



Korduma kippuvad küsimused

*kvaliteetse patsienditeabe
andmiseks piiriüleses
tervishoius*

*tervise ja
toiduohutuse*

Korduma kippuvad küsimused

kvaliteetse patsienditeabe andmiseks piiriüleses tervishoius¹

Sissetulevad patsiendid*

Nii **sotsiaalkindlustusalastes määrustes (EÜ) nr 883/2004 ja (EÜ) nr 987/2009*** kui ka **direktiivis 2011/24/EL*** on sätestatud õigus teises ELi*/EMP* riigis ravimisega seonduvalt tekkinud kulude hüvitamisele. Hõlmatud tervishoiuteenuste ulatus, ravi* saamise tingimused ja finantsmõju erinevad sõltuvalt sellest, millise skeemi alusel patsiendile välismaal ravi osutatakse. Seetõttu on väga tähtis, et patsiendid oleksid ühe või teise ELi õigusakti alusel ravi saamiseks neist erinevustest nõuetekohaselt teavitatud.

Riiklike kontaktpunktide* ülesanne on pakkuda nii väljaminevatele patsientidele* kui ka sissetulevatele patsientidele* selget ja kättesaadavat teavet nende õiguste kohta piiriüleses tervishoius*. Teisest ELi*/EMP* riigist saabuvad patsiendid kasutavad ravi osutava riigi* riiklikku kontaktpunkti, et saada teavet välisriigi tervishoiusüsteemi ja tervishoiuteenuse osutajate kohta, muu hulgas selleks, et olla reisides kindel, et soovitud ravi osutatakse kooskõlas teatavate kvaliteedi- ja ohutusstandarditega ning et neil on olemas õigused, juhul kui midagi läheb valesti.

Riiklikud kontaktpunktid võivad ravi osutava riigi* riikliku kontaktpunktina kasutada järgmisi korduma kippuvaid küsimusi, et pakkuda oma veebisaidil teavet või personaalselt nõustada sissetulevaid patsiente.

Allpool sõnastatud küsimusi ja vastuseid on lubatud osaliselt või tervikuna kopeerida kasutamiseks riikliku kontaktpunkti veebisaidil või suhtlemisel patsientidega.

Vastutuse välistamine

Käesolev dokument koostati kooskõlas tervisevaldkonna tegevusprogrammiga aastateks 2014–2020 erilepingu raames, mis sõlmiti Euroopa Komisjoni volituse alusel tegutseva Tarbija-, Tervise-, Põllumajandus- ja Toiduküsimuste Rakendusametiga (Chafea). Dokumendi sisu kajastab töövõtja seisukohti ja selle eest vastutab üksnes töövõtja. Seda ei saa mingil juhul käsitada Euroopa Komisjoni ja/või Chafea või ükskõik millise muu Euroopa Liidu asutuse vaadete kajastusena. Euroopa Komisjon ja/või Chafea ei taga käesolevas dokumendis esitatud andmete täpsust ega võta vastutust nende andmete kolmandate isikute poolse mis tahes kasutamise eest.

¹ Korduma kippuvates küsimustes kasutatud mõisted, mis on tähistatud tärniga (*), on määratletud ja lahti seletatud käsiraamatule lisatud tähestikulises sõnastikus.

Ülevaade

Patsiendiõigused piiriüleses tervishoius
Mis saab siis, kui mind tabab ajal, mil viibin seoses puhkuse, perekondliku külastuse, ärireisi või õppevahetusega selles riigis, ootamatu haigus või vigastus?
Kust peaksin taotlema Euroopa ravikindlustuskaarti*?
Kuidas ma tean, kellega välismaal ootamatu haiguse või vigastuse korral ühendust võtta ja millise tervishoiuteenuse osutaja juurde või millisesse haiglasse minna?
Kas mul on oma lühiajalise külaskäigu ajal õigus neerudialüüsile, hapnikuravile või keemiaravile? Kas mul on õigus saada välismaal viibides tervishoiuteenuseid, mis on seotud minu rasedusega?
Kas mul on õigus reisida sellesse riiki selge eesmärgiga kasutada tervishoiuteenuseid?
Millised on piirialatöötajate* õigused tervishoiuteenuste saamisel?
Mis saab siis, kui ma elan mõnes teises riigis kui riik, mille sotsiaalkindlustusalaste õigusaktide alusel ma olen kindlustatud?
Juurdepääs tervishoiuteenustele
Millised on minu ravivõimalused?
Kas pean esitama oma päritoluriigi riikliku tervishoiuteenistuse* / ravikindlustuse pakkuja* välja antud dokumendi või loa?
Kas mul on vaja saatekirja?
Kust leiab teavet ravijärjekordade kohta?
Kas kohalik tervishoiuteenuse osutaja või haigla saab keelduda minu kui välisriigi patsiendi vastuvõtmisest?
Retseptid
Kas ma saan välismaal viibides esitada kohalikus apteegis retsepti, mis on välja kirjutatud minu päritoluriigis?
Kas ma saan esitada oma päritoluriigi apteegis välismaal välja kirjutatud retsepti?
Tervishoiuteenuse osutajad ja haiglad
Kuidas leida tervishoiuteenuse osutaja?
Kuidas leida haigla, kus osutatakse ravi, mida ma soovin saada?
Kust leiab lisateavet konkreetse tervishoiuteenuse osutaja või haigla kohta?
Kuidas ma tean, kas haigla või tervishoiuasutus, kuhu ma soovin minna, on juurdepääsetav puuetega patsientidele?
Kuidas leida tervishoiuteenuse osutaja?
Ravi kvaliteet
Kuidas saan olla kindel, et ravi osutamisel järgitakse teatavaid kvaliteedi- ja ohutussuuniseid?
Kuidas saan olla kindel, et tervishoiuteenuse osutaja, kelle juurde ma soovin minna, on hea mainega kvalifitseeritud tervishoiutöötaja?
Hüvitamine ja kulud
Kas kohalik tervishoiuteenuse osutaja või haigla saab nõuda minult kõrgemat tasu, sest olen välisriigi patsient?
Kust leiab lisateavet ravihindade kohta?
Millised on minu võimalused lasta osa tekkinud kuludest katta oma päritoluriigi riiklikul tervishoiuteenistusel* / ravikindlustuse pakkujal*?
Kas pean tasuma kulud ette, kui mul on oma päritoluriigi riikliku tervishoiuteenistuse* / ravikindlustuse pakkuja* välja antud eelluba*?
Kui pean tasuma kulud ette, siis millisele asutusele peaksin saatma oma hüvitamistaotluse?

