



DROITS ET DEVOIRS DE L'USAGER DES SERVICES DE SANTÉ

(Loi n°15/2014, du 21 mars)

Le droit à la protection de la santé est inscrit dans la Constitution de la République Portugaise et repose sur un ensemble de valeurs fondamentales comme la dignité humaine, l'équité, l'éthique et la solidarité. La connaissance des droits et des devoirs des usagers, qui s'appliquent à tous les usagers des systèmes national et régional de santé, leur permet d'intervenir activement dans l'amélioration progressive des soins et des services.

L'information présentée ne dispense pas de la lecture attentive de la législation en vigueur. Pour une connaissance plus complète des droits et des devoirs de l'utilisateur des services de santé, veuillez consulter les dispositions législatives suivantes :

- Loi n° 15/2014, en date du 21 mars.
- Décret Législatif Régional n° 3/2016/M, en date du 28 janvier.
- Arrêté n° 5344-A/2016, en date du 14 avril, du Secrétariat d'Etat à la Citoyenneté et à l'Egalité et du Secrétariat d'Etat Adjoint et de la Santé.

DROITS DE L'USAGER DES SERVICES DE SANTÉ

Droit de choisir

- L'utilisateur des services de santé a le droit de choisir les services et les prestataires de soins de santé dans la mesure des ressources existantes.
- Le droit à la protection de la santé s'effectue en tenant compte des règles d'organisation des services de santé.

Consentement ou refus

- Le consentement ou le refus d'une prestation de soins de santé doit être libre et éclairé, sauf disposition particulière prévue par la loi.
- L'utilisateur des services de santé peut, à tout moment de la prestation de soins de santé, révoquer le consentement.

Adéquation de la prestation des services de santé

- L'utilisateur des services de santé a le droit de recevoir les soins nécessaires dans un délai considéré cliniquement acceptable selon les cas.
- L'utilisateur des services de santé a le droit aux soins de santé les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue.
- Les soins de santé doivent être prodigués de façon humaine et dans le respect de la personne.

Données à caractère personnel et protection de la vie privée

- L'utilisateur des services de santé a le droit à la protection de ses données à caractère personnel et au respect de sa vie privée.
- S'applique au traitement des informations la législation de la santé qui régit la protection des données à caractère personnel, assurant, entre autres, que les données collectées sont adéquates, pertinentes et non excessives aux fins souhaitées.
- L'utilisateur des services de santé a un droit d'accès aux renseignements personnels recueillis et peut exiger la rectification des informations inexacts ainsi que l'ajout d'informations manquantes totalement ou partiellement omises, conformément à la législation sur la protection des données en vigueur.



Confidentialité

- L'utilisateur des services de santé a le droit à la confidentialité de ses données personnelles.
- Les professionnels de la santé sont liés par l'obligation de confidentialité en ce qui concerne les faits dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions, sauf exception prévue par la loi ou une décision de justice imposant leur révélation.

Droit à l'information

- L'utilisateur des services de santé a le droit d'être informé par la personne dispensant les soins de sa situation, des alternatives possibles au traitement et de l'évolution probable de son état.
- L'information doit être transmise de façon accessible, objective, complète et compréhensible.

Assistance spirituelle et religieuse

- L'utilisateur des services de santé a le droit à l'assistance religieuse, quelle que soit sa religion.
- Les églises ou communautés religieuses légalement reconnues, sont assurées de conditions permettant le libre exercice à l'assistance spirituelle et religieuse aux usagers admis dans les établissements de santé NHS qui en font la demande, conformément au droit applicable.

Plaintes et réclamations

- L'utilisateur des services de santé a le droit de porter plainte et de se plaindre dans les établissements de santé, conformément à la loi, ainsi que de recevoir une compensation pour les dommages subis.
- Plaintes et griefs peuvent être présentés dans le livre de réclamation, ou de façon individuelle, et doivent donner lieu à une réponse obligatoire conformément à la loi.
- Les services de santé, prestataires de biens ou services de santé et opérateurs de santé, sont tenus de posséder un livre de réclamations qui peut être rempli par qui le souhaite.

Droit d'Association

- L'utilisateur des services de santé a le droit de mettre en place des entités qui le représente et qui défendent ses intérêts.
- L'utilisateur des services de santé peut constituer des entités qui collaborent avec le système de santé, notamment sous la forme d'associations pour la promotion et la défense de la santé ou des groupes d'amis des établissements de santé.

Mineurs et personnes handicapées

- La loi doit prévoir les conditions dans lesquelles les représentants légaux des mineurs et des personnes handicapées peuvent exercer les droits consistant à refuser l'assistance, dans le respect des principes constitutionnels.

DEVOIRS DE L'USAGER DES SERVICES DE SANTÉ

1. L'utilisateur des services de santé doit respecter les droits des autres usagers, ainsi que ceux des professionnels de santé avec lesquels il est en rapport.
2. L'utilisateur des services de santé doit respecter les règles d'organisation et de fonctionnement des services et des établissements de santé.
3. L'utilisateur des services de santé doit collaborer avec les professionnels de santé dans tous les aspects liés à sa situation.
4. Dès lors que c'est le cas, l'utilisateur des services de santé doit payer les charges dérivant de la prestation des frais de santé.