсякъде в ЕС* и е безплатен. Когато се нуждаете от спешна медицинска помощ, обадете се на 112, за да се свържете директно с полицията, да повикате линейка или пожарната и спасителната служба.

Имам ли право на хемодиализа, кислородна терапия или химиотерапия по време на краткосрочния ми престой? А имам ли право на някакво здравно обслужване, свързано с бременността ми, по време на престоя ми в чужбина?

Вашата европейска здравноосигурителна карта* също така важи, когато страдате от хронично заболяване (като диабет, астма, рак или хронично бъбречно заболяване) или сте бременна и знаете предварително, че има възможност да възникне необходимост от медицинско лечение* по време на престоя ви. При условие че изричната цел на пътуването ви не е да получите медицинско лечение*, например да родите или да получите лечение, свързано с бременността или с хроничното заболяване, лечението ще бъде сметено за необходимо от медицинска гледна точка* съгласно регламенти (ЕО) № 883/2004 и (ЕО) № 987/2009 в областта на социалната сигурност*.

Имайте предвид, че за жизнено необходимо лечение, което изисква специализирано оборудване или персонал, следва да се договорите предварително с болницата или здравното заведение, където желаете да се лекувате. По този начин чуждестранната институция може да гарантира осигуряване и приемственост на вашето лечение по време на престоя ви в чужбина. Сред примерите за такова лечение се включват хемодиализа, кислородна терапия, специализирано лечение за астма и химиотерапия.

1.2. Планирано медицинско лечение в чужбина

Имам ли право да пътувам до конкретна държава с изричната цел да получа здравно обслужване?

Когато имате право на здравно обслужване съгласно схемата за социална сигурност на държава от ЕС*/ЕИП*, имате право да потърсите здравно обслужване във всяка друга държава от

ЕС*/ЕИП* или в Швейцария*, наричано също така планирано лечение* в чужбина, и да се възползвате от поемане на разходите от държавата ви по произход*.

Имате право на достъп до здравно обслужване, включително на:

- медицинска диагноза
- медицинско лечение
- медицинско предписание, отпускане и предоставяне на лекарствени продукти и медицински изделия

Разходите ви за планираното лечение* в друга държава от ЕС*/ЕИП* могат да бъдат поети съгласно два различни правни инструмента на ЕС: регламенти (ЕО) № 883/2004 и (ЕО) № 987/2009 в областта на социалната сигурност* и Директива 2011/24/ЕС*.

Двата варианта водят до различни последици за пациентите по отношение на правното основание, обхвата на прилагане, компетентните органи, условията за разрешение, приложимите тарифи за възстановяване на разходи, процедурата и формалностите, свързани с плащането, както и равнището на собственото участие на пациента. Погрижете се винаги да сте добре информиран относно всички финансови и други последици, преди да отпътувате за чужбина.

Съгласно *регламенти (ЕО) № 883/2004 и (ЕО) № 987/2009 в областта на социалната сигурност**:

- При всички случаи ще трябва да се сдобие с предварително разрешение* от вашата национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги*, преди да отпътувате за чужбина
- Имате право на поемане на разходите по същия начин, както ако сте осигурен съгласно системата за социална сигурност на държавата по местолечение*
- Съответното лечение трябва да бъде включено в обхвата на покриваните обезщетения за болест съгласно схемата за социална сигурност на държавата по местолечение* (дори в случай че бихте имали право на поемане на разходите, ако лечението се провеждаше в държавата ви по произход*)
- Възползвате се от същия метод на плащане и тарифи като местните пациенти, обхванати от схема за обществено здравно осигуряване

Съгласно *Директива 2011/24/ЕС**:

- Обикновено не се изисква предварително разрешение* от вашата национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги*. За определени здравни услуги обаче, като например болнично лечение или високоспециализирано и скъпо лечение, може да се изисква предварително разрешение*
- Имате право на поемане на разходите по същия начин, както ако лечението се извършва във вашата държава по произход*
- Съответното лечение трябва да бъде включено в обхвата на покриваните обезщетения за болест съгласно схемата за социална сигурност в държавата ви по произход* (имате право на поемане на разходите само когато разходите биха били поети, ако лечението се провеждаше в държавата ви по произход)
- Първо ще трябва да платите за лечението със собствени средства. Може да подадете искане за възстановяване на разходи със задна дата до вашата национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги*, когато се върнете у дома. Службата/доставчикът ще приложи същата тарифа за възстановяване на разходи като за лечение, предоставено в държавата ви по произход*

Преди да отпътувате в чужбина с цел да получите достъп до здравно обслужване винаги следва първо да се консултирате с вашата национална здравна служба*/доставчик на

здравноосигурителни услуги* в държавата ви по произход. Освен това националната точка за контакт*, установена в държавата ви по произход*, ще ви предостави цялата необходима информация относно вашите права на лечение в чужбина както по регламенти (ЕО) № 883/2004 и (ЕО) № 987/2009 в областта на социалната сигурност*, така и по Директива 2011/24/ЕС*.