Patsiendiõigused
Mis saab siis, kui ma ei ole välisriigi tervishoiuteenuse osutaja kavandatud ravi või meditsiinilise sekkumisega nõus?
Kust leiab teavet patsiendiõiguste kohta selles riigis?
Järelravi
Mis saab siis, kui vajan pärast välismaal toimunud ravi või meditsiinilist sekkumist järelravi?
Tervisekaart ja kasutatav keel
Kust leiab teavet selle kohta, millist keelt ravi osutamisel kasutatakse?
Kas pean korraldama tõlkimise ise, kui ma ei saa mind ravivast tervishoiuteenuse osutajast keelebarjääri tõttu aru?
Millise teabe peaks tervishoiuteenuse osutaja kandma minu tervisekaardile?
Kas mul on õigus pääseda juurde oma tervisekaardile?
Kuidas korraldada oma tervisekaardi edastamine oma päritoluriigi tervishoiuteenuse osutajale?
Kaebused ja vääravi
Mis saab siis, kui ma ei ole saanud raviga rahul või kui midagi läheb valesti?
Kellega peaksin ühendust võtma, et saada lisateavet oma võimaluse kohta esitada kaebus ja taotleda õiguskaitset?
Kuidas saan olla kindel, et tervishoiuteenuse osutajal on erialane vastutuskindlustus või mõni muu sarnane tagatis juhuks, kui midagi läheb valesti?
Riiklikud kontaktpunktid
Mida kujutab endast riiklik kontaktpunkt*?
Kuidas riikliku kontaktpunktiga* ühendust võtta?

① Patsiendiõigused piiriüleses tervishoius

1.1. Meditsiiniliselt vajalik ravi lühiajalisel viibimisel riigis

Mis saab siis, kui mind tabab ajal, mil viibin seoses puhkuse, perekondliku külastuse, ärireisi või õppevahetusega selles riigis, ootamatu haigus või vigastus?

Riiki külastavatel isikutel, kes on pärit mõnest teisest ELi*/EMP* riigist või Šveitsist*, on nende riigis viibimise ajal õigus igasugusele meditsiiniliselt vajalikule ravile*.

Meditsiiniliselt vajalik ravi* on lühiajalise külaskäigu, näiteks puhkuse, ärireisi, perekondliku külastuse või õppevahetuse ajal ootamatu haiguse või vigastuse korral osutatav edasilükkamatu ravi, mida Te peate saama, vältimaks vajadust naasta koju enne kavandatud välismaal viibimise aja lõppu.

ELi õigusaktide alusel on ELi*/EMP* ja Šveitsi* kodanikel õigus välismaal osutatud tervishoiuteenuse kulude katmisele oma päritoluriigi sotsiaalkindlustuse / riiklike tervishoiuteenuste saamise õiguse alusel. Kõige tavalisem viis, kuidas kasutada oma õigust kulude katmisele, on esitada ravi pakkuvale tervishoiuteenuse osutajale või haiglale oma Euroopa ravikindlustuskaart*. Euroopa ravikindlustuskaardiga* on Teil õigus saada *sotsiaalkindlustusalaste määruste (EÜ) nr 883/2004 ja (EÜ) nr 987/2009** alusel meditsiiniliselt vajalikku ravi*. Teid ravitakse samamoodi kui riikliku ravikindlustusega kohalikku patsienti ning Teie kulude katmisel lähtutakse maksemeetodist ja määradest, mida kohaldatakse kohalike patsientide puhul.

Juhime tähelepanu, et Euroopa ravikindlustuskaarti* saab kasutada vaid siis, kui Teile ravi pakkuv haiglal või tervishoiuteenuse osutajal on (lepinguline) seos sotsiaalkindlustusskeemiga ja õigus pakkuda sotsiaalkindlustusalaste õigusaktide alusel kaetud teenuseid. Lisateavet selle kohta, millised tervishoiuteenuse osutajad on sotsiaalkindlustusskeemi alusel registreeritud, saate külastatava riigi riiklikult tervishoiuteenistusel* / ravikindlustuse pakkujalt* või riiklikult kontaktpunktilt*.

Kui Teid ravitakse ilma kehtiva Euroopa ravikindlustuskaardita* või Te ei saa oma kaarti kasutada – näiteks põhjusel, et Teid ravitakse erahaiglas –, Te kas maksate ravi eest ise või Teil võib olla võimalik taotleda koju naasmisel *direktiivi 2011/24/EL** alusel tagantjärele kulude hüvitamist oma riiklikult tervishoiuteenistusel* / ravikindlustuse pakkujalt*. Direktiivi 2011/24/EL alusel on Teil õigus kulude katmisele, justkui Te oleksite saanud ravi oma päritoluriigis. Sellega seoses kohaldatakse Teie päritoluriigi* maksemeetodit ja määrasid.

Lisateabe saamiseks oma õiguse kohta saada välismaal viibimise ajal meditsiiniliselt vajalikku ravi* võtke ühendust oma riikliku tervishoiuteenistusega* / ravikindlustuse pakkujaga* või oma päritoluriigi* riikliku kontaktpunktiga*. Saate sealt Euroopa ravikindlustuskaardi* kohta kogu vajaliku teabe, näiteks: kust kaarti taotleda, millise ravi puhul kaarti kasutada, kuidas toimub kulude katmine, mida teha juhul, kui kaarti ei aktsepteerita, jne.

Kust peaksin taotlema Euroopa ravikindlustuskaarti*?

Euroopa ravikindlustuskaart* on tasuta kaart, mille annab välja Teie riiklik tervishoiuteenistus* / kohustusliku ravikindlustuse pakkuja* tõendina selle kohta, et olete oma päritoluriigi* sotsiaalkindlustusskeemi alusel kaetud ja et seega on Teil õigus saada seal riiklike tervishoiuteenuseid. Euroopa ravikindlustuskaart* annab Teile õiguse meditsiiniliselt vajaliku ravi* kulude katmisele lühiajalisel viibimisel – näiteks puhkuse või õppevahetuse ajal – mõnes teises ELi*/EMP* riigis või Šveitsis*.

Saate taotleda Euroopa ravikindlustuskaarti* oma riiklikult tervishoiuteenistusel* / kohustusliku ravikindlustuse pakkujalt*. Pidage meeles kanda enne välismaale reisimist hoolt selle eest, et Teie kaart kehtib. Vajaduse korral uuendage oma kaarti aegsasti.

Kuidas ma tean, kellega välismaal ootamatu haiguse või vigastuse korral ühendust võtta ja millise tervishoiuteenuse osutaja juurde või millisesse haiglasse minna?

Lisateavet selle kohta, mida teha ja kellega ühendust võtta, kui jääte välismaal viibides ootamatult haigeks või saate vigastada, saate külastatava riigi riiklikult kontaktpunktilt*.

Hädaolukorras helistage ELis* või Šveitsis viibides numbrile 112. Euroopa hädaabinumbrile 112 saab helistada kõikjal ELis* ja sellele helistamine on tasuta. Kui vajate kiiresti arstiabi, helistage sellel numbril, et saada abi politseilt, kiirabilt, tuletõrjelt või päästeteenistusest.

