



LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA OS PONTOS DE CONTACTO NACIONAIS

*para uma boa informação
dos doentes em matéria de
cuidados de saúde
transfronteiriços¹*

Lista de verificação para os pontos de contacto nacionais

para uma boa informação em matéria de cuidados de saúde transfronteiriços¹

Organizações de doentes

A Diretiva 2011/24/UE* salienta a necessidade de informações adequadas e claras sobre todos os aspetos dos cuidados de saúde transfronteiriços*, para permitir que os doentes exerçam na prática os seus direitos. Os pontos de contacto nacionais* para os cuidados de saúde transfronteiriços (PCN) assumem uma responsabilidade crucial na prestação destas informações aos doentes em situação de mobilidade.

Além disso, os PCN são obrigados a informar os doentes indiretamente, através da prestação de informações a outros agentes dos cuidados de saúde transfronteiriços*, tais como prestadores de cuidados de saúde, serviços nacionais de saúde*/prestadores do seguro de saúde* e organizações de doentes.

O documento seguinte contém uma lista de verificação para uma boa informação às organizações de doentes.

Declaração de exoneração de responsabilidade

O presente documento foi elaborado ao abrigo do Programa de Saúde (2014-2020) no âmbito de um contrato específico celebrado com a Agência de Execução para os Consumidores, a Saúde, a Agricultura e a Alimentação (CHAFEA), que atua sob mandato da Comissão Europeia. O conteúdo do presente relatório reflete os pontos de vista do contratante e é da sua exclusiva responsabilidade; não pode, de modo algum, ser considerado como representando os pontos de vista da Comissão Europeia e/ou da CHAFEA ou de qualquer outro organismo da União Europeia. A Comissão Europeia e/ou a CHAFEA não garantem a exatidão dos dados incluídos no presente relatório e declinam toda e qualquer responsabilidade pela utilização dos mesmos por terceiros.

¹ Para cada termo ou conceito imediatamente seguido de um asterisco (*) na presente lista de verificação, o glossário alfabético em anexo contém as definições e explicações correspondentes.

① Direitos dos doentes em matéria de cuidados de saúde transfronteiriços

1.1 Direitos dos doentes

- ✓ Explicar às organizações de doentes o que significa exatamente o direito a cuidados de saúde transfronteiriços*
- ✓ Esclarecer que existem duas vias possíveis para receber cuidados de saúde transfronteiriços*: a Diretiva 2011/24/UE* e os Regulamentos (CE) n.º 883/2004 e (CE) n.º 987/2009 relativos à segurança social*
- ✓ Prestar informações sobre o âmbito de aplicação (material, pessoal e territorial) da Diretiva 2011/24/UE* e dos Regulamentos (CE) n.º 883/2004 e (CE) n.º 987/2009 relativos à segurança social*
- ✓ Prestar informações sobre os princípios gerais de ambos os instrumentos jurídicos da UE. Por exemplo:
 - «Ao abrigo dos Regulamentos (CE) n.º 883/2004 e (CE) n.º 987/2009 relativos à segurança social, os doentes têm direito à assunção dos custos incorridos no estrangeiro como se fossem beneficiários do sistema de segurança social desse país.»
 - «Ao abrigo da Diretiva 2011/24/UE, os doentes têm direito à assunção dos custos do tratamento no estrangeiro como se o tratamento fosse prestado no seu país de origem.»
- ✓ Estabelecer uma distinção clara entre tratamento médico não programado* e tratamento médico programado* no estrangeiro
- ✓ Informar as organizações de doentes sobre os cuidados de saúde sujeitos a autorização prévia* (tanto nos termos dos Regulamentos (CE) n.º 883/2004 e (CE) n.º 987/2009 relativos à segurança social* como da Diretiva 2011/24/UE*)

Se for disponibilizada uma lista pública de cuidados de saúde sujeitos a autorização prévia, deve ser fornecida uma referência a esta lista ou a sua publicação*
- ✓ Prestar informações sobre as situações em que o serviço nacional de saúde*/prestador do seguro de saúde* é obrigado a aprovar um pedido de autorização prévia* (nomeadamente, quando a legislação em matéria de segurança social do país de origem do doente prevê a cobertura do tratamento em questão e este não pode ser prestado nesse país dentro de um prazo clinicamente justificável)
- ✓ Esclarecer o direito do doente à assunção da totalidade ou parte das despesas incorridas no estrangeiro pelo seu serviço nacional de saúde*/prestador do seguro de saúde* ao abrigo dos regulamentos relativos à segurança social* e da Diretiva 2011/24/UE*
- ✓ Prestar informações sobre reembolsos e despesas tanto ao abrigo dos Regulamentos (CE) n.º 883/2004 e (CE) n.º 987/2009 relativos à segurança social* como ao abrigo da Diretiva 2011/24/UE*

- ✓ Informar as organizações de doentes sobre os procedimentos de reclamação aplicáveis e os mecanismos existentes para pedir reparação
- ✓ Chamar a atenção para eventuais direitos a tratamento no estrangeiro conferidos pela legislação estritamente nacional, por exemplo, ao abrigo de projetos nacionais de cuidados de saúde para as regiões fronteiriças

1.2. Diretiva 2011/24/UE* vs regulamentos relativos à segurança social*

- ✓ Informar as organizações de doentes sobre as diferentes consequências de cada uma das vias no que diz respeito ao leque de serviços de saúde abrangidos, às condições de acesso a tratamento médico, bem como às implicações financeiras
- ✓ Destacar as vantagens e desvantagens dos cuidados de saúde transfronteiriços*, respetivamente, ao abrigo da Diretiva 2011/24/UE* e dos Regulamentos (CE) n.º 883/2004 e (CE) n.º 987/2009 relativos à segurança social*
- ✓ Salientar as diferenças ao nível das taxas aplicáveis e dos métodos de pagamento, respetivamente, ao abrigo da Diretiva 2011/24/UE* e dos Regulamentos (CE) n.º 883/2004 e (CE) n.º 987/2009 relativos à segurança social*
- ✓ Informar as organizações de doentes sobre a prioridade dos Regulamentos (CE) n.º 883/2004 e (CE) n.º 987/2009 relativos à segurança social*, sempre que estiverem preenchidas as condições para a concessão de autorização prévia* ao abrigo das suas disposições, salvo pedido expresso do doente

② Leque mais alargado de serviços de saúde

- ✓ Prestar informações às organizações de doentes estrangeiras sobre os tratamentos disponíveis no seu país. Além disso, informar as organizações de doentes locais sobre os tratamentos disponíveis noutra país da UE*/do EEE*. Obter essas informações junto do ponto de contacto nacional* do país em questão.
- ✓ Informar as organizações de doentes sobre a possibilidade de os doentes tentarem obter uma autorização prévia* ao abrigo dos Regulamentos (CE) n.º 883/2004 e (CE) n.º 987/2009 relativos à segurança social* para tratamentos que, embora não estando abrangidos pelo regime de segurança social do país de origem* do doente, fazem parte do leque de prestações por doença previstas na legislação em matéria de segurança social do país de tratamento*

Informar as organizações de doentes sobre o facto de que, quando os regulamentos relativos à segurança social* ou a Diretiva 2011/24/UE*

estabelecem que o tratamento tem de fazer parte do leque de prestações por doença cobertas pelo regime de segurança social do país de origem* do doente (*por exemplo, no que diz respeito à obrigação de aprovar um pedido de autorização*)

prévia em caso de demora excessiva do tratamento*), isso não significa que o processo de tratamento no estrangeiro tenha de ser exatamente idêntico. Desde que o tratamento em si esteja coberto, o doente tem direito a receber um tratamento igual no estrangeiro, mesmo que seja prestado de acordo com novas técnicas e métodos ou com procedimentos alternativos. No entanto, estas técnicas devem basear-se no estado da técnica e do pensamento científico à escala internacional. Além disso, o tratamento deve ser considerado habitual, à luz do estado da ciência nacional e internacional (*ver acórdão C-157/99 Smits-Peerbooms*).

- ✓ Informar as organizações de doentes sobre a possibilidade de o Estado-Membro de afiliação* decidir reembolsar outros custos, nomeadamente despesas de alojamento ou de viagem, ou custos suplementares nos quais as pessoas com deficiência podem incorrer, nos termos do artigo 7.º, n.º 4, da Diretiva 2011/24/UE.
- ✓ Informar as organizações de doentes sobre o objetivo da Diretiva 2011/24/UE* de incentivar a cooperação entre países (por exemplo, através da criação de redes europeias de referência* ou da saúde em linha), de modo a oferecer aos doentes que necessitem de tratamento especializado ou que sejam portadores de doenças raras a possibilidade de escolher entre um conjunto mais amplo de prestadores de cuidados de saúde e de aceder mais facilmente a um tratamento alternativo ou especializado no estrangeiro

③ Acesso a cuidados de saúde no estrangeiro

- ✓ Prestar informações sobre listas de espera
- ✓ Informar as organizações de doentes sobre a eventual necessidade de uma credencial de um médico de clínica geral*, em caso de tratamento especializado
- ✓ Prestar informações sobre eventuais restrições à admissão de doentes estrangeiros
- ✓ Prestar informações sobre a acessibilidade dos hospitais no seu país

④ Importância de uma boa preparação dos doentes

- ✓ Informar as organizações de doentes sobre a importância de os doentes estarem bem informados e preparados antes de procurarem cuidados de saúde no estrangeiro:

Antes de decidir sobre os cuidados de saúde transfronteiriços:

- *Antes de viajarem para o estrangeiro para receber tratamento, os doentes têm de se informar sobre os seus direitos em matéria de cuidados de saúde transfronteiriços* ao abrigo dos regulamentos relativos à segurança social* e*