Какви са правата на здравно обслужване на пограничните работници*?

Съгласно законодателството на ЕС пограничен работник* се определя като заето или самостоятелно заето лице, което пребивава и работи в две различни държави — членки на ЕС*/ЕИП*, или в Швейцария*, и което обикновено се завръща в държавата си на пребиваване всекидневно или поне веднъж седмично. Пограничните работници* имат право на здравно обслужване както в държавата на заетост, така и в държавата на пребиваване.

Пограничният работник трябва да подаде искане за издаване на формуляр S1* до националната здравна служба*/доставчика на здравноосигурителни услуги* на държавата, от чието законодателство в областта на социалната сигурност е обхванат (държавата на заетост). Формулярът S1* трябва да бъде представен на социалноосигурителния орган в държавата на пребиваване. По този начин пограничният работник и членовете на неговото семейство ще имат право на здравно обслужване и в двете държави съгласно съответното законодателство в областта на социалната сигурност на всяка държава, като ще се ползват със същите права като местни пациенти, обхванати от схема за обществено здравно осигуряване.

За повече информация относно вашите права като пограничен работник* се свържете с вашата национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги*.

1.3. Здравно обслужване, когато живеете в чужбина

Какво да правя, ако пребивавам в държава, различна от държавата, съгласно чието законодателство в областта на социалната сигурност съм осигурен?

В повечето случаи ще имате право на здравно обслужване само в държавата ви на пребиваване, независимо дали то ще се предоставя от името на друга държава, съгласно чието законодателство в областта на социалната сигурност сте осигурен, или не.

В някои случаи обаче пациентите могат да продължат да имат право на здравно обслужване в държавата, в която са социално осигурени, или в предишната държава на трудова дейност:

(! Членовете на семействата на погранични работници, които пребивават в някоя от държавите, изброени в приложение III към Регламент № 883/2004, са изключени от специалните договорености, описани по-долу)*

- (Командираните) работници, включително пограничните работници*, които пребивават в държава, различна от държавата на трудова дейност и социално осигуряване, имат право на здравно обслужване по време на престой в държавата на трудова дейност за нейна сметка и съгласно нейното собствено законодателство по същия начин, както ако въпросното лице пребивава в тази държава.
- Пенсионери, които пребивават извън държавата, съгласно чиято система за социална сигурност са осигурени, може да имат право на здравно обслужване по време на престой обратно в държавата им на социално осигуряване за нейна сметка и съгласно нейното собствено законодателство по същия начин, както ако въпросното лице пребивава в тази държава (прилага се само когато държавата на социално осигуряване е приела тази договореност и е посочена в приложение IV към Регламент (ЕО) № 883/2004*)
- Пенсионирани погранични работници продължават да имат право на лечение в държавата, в която последно са извършвали трудова дейност, при условие че става въпрос за продължаване на лечение, което е започнало в периода на извършване на трудовата

дейност. В някои случаи пенсионираните погранични работници ще продължат да имат право на здравно обслужване в предишната държава на трудова дейност, независимо дали става въпрос за продължаване на лечение, или не, за сметка на тази държава и съгласно нейното собствено законодателство по същия начин, както ако въпросното лице пребивава в тази държава. Такъв ще бъде случаят, ако лицето е работило поне две години като пограничен работник през последните пет години, предхождащи датата на действителното му пенсиониране, и ако както предишната държава членка на трудова дейност, така и държавата на социално осигуряване са приели тази договореност и са посочени в приложение V към Регламент (ЕО) № 883/2004*. В такъв случай пенсионираният пограничен работник трябва да подаде искане за издаване на формуляр S3* до националната здравна служба*/доставчика на здравноосигурителни услуги* на държавата, от чието законодателство в областта на социалната сигурност е обхванат. Формулярът S3* трябва да бъде представен на социалноосигурителния орган в предишната държава членка на трудова дейност.

② Достъп до здравно обслужване

С какви възможности за лечение разполагам?