Kas mul on oma lühiajalise külaskäigu ajal õigus neerudialüüsile, hapnikuravile või keemiaravile? Kas mul on õigus saada välismaal viibides tervishoiuteenuseid, mis on seotud minu rasedusega?

Saate kasutada oma Euroopa ravikindlustuskaarti* ka juhul, kui Teil on krooniline haigus (nt diabeet, astma, vähk või krooniline neeruhaigus) või kui Te olete rase, ning Te teadsite ette, et võite vajada välismaal viibimise ajal ravi*. Seni kuni Teie reisi selge eesmärk ei olnud kasutada välismaal tervishoiuteenuseid – nt sünnitada või saada ravi seoses raseduse või kroonilise haigusega –, käsitatakse ravi sotsiaalkindlustusalaste määruste (EÜ) nr 883/2004 ja (EÜ) nr 987/2009* alusel meditsiiniliselt vajaliku ravina*.

Võtke teadmiseks, et elutähtsa ravi puhul, mille jaoks on vaja eriseadmeid või eriettevalmistusega töötajaid, peaksite hankima haiglalt või tervishoiuasutuselt, kus Te soovite ravi saada, eelneva nõusoleku. Nii saab välisriigi asutus tagada Teie ravi kättesaadavuse ja jätkumise Teie välismaal viibimise ajal. Selline ravi on näiteks neerudialüüs, hapnikuravi, spetsiifiline astmaravi ja keemiaravi.

1.2. Plaaniline ravi välismaal

Kas mul on õigus reisida sellesse riiki selge eesmärgiga kasutada tervishoiuteenuseid?

Kui Teil on mõne ELi*/EMP* riigi sotsiaalkindlustusskeemi alusel õigus saada tervishoiuteenuseid, on Teil õigus saada tervishoiuteenuseid ükskõik millises teises ELi*/EMP* riigis või Šveitsis*, seda nimetatakse ka plaaniliseks raviks* välismaal, ja õigus lasta katta kulud oma päritoluriigil*.

Teil on õigus kasutada tervishoiuteenuseid, mis hõlmavad

- diagnoosi,
- ravi,
- retsepte, ravimite väljastamist ning ravimite ja meditsiiniseadmetega varustamist.

Te saate lasta katta teises ELi*/EMP* riigis toimunud plaanilise ravi* kulud kahe ELi õigusakti alusel: sotsiaalkindlustusalased määrused (EÜ) nr 883/2004 ja (EÜ) nr 987/2009* ning direktiiv 2011/24/EL*.

Nende õigusaktide kohaldamisel on patsiendi jaoks erinevad tagajärjed, kuna õigusaktid erinevad selliste aspektide poolest nagu õiguslik alus, kohaldamisala, pädevad asutused, loa saamise tingimused, kohaldatavad hüvitismäärad, maksete tegemise kord ja formaalsused ning patsiendi omaosaluse tase. Kandke hoolt selle eest, et enne välismaale reisimist olete end viinud korralikult kurssi finantsmõju ja mis tahes muu mõjuga.

Sotsiaalkindlustusalaste määruste (EÜ) nr 883/2004 ja (EÜ) nr 987/2009* alusel

- peate alati hankima enne välismaale reisimist oma riiklikult tervishoiuteenistusest* / ravikindlustuse pakkujal* eelloa*;
- on Teil õigus kulude katmisele, justkui Te oleksite kindlustatud ravi osutava riigi* sotsiaalkindlustussüsteemis;
- peab asjaomane ravi olema hõlmatud ravi osutava riigi* sotsiaalkindlustuskeemi alusel makstavate haigushüvitistega (isegi kui Teil oleks olnud õigus kulude hüvitamisele juhul, kui ravi oleks osutatud Teie päritoluriigis*);

- kohaldatakse Teie puhul sama maksemeetodit ja samu määrasid kui riikliku ravikindlustusega kohalike patsientide puhul.

Direktiivi 2011/24/EL* alusel

- riikliku tervishoiuteenistuse* /ravikindlustuse pakkuja* eelluba* tavaliselt ei nõuta. Teatavate tervishoiuteenuste puhul, nagu haiglaravi või väga spetsiifiline ja kallis ravi, võidakse eelluba* siiski nõuda;
- on Teil õigus kulude katmisele, justkui Te oleksite saanud ravi oma päritoluriigis*;
- peab asjaomane ravi olema hõlmatud Teie päritoluriigi* sotsiaalkindlustuskeemi alusel makstavate haigushüvitistega (Teil on õigus kulude hüvitamisele vaid siis, kui Teie kulud oleksid kaetud ravi osutamisel Teie päritoluriigis);
- peate maksma ravi eest kõigepealt ise. Koju naastes võite tagantjärele taotleda oma riiklikult tervishoiuteenistusest* /ravikindlustuse pakkujalt* kulude hüvitamist. Kohaldatakse sama hüvitismäära kui Teie päritoluriigis* osutatava ravi puhul.

Enne kui reisite tervishoiuteenuse saamiseks välismaale, konsulteerige alati oma päritoluriigi riikliku tervishoiuteenistusega* /ravikindlustuse pakkujaga*. Lisaks saate oma päritoluriigi* riiklikult kontaktpunktilt* kogu vajaliku teabe selle kohta, millised on Teie õigused seoses välismaal ravi saamisega nii sotsiaalkindlustusalaste määruste (EÜ) nr 883/2004 ja (EÜ) nr 987/2009* kui ka direktiivi 2011/24/EL* alusel.

Millised on piirialatöötajate* õigused tervishoiuteenuste saamisel?

ELi õigusaktides on piirialatöötaja* määratletud kui töötav või füüsilisest isikust ettevõtjana tegutsev isik, kes elab ja töötab kahes erinevas ELi*/EMP* liikmesriigis või Šveitsis* ning kes tavaliselt naaseb oma elukohariiki iga päev või vähemalt kord nädalas. Piirialatöötajatel* on õigus saada tervishoiuteenuseid nii töökohariigis kui ka elukohariigis.

Piirialatöötaja peab taotlema selle riigi riiklikult tervishoiuteenistusest* /ravikindlustuse pakkujalt*, kelle sotsiaalkindlustusalaseid õigusakte tema suhtes kohaldatakse (töökohariik), vormi S₁*. Vorm S₁* tuleb esitada elukohariigi sotsiaalkindlustusametusele. Nii saavad piirialatöötaja ja tema pereliikmed õiguse kasutada tervishoiuteenuseid mõlemas riigis vastavate sotsiaalkindlustusalaste õigusaktide alusel ja samadel tingimustel kui riikliku ravikindlustusega kohalikud patsiendid.

Lisateabe saamiseks enda kui piirialatöötaja* õiguste kohta võtke ühendust oma riikliku tervishoiuteenistusega* /ravikindlustuse pakkujaga*.

1.3. Tervishoid välismaal elamise ajal

Mis saab siis, kui ma elan mõnes teises riigis kui riik, mille sotsiaalkindlustusalaste õigusaktide alusel ma olen kindlustatud?

