

Έρευνα

Διασυνοριακή υγειονομική περίθαλψη: Συμπεριφορές και εμπειρίες των καταναλωτών

Η νομοθεσία¹ που δίνει στους πολίτες της ΕΕ το δικαίωμα στη διασυνοριακή υγειονομική περίθαλψη προσφέρει πολλά πιθανά οφέλη, αλλά εξακολουθεί να μην λειτουργεί αποτελεσματικά. Αυτό είναι το κύριο συμπέρασμα έρευνας της ANEC² στην οποία συμμετείχε η ΕΚΠΟΙΖΩ ως μέλος της αλλά και άλλες 2 οργανώσεις καταναλωτών, καθώς και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή.

Ταυτότητα της έρευνας

1. Σκοπός της έρευνας αυτής ήταν η διερεύνηση της εμπειρίας ιατρικής περίθαλψης (προγραμματισμένης ή μη) σε μία άλλη χώρα της Ευρώπης, από την πλευρά του καταναλωτή
2. Η μεθοδολογία της έρευνας περιελάμβανε ένα online ερωτηματολόγιο που απευθυνόταν στους καταναλωτές, καθώς και ένα ερωτηματολόγιο το οποίο εστάλη στους παρόχους υπηρεσιών υγείας σε κάθε χώρα της Ευρώπης
3. Η διαδικτυακή αυτή έρευνα διήρκεσε 6 εβδομάδες (Αύγουστος-Σεπτέμβριος 2017)
4. Πρωθήθηκε από 29 ενώσεις καταναλωτών και ενώσεις που ασχολούνται με την υγεία, σε 15 ευρωπαϊκές χώρες
5. 1.656 ευρωπαίοι καταναλωτές συμμετείχαν στην έρευνα

Κυριότερα ευρήματα της έρευνας σε πανευρωπαϊκό επίπεδο :

- Από τους 1. 656 συμμετέχοντες στην έρευνα, σχεδόν 613 άτομα (37%) είχαν επείγουσα, μη προγραμματισμένη ιατρική περίθαλψη, ενώ μόνο 66 άτομα(4%) την είχαν προγραμματίσει
- Οι καταναλωτές διστάζουν να αναζητήσουν προγραμματισμένη ιατρική περίθαλψη σε άλλες χώρες της ΕΕ, παρά την ύπαρξη της οδηγίας για τη διασυνοριακή υγειονομική περίθαλψη εδώ και πέντε χρόνια
- Βασικά εμπόδια στην αναζήτηση προγραμματισμένης θεραπείας στο εξωτερικό, αποτελούν η έλλειψη γνώσης σχετικά με τα δικαιώματα και τις επιλογές που έχουν

¹ Οδηγία για τη διασυνοριακή υγειονομική περίθαλψη 2011/24 / ΕΕ σχετικά με την εφαρμογή των δικαιωμάτων των ασθενών στη διασυνοριακή υγειονομική περίθαλψη και Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 883/2004 της ΕΕ για τον συντονισμό των συστημάτων κοινωνικής ασφάλισης

² Η ANEC (<https://www.anec.eu/about-anec/who-we-are>) είναι η Ευρωπαϊκή Οργάνωση Καταναλωτών για την Τυποποίηση προϊόντων και υπηρεσιών. Εκπροσωπεί τους καταναλωτές στην δημιουργία των προτύπων αυτών και ελέγχει την εφαρμογή τους μέσω ερευνών και προωθεί την βελτίωση της σχετικής νομοθεσίας. Η ΕΚΠΟΙΖΩ είναι μέλος

- **Λιγότεροι από τους μισούς(47%) γνώριζαν ότι μπορούσαν να ζητήσουν αποζημίωση για την προγραμματισμένη θεραπεία τους στο εξωτερικό**
- **Η πλειοψηφία αυτών που έλαβαν προγραμματισμένη υγειονομική περίθαλψη στο εξωτερικό, πλήρωσαν μόνοι τους, ενώ μόνο το 34,1% ζήτησε αποζημίωση από τον εθνικό ασφαλιστικό τους φορέα**
- **Η πλειοψηφία αυτών που έλαβαν προγραμματισμένη ή μη υγειονομική περίθαλψη, ήταν πολύ ικανοποιημένη**
- **Το 30% όσων απάντησαν, έχοντας λάβει προγραμματισμένη ή μη θεραπεία στο εξωτερικό, ανέφερε προβλήματα τα οποία σχετίζονταν κυρίως με την διαδικασία πρόσβασης στην φροντίδα, την λήψη επιστροφής εξόδων ή επίλυσης διαφορών**