Ако желаете да получите информация относно възможностите за лечение, с които разполагате, първо следва да се обърнете директно към доставчика на здравно обслужване, от който желаете да получите лечение. Той ще ви информира за всички възможности за лечение.

Ако не сте избрали конкретен доставчик на здравно обслужване или болница, свържете се с местната национална точка за контакт* на държавата, в която желаете да се лекувате, за повече информация как да потърсите и да се свържете с доставчик на здравно обслужване или болница, който/която може да предостави желаното от вас лечение.

Трябва ли да представя документ или разрешение от моята национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги* в държавата ми по произход?

Когато отивате на почивка...

В случай на внезапно заболяване или увреждане по време на престоя ви в чужбина имате право да представите валидна европейска здравноосигурителна карта* на местния доставчик на здравно обслужване или болница. Европейската здравноосигурителна карта* (ЕЗОК*) е безплатна карта, която се издава от вашата национална здравна служба*/законоустановен доставчик на здравноосигурителни услуги* като доказателство, че сте обхванат от схемата за социална сигурност в държавата ви по произход* и следователно имате право на обществено здравеопазване. ЕЗОК* ви дава право на поемане на разходите за необходимо от медицинска гледна точка лечение* по време на краткосрочен престой в друга държава от ЕС*/ЕИП* или в Швейцария*, като например почивка, служебно пътуване или обучение по програма за обмен.

Когато пътувате в чужбина с изричната цел да се лекувате там...

Когато пътувате в чужбина с изричната цел да получите здравно обслужване, може да се изисква предварително разрешение* от вашата национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги*.

Въпросът дали се нуждаете от предварително разрешение*, преди да отпътувате за чужбина, за да потърсите лечение, зависи от това дали упражнявате правото си на трансгранично здравно обслужване* съгласно регламентите в областта на социалната сигурност* или съгласно Директива 2011/24/ЕС* и от това какъв вид здравно обслужване желаете да получите. По принцип вероятно ще се нуждаете от предварително разрешение*, когато планирате да получите болнично лечение или в случай на високоспециализирано и скъпо лечение в чужбина.

Ако желаете да получите трансгранично здравно обслужване* съгласно **регламентите в областта на социалната сигурност***, винаги се изисква предварително разрешение* от вашата национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги* — както за хоспитализация*, така и за извънболнично лечение*. Когато искането ви за предварително разрешение бъде одобрено, вашата национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги* ще ви издаде формуляр S2*, който ще трябва да представите на лекуващия ви доставчик на здравно обслужване в чужбина като доказателство, че сте социалноосигурен.

Като цяло съгласно **Директива 2011/24/ЕС*** не се изисква предварително разрешение* от вашата национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги*. При все това законодателят на ЕС е предоставил възможност на държавите членки да установят система за предварително разрешение* за някои видове лечение. При всички случаи предварително разрешение* може да се изисква само в случай на:

- Здравно обслужване, което включва пренощуване в болница
- Здравно обслужване, което включва използването на високоспециализирана и свързана със значителни разходи медицинска инфраструктура или оборудване
- Здравно обслужване, което води до риск за безопасността на самия пациент (риск за безопасността на пациента*) или на населението като цяло (риск за безопасността на населението като цяло*)
- Здравно обслужване, предоставено от доставчик на здравно обслужване, който в отделни случаи би могъл да предизвика сериозни и конкретни съмнения за качеството и безопасността на обслужването

Ако желаете да получите по-подробна информация за кои конкретни видове лечение се изисква предварително разрешение*, свържете се с вашата национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги* или националната точка за контакт* в държавата ви по произход за повече информация.

ЗАБЕЛЕЖКА: когато се изисква предварително разрешение*, в никакъв случай не се лекувайте в чужбина без такова предварително разрешение* от вашата национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги*. Ако сте се лекували в чужбина без изискваното предварително разрешение* от вашата национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги*, съществува вероятност искането ви за възстановяване на разходи* да бъде отхвърлено. В резултат на това може да се наложи да поемете сами всички медицински разходи, направени в чужбина.

Трябва ли ми направление?

Когато желаете да получите лечение съгласно *регламенти (ЕО) № 883/2004 и (ЕО) № 987/2009 в областта на социалната сигурност**, изискването за направление ще зависи от това дали в държавата по местолечение* се прилага система за направления. В този случай може да се изисква направление от вашия личен лекар* в държавата ви по произход или от личен лекар* в държавата по местолечение*, за да можете да получите специализирано здравно обслужване в съответната държава.