Enamasti on Teil õigus saada tervishoiuteenuseid üksnes oma elukohariigis. Neid teenuseid võidakse osutada selle riigi nimel, kelle sotsiaalkindlustusalaste õigusaktide alusel Te olete kindlustatud.

Mõnel juhul võib patsiendil siiski säilida õigus saada tervishoiuteenuseid riigis, kus tal on sotsiaalkindlustus, või eelmises töökohariigis.

(NB! Allpool kirjeldatud erikord ei hõlma määruse (EÜ) nr 883/2004 III lisas nimetatud riigis elava piirialatöötaja pereliikmeid.)*

- (Lähetatud) töötajal, sealhulgas piirialatöötajal*, kes elab mõnes teises riigis kui riik, kus ta töötab ja kus tal on sotsiaalkindlustus, on õigus saada töökohariigis viibimisel tervishoiuteenuseid asjaomase riigi kulul ja kooskõlas asjaomase riigi õigusaktidega, justkui ta elaks selles riigis.
- Pensionäril, kes elab väljaspool riiki, mille sotsiaalkindlustussüsteemis ta on kindlustatud, võib olla

õigus saada naasmisel riiki, kus tal on sotsiaalkindlustus, tervishoiuteenuseid asjaomase riigi kulul ja kooskõlas asjaomase riigi õigusaktidega, justkui ta elaks selles riigis (kohaldatav vaid juhul, kui riik, kus asjaomasel isikul on sotsiaalkindlustus, on otsustanud rakendada seda korda ja on loetletud määruse (EÜ) nr 883/2004 IV lisas*).

- Pensionile jäänud piirialatöötajal säilib õigus saada ravi riigis, kus ta viimati töötas, seni kuni tegemist on seal töötamise ajal alustatud ravi jätkamisega. Mõnel juhul on pensionile jäänud piirialatöötajal õigus saada riigis, kus ta viimati töötas, tervishoiuteenuseid asjaomase riigi kulul ja kooskõlas asjaomase riigi õigusaktidega, justkui ta elaks selles riigis, olenemata sellest, kas tegemist on ravi jätkamisega. Seda juhul, kui asjaomane isik on olnud pensionile jäämisele eelnenud viie aasta jooksul piirialatöötaja vähemalt kaks aastat ning nii liikmesriik, kus ta viimati töötas, kui ka riik, kus tal on sotsiaalkindlustus, on otsustanud rakendada seda korda ja on loetletud määruse (EÜ) nr 883/2004 V lisas*. Sellisel juhul peab pensionile jäänud piirialatöötaja taotlema selle riigi riiklikult tervishoiuteenistusest* / ravikindlustuse pakkujalt*, kelle sotsiaalkindlustusalaseid õigusakte tema suhtes kohaldatakse, vormi S3*. Vorm S3* tuleb esitada selle riigi sotsiaalkindlustusametile, kus asjaomane isik viimati töötas.

② Juurdepääs tervishoiuteenustele

Millised on minu ravivõimalused?

Otsides teavet oma ravivõimaluste kohta, peaksite kõigepealt ühendust võtma otse tervishoiuteenuse osutajaga, kellelt Te soovite ravi saada. Tema teavitab Teid kõikidest Teie ravivõimalustest.

Kui Teil ei ole mõttes konkreetset tervishoiuteenuse osutajat või haiglat, võtke ühendust selle riigi riikliku kontaktpunktiga*, kus Te soovite end ravida, et saada lisateavet selle kohta, kuidas leida tervishoiuteenuse osutaja või haigla, kes saab pakkuda Teile ravi, mida Te soovite, ja kuidas selle tervishoiuteenuse osutajaga või haiglaga ühendust võtta.

Kas pean esitama oma päritoluriigi riikliku tervishoiuteenistuse* / ravikindlustuse pakkuja* välja antud dokumendi või loa?

Minnes puhkusele ...

Kui Te jääte välismaal viibides ootamatult haigeks või saate vigastada, peate esitama kohalikule tervishoiuteenuse osutajale või kohalikus haiglas kehtiva Euroopa ravikindlustuskaardi*. Euroopa ravikindlustuskaart* on tasuta kaart, mille annab välja Teie riiklik tervishoiuteenistus* / kohustusliku ravikindlustuse pakkuja* tõendina selle kohta, et olete oma päritoluriigi* sotsiaalkindlustuskeemi alusel kaetud ja seega on Teil õigus saada riiklikke tervishoiuteenuseid. Euroopa ravikindlustuskaart* annab Teile õiguse meditsiiniliselt vajaliku ravi* kulude katmisele lühiajalisel viibimisel – näiteks puhkuse, ärireisi või õppevahetuse ajal – mõnes teises ELi*/EMP* riigis või Šveitsis*.

Reisides välismaale selge eesmärgiga saada seal ravi ...

Kui Te reisite välismaale selge eesmärgiga kasutada tervishoiuteenuseid, võidakse nõuda Teie päritoluriigi riikliku tervishoiuteenistuse* / ravikindlustuse pakkuja* eelluba*.

See, kas peate hankima enne ravi saamiseks välismaale reisimist eelloa*, sõltub sellest, kas Te kasutate oma õigust piiriülestele tervishoiuteenustele sotsiaalkindlustusalaste määruste* alusel või direktiivi 2011/24/EL* alusel, ning sellest, millist tervishoiuteenust Te soovite saada. Üldjuhul vajate eelluba*, kui Teil on kavas saada välismaal haiglaravi või väga spetsiifilist ja kulukat ravi.

Kui soovite kasutada piiriüleseid tervishoiuteenuseid* **sotsiaalkindlustusalaste määruste*** alusel, on alati vajalik riikliku tervishoiuteenistuse* / ravikindlustuse pakkuja* eelluba* – nii statsionaarse ravi* kui ka ambulatoorse ravi* jaoks. Kui Teie eelloa taotlus kiidetakse heaks, annab Teie riiklik tervishoiuteenistus* / ravikindlustuse pakkuja* Teile vormi S2*, mille peate esitama Teid ravivale

välisriigi tervishoiuteenuse osutajale kui tõendi oma sotsiaalkindlustuskatte kohta.

Direktiivi 2011/24/EL* alusel riikliku tervishoiuteenistuse* / ravikindlustuse pakkuja* eelluba* üldjuhul ei nõuta. Teatava ravi puhul on ELi seadusandja andnud liikmesriikidele siiski võimaluse kehtestada eellubade* süsteem. Igal juhul võib eelluba* nõuda vaid juhul, kui

- tervishoiuteenus eeldab haiglas ööbimist;
- tervishoiuteenus eeldab väga spetsiifilise ja kuluka meditsiinitaristu või väga spetsiifiliste ja kulukate meditsiiniseadmete kasutamist;
- tervishoiuteenusega kaasneb risk patsiendi ohutusele* või risk laiema elanikkonna ohutusele*;
- tervishoiuteenust pakub tervishoiuteenuse osutaja, kelle puhul võivad teinekord tekkida tõsised ja konkreetsed ravi kvaliteedi ja ohutusega seotud kahtlused.