Κυριότερα ευρήματα της έρευνας στην Ελλάδα:

- **Από τους 142 καταναλωτές (6% του συνόλου) που συμμετείχαν από την Ελλάδα στην έρευνα, σχεδόν 21 άτομα(15%) είχαν επείγουσα, μη προγραμματισμένη ιατρική περίθαλψη, ενώ 13 άτομα (9%) την είχαν προγραμματίσει**
- **91 άτομα (64%) δεν έλαβαν ούτε είχαν σκεφθεί να λάβουν ιατρική περίθαλψη στο εξωτερικό, με το 60% αυτών να δηλώνει ότι θα το έκανε σε περίπτωση που δεν υπήρχε διαθέσιμη αυτή η θεραπεία στη χώρα και το 70% γιατί πιστεύει ότι θα του παρέχουν καλύτερης ποιότητας περίθαλψη**
- **Οι υπόλοιποι, δεν θα το έκαναν σε καμία περίπτωση διότι πιστεύουν ότι δεν θα μπορούσαν να ανταπεξέλθουν οικονομικά (69%), δεν γνώριζαν ότι έχουν δικαίωμα σε δωρεάν περίθαλψη (51%), δεν γνώριζαν ότι μπορούν να επιλέξουν τον πάροχο υγείας τους στο εξωτερικό (45%) και επειδή ανησυχούν για το τι θα συμβεί σε περίπτωση που κάτι δεν πάει καλά (43%)**

Προγραμματισμένη περίθαλψη

- **Από τα 13 άτομα, τα 4 είχαν κάνει προγραμματισμένη θεραπεία περισσότερο από 10 χρόνια πριν, τα 5 πριν 5-10 χρόνια, 3 άτομα τον τελευταίο χρόνο, ενώ 1, 2-5 χρόνια πριν. Χώρες προτίμησης, πρώτο το Ηνωμένο Βασίλειο (23%), δεύτερο το Βέλγιο (15%) και ακολουθούν Γαλλία-Ισπανία-Ιταλία με 8% των ερωτηθέντων**

- Οι λόγοι αναζήτησης προγραμματισμένης θεραπείας σε άλλη χώρα, κατά σειρά προτεραιότητας, είναι: 46% λόγω εγγύτητας στην κατοικία και προφανώς αφορά Έλληνες που ζουν στο εξωτερικό, 23% για θεραπεία μη διαθέσιμη στην Ελλάδα, 23% για εξέταση από φημισμένο ειδικό, 15% λόγω αναζήτησης καλύτερης ποιότητας θεραπείας
- Από τα 13 άτομα, τα 8 προτίμησαν τον ιδιωτικό τομέα και τα 5 τον δημόσιο, τα 10 δεν γνώριζαν τότε την ύπαρξη του Εθνικού Σημείου Επαφής για τη Διασυνοριακή Υγειονομική Περίθαλψη, ενώ 2 αποφάσισαν να μην απευθυνθούν σ' αυτό
- 7 άτομα από τα 13 δεν αντιμετώπισαν κανένα πρόβλημα, ενώ τα υπόλοιπα αντιμετώπισαν πρόβλημα γλώσσας (2), διαφωνία στο ποσό πληρωμής (2) και μακρά λίστα αναμονής (2), μη ικανοποιητική ποιότητα ιατρικών υπηρεσιών (1)
- Από τα 6 άτομα που αντιμετώπισαν πρόβλημα, τα 2 δεν ανέφεραν παράπονα πουθενά, τα 2 παραπονέθηκαν σε οικογένεια-φίλους ενώ τα υπόλοιπα 2 παραπονέθηκαν απ' ευθείας στον πάροχο υγείας