Ако обаче търсите лечение в чужбина съгласно *Директива 2011/24/ЕС**, изискването за направление ще зависи от това дали се прилага система за направления за достъп до специализирано лечение в държавата ви по произход*. Когато не се изисква такова направление за достъп до здравно обслужване в държавата ви по произход*, също така няма да е необходимо да получите направление от вашия личен лекар*, преди да получите специализирано лечение в чужбина.

За повече информация се свържете с вашата национална здравна служба*/доставчик на

здравноосигурителни услуги* и националната точка за контакт* в държавата ви по произход. Националната точка за контакт на държавата, в която желаете да се лекувате, може да ви предостави повече информация за това дали в тази държава се прилага система за направления.

Къде да намеря информация относно списъците на чакащите?

Доставчикът на здравно обслужване или болницата, както и националната точка за контакт* в държавата, където желаете да се лекувате, могат да ви предоставят информация колко дълго трябва да чакате, преди да получите лечение, както и за евентуални списъци на чакащите, които трябва да се спазват.

Може ли местният доставчик на здравно обслужване или болница да откаже да ме приеме като чуждестранен пациент?

Доставчиците на здравно обслужване или болниците могат да ограничат приема на чуждестранни пациенти само когато това е обосновано от императивни съображения от обществен интерес, например изисквания за планиране, свързани с целта за гарантиране на достатъчен и постоянен достъп до висококачествено лечение за местни пациенти на територията на съответната държава. Такива мерки могат да се окажат необходими например когато броят на чуждестранните пациенти стане толкова голям, че местните болници не успяват да обслужат всички пациенти и да отговорят на търсенето, което води до неприемливо дълги списъци на чакащите за местните пациенти.

Всички ограничения на приема на чуждестранни пациенти трябва да бъдат публично оповестени предварително. За повече информация относно евентуални ограничения на достъпа до здравно обслужване в чужбина се свържете с националната точка за контакт* на държавата, в която желаете да се лекувате.

③ Медицински предписания

Мога ли по време на престоя ми в чужбина да представя в местна аптека медицинско предписание, издадено от провеждащия лечението ми доставчик на здравно обслужване в държавата ми по произход?

Медицинските предписания* за лекарствени продукти или медицински изделия, издадени в държавата ви по произход, са валидни във всяка държава от ЕС*/ЕИП*.

При все това, за да се гарантира, че вашето медицинско предписание* ще бъде признато и разбрано правилно от фармацевта в чужбина, информирайте доставчика на здравно обслужване, който ви издава предписанието, че планирате да го използвате в чужбина. Той или тя ще издаде предписание за лекарствения продукт или медицинското изделие в съответствие с минималните изисквания за информация за трансгранични медицински предписания* (Директива за изпълнение 2012/52/ЕС*):

- Идентификация на пациента: фамилно(и) име(имена); собствено(и) име(на); дата на раждане
- Идентификация на медицинското предписание: дата на издаване
- Идентификация на медицинския специалист, издал предписанието: фамилно(и) име(имена); собствено(и) име(на); професионална квалификация; данни за пряка връзка, например електронна поща и номер на телефон или факс; служебен адрес, включително наименованието на съответната държава членка; положен собственоръчно или цифров подпис
- Идентификация на предписания продукт: общоприето наименование (активно вещество)

или в извънреден случай — обичайното наименование; лекарствена форма (таблети, разтвор и т.н.); количество; сила; дозировка

Моля, имайте предвид, че съответният лекарствен продукт може да не е достъпен или разрешен за продажба в другата държава. По възможност винаги се опитвайте да купувате предписаните ви лекарствени продукти от аптека в държавата, в която е издадено медицинското предписание.

Мога ли да представя в моята аптека в държавата ми по произход медицинско предписание, издадено в чужбина?

Медицинските предписания, издадени в друга държава от ЕС*/ЕИП*, трябва да бъдат признати от всяка аптека в държавата ви по произход*. По този начин може да се гарантира предоставянето на подходящи последващи грижи и осигуряването на приемственост на грижите при връщането ви у дома.

