



Liste de contrôle pour les patients

*Solliciter l'accès à des
traitements médicaux à
l'étranger*

Liste de contrôle pour les patients

Solliciter l'accès à des traitements médicaux à l'étranger¹

Soins de santé transfrontaliers*

Saviez-vous qu'en vertu du droit de l'Union, vous avez le droit de consulter un prestataire de soins de santé, un hôpital ou un pharmacien dans n'importe quel pays de l'UE/EEE* et de bénéficier de la prise en charge des frais médicaux par votre service national de santé*/prestataire d'assurance maladie* dans votre pays d'origine*?*

En vertu de la directive 2011/24/UE relative aux droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers*, chaque citoyen de l'UE*/EEE* dispose de nouvelles possibilités d'accéder à des soins de santé à l'étranger et de bénéficier de la prise en charge de tout ou partie des frais médicaux, en plus des possibilités déjà prévues par les règlements (CE) n° 883/2004 et (CE) n° 987/2009 relatifs à la sécurité sociale*.

Différentes études ont démontré l'importance pour les patients d'être bien informés et préparés avant de se rendre à l'étranger pour solliciter un traitement médical. Les patients bénéficiant de soins de santé transfrontaliers* doivent avoir connaissance

- de leurs droits en matière de prise en charge des frais,
- de l'importance d'obtenir des informations sur le traitement médical qu'ils souhaitent recevoir, ainsi que sur le prestataire de soins ou l'hôpital auprès duquel ils souhaitent recevoir le traitement,
- de leurs droits de porter plainte et de faire appel de toute décision concernant le processus d'accès aux soins de santé à l'étranger ou en cas de problème,
- des dispositions qu'ils doivent prendre en matière de traitement à l'étranger.

Avant de vous engager dans quoi que ce soit, utilisez cette liste de contrôle pour vous assurer que vous prenez la bonne décision et que vous pouvez accéder en toute confiance aux soins de santé à l'étranger.

¹ Pour chaque concept directement suivi d'un astérisque (*) dans la présente liste de contrôle, des définitions et explications correspondantes sont fournies dans le glossaire alphabétique joint.

Clause de non-responsabilité

Le présent document a été réalisé dans le cadre du Programme Santé (2014-2020) et d'un contrat spécifique avec l'Agence exécutive pour les consommateurs, la santé, l'agriculture et l'alimentation (CHAFEA) qui agit sous mandat de la Commission européenne. Le contenu du présent rapport représente le point de vue du contractant et relève de sa seule responsabilité; il ne peut en aucun cas être considéré comme reflétant l'avis de la Commission européenne et/ou de la CHAFEA ou de tout autre organe de l'Union européenne. La Commission européenne et/ou la CHAFEA ne garantissent pas l'exactitude des données contenues dans le présent rapport et n'assument aucune responsabilité quant à leur utilisation par des tiers.

Liste de contrôle pour les patients sollicitant l'accès à des traitements médicaux à l'étranger

... avant de prendre votre décision concernant le traitement à l'étranger

- ✓ Informez-vous sur vos droits en matière de soins de santé transfrontaliers*

Informez-vous sur les différentes possibilités de prise en charge des coûts d'un traitement à l'étranger en vertu de la directive 2011/24/UE ou des règlements (CE) n° 883/2004 et (CE) n° 987/2009 relatifs à la sécurité sociale*. Ces instruments juridiques de l'Union européenne confèrent un droit de prise en charge des coûts encourus à l'étranger. Toutefois, l'éventail des services de santé couverts, les conditions pour bénéficier d'un traitement médical ainsi que les implications financières seront différents selon la voie choisie. En outre, renseignez-vous sur vos droits au titre de la législation exclusivement nationale, comme par exemple dans le cadre de projets nationaux de soins de santé pour les régions frontalières.

Assurez-vous de bien connaître vos droits en matière d'accès aux soins à l'étranger, tels que votre droit à la non-discrimination sur la base de la nationalité en matière d'accès aux soins de santé, votre droit à des prix égaux, votre droit à des procédures transparentes pour déposer plainte et demander réparation, votre droit à l'accès des personnes handicapées aux hôpitaux, etc.

Le point de contact national de votre pays d'origine* peut vous fournir de plus amples informations.

- ✓ Renseignez-vous sur l'existence de points de contact nationaux*

Les patients ignorent souvent l'existence de points de contact nationaux pour les soins de santé transfrontaliers* (PCN). La tâche principale des PCN est d'aider les patients et de leur fournir des informations claires et accessibles sur tous les aspects des soins de santé transfrontaliers*. Le PCN de votre pays d'origine* et le PCN du pays de traitement* seront tous deux en mesure de vous fournir toutes sortes d'informations pertinentes.

- ✓ Renseignez-vous sur le traitement que vous souhaitez recevoir

Renseignez-vous sur le traitement que vous souhaitez recevoir, y compris sur les autres options thérapeutiques, la procédure de traitement, les résultats escomptés, les préjudices et les risques possibles.