Επείγουσα, μη προγραμματισμένη περίθαλψη

- Από τα 21 άτομα αυτής της κατηγορίας, 4 έλαβαν επείγουσα ιατρική βοήθεια τον τελευταίο χρόνο, 6 από 2-5 χρόνια πριν, 4 από 5-10 χρόνια πριν και 7 περισσότερα από 10 χρόνια πριν
- 17 άτομα επισκέφθηκαν δημόσιο πάροχο υγείας και 4 ιδιωτικό
- 10 άτομα δεν αντιμετώπισαν κανένα πρόβλημα, ενώ 5 άτομα είχαν πρόβλημα γλώσσας-επικοινωνίας και άλλα 5 μακρά λίστα αναμονής
- Τα 7 (64%) εξ' αυτών δεν παραπονέθηκαν σε κανέναν, τα 3 (27%) παραπονέθηκαν σε οικογένεια-φίλους και τα 2 στον πάροχο υγείας

Ανεξάρτητα από το αν η θεραπεία σε άλλη χώρα της ΕΕ είναι επείγουσα ή προγραμματισμένη, από τους 142 Έλληνες που έλαβαν μέρος στην έρευνα :

- Η πλειοψηφία, ήταν ικανοποιημένη/ πολύ ικανοποιημένη από το ιατρικό-νοσηλευτικό προσωπικό, τις πληροφορίες που έλαβε πριν, κατά και μετά την θεραπεία, καθώς και από τις εγκαταστάσεις του νοσηλευτικού ιδρύματος

- 51% των ερωτηθέντων πιστεύουν ότι η ιατρική περίθαλψη στο εξωτερικό είναι καλύτερης ποιότητας από αυτή της Ελλάδας
- 88% θεωρεί ότι υπάρχει ελλιπής πληροφόρηση για το δικαίωμα να λάβει κάποιος ιατρική περίθαλψη σε άλλη χώρα της ΕΕ.
- 71% πιστεύει ότι δικαιούται δωρεάν ιατρική περίθαλψη σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης κατά τη διάρκεια παραμονής στο εξωτερικό
- 53% δεν γνώριζε ότι υπάρχει Εθνικό Σημείο Επαφής για την Διασυνοριακή Περίθαλψη που μπορεί να ενημερώσει για την προγραμματισμένη ιατρική περίθαλψη και τις απαιτούμενες ενέργειες
- 62% των ερωτηθέντων πιστεύει πως μπορεί να αξιώσει αποζημίωση τόσο για το δημόσιο όσο και για τον ιδιωτικό τομέα, το 23% πιστεύει ότι δεν ισχύει αυτό, ενώ το 33% δεν γνωρίζει.

Συμπεράσματα και προτάσεις

1. Επείγουσα ανάγκη για πληρέστερη ενημέρωση

- Η πλειοψηφία των Ευρωπαίων καταναλωτών δεν είναι σε θέση να επωφεληθεί πλήρως από μια προγραμματισμένη περίθαλψη στο εξωτερικό, αφού έχουν περιορισμένες πληροφορίες για τα δικαιώματά τους, τις θεραπευτικές επιλογές και την δυνατότητα να αποζημιωθούν
- Χρειάζεται εκ των προτέρων συστηματική ενημέρωση των υποψηφίων ασθενών για τα δικαιώματά τους, για τα οφέλη της διασυνοριακής περίθαλψης, την ποιότητα και ασφάλεια των παρεχόμενων υπηρεσιών, τα αποτελέσματα και την ικανοποίηση ασθενών
- Οι υποψήφιοι ασθενείς χρειάζονται ακριβείς και ξεκάθαρες πληροφορίες που θα τους επιτρέψουν την σύγκριση των παρόχων υγείας και την επιλογή της καταλληλότερης θεραπείας για την περίπτωσή τους. Χρειάζονται επίσης να ξέρουν ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας έχουν ένα εγγυημένο επίπεδο ποιότητας και παρέχονται με συνέπεια
- Μόνο ένας μικρός αριθμός αναζήτησε αποζημίωση από τον εθνικό φορέα ασφάλισης, ενώ οι περισσότεροι την ζήτησαν από ιδιωτική ασφαλιστική εταιρεία ή την ταξιδιωτική

ασφάλιση που είχαν, με τους περισσότερους να είναι δυσαρεστημένοι από την διαδικασία αποζημίωσής τους