При все това, за да се гарантира, че медицинското предписание* ще бъде признато и разбрано правилно от фармацевта в държавата ви по произход, информирайте доставчика на здравно обслужване, който ви издава предписанието, че планирате да го използвате в държавата ви по произход*. Той или тя ще издаде предписание за лекарствения продукт или медицинското изделие в съответствие с минималните изисквания за информация за трансгранични медицински предписания* (Директива за изпълнение 2012/52/ЕС*):

- Идентификация на пациента: фамилно(и) име(имена); собствено(и) име(на); дата на раждане
- Идентификация на медицинското предписание: дата на издаване
- Идентификация на медицинския специалист, издал предписанието: фамилно(и) име(имена); собствено(и) име(на); професионална квалификация; данни за пряка връзка, например електронна поща и номер на телефон или факс; служебен адрес, включително наименованието на съответната държава членка; положен собственоръчно или цифров подпис
- Идентификация на предписания продукт: общоприето наименование (активно вещество) или в извънреден случай — обичайното наименование; лекарствена форма (таблети, разтвор и т.н.); количество; сила; дозировка

Моля, имайте предвид, че съответният лекарствен продукт може да не е достъпен или разрешен за продажба в държавата ви по произход*. По възможност винаги се опитвайте да купувате предписаните ви лекарствени продукти от аптека в държавата, в която е издадено медицинското предписание.

④ Доставка на здравно обслужване и болници

Как да намеря доставчик на здравно обслужване?

Ако желаете да получите информация относно доставчици на здравно обслужване и начините за свързване с тях, националната точка за контакт* на държавата, в която желаете да се лекувате, ще бъде в състояние да ви предостави повече информация.

Как да намеря болница, която да извърши лечението, което желая да получа?

Ако желаете да получите информация относно болници и начините за свързване с тях, националната точка за контакт* на държавата, в която желаете да се лекувате, ще бъде в състояние да ви предостави повече информация.

Как да намеря повече информация за конкретен доставчик на здравно обслужване или болница?

Ако желаете да получите информация за конкретен доставчик на здравно обслужване, първо следва да се обърнете директно към доставчика на здравно обслужване, от който желаете да получите лечение. Той е длъжен да ви предостави следната информация:

- статус на доставчика на здравно обслужване по съответния разрешителен или регистрационен режим, който представлява доказателство, че той е лицензиран да предоставя медицински услуги
- застрахователно покритие на доставчика на здравно обслужване в случай на ангажиране на професионалната му отговорност
- право на доставчика на здравно обслужване да предоставя здравни услуги, покривани от схемата за социална сигурност

Тази информация може да бъде предоставена и от националната здравна служба*/доставчика на здравноосигурителни услуги* или националната точка за контакт* на държавата, в която желаете да се лекувате.

Как да разбера дали болницата или здравното заведение, където желая да отида, е достъпна/о за пациенти с увреждания?

Доставчикът на здравно обслужване или болницата, както и националната точка за контакт* на държавата, в която желаете да се лекувате, могат да ви предоставят информация относно достъпността на болницата за пациенти с увреждания.

Как да намеря доставчик на здравно обслужване?

За повече информация как да потърсите и как да се свържете с доставчик на здравно обслужване или болница се свържете с националната здравна служба*/доставчика на здравноосигурителни услуги* или националната точка за контакт* на държавата, в която желаете да се лекувате.

⑤ **Качество на лечението**

Как да бъда сигурен, че лечението ще бъде предоставено в съответствие с определени насоки за качество и безопасност?

Тъй като трансграничното здравно обслужване* се предоставя в съответствие със законодателството на държавата по местолечение*, ще се прилагат и стандартите за качество и безопасност на тази държава. За повече информация относно приложимите стандарти за качество и безопасност, както и относно това за кои доставчици на здравно обслужване се прилагат тези стандарти се свържете с националната точка за контакт* на държавата по местолечение*.

Как да бъда сигурен, че доставчикът на здравно обслужване, чиито услуги желая да ползвам, е квалифициран да предоставя медицински услуги и се ползва с добра репутация?

Националната точка за контакт* на държавата по местолечение* може да ви предостави информация относно правото на конкретен доставчик на здравно обслужване да предоставя медицински услуги или относно евентуалните ограничения на това право.

Ако желаете да получите информация относно доставчици на здравно обслужване, които предоставят лечение за конкретно хронично или рядко заболяване, дадена местна организация на пациенти може да ви предостави повече информация относно репутацията на конкретен доставчик на здравно обслужване. Националната точка за контакт* на държавата по местолечение* може да ви информира относно установените в тази държава организации на пациенти.

⑥ Разходи и възстановяване на разходи

Може ли местният доставчик на здравно обслужване или болница да ми начисли по-високи такси, защото съм чуждестранен пациент?

Доставчикът на здравно обслужване или болницата е задължен/а да ви начисли същите такси като приложимите за местни пациенти.

Къде да намеря повече информация за цените на лечението?