En tout état de cause, consultez votre médecin généraliste* avant de vous engager à vous faire soigner à l'étranger. Votre médecin généraliste étant le mieux informé de votre état de santé actuel et de vos antécédents médicaux, il peut vous aider à prendre la meilleure décision et vous donner un second avis précieux concernant vos projets de traitement à l'étranger.

✓ Informez-vous sur le prestataire de soins ou l'hôpital à l'étranger

Informez-vous sur le prestataire de soins de santé, l'hôpital ou l'établissement de santé où vous souhaitez vous rendre. Avant de choisir un prestataire de soins de santé, assurez-vous de recueillir suffisamment d'informations sur:

- l'autorisation d'exercice de la médecine du prestataire de soins de santé;
- le statut du prestataire de soins de santé en matière de sécurité sociale, c'est-à-dire des informations indiquant si le prestataire de soins de santé est autorisé à fournir des services couverts par le système de sécurité sociale;
- les normes de qualité et de sécurité auxquelles le prestataire de soins de santé/l'hôpital est soumis.

Des informations sur le prestataire de soins de santé peuvent être obtenues auprès du PCN du pays de traitement*, ainsi qu'auprès du service national de santé*/prestataire d'assurance maladie* du pays concerné.

✓ Informez-vous pour savoir si vous aurez besoin ou non d'une recommandation

Sachez qu'en cas de traitement spécialisé, vous pourriez avoir besoin d'une recommandation de votre médecin généraliste* dans votre pays d'origine ou d'un médecin généraliste dans l'État membre de traitement*.

Contactez le PCN de votre pays d'origine ou votre service national de santé*/prestataire d'assurance maladie* pour de plus amples informations.

✓ Informez-vous sur les coûts prévus qui seront pris en charge et ceux que vous aurez à prendre en charge vous-même

Avant de partir pour l'étranger, renseignez-vous toujours auprès de votre service national de santé*/prestataire d'assurance maladie* pour connaître les coûts et les taux de remboursement prévus. Essayez de déterminer les coûts que vous pouvez vous attendre à devoir supporter vous-même. Il est important que vous preniez également en considération d'éventuels coûts imprévisibles, tels que les frais de traduction, les frais de soins de suivi ou les frais de prolongation de séjour si nécessaire.

Le PCN de votre pays d'origine* peut vous fournir de plus amples informations.

✓ Renseignez-vous sur l'importance de l'assurance voyage privée ou de l'assurance maladie complémentaire

Vous devez savoir que les frais supplémentaires de voyage et de séjour, les frais supplémentaires de rapatriement ou de transport, ou les frais médicaux pour des soins dispensés dans un hôpital privé, peuvent ne pas être couverts par votre couverture de sécurité sociale. Ces frais peuvent toutefois être couverts par votre assurance voyage ou par une assurance maladie privée complémentaire. Avant de partir, vérifiez votre police pour savoir quels services seront couverts et informez votre assureur de vos projets de voyage à l'étranger.

Contactez le PCN de votre pays d'origine ou votre service national de santé*/prestataire d'assurance maladie* pour de plus amples informations.

... Lorsque vous avez décidé de vous rendre à l'étranger pour vous faire soigner

- ✓ Ne partez pas sans l'autorisation préalable* de votre service national de santé*/prestataire d'assurance maladie*, si nécessaire

Dans certains cas, tels que les traitements hospitaliers ou les services hautement spécialisés, une autorisation préalable* de votre service national de santé*/prestataire d'assurance maladie* à domicile peut être requise pour bénéficier d'une prise en charge des frais. Informez-vous pour savoir si le traitement que vous souhaitez recevoir est soumis ou non à une autorisation préalable*, ainsi que sur la procédure à suivre pour introduire une demande d'autorisation préalable* et sur le délai prévu pour recevoir une décision.

Assurez-vous que, le cas échéant, vous disposez d'une autorisation préalable* pour recevoir des soins à l'étranger. Sans autorisation préalable*, votre demande de remboursement risque d'être refusée.

Contactez le PCN de votre pays d'origine ou votre service national de santé*/prestataire d'assurance maladie* pour de plus amples informations.

- ✓ Renseignez-vous sur la procédure et les délais pour obtenir la prise en charge des frais

Assurez-vous de vérifier au préalable à quelle institution vous devrez adresser votre demande de remboursement, les procédures et délais applicables pour obtenir le remboursement et les documents nécessaires que vous devrez fournir comme preuve de vos droits au remboursement.

Contactez le PCN de votre pays d'origine ou votre service national de santé*/prestataire d'assurance maladie* pour de plus amples informations.

- ✓ Renseignez-vous sur les documents que vous devrez présenter pour obtenir un remboursement*

Afin d'approuver votre demande de remboursement*, votre service national de santé*/prestataire d'assurance maladie* peut vous demander de présenter toutes sortes de documents prouvant le traitement exact que vous avez reçu et les frais que vous avez engagés. Assurez-vous de vérifier à l'avance quels sont les documents que vous devez vous procurer.

Contactez le PCN de votre pays d'origine ou votre service national de santé*/prestataire d'assurance maladie* pour de plus amples informations.