- Οι ασθενείς που νοσηλεύτηκαν στο εξωτερικό και αντιμετώπισαν προβλήματα, χρειάζονται πιο ξεκάθαρες πληροφορίες για το που μπορούν να απευθύνουν τα παράπονά τους, αλλά και απλούστερες διαδικασίες, ώστε να μπορέσουν να αποζημιωθούν ικανοποιητικά
- Ιδανικά, για να καταπολεμηθεί η προκαλούμενη σύγχυση, πρέπει να απλοποιηθούν οι διαδικασίες αυτές και να υπάρχει δυνατότητα επίλυσης διαφορών σε ευρωπαϊκό επίπεδο, αντί μέσω των πολύπλοκων και κατακερματισμένων εθνικών συστημάτων υγείας

2. **Ανάγκη εναρμόνισης της λειτουργίας των Εθνικών Σημείων Επαφής για τη Διασυνοριακή Υγειονομική Περιθάλψη των κρατών-μελών και βελτίωση της μεταξύ τους επικοινωνίας**

- Αυτά, λειτουργούν πολύ διαφορετικά. Κάποιες χώρες έχουν μόνο ένα Εθνικό Σημείο στεγαζόμενο στον εθνικό φορέα ασφάλισης, άλλες περισσότερα, ενώ σε άλλες είναι ξεχωριστές δομές. Καθένα απ' αυτά έχει διαφορετικά κριτήρια για την εκ των προτέρων έγκριση, ενώ όλα απαιτούν διαφορετικά δικαιολογητικά και προθεσμίες αποζημίωσης, ενώ συλλέγουν δεδομένα με διαφορετικό τρόπο.
- Υπάρχει ασυμβατότητα μεταξύ των κρατών-μελών, από την άποψη των υγειονομικών εγκαταστάσεων, τα πρότυπα παροχής περίθαλψης και του τρόπου εφαρμογής της Οδηγίας για την διασυνοριακή υγειονομική περίθαλψη. Η ποιότητα και η εναρμόνισή τους είναι πρωταρχικής σημασίας για τους καταναλωτές
- **Ανάγκη δημιουργίας ευρωπαϊκού συντονιστικού κέντρου Εθνικών Σημείων Επαφής**

3. **Ανάγκη δημιουργίας ενιαίου ευρωπαϊκού προτύπου με κοινό κώδικα λειτουργίας, απαίτηση ίδιων δικαιολογητικών, ταυτόσημη ενημέρωση των καταναλωτών πριν, κατά την διάρκεια και μετά την θεραπεία, καθώς και όμοιο τρόπο συλλογής δεδομένων**

4. **Ανάγκη δημιουργίας κοινού σήματος πιστοποίησης, εύκολα αναγνωρίσιμου από τους καταναλωτές, το οποίο θα πιστοποιεί την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και πληροφοριών**

5. **Ανάγκη ύπαρξης διερμηνέα** στους παρόχους υγειονομικής περίθαλψης, για την αντιμετώπιση των προβλημάτων γλώσσας και επικοινωνίας ασθενών από άλλο κράτος-μέλος
6. **Ανάγκη ίσης πρόσβασης όλων στην διασυνοριακή περίθαλψη**
 - Η πολυπλοκότητα του συστήματος μαζί με την έλλειψη επαρκούς πληροφόρησης για την δυνατότητα αποζημίωσης από τον κρατικό φορέα ασφάλισης, ωθεί τους ασθενείς να καταφύγουν στον ιδιωτικό τομέα. Περισσότεροι από τους μισούς που νοσηλεύτηκαν σε άλλη χώρα, πλήρωσαν οι ίδιοι ή η ασφαλιστική τους εταιρεία. Αυτά τα δεδομένα **καταδεικνύουν αυξημένη κοινωνική ανισότητα και τον κίνδυνο χρήσης της διασυνοριακής περίθαλψης μόνο από εύπορους**
7. **Ανάγκη κατάρτισης καταλόγου με τις ανάγκες των καταναλωτών** στην διασυνοριακή υγειονομική περίθαλψη, εναρμονισμένη με τις βασικές αρχές προστασίας του καταναλωτή και προώθησή της στους αρμόδιους