Националната точка за контакт* на държавата, в която желаете да се лекувате, може да ви предостави повече информация относно тарифите за медицински грижи, приложими в тази държава. Освен това чуждестранният доставчик на здравно обслужване, с когото желаете да се консултирате, е длъжен да ви предостави ясна информация относно цените на предлаганото от него лечение.

Какви са възможностите част от разходите ми да бъдат поети от моята национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги* в държавата ми по произход?

Съгласно законодателството на ЕС направените от вас разходи за медицинско лечение* в чужбина могат да бъдат поети от вашата национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги* в държавата ви по произход съгласно две различни схеми: регламенти (ЕО) № 883/2004 и (ЕО) № 987/2009 в областта на социалната сигурност* и Директива 2011/24/ЕС*.

- Съгласно регламенти (ЕО) № 883/2004 и (ЕО) № 987/2009 в областта на социалната сигурност* вашите разходи ще бъдат поети в съответствие със сумата, предвидена в правилата и законодателството на държавата по местолечение*.
- Съгласно Директива 2011/24/ЕС* вашите разходи ще бъдат поети в съответствие със сумата, предвидена в правилата и законодателството на държавата ви по произход.

Моля, имайте предвид, че обхватът на покриваните здравни услуги, условията за достъп до медицинско лечение*, както и финансовите последици са различни в зависимост от схемата, по която получавате лечение в чужбина.

Тъй като държавите членки продължават да бъдат компетентни по отношение на социалната сигурност, може също така да имате право на поемане на разходите за трансгранично лечение*, произтичащи от „чисто“ национално законодателство, например в рамките на национални проекти за здравно обслужване за погранични региони.

Обърнете се към вашата национална здравна служба*/законоустановен доставчик на здравноосигурителни услуги* за информация относно всички варианти за достъп до здравно обслужване в чужбина.

Трябва ли да платя авансово, когато разполагам с предварително разрешение* от моята национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги* на държавата ми по произход?

Въпросът дали разходите за лечението ще бъдат поети директно от вашата национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги* (плащане от трета страна*) или ще трябва сами да платите всички разходи авансово и след това да поискате възстановяване на разходите зависи от това дали сте получили лечение в чужбина с формуляр S2* (по регламенти (ЕО) № 883/2004 и (ЕО) № 987/2009 в областта на социалната сигурност) или съгласно Директива 2011/24/ЕС.

- Съгласно регламентите в областта на социалната сигурност* методът на плащане зависи от

системата, която се прилага в държавата по местолечение*. Тъй като се лекувате по същия начин, както ако сте осигурен съгласно системата за социална сигурност на държавата по местолечение*, ще разполагате със същите права по отношение на метода на плащане като местните пациенти, обхванати от схема за обществено здравно осигуряване. Съществуват две възможности:

- ❖ Лечението, от което се нуждаете, е безплатно (случаят често може да е такъв), понякога в съчетание с ограничено доплащане, като в този случай разходите ще бъдат уредени директно между доставчика на здравно обслужване и социалноосигурителния орган на държавата по местолечение. След това чуждестранният орган автоматично ще се свърже с вашата национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги* в държавата ви по произход с цел възстановяване на разходи, като не е необходимо да правите нищо повече. (! Имайте предвид, че може да си възстановите целия размер или част от разходите ви за доплащане* по силата на правото ви на т. нар. добавка съгласно решението Vanbraekel*. По-специално случаят ще бъде такъв, когато тарифата за лечението в чужбина е по-ниска от приложимата тарифа съгласно законодателството в областта на социалната сигурност в държавата ви по произход*. Обърнете се към вашата национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги* в държавата ви по произход за информация относно вашите права на допълнителна компенсация под формата на добавката съгласно решението Vanbraekel*)
 - ❖ Трябва сами да платите всички разходи за лечението и впоследствие да подадете искане за възстановяване на разходите до местния социалноосигурителен орган, докато все още сте в чужбина, или до вашата национална здравна служба*/законоустановен доставчик на здравноосигурителни услуги*, когато се върнете у дома. И в двата случая ще се прилага тарифата за възстановяване на разходи на държавата по местолечение*.
- Съгласно Директива 2011/24/ЕС* винаги трябва първоначално сами да поемете всички разходи. Заплащате всички фактури директно на доставчика на здравно обслужване/болницата в чужбина. Когато се върнете у дома, може да подадете искане за възстановяване на разходи до вашата национална здравна служба*/законоустановен доставчик на здравноосигурителни услуги*. Службата/доставчикът ще приложи същата тарифа за възстановяване на разходи като за местно лечение, предоставено в държавата ви по произход*.