Üksikasjalikumate teabe saamiseks selle kohta, millise ravi jaoks on vaja eelluba*, võtke ühendust oma riikliku tervishoiuteenistusega* / ravikindlustuse pakkujaga* või oma päritoluriigi riikliku kontaktpunktiga*.

NB! Ärge kunagi ravige end välismaal ilma oma riikliku tervishoiuteenistuse* / ravikindlustuse pakkuja* eelloata*, kui see luba on nõutav. Kui olete saanud välismaal ravi ilma oma riikliku tervishoiuteenistuse* / ravikindlustuse pakkuja* eelloata*, võidakse Teie hüvitamistootlus tagasi lükata. Selle tulemusel võib juhtuda, et Teil tuleb ise kanda kõik välismaal tekkinud ravikulud.

Kas mul on vaja saatekirja?

Kui soovite saada ravi *sotsiaalkindlustusalaste määruste (EÜ) nr 883/2004 ja (EÜ) nr 987/2009** alusel, sõltub saatekirja nõue sellest, kas ravi osutavas riigis* on kehtestatud saatekirjade süsteem. Kui on, võite vajada spetsiifilistele tervishoiuteenustele juurdepääsemiseks asjaomases riigis oma päritoluriigi või ravi osutava riigi* perearsti* saatekirja.

Kui soovite saada välismaal ravi *direktiivi 2011/24/EL** alusel, sõltub saatekirja nõue sellest, kas Teie päritoluriigis* on kehtestatud spetsiifilisele ravile pääsemiseks saatekirjade süsteem. Kui Teie päritoluriigis* ei ole tervishoiuteenustele juurdepääsemiseks saatekirja vaja, ei pea Te hankima oma perearstilt* saatekirja ka enne spetsiifilise ravi saamist välismaal.

Lisateabe saamiseks võtke ühendust oma riikliku tervishoiuteenistusega* / ravikindlustuse pakkujaga* või oma päritoluriigi riikliku kontaktpunktiga*. Lisateavet selle kohta, kas riigis on kehtestatud saatekirjade süsteem, saate selle riigi riiklikult kontaktpunktilt, kus Te soovite ravi saada.

Kust leiab teavet ravijärjekordade kohta?

Teavet selle kohta, kui kaua Teil tuleb enne ravi saamist oodata, ja võimalike ravijärjekordade kohta, millest tuleb kinni pidada, saate selle riigi tervishoiuteenuse osutajalt, haiglast või riiklikult kontaktpunktilt*, kus Te soovite ravi saada.

Kas kohalik tervishoiuteenuse osutaja või haigla saab keelduda minu kui välisriigi patsiendi vastuvõtmisest?

Tervishoiuteenuse osutajad ja haiglad võivad piirata välisriikide patsientide vastuvõtmist üksnes juhul, kui see on põhjendatud ülekaaluka avaliku huviga, näiteks planeerimisvajadustega, mis on seotud eesmärgiga tagada kohalikele patsientidele oma territooriumil piisav ja pidev juurdepääs kvaliteetsesele ravile. Sellised meetmed võivad osutada vajalikuks näiteks siis, kui välisriikide patsientide arv on nii suur, et kohalikud haiglad koormatakse üle ja nad ei suuda rahuldada nõudlust, mille tulemuseks on jätkusuutmatud ravijärjekorrad kohalikele patsientidele.

Igasugune piirang välisriikide patsientide vastuvõtmisel tuleb eelnevalt avalikustada. Lisateabe saamiseks võimalike piirangute kohta tervishoiuteenustele juurdepääsemisel välismaal võtke ühendust selle riigi riikliku kontaktpunktiga*, kus Te soovite ravi saada.

③ Retseptid

Kas ma saan esitada välismaal viibides kohalikus apteegis retsepti, mille on välja kirjutanud tervishoiuteenuse osutaja, kes ravib mind minu päritoluriigis?

Teie päritoluriigis välja kirjutatud ravimi või meditsiiniseadme retsept* kehtib igas ELi*/EMP* riigis.

Kandmaks hoolt selle eest, et välisriigi apteeker Teie retsepti* tunnustab ja sellest hästi aru saab, peaksite siiski teavitama tervishoiuteenuse osutajat, kes Teile retsepti välja kirjutab, oma kavatsusest kasutada retsepti välismaal. Asjaomane tervishoiuteenuse osutaja järgib ravimi või meditsiiniseadme retsepti väljakirjutamisel nõudeid, mis käsitlevad piiriülestel retseptidel* esitatavat minimaalset teavet (rakendusdirektiiv 2012/52/EL*):

- patsiendi andmed: perekonnanimi (-nimed), eesnimi (-nimed), sünniaeg;
- retsepti autentsus: retsepti väljakirjutamise kuupäev;
- retsepti välja kirjutanud tervishoiuteenuse osutaja andmed: perekonnanimi (-nimed), eesnimi (-nimed), kutsekvalifikatsioon, otsesed kontaktandmed (e-post ning telefoni- või faksinumber), tööaadress (sh asjaomase liikmesriigi nimi), omakäeline või digiallkiri;
- retseptis kirjeldatud toote andmed: üldnimetus (toimeaine) või erandjuhtudel nimetus, ravimvorm (tablett, lahus vms), kogus, toimeainekogus, annustamine.

Pidage meeles, et asjaomane ravim ei pruugi olla välismaal kättesaadav või selle müük ei pruugi olla seal lubatud. Võimaluse korral püüdke osta oma retseptiravim alati selle riigi apteegist, kus retsept on välja kirjutatud.

Kas ma saan esitada oma päritoluriigi apteegis välismaal välja kirjutatud retsepti?

Teises ELi*/EMP* riigis välja kirjutatud retsepti peab tunnustama iga Teie päritoluriigi* apteek. Nii saab tagada korraliku järelravi ja ravi jätkumise Teie koju naasmisel.

Seismaks hea selle eest, et Teie päritoluriigi apteeker retsepti* tunnustaks ja sellest hästi aru saaks, peaksite siiski teavitama tervishoiuteenuse osutajat, kes Teile retsepti välja kirjutab, oma kavatsusest kasutada retsepti oma päritoluriigis*. Asjaomane tervishoiuteenuse osutaja järgib ravimi või meditsiiniseadme retsepti väljakirjutamisel nõudeid, mis käsitlevad piiriülestel retseptidel* esitatavat minimaalset teavet (rakendusdirektiiv 2012/52/EL*):

- patsiendi andmed: perekonnanimi (-nimed), eesnimi (-nimed), sünniaeg;
- retsepti autentsus: retsepti väljakirjutamise kuupäev;
- retsepti välja kirjutanud tervishoiuteenuse osutaja andmed: perekonnanimi (-nimed), eesnimi (-nimed), kutsekvalifikatsioon, otsesed kontaktandmed (e-post ning telefoni- või faksinumber), tööaadress (sh asjaomase liikmesriigi nimi), omakäeline või digiallkiri;
- retseptis kirjeldatud toote andmed: üldnimetus (toimeaine) või erandjuhtudel nimetus, ravimvorm (tablett, lahus vms), kogus, toimeainekogus, annustamine.

