

## **DROITS ET DEVOIRS DE L'USAGER DES SERVICES DE SANTÉ**

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 Loi n° 15/2014, en date du 21 mars, a renforcé la législation en matière de droits et de devoirs de l'utilisateur des services de santé du Système National de Santé, concrétisant la Base XIV de la Loi n° 48/90, en date du 24 août, et sauvegardant les spécificités du Service National de Santé.

Par ailleurs, le Décret Législatif Régional n° 3/2016/M, en date du 28 janvier, a procédé à l'adaptation de la Loi n° 15/2014 au Système Régional de Santé de la Région Autonome de Madère.

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**

1. 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.
2. Le droit à la protection de la santé est exercé en prenant en considération les règles d'organisation des services de santé.

### **Consentement ou refus**

1. Le consentement ou le refus de la prestation des soins de santé doivent être déclarés librement et de manière claire, sauf disposition spéciale de la loi.
2. L'utilisateur des services de santé peut, à tout moment de la prestation des soins de santé, révoquer son consentement.

### **Adéquation de la prestation des soins de santé**

1. L'utilisateur des services de santé a le droit de recevoir, promptement ou pendant une période de temps considérée comme cliniquement acceptable, selon les cas, les soins de santé dont il a besoin.
2. L'utilisateur des services de santé a droit à la prestation des soins de santé les plus adéquats et techniquement les plus corrects.
3. Les soins de santé doivent être dispensés avec humanité et dans le respect de l'utilisateur.

### **Mobilité des malades du Service Régional de Santé**

1. Le droit à la mobilité des malades du Service Régional de Santé s'applique dans les situations suivantes, sans préjudice des normes d'accès à des soins de santé transfrontaliers prévues par la loi :
  - a. Prestation de soins de santé, publics ou privés, effectuée hors de la Région, ou à l'étranger, en l'absence de moyens techniques ou humains dans le Service Régional de Santé, et dûment orientée par celui-ci ;
  - b. Prestation de soins de santé privés effectuée en-dehors de la Région, ou à l'étranger, par option ou choix de l'utilisateur lui-même, même s'il existe des moyens techniques ou humains dans le Service Régional de Santé ;
  - c. Prestation de soins de santé, ponctuelle ou en soins continus, à l'utilisateur qui, pour une quelconque raison, est en déplacement en-dehors de la Région ou à l'étranger.

### **Données personnelles et protection de la vie privée**

1. L'utilisateur des services de santé est titulaire des droits à la protection de données personnelles et au respect de la vie privée.
2. L'article 5 de la Loi n° 67/98, en date du 26 octobre, rectifiée par la Déclaration rectificative n° 22/98, en date du 28 novembre, et modifiée par la Loi n° 103/2015, en date du 24 août, s'applique aux traitements des données dans le domaine de la santé, garantissant, notamment, que les données recueillies sont adéquates, pertinentes et non excessives pour les buts visés.
3. L'utilisateur des services de santé est titulaire du droit d'accès aux données personnelles recueillies et peut exiger la rectification d'informations inexacts et

l'inclusion d'informations totalement ou partiellement omises, conformément à l'article 11 de la Loi n° 67/98, en date du 26 octobre, rectifiée par Déclaration rectificative n° 22/98, en date du 28 novembre, et modifiée par la Loi n° 103/2015, en date du 24 août.

### **Secret**

1. L'utilisateur des services de santé a droit au secret concernant ses données personnelles.
2. Les professionnels de santé sont obligés au devoir de secret en ce qui concerne les faits dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions, sauf si la loi en dispose autrement ou si une décision judiciaire en impose la révélation.

### **Droit à l'information**

1. L'utilisateur des services de santé a le droit d'être informé par le prestataire de soins de santé concernant sa situation, les alternatives de soins possibles et l'évolution probable de son état.
2. L'information doit être transmise de manière accessible, objective, complète et intelligible.

### **Droit à un second avis**

1. Le malade a le droit d'obtenir un second avis sur sa situation de santé dans le cas d'une maladie grave, en particulier si la décision comprend des risques importants ou de graves conséquences.
2. Ce droit, qui se traduit par l'obtention de l'avis d'un autre médecin, permet au malade de compléter l'information sur son état de santé, lui donnant la possibilité de prendre une décision, de façon plus éclairée, concernant le traitement à suivre.
3. Dans les situations susmentionnées, le médecin doit accepter et peut prendre l'initiative de suggérer que le malade sollicite un autre avis médical.

**Remarque:** Ce droit à un second avis n'est pas prévu dans la Loi n° 15/2014, en date du 21 mars, ni dans le Décret Législatif Régional n° 3/2016/M, en date du 28 janvier. Cependant, il peut être exercé, dans les circonstances indiquées précédemment, seulement dans le contexte du Service de Santé de la Région Autonome de Madère, EPERAM.

### **Assistance spirituelle et religieuse**

1. L'utilisateur des services de santé a droit à l'assistance religieuse, indépendamment de la religion qu'il professe.
2. Il est assuré aux églises ou communautés religieuses, légalement reconnues, des conditions leur permettant l'exercice libre de l'assistance spirituelle et religieuse auprès des usagers hospitalisés dans des établissements de santé qui en font la demande.

### **Plaintes et réclamations**

1. L'usager des services de santé a le droit de réclamer et de présenter une plainte dans les établissements de santé, conformément à la loi, ainsi que de recevoir une indemnisation pour des dommages subis.
2. Les réclamations et les plaintes peuvent être présentées dans le livre de réclamations ou de manière libre, la réponse étant obligatoire.
3. Les services de santé, les fournisseurs de biens ou de services de santé et les agents de santé sont obligés de posséder un livre de réclamations qui peut être rempli par quiconque le sollicite.

**Remarque:** Vous pouvez également exercer ce droit sur Internet. Pour présenter une plainte ou une réclamation, ou pour transmettre un remerciement ou une suggestion, veuillez accéder au site Internet [www.sesaram.pt](http://www.sesaram.pt) et cliquez sur **Fale Conosco** (Parlez avec nous) dans le menu **Cidadão** (Citoyen).

### **Droit d'association**

1. L'usager des services de santé a le droit de constituer des entités le représentant et défendant ses intérêts.
2. L'usager des services de santé peut constituer des entités collaborant avec le système de santé, notamment sous la forme d'associations pour la promotion et la défense de la santé ou de groupes d'amis d'établissements de santé.

### **Mineurs et personnes incapables**

En ce qui concerne les mineurs et les personnes incapables, on applique la loi relative aux conditions dans lesