



Lista de comprobación para los pacientes

*Solicitud de acceso a
tratamiento médico en el
extranjero*

Lista de comprobación para los pacientes

Solicitud de acceso a tratamiento médico en el extranjero¹

Asistencia sanitaria transfronteriza*

¿Sabía que, en virtud del Derecho de la UE, tiene derecho a consultar a un prestador de asistencia sanitaria, un hospital o un farmacéutico en cualquier país de la UE y del EEE* y a que el servicio nacional de salud* / proveedor de seguro de enfermedad* de su país de origen* asuma los costes médicos?*

Conforme a la Directiva 2011/24/UE*, relativa a los derechos de los pacientes en la asistencia sanitaria transfronteriza, todos los ciudadanos de la UE* y del EEE* gozan de nuevas posibilidades para acceder a asistencia sanitaria en el extranjero y tienen derecho a la asunción de la totalidad o de una parte de los costes médicos, además de las posibilidades que ya existen en virtud de los Reglamentos (CE) n.º 883/2004 y n.º 987/2009 sobre la seguridad social*.

Varios estudios han revelado la importancia de que los pacientes estén bien informados y preparados antes de viajar al extranjero para solicitar tratamiento médico. Los pacientes que reciben asistencia sanitaria transfronteriza* deben conocer:

- su derecho a la asunción de costes;
- la importancia de obtener información sobre el tratamiento médico que desean, así como sobre el prestador de asistencia sanitaria o sobre el hospital en el que desean recibir el tratamiento;
- su derecho a reclamar y recurrir cualquier decisión relacionada con el proceso de acceso a la asistencia sanitaria en el extranjero o en caso de que surja algún problema;
- los trámites que deben llevar a cabo en relación con el tratamiento en el extranjero.

Antes de comprometerse a cualquier cosa, utilice esta lista de comprobación para asegurarse de que toma la decisión correcta y sentirse seguro a la hora de acceder a asistencia sanitaria en el extranjero.

¹ En el glosario alfabético que acompaña a esta lista de comprobación se recogen las definiciones y las explicaciones correspondientes a los conceptos seguidos de un asterisco (*).

Exención de responsabilidad

El presente documento se redactó en virtud del programa de salud (2014-2020) en el marco de un contrato específico con la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA), que actúa bajo el mandato de la Comisión Europea. El contenido de este informe representa las opiniones del contratista y es responsabilidad exclusiva de este; de ningún modo debe considerarse que refleja las opiniones de la Comisión Europea o de la CHAFEA, ni de cualquier otro organismo de la Unión Europea. La Comisión Europea o la CHAFEA no garantizan la exactitud de los datos contenidos en este informe y declinan toda responsabilidad en relación con el uso que terceros hagan de él.

Lista de comprobación para los pacientes que solicitan acceso a tratamiento médico en el extranjero

... antes de tomar su decisión en relación con el tratamiento en el extranjero

✓ Infórmese de su derecho a asistencia sanitaria transfronteriza*

Infórmese sobre las diferentes posibilidades relativas a la asunción de los costes del tratamiento en el extranjero en virtud de la Directiva 2011/24/UE* o de los Reglamentos (CE) n.º 883/2004 y n.º 987/2009, sobre la seguridad social*. Estos instrumentos jurídicos de la UE garantizan el derecho a la asunción de los costes en que se haya incurrido en el extranjero. Sin embargo, la gama de servicios de asistencia sanitaria cubiertos, las condiciones de acceso al tratamiento médico y las repercusiones financieras diferirán según la normativa aplicada. Además, infórmese de sus derechos con arreglo a la legislación nacional, como, por ejemplo, en el marco de proyectos sanitarios nacionales para regiones fronterizas.

Infórmese de todos sus derechos como paciente en relación con el acceso a tratamiento en el extranjero, como su derecho a la no discriminación sobre la base de su nacionalidad, su derecho a pagar precios iguales, su derecho a procedimientos transparentes de reclamación y petición de reparación, su derecho a la accesibilidad de los hospitales para las personas con discapacidad, etc.

El punto nacional de contacto de su país de origen* puede ofrecerle más información.

✓ Infórmese sobre la existencia de los puntos nacionales de contacto*

Por lo general, los pacientes desconocen la existencia de los puntos nacionales de contacto para la asistencia transfronteriza* (PNC). La principal labor de los PNC es ayudar a los pacientes y proporcionarles información clara y accesible sobre todos los aspectos de la asistencia sanitaria transfronteriza*. Tanto el PNC de su país de origen* como el PNC del país de tratamiento* podrán proporcionarle todo tipo de información pertinente.

✓ Infórmese sobre el tratamiento que desea recibir

Infórmese sobre el tratamiento que desea recibir (información sobre las opciones de tratamiento, el procedimiento de tratamiento, los resultados previstos, los posibles efectos perjudiciales y los riesgos).