Pidage meeles, et asjaomane ravim ei pruugi olla Teie päritoluriigis* kättesaadav või selle müük ei pruugi olla seal lubatud. Võimaluse korral püüdke osta oma retseptiravim alati selle riigi apteegist, kus retsept on välja kirjutatud.

④ Tervishoiuteenuse osutajad ja haiglad

Kuidas leida tervishoiuteenuse osutaja?

Lisateavet tervishoiuteenuse osutajate kohta ja selle kohta, kuidas nendega ühendust võtta, saab selle riigi riiklikult kontaktpunktilt*, kus Te soovite ravi saada.

Kuidas leida haigla, kus osutatakse ravi, mida ma soovin saada?

Lisateavet haiglate kohta ja selle kohta, kuidas nendega ühendust võtta, saab selle riigi riiklikult kontaktpunktilt*, kus Te soovite ravi saada.

Kust leiab lisateavet konkreetse tervishoiuteenuse osutaja või haigla kohta?

Otsides teavet konkreetse tervishoiuteenuse osutaja kohta, peaksite kõigepealt ühendust võtma otse tervishoiuteenuse osutajaga, kellelt Te soovite ravi saada. Tema on kohustatud esitama Teile järgmise teabe:

- teave tervishoiuteenuse osutaja tegevusloa ja registreerimisstaatus kohta, st tõend selle kohta, et tal on õigus arstina tegutseda;
- teave tervishoiuteenuse osutaja erialase vastutuskindlustuse kohta;
- teave tervishoiuteenuse osutaja õiguse kohta pakkuda sotsiaalkindlustusskeemiga hõlmatud tervishoiuteenuseid.

Seda teavet on võimalik saada ka selle riigi riiklikult tervishoiuteenustusest* / ravikindlustuse pakkujalt* või riiklikult kontaktpunktilt*, kus Te soovite ravi saada.

Kuidas ma tean, kas haigla või tervishoiuasutus, kuhu ma soovin minna, on juurdepääsetav puuetega patsientidele?

Teavet, mis käsitleb puuetega patsientide juurdepääsu haiglale, saate selle riigi tervishoiuteenuse osutajalt, haiglalt või riiklikult kontaktpunktilt*, kus Te soovite ravi saada.

Kuidas leida tervishoiuteenuse osutaja?

Lisateabe saamiseks selle kohta, kuidas leida tervishoiuteenuse osutaja või haigla ja kuidas nendega ühendust võtta, võtke ühendust selle riigi riikliku tervishoiuteenustusega* / ravikindlustuse pakkujaga* või riikliku kontaktpunktiga*, kus Te soovite ravi saada.

⑤ Ravi kvaliteet

Kuidas saan olla kindel, et ravi osutamisel järgitakse teatavaid kvaliteedi- ja ohutussuuniseid?

Kuna piiriüleseid tervishoiuteenuseid* pakutakse kooskõlas ravi osutava riigi* õigusaktidega, kohaldatakse ka selle riigi kvaliteedi- ja ohutusstandardeid. Lisateabe saamiseks kehtestatud kvaliteedi- ja ohutusstandardite kohta ning selle kohta, millised tervishoiuteenuse osutajad peavad neid järgima, võtke ühendust ravi osutava riigi* riikliku kontaktpunktiga*.

Kuidas saan olla kindel, et tervishoiuteenuse osutaja, kelle juurde ma soovin minna, on hea mainega kvalifitseeritud tervishoiutöötaja?

Teavet konkreetse tervishoiuteenuse osutaja õiguse kohta tegutseda tervishoiutöötaja kutsealal ja selle õiguse võimalike piirangute kohta saab ravi osutava riigi* riiklikult kontaktpunktilt*.

Kui soovite teavet tervishoiuteenuse osutajate kohta, kes pakuvad ravi seoses konkreetse kroonilise või harva esineva haigusega, võite saada lisateavet konkreetse tervishoiuteenuse osutaja maine kohta kohalikult patsiendiorganisatsioonilt. Teavet riigis asuvate patsiendiorganisatsioonide kohta saate ravi osutava riigi* riiklikult kontaktpunktilt*.

⑥ Hüvitamine ja kulud

Kas kohalik tervishoiuteenuse osutaja või haigla saab nõuda minult kõrgemat tasu, sest olen välisriigi patsient?

Tervishoiuteenuse osutaja või haigla on kohustatud küsima Teilt sama tasu kui kohalikest patsientidelt.

Kust leiab lisateavet ravihindade kohta?

Lisateavet asjaomases riigis kohaldatavate ravihindade kohta saate selle riigi riiklikult kontaktpunktilt*, kus Te soovite ravi saada. Peale selle on välisriigi tervishoiuteenuse osutaja, kellega Te soovite konsulteerida, kohustatud andma Teile selget teavet pakutava ravi hinna kohta.

Millised on minu võimalused lasta osa tekkinud kuludest katta oma päritoluriigi riiklikul tervishoiuteenistusel* / ravikindlustuse pakkujal*?

ELi õigusaktide kohaselt võib Teie päritoluriigi riiklik tervishoiuteenistus* / ravikindlustuse pakkuja* katta kulud, mis Teil tekkisid välismaal ravi* saades, kahe erineva skeemi alusel: sotsiaalkindlustusalased määrused (EÜ) nr 883/2004 ja (EÜ) nr 987/2009* ning direktiiv 2011/24/EL*.

- Sotsiaalkindlustusalaste määruste (EÜ) nr 883/2004 ja (EÜ) nr 987/2009* alusel kaetakse Teie kulud vastavalt summale, mis on ette nähtud ravi osutava riigi* eeskirjades ja õigusaktides.
- Direktiivi 2011/24/EL alusel kaetakse Teie kuluda vastavalt summale, mis on ette nähtud Teie päritoluriigi eeskirjades ja õigusaktides.

Juhime tähelepanu, et hõlmatud tervishoiuteenuste ulatus, ravi* saamise tingimused ja finantsmõju erinevad sõltuvalt sellest, millise skeemi alusel Te välismaal ravi saate.

Kuna sotsiaalkindlustus kuulub liikmesriikide pädevusse, võib Teil olla õigus piiriüleste tervishoiuteenustega seotud kulude katmisele ka siseriiklike õigusaktide alusel, näiteks piirialade jaoks ette nähtud riiklike tervishoiuprojektide raames.