*da Diretiva 2011/24/UE**

- Os doentes têm de estar bem cientes das implicações financeiras e das condições para beneficiar da assunção dos custos
- Os doentes têm de estar bem cientes dos custos do tratamento que terão de suportar e pagar a título particular
- Os doentes têm de ser informados sobre o facto de que, em muitos casos, poderá ser necessária uma autorização prévia* do respetivo serviço nacional de saúde*/prestador do seguro de saúde*
- Se o doente viajar sem um formulário S2* europeu válido, emitido pelo seu serviço nacional de saúde*/prestador do seguro de saúde*, tem de estar ciente de que terá de pagar o tratamento a título particular. O doente só poderá requerer o reembolso retroativo após o regresso ao país de origem
- O doente tem de se informar sobre o tratamento que pretende receber, bem como sobre o prestador de cuidados de saúde ou hospital ao qual pretende dirigir-se
- O doente tem de se informar sobre se será ou não necessária uma credencial de um médico de clínica geral*
- O doente tem de ser informado sobre a importância de um seguro de viagem privado ou de um seguro de saúde complementar

Antes de viajar para o estrangeiro para receber tratamento:

- Os doentes têm de estar bem informados sobre o seu direito ao consentimento informado
- Os doentes têm de estar cientes da importância de providenciar a transferência do processo clínico para o prestador de cuidados de saúde no estrangeiro e da eventual necessidade de providenciar uma tradução deste processo
- Os doentes têm de estar cientes da eventual necessidade de recorrer a um intérprete se não falarem a mesma língua que o prestador de cuidados de saúde ou o pessoal médico no estrangeiro
- Os doentes têm de ser informados sobre a importância de prever cuidados de acompanhamento no seu país de origem para assegurar a continuidade do tratamento após o regresso

Durante o tratamento no estrangeiro:

- Os doentes têm de ser informados sobre a importância de o prestador de cuidados de saúde no estrangeiro documentar todo o processo clínico, quer por escrito, quer por via eletrónica
- Os doentes têm de estar cientes da importância de recolher e guardar todos os documentos que terão de apresentar, mais tarde, ao seu serviço nacional de saúde*/prestador do seguro de saúde* para obter o reembolso. Em alguns casos, o doente terá de mandar traduzir esses documentos

Após o tratamento no estrangeiro:

- Os doentes têm de estar cientes do seu direito a preços de tratamento iguais aos praticados para os doentes nacionais
- Os doentes têm de estar cientes da importância de informar o prestador de cuidados de saúde, caso pretendam utilizar qualquer receita emitida por este último no seu país de origem
- Os doentes têm de ser informados sobre a importância de providenciar a transferência do processo clínico documentado pelo prestador de cuidados de saúde no estrangeiro para o(s) prestador(es) de cuidados de saúde do

doente no país de origem

⑤ Redes Europeias de Referência

- ✓ Informar as organizações de doentes sobre a existência das Redes Europeias de Referência*

⑥ Organizações de doentes

- ✓ Informar as organizações de doentes sobre a existência e as funções do Fórum Europeu dos Doentes
- ✓ Certificar-se de que as organizações de doentes têm conhecimento da possibilidade de consultar um ponto de contacto nacional* de outro país da UE*/do EEE* para obter mais informações sobre as organizações de doentes existentes nesse país

⑦ Direitos dos doentes

- ✓ Prestar informações às organizações de doentes sobre os direitos dos doentes em matéria de cuidados de saúde transfronteiriços* ao abrigo da Diretiva 2011/24/UE*

Incluindo:

- *O direito de receber informações do ponto de contacto nacional* tanto do país de origem do doente* como do país de tratamento**
 - *O direito ao consentimento informado e a receber determinadas informações do prestador de cuidados de saúde no estrangeiro*
 - *O direito de lhes serem cobrados os mesmos honorários que aos doentes nacionais*
 - *O direito à proteção dos dados pessoais*
 - *O direito de acesso ao processo clínico e de transferência do mesmo*
 - *O direito a procedimentos transparentes de reclamação e mecanismos para pedir reparação*
 - *O direito à acessibilidade dos hospitais*
- ✓ Prestar informações às organizações de doentes estrangeiras sobre os direitos dos doentes ao abrigo da legislação nacional do seu país. Além disso, prestar informações às organizações de doentes locais sobre os direitos dos doentes noutros países da UE*/do EEE*. Obter essas informações junto do ponto de contacto nacional* do país em questão.

⑧ Pontos de contacto nacionais

- ✓ Informar as organizações de doentes sobre a existência e as funções dos pontos de contacto nacionais* (PCN)
- ✓ Estabelecer uma distinção entre as informações que têm de ser prestadas pelo PCN do país de origem* ou do Estado-Membro de afiliação* do doente e pelo PCN do país de tratamento*