En cualquier caso, consulte con su médico de atención primaria* antes de comprometerse a nada en relación con el tratamiento en el extranjero. Puesto que su médico de atención primaria es quien mejor conoce su estado de salud actual y su

historial médico, puede ayudarle a tomar la mejor decisión o darle una segunda opinión sobre sus planes de recibir tratamiento en el extranjero.

✓ Infórmese sobre el prestador de asistencia sanitaria o el hospital en el extranjero

Infórmese sobre el prestador de asistencia sanitaria, el hospital o el centro sanitario al que desea acudir. Antes de elegir a un prestador de asistencia sanitaria, recopile información suficiente sobre:

- la licencia del prestador de asistencia sanitaria para ejercer la medicina;
- el estatus del prestador de asistencia sanitaria con respecto a la seguridad social, es decir, información sobre si este tiene derecho a prestar servicios cubiertos por el sistema de seguridad social;
- las normas de calidad y seguridad a las que el prestador de asistencia sanitaria debe cumplir.

La información sobre el prestador de asistencia sanitaria se puede solicitar al PNC del país de tratamiento*, así como al servicio nacional de salud* / proveedor de seguro de enfermedad* de dicho país.

✓ Infórmese de si va a necesitar una remisión

Tenga en cuenta que, en caso de tratamiento especializado, puede necesitar una remisión de su médico de atención primaria* del país de origen o de un médico de atención primaria* del Estado miembro de tratamiento*.

Póngase en contacto con el PNC de su país de origen o con el servicio nacional de salud* / proveedor de seguro de enfermedad* para obtener más información.

✓ Infórmese de los costes previstos que estarán cubiertos y aquellos que usted tendrá que asumir

Antes de viajar al extranjero, consulte siempre a su servicio nacional de salud* / proveedor de seguro de enfermedad* para recabar información sobre los costes previstos y las tarifas de reembolso. Trate de determinar los costes que tendrá que asumir usted. Es importante que tenga en cuenta posibles costes imprevistos, como costes de traducción, costes de medidas de seguimiento o costes para prolongar su estancia, si fuera necesario.

El PNC de su país de origen* puede ofrecerle más información.

✓ Infórmese de la importancia de contar con un seguro de viaje privado o un seguro de enfermedad complementario

Debe tener en cuenta que los costes adicionales de viaje y alojamiento, los costes adicionales de repatriación o transporte o los costes médicos de tratamientos dispensados en un hospital privado pueden no estar cubiertos por su cobertura de la seguridad social. Estos costes, sin embargo, puede cubrirlos su seguro de viaje o su seguro de enfermedad privado complementario. Antes de viajar, compruebe su póliza para saber qué servicios cubre e informe a su asegurador de su intención de viajar al extranjero.

Póngase en contacto con el PNC de su país de origen o con el servicio nacional de salud* / proveedor de seguro de enfermedad* para obtener más información.

.... Cuando haya decidido viajar al extranjero para recibir tratamiento

- ✓ Cuando la autorización previa* del servicio nacional de salud* / proveedor del seguro de enfermedad* sea necesaria, no viaje sin ella

En algunos casos, como en el caso de tratamiento hospitalario o de servicios altamente especializados, puede que necesite la denominada «autorización previa»* de su servicio nacional de salud* / proveedor de seguro de enfermedad* para poder beneficiarse de la asunción de costes. Infórmese sobre si el tratamiento que desea recibir está o no sujeto a la autorización previa*, así como sobre el procedimiento para solicitarla y el plazo previsto para recibir una respuesta.

Asegúrese de obtener la autorización previa* para recibir tratamiento en el extranjero cuando esta sea necesaria. Sin dicha autorización previa*, le pueden denegar la solicitud de reembolso.

Póngase en contacto con el PNC de su país de origen* o con el servicio nacional de salud* / proveedor de seguro de enfermedad* para obtener más información.

- ✓ Infórmese del procedimiento y de los plazos para obtener la asunción de costes

Debe comprobar de antemano a qué institución deberá dirigir su solicitud de reembolso, los procedimientos aplicables y los plazos para obtener dicho reembolso, así como los documentos que deberá aportar para demostrar su derecho a reembolso.

Póngase en contacto con el PNC de su país de origen* o con el servicio nacional de salud* / proveedor de seguro de enfermedad* para obtener más información.

- ✓ Infórmese de cuáles son los documentos que tendrá que presentar para obtener el reembolso*

Para aprobar su solicitud de reembolso*, su servicio nacional de salud* / proveedor de seguro de enfermedad* podrán exigirle que presente todo tipo de documentación justificativa del tratamiento exacto que ha recibido y de los costes en los que ha incurrido. Compruebe de antemano cuáles son los documentos que va a necesitar.

Póngase en contacto con el PNC de su país de origen* o con el servicio nacional de salud* / proveedor de seguro de enfermedad* para obtener más información.