Hankige teavet kõikide erinevate võimaluste kohta välismaal tervishoiuteenuste kasutamisel oma riiklikult tervishoiuteenistusel* / ravikindlustuse pakkujalt*.

Kas pean tasuma kulud ette, kui mul on oma päritoluriigi riikliku tervishoiuteenistuse* / ravikindlustuse pakkuja* välja antud eelluba*?

See, kas ravikulud katab otse Teie riiklik tervishoiuteenistus* / ravikindlustuse pakkuja* (kolmanda isiku poolne tasumine*) või Teil tuleb tasuda kõik kulud ette ja taotlema pärast hüvitamist, sõltub sellest, kas olete saanud välismaal ravi vormi S2* alusel (sotsiaalkindlustusalased määrused (EÜ) nr 883/2004 ja (EÜ) nr 987/2009) või direktiivi 2011/24/EL alusel.

- Sotsiaalkindlustusalaste määruste* alusel sõltub maksemeetod ravi osutavas riigis* kehtestatud süsteemist. Kuna Teid ravitakse nii, justkui Te oleksite kindlustatud ravi osutava riigi* sotsiaalkindlustussüsteemis, on Teil maksemeetodi osas samad õigused kui riikliku ravikindlustusega kohalikul patsiendil. Võimalikud on kaks varianti.
 - ❖ Ravi, mida Te vajate, on tasuta (sageli ongi see nii, mõnikord on vaja tasuda vaid piiratud summas omaosalus). Sellisel juhul arveldatakse kulud otse tervishoiuteenuse osutaja ja ravi osutava riigi sotsiaalkindlustusasutuse vahel. Asjaomane välisriigi asutus võtab automaatselt ühendust Teie riikliku tervishoiuteenistusega* / ravikindlustuse pakkujaga*, et saada tagasimakse, ilma et Teil endal tuleks midagi ette võtta. (NB! Võtke teadmiseks, et Teie omaosalusega* seotud kulud võidakse täielikult või osaliselt tagasi maksta seoses Teie õigusega saada Vanbraekeli lisahüvitist*. Täpsemalt tehakse seda siis, kui hüvitismäär välisriigis on väiksem kui määr, mida kohaldatakse Teie päritoluriigi* sotsiaalkindlustusalaste õigusaktide alusel. Hankige teavet oma õiguse kohta saada Vanbraekeli lisahüvitist* oma päritoluriigi riiklikult tervishoiuteenistusel* / ravikindlustuse pakkujalt*.)
 - ❖ Peate tasuma kõik ravikulud ise ja pärast taotlema kulude hüvitamist kas kohalikul sotsiaalkindlustusasutuselt, kui viibite endiselt välismaal, või koju naasmisel oma päritoluriigi riiklikult tervishoiuteenistusel* / kohustusliku ravikindlustuse pakkujalt*.

Mõlemal juhul kohaldatakse ravi osutanud riigi* hüvitismäära.

- Direktiivi 2011/24/EL* alusel peate alati kandma kõik ravikulud algselt ise. Tasute kõik arved otse välisriigi tervishoiuteenuse osutajale / haiglale. Koju naasmisel võite taotleda oma riiklikult tervishoiuteenistusest* / kohustusliku ravikindlustuse pakkujalt* kulude hüvitamist. Kohaldatakse sama hüvitismäära kui Teie päritoluriigis* osutatava ravi puhul.

Kui pean tasuma kulud ette, siis millisele asutusele peaksin saatma oma hüvitamistaotluse?

Kui Te saate välismaal ravi *sotsiaalkindlustusalaste määruste (EÜ) nr 883/2004 ja (EÜ) nr 987/2009** alusel ning olete tasunud kulud ette*, võite vabalt valida, kas taotleda kulude hüvitamist kohalikul sotsiaalkindlustusasutuselt, kui viibite endiselt välismaal, või koju naasmisel oma päritoluriigi riiklikult tervishoiuteenistusest* / kohustusliku ravikindlustuse pakkujalt*. Mõlemal juhul kohaldatakse ravi osutanud riigi* hüvitismäära.

Direktiivi 2011/24/EL alusel peate alati tasuma kulud ette*. Teil õigus taotleda koju naasmisel kulude hüvitamist oma riiklikult tervishoiuteenistusest* / ravikindlustuse pakkujalt*. Sellisel juhul kohaldatakse Teie päritoluriigi hüvitismäära.

⑦ Patsiendiõigused

Mis saab siis, kui ma ei ole välisriigi tervishoiuteenuse osutaja kavandatud ravi või meditsiinilise sekkumisega nõus?

Kui Te ei ole kavandatud raviga nõus, ei ole Te mingil juhul kohustatud seda läbima. Tervishoiuteenuse osutaja on kohustatud hankima Teie teadliku nõusoleku, enne kui ta alustab mistahes ravi või meditsiinilise sekkumisega. Teil on õigus igal ajal meelt muuta ja ravi peatada.

Selle üle, milline ravi on meditsiinilistel põhjustel kõige sobivam, otsustab siiski tervishoiuteenuse osutaja. Teil ei ole õigust sundida tervishoiuteenuse osutajat pakkuma endale meelepärast ravi. Tervishoiuteenuse osutaja peab andma Teile teavet kavandatud ravi ja alternatiivsete ravivõimaluste kohta.

Ükskõik, kas Te nõustute kavandatud raviga või valite alternatiivse ravi, on igaks meditsiiniliseks sekkumiseks ja protseduuriks vaja Teie nõusolekut. Lõppkokkuvõttes otsustate Te ise, kas ravi või meditsiinilise sekkumisega nõustuda või jätkata.

Lisateabe saamiseks oma teadliku nõusoleku andmise õiguse kohta võtke ühendust selle riigi riikliku kontaktpunktiga*, kus Te soovite ravi saada.

Kust leiab teavet patsiendiõiguste kohta selles riigis?

Kuna piiriüleseid tervishoiuteenuseid* pakutakse kooskõlas ravi osutava riigi* õigusaktidega, kohaldatakse selle riigi õigusaktides sätestatud patsiendiõigusi. Teil on tervishoiuteenustele juurdepääsemisel ja ravi saamisel samad õigused kui kohalikel patsientidel, nagu õigus teadlikule nõusolekule, õigus pääseda juurde oma tervisekaardile, õigus eraelu puutumatusse, õigus esitada kaebus ja taotleda õiguskaitset jne.

Lisateavet ravi osutavas riigis* kehtestatud patsiendiõiguste kohta saate asjaomase riigi riiklikult kontaktpunktilt*.

⑧ Järeldravi

Mis saab siis, kui vajan pärast välismaal toimunud ravi või meditsiinilist sekkumist järelravi?

Kui olete saanud välismaal ravi ja selgub, et vajate järelravi, on Teil õigus saada sobivat järelravi* oma päritoluriigis*, justkui oleks ravi ise toimunud Teie päritoluriigis, mitte välismaal. Teie päritoluriik* on kohustatud pakkuma Teile sama kvaliteediga järelravi olenemata sellest, kus toimus ravi.