В случай че трябва да платя авансово, към коя институция следва да се обърна, за да подам искане за възстановяване на разходите?

Когато получавате лечение в чужбина съгласно *регламенти (ЕО) № 883/2004 и (ЕО) № 987/2009 в областта на социалната сигурност** и трябва да извършите авансово плащане*, имате право да изберете дали да подадете искане за възстановяване на разходи до местния социалноосигурителен орган, докато все още се в чужбина, или до вашата национална здравна служба*/законоустановен доставчик на здравноосигурителни услуги*, когато се върнете у дома. И в двата случая ще се прилага тарифата за възстановяване на разходи на държавата по местолечение*.

Съгласно Директива 2011/24/ЕС* винаги трябва да извършите авансово плащане*. Имате право да подадете искане за възстановяване на разходи* до вашата национална здравна служба*/доставчик на здравноосигурителни услуги*, когато се върнете у дома. В този случай ще се прилагат тарифите за възстановяване на разходи на държавата ви по произход.

7 Права на пациентите

Какво да направя, ако не съм съгласен с лечението или с медицинската процедура, която предлага доставчикът на здравно обслужване в чужбина?

Ако не сте съгласни с предложеното лечение, по никакъв начин не сте длъжен да се подложите на него. Доставчикът на здравно обслужване е длъжен да получи информираното ви съгласие преди да започне лечение или медицинска процедура. Имате право да промените решението си и да преустановите лечението по всяко време.

Независимо от това доставчикът на здравно обслужване продължава да бъде компетентен да прецени какво лечение е най-подходящо от медицинска гледна точка. Нямаме право да изисквате всяко възможно лечение, което евентуално желаете. Доставчикът на здравно обслужване трябва да ви информира относно предлаганото от него лечение, както и относно възможните алтернативи за лечение.

Независимо дали се съгласите с предложеното лечение или изберете алтернативно лечение, вашето съгласие е необходимо за всяко медицинско действие и за всяка стъпка от медицинската процедура. В крайна сметка вие избирате дали да се съгласите и да пристъпите към провеждане на лечението или медицинската процедура.

За повече информация относно правото ви на информирано съгласие се свържете с националната точка за контакт* на държавата, в която желаете да се лекувате.

Къде да намеря информация относно правата ми като пациент в тази държава?

Тъй като трансграничното здравно обслужване* се предоставя в съответствие със законодателството на държавата по местолечение*, ще се прилагат и правата на пациентите, залегнали в националното законодателство на тази държава. Ще имате същите права по отношение на достъпа до здравно обслужване и получаване на лечение като местните пациенти, като например права за информирано съгласие, достъп до медицинското досие, неприкосновеност на личния живот, жалби и търсене на правна защита и др.

Националната точка за контакт* в държавата по местолечение* може да ви предостави повече информация относно действащата рамка за правата на пациентите в тази държава.

8 Последващи грижи

Какво да правя, ако се нуждая от последващи грижи след провеждането на лечение или медицинска процедура в чужбина?

Когато сте получили лечение в чужбина и се окаже, че са необходими последващи медицински грижи, имате право на подходящи последващи грижи* в държавата ви по произход* по същия начин, както ако лечението е било проведено там, а не в чужбина. Държавата ви по произход* е длъжна да ви предостави последващи грижи с еднакво качество, независимо къде е проведено лечението.

9 Медицинско досие и език

Къде да намеря повече информация за езика, на който се провежда лечението?

Националната точка за контакт* на държавата, в която желаете да се лекувате, ще бъде в състояние да ви предостави повече информация относно езиците, на които се провежда

лечение в тази държава.

Трябва ли сам да организирам устния превод, когато не съм в състояние да разбирам провеждащия лечението ми доставчик на здравно обслужване поради езикова бариера?

Когато лечението се провежда на друг език, погрижете се да се информирате дали е необходимо сами да организирате устен превод, когато контактувате с провеждащия(ите) лечението доставчик(ци) на здравно обслужване и друг медицински персонал в чужбина.

Какво следва да въведе доставчикът на здравно обслужване в медицинското ми досие?

За да се осигури приемственост на грижите при връщането ви у дома, имате право на документиране на вашето лечение или медицинска процедура в писмено или електронно медицинско досие. Провеждащият лечението доставчик на здравно обслужване в чужбина следва да документира данните, оценките и информацията от всякакъв вид във връзка със състоянието ви от медицинска гледна точка и клиничното развитие по време на процеса на предоставянето на здравно обслужване, като например информацията относно диагнозата, резултати от изследвания, резултат от лечението, списък с предписани лекарствени продукти, следоперативни резултати и др.