- ✓ Organice el envío u obtenga una copia de su historial médico

Debe ser consciente de los peligros derivados de recibir tratamiento o intervención médica sin la transferencia necesaria de su historial médico* al prestador de asistencia sanitaria en el extranjero.

Tiene derecho a acceder a distancia o a recibir al menos una copia de su historial médico. Su prestador de asistencia sanitaria tiene la obligación de darle acceso o entregarle una copia de su historial médico, o, al menos, de organizar el envío directo de este al prestador de asistencia sanitaria u hospital que le dispense el tratamiento en el extranjero.

Póngase en contacto con el PNC de su país de origen* para obtener más información.

✓ **Organice la interpretación o la traducción de los documentos si la asistencia sanitaria será prestada por un prestador que hable otro idioma**

A fin de que usted y el prestador de asistencia sanitaria en el extranjero se entiendan, es importante tener en cuenta las posibles barreras lingüísticas. Si su prestador de asistencia sanitaria no habla su idioma, asegúrese de organizar la interpretación o la traducción de los documentos. Por lo general, usted será el responsable de organizar y pagar el servicio de traducción.

Póngase en contacto con el PNC del país de tratamiento* para obtener más información.

✓ **No se comprometa a nada sin entender toda la información y los acuerdos**

Tiene derecho al consentimiento informado en cualquier país de la UE* o del EEE*. Antes de tomar cualquier decisión o formalizar cualquier acuerdo, es esencial que entienda bien el contenido de la información proporcionada por el prestador de asistencia sanitaria que le dispense el tratamiento. Nunca debe aceptar ningún tratamiento o intervención médica si no entiende la totalidad o una parte de la información que le han facilitado, o si cree que necesita más información para tomar la decisión correcta sobre su atención médica.

Póngase en contacto con el PNC del país de tratamiento* para obtener más información.

✓ **Compruebe que el prestador de asistencia sanitaria que le dispense el tratamiento en el extranjero registra toda nueva información en el historial médico**

Compruebe que el prestador de asistencia sanitaria que le dispense el tratamiento en el extranjero registra toda nueva información en su historial médico*, como el

diagnóstico, los resultados de exámenes, las evaluaciones médicas y todo tratamiento recibido o intervención practicada.

El registro de toda nueva información en su historial médico* puede ser importante para organizar medidas de seguimiento* adecuadas, ya que constituye una prueba del tratamiento médico dispensado en el extranjero en el contexto del procedimiento de solicitud de reembolso, y para solicitar reparación en caso de que no quede satisfecho con el tratamiento dispensado.

Póngase en contacto con el PNC del país de tratamiento* para obtener más información.

✓ Organice las medidas de seguimiento adecuadas

Si ha recibido tratamiento en el extranjero y es necesario realizar un seguimiento, tiene derecho a unas medidas de seguimiento* adecuadas en su país de origen.

Asegúrese de enviar u obtener una copia del historial médico elaborado por los prestadores de asistencia sanitaria que le han dispensado el tratamiento en el extranjero para presentarla a los prestadores de asistencia sanitaria de su país de origen. De esta forma, se podrán establecer medidas de seguimiento oportunas. Deberá obtener la traducción de los documentos, en caso necesario. Si necesita una receta*, informe al prestador de asistencia sanitaria que la extienda de su intención de presentarla a un farmacéutico en su país de origen. De esta forma, el prestador de asistencia sanitaria extenderá la receta conforme a las directrices para la utilización transfronteriza.

Póngase en contacto con el PNC de su país de origen* para obtener más información.

✓ Guarde los recibos y otros documentos que pueda necesitar para obtener el reembolso

Guarde todos los recibos y otros documentos que puede que tenga que presentar como justificantes para disfrutar de la asunción de costes por parte del servicio nacional de salud* / proveedor de seguro de enfermedad* cuando regrese a su país.

Póngase en contacto con el PNC de su país de origen* o con el servicio nacional de salud* / proveedor de seguro de enfermedad* para obtener más información.

✓ Infórmese de su derecho a recurrir cualquier decisión relacionada con la autorización previa o el reembolso, y de su derecho a reclamar y pedir reparación si surge algún problema

Tiene derecho a recurrir cualquier decisión de su servicio nacional de salud* / proveedor de seguro de enfermedad* en relación con el proceso de acceso a

la asistencia sanitaria en el extranjero. Infórmese de las distintas opciones de reclamación, los procedimientos vigentes y los plazos que han de respetarse. El PNC de su país de origen* puede ofrecerle más información.

Si no está satisfecho con el tratamiento recibido en el extranjero, tiene derecho a reclamar y pedir reparación. Contacte con el PNC* del país de tratamiento* para obtener más información sobre cómo reclamar, resolver conflictos y obtener reparación. Infórmese sobre los distintos procedimientos vigentes, las instituciones a las que debe dirigirse, las medidas que debe adoptar, los plazos aplicables y los costes procesales previstos.