✓ Organisez le transfert ou la copie de votre dossier médical

Vous devez être conscient(e) des dangers d'un éventuel préjudice résultant d'un traitement ou d'une intervention médicale effectué(e) sans le transfert ou la copie nécessaire de votre dossier médical* au prestataire de soins de santé vous traitant à l'étranger.

Vous avez le droit d'accéder à distance à votre dossier médical ou d'en avoir au moins une copie. Votre prestataire de soins doit vous fournir l'accès ou une copie, ou doit au minimum organiser le transfert de votre dossier médical directement au prestataire de soins ou à l'hôpital vous traitant à l'étranger.

Contactez le PCN de votre pays d'origine* pour de plus amples informations.

✓ Organisez l'interprétation ou la traduction des documents lorsque les soins de santé seront fournis par un professionnel de la santé parlant une autre langue

Pour vous assurer d'être sur la même longueur d'onde que le prestataire de soins de santé à l'étranger, il est important de prendre en considération les éventuelles barrières linguistiques. Si vous ne parlez pas la même langue que le prestataire de soins de santé, assurez-vous d'obtenir des services d'interprétation et de traduction des documents. La plupart du temps, c'est vous qui serez responsable de l'organisation et du paiement de la traduction.

Contactez le PCN du pays de traitement* pour de plus amples informations.

✓ Ne vous engagez à rien sans comprendre l'ensemble des informations et des arrangements

Vous avez le droit de donner votre consentement éclairé dans tout pays de l'UE*/EEE*. Avant de prendre une décision ou de donner votre accord, il est essentiel que vous compreniez bien le contenu des renseignements fournis par le prestataire de soins de santé traitant. Vous ne devriez jamais accepter un traitement ou une intervention médicale si vous avez l'impression de ne pas avoir compris tout ou partie des informations fournies, ou si vous pensez avoir besoin de davantage d'informations pour prendre la bonne décision en ce qui concerne vos soins.

Contactez le PCN du pays de traitement* pour de plus amples informations.

✓ Assurez-vous que les dossiers médicaux sont documentés par le prestataire de soins de santé traitant à l'étranger

Assurez-vous que le prestataire de soins de santé vous traitant à l'étranger documente votre dossier médical*, contenant des informations telles que le diagnostic, les résultats des examens, les évaluations médicales et des informations sur tout traitement ou intervention effectué(e).

La documentation de votre dossier médical* peut s'avérer importante pour organiser un suivi médical approprié*, présenter une preuve du traitement médical à l'étranger dans le cadre de la procédure de demande de remboursement, et pour demander réparation si vous n'êtes pas satisfait(e) du traitement fourni.

Contactez le PCN du pays de traitement* pour de plus amples informations.

✓ Organisez des soins de suivi appropriés

Dès lors que vous avez reçu des soins à l'étranger et qu'un suivi médical s'avère nécessaire, vous avez droit à des soins de suivi appropriés* dans votre pays d'origine.

Assurez-vous d'organiser le transfert ou d'obtenir une copie des dossiers médicaux conservés par les prestataires de soins de santé vous ayant traité(e) à l'étranger, afin de les présenter à vos prestataires de soins de santé de votre pays d'origine. Des soins de suivi appropriés pourront ainsi être organisés. Si nécessaire, vous devriez prendre des dispositions pour faire traduire les documents. Lorsque vous avez besoin d'une prescription*, assurez-vous également d'informer le prestataire de soins de santé prescripteur de votre intention de présenter la prescription* à votre pharmacien quand vous serez de retour chez vous. De cette façon, le prestataire de soins de santé prescripteur peut s'assurer que la prescription est délivrée conformément aux lignes directrices relatives à une utilisation transfrontalière.

Contactez le PCN de votre pays d'origine* pour de plus amples informations.

✓ Conservez vos reçus et autres documents que vous devrez présenter pour obtenir le remboursement

Veillez à conserver tous vos reçus et autres documents que vous devrez présenter comme preuve, afin de pouvoir bénéficier de la prise en charge des frais par votre service national de santé*/prestataire d'assurance maladie* dans votre pays d'origine.

Contactez le PCN de votre pays d'origine ou votre service national de santé*/prestataire d'assurance maladie* pour de plus amples informations.

✓ Renseignez-vous sur vos droits de faire appel de toute décision concernant une autorisation préalable ou un remboursement et sur vos droits de déposer une plainte et de demander réparation en cas de problème

Vous avez le droit de faire appel de toute décision de votre service national de santé*/prestataire d'assurance maladie* concernant votre processus d'accès à des soins à l'étranger. Informez-vous sur vos différentes options de recours, les procédures en place et les délais à respecter. Le PCN de votre pays d'origine* peut vous fournir de plus amples informations.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) des soins reçus à l'étranger, vous avez le droit de déposer une plainte et de demander réparation. Contactez le PCN* du pays de traitement* pour de plus amples informations sur les options qui s'offrent à vous pour déposer une réclamation, régler les litiges et demander réparation dans ce pays. Informez-vous sur les différentes procédures en place, les institutions à contacter, les étapes à suivre, les délais applicables ainsi que les coûts de procédure prévisibles.