Имам ли право на достъп до медицинското ми досие?

Директива 2011/24/ЕС* дава на всеки пациент на трансгранично здравно обслужване* правото да получи поне едно копие от своето медицинско досие. По-специално имате право да получите копие от вашето медицинско досие*, което съдържа такава информация като диагноза, резултати от прегледи, становища на провеждащите лечението доставчици на здравно обслужване и информацията относно всяко проведено лечение или извършена операция.

Как да организирам прехвърляне на медицинското ми досие обратно в държавата ми по произход?

Прехвърлянето на вашето медицинско досие до лекуващия ви доставчик на здравно обслужване в държавата ви по произход може да е важно, за да се осигури приемственост на грижите и подходящо последващо лечение.

Вашият доставчик на здравно обслужване трябва да ви предостави поне едно копие от медицинското ви досие, за да можете да организирате сами прехвърлянето на досието ви. Доставчикът на здравно обслужване също така може сам да организира прехвърлянето на вашето медицинско досие директно към лекуващия ви доставчик на здравно обслужване в държавата ви по произход.

10 Жалби и неправилно лечение

Какво да направя, ако не съм удовлетворен от полученото лечение или ако възникнат проблеми?

Ако не сте удовлетворен от полученото лечение или медицинска процедура, имате право да подадете жалба и да потърсите правна защита. При всички случаи ще се прилага законодателството на държавата, в която е проведено лечението. В резултат на това ще трябва да подадете жалба и да потърсите правна защита съгласно националните административни и съдебни процедури. Ще подлежите на процесуалните правила, сроковете, правилата за тежестта на доказване и схемата за обезщетения, приложими в държавата, където желаете да се лекувате.

За повече информация относно вариантите да подадете жалба и да потърсите правна защита при възникване на проблем, с които разполагате, се свържете с местната национална точка за

контакт*.

Към кого следва да се обърне, за да получи повече информация относно възможностите да подам жалба и да потърся правна защита?

За повече информация относно вариантите за подаване на жалба, уреждане на спорове и търсене на правна защита при възникване на проблем, с които разполагате, се свържете с националната точка за контакт* в държавата по местолечение*. Информирайте се относно различните действащи процедури, към кои институции трябва да се обърнете, стъпките, които трябва да предприемете, приложимите срокове и очакваните процесуални разходи.

Как да бъда сигурен, че доставчикът на здравно обслужване разполага със застраховка за професионална отговорност или подобни гаранции, в случай че възникнат проблеми?

Директива 2011/24/ЕС* задължава всяка държава от ЕС*/ЕИП* да гарантира, че е въведена система за застраховка или гаранция за професионална отговорност или подобна договореност за лечения, предоставяни на нейната територия.

Доставчикът на здравно обслужване е длъжен да ви предостави информация относно застрахователното си покритие за професионална отговорност.

11 Национални точки за контакт

Какво представляват националните точки за контакт*?

В съответствие с Директива 2011/24/ЕС* всяка държава членка е установила една или повече национални точки за контакт* (НТК*) за трансгранично здравно обслужване*. Държавите членки сами преценяват как да организират тези НТК*. Поради това съществуват значителни разлики. Някои НТК* са част от структурата на националния доставчик на здравноосигурителни услуги или министерството на здравеопазването, докато други са независими органи.

Основната задача на НТК* е да предоставят на пациентите ясна и достъпна информация относно всички аспекти, свързани с осъществяването на достъп до медицинско лечение* в чужбина. НТК предоставят на пациентите информация по различни теми в зависимост от това дали пациентът е местно лице, което желае да получи достъп до здравно обслужване в чужбина (заминаващ за чужбина пациент*), или чуждестранен пациент, който желае да получи здравно обслужване в съответната държава (пристигащ от чужбина пациент*).

Как да се свържа с национална точка за контакт*?

Всяка НТК* разполага със специален уебсайт, на който се предоставя основна информация относно медицинското лечение* в чужбина (трансгранично здравно обслужване*). Освен това пациентите могат да се допитват директно до НТК* за повече информация или да отправят персонални запитвания относно възможностите за достъп до здравно обслужване в чужбина, например по телефона, по електронна поща или чрез формуляра за контакт онлайн. Много НТК* също така обслужват пациенти на място в своя офис. Данните за връзка с НТК* са предоставени на уебсайта на всяка НТК*, както и на уебсайта на Европейската комисия.