⑨ Tervisekaart ja kasutatav keel

Kust leiab teavet selle kohta, millist keelt ravi osutamisel kasutatakse?

Lisateavet asjaomasest riigis ravi osutamisel kasutatavate keelte kohta saate selle riigi riiklikult kontaktpunktilt*, kus Te soovite ravi saada.

Kas pean korraldama tõlkimise ise, kui ma ei saa mind ravivast tervishoiuteenuse osutajast keelebarjääri tõttu aru?

Kui ravi osutatakse mõnes teises keeles, hankige kindlasti teavet selle kohta, kas peate korraldama Teid välismaal raviva(te) tervishoiuteenuse osutaja(te)ga ja teiste tervishoiutöötajatega suhtlemiseks tõlkimise ise.

Millise teabe peaks tervishoiuteenuse osutaja kandma minu tervisekaardile?

Et tagada ravi jätkumine Teie koju naasmisel, on Teil õigus kirjalikule või elektroonilisele tervisekaardile, mis sisaldab teavet toimunud ravi või meditsiinilise sekkumise kohta. Tervishoiuteenuse osutaja, kes Teid välismaal ravib, peaks dokumenteerima kogu ravi jooksul andmed, hinnangud ja igasuguse teabe Teie tervisliku seisundi ja haiguse kliinilise kulu kohta, näiteks diagnoosi, uuringute tulemused, ravi tulemuse, manustatud ravimite loetelu, operatsioonijärgsed tulemused jne.

Kas mul on õigus pääseda juurde oma tervisekaardile?

Direktiiviga 2011/24/EL on igale patsiendile piiriüleses tervishoius* antud õigus saada oma tervisekaardist vähemalt üks koopia. Täpsemalt on Teil õigus saada koopia oma tervisekaardist*, mis sisaldab sellist teavet nagu diagnoos, uuringute tulemused ja Teid ravinud tervishoiuteenuse osutajate hinnangud ning teavet toimunud ravi või sekkumise kohta.

Kuidas korraldada oma tervisekaardi edastamine oma päritoluriigi tervishoiuteenuse osutajale?

Teie tervisekaardi edastamine tervishoiuteenuse osutajale, kes ravib Teid Teie päritoluriigis, võib olla oluline selleks, et tagada ravi jätkumine ja sobiv järelravi.

Teie tervishoiuteenuse osutaja peab andma Teile Teie tervisekaardist vähemalt ühe koopia, et saaksite korraldada tervisekaardi edastamise. Tervishoiuteenuse osutaja võib ka ise korraldada tervisekaardi edastamise otse tervishoiuteenuse osutajale, kes ravib Teid Teie päritoluriigis.

⑩ Kaebused ja vääravi

Mis saab siis, kui ma ei ole saanud raviga rahul või kui midagi läheb valesti?

Kui Te ei ole toimunud ravi või meditsiinilise sekkumisega rahul, on Teil õigus esitada kaebus ja taotleda õiguskaitset. Igal juhul kohaldatakse ravi osutanud riigi õigusakte. Sellega seoses peate järgima kaebuse esitamisel ja õiguskaitse taotlemisel kohalikku haldus- ja kohtumenetlust. Teie suhtes kohaldatakse menetluseeskirju, tähtaegu, tõendamiskohustusega seotud eeskirju ja hüvitamisskeemi, mida kohaldatakse riigis, kus Te soovite ravi saada.

Lisateabe saamiseks oma võimaluse kohta esitada kaebus ja taotleda õiguskaitset juhul, kui midagi läheb valesti, võtke ühendust kohaliku riikliku kontaktpunktiga*.

Kellega peaksin ühendust võtma, et saada lisateavet oma võimaluse kohta esitada kaebus ja taotleda õiguskaitset?

Lisateabe saamiseks oma võimaluste kohta seoses kaebuse esitamise, vaidluste lahendamise ja õiguskaitse taotlemisega juhul, kui midagi läheb valesti, võtke ühendust ravi osutava riigi* riikliku kontaktpunktiga*. Viige end kurssi erinevate sisseseatud menetlustega, sellega, milliste asutuste poole pöörduda, sammudega, mis Teil tuleb astuda, kohaldatavate tähtaegadega ja eeldatavate menetluskuludega.

Kuidas saan olla kindel, et tervishoiuteenuse osutajal on erialane vastutuskindlustus või mõni muu sarnane tagatis juhuks, kui midagi läheb valesti?

Direktiiv 2011/24/EL* kohustab igat ELi*/EMP* riiki tagama, et tema territooriumil pakutava ravi jaoks on sisse seatud erialase vastutuskindlustuse süsteem või tagatis või mõni muu sarnane kord.

Tervishoiuteenuse osutaja on kohustatud andma Teile teavet oma erialase vastutuskindlustuse katte kohta.

11 Riiklikud kontaktpunktid

Mida kujutab endast riiklik kontaktpunkt*?

Kooskõlas direktiiviga 2011/24/EL* on kõik liikmesriigid sisse seadnud ühe või mitu piiriüleste tervishoiuteenuste riiklikku kontaktpunkti*. Liikmesriigid võivad vabalt otsustada, kuidas nende kontaktpunktide tegevust korraldada. Seetõttu esineb suuri erinevusi. Mõni riiklik kontaktpunkt* tegutseb riikliku ravikindlustuse pakkuja või tervishoiuministeeriumi juures, mõni on sõltumatu asutus.

Riiklike kontaktpunktide* põhiülesanne on pakkuda patsientidele selget ja kättesaadavat teavet kõikide välismaal ravi* saamise aspektide kohta. Riiklikud kontaktpunktid annavad patsientidele teavet eri teemadel sõltuvalt sellest, kas tegemist on kohaliku patsiendiga, kes soovib kasutada tervishoiuteenuseid välismaal (väljaminev patsient*), või välisriigi patsiendiga, kes soovib kasutada tervishoiuteenuseid asjaomases riigis (sissetulev patsient*).

Kuidas riikliku kontaktpunktiga* ühendust võtta?

Kõikidel riiklikel kontaktpunktidel* on spetsiaalne veebisait, kus on esitatud oluline teave ravi* saamise kohta välismaal (piiriülene tervishoid*). Peale selle võivad patsiendid suhelda riiklike kontaktpunktidega* otse, et saada lisateavet või teha järelepärimisi välismaal pakutavatele tervishoiuteenustele juurdepääsemise kohta, kasutades selleks telefoni, e-posti või veebipõhist kontaktvormi. Paljud riiklikud kontaktpunktid* teenindavad patsiente ka oma büroos. Riikliku kontaktpunkti* kontaktandmed on esitatud iga kontaktpunkti veebisaidil ja Euroopa Komisjoni veebisaidil.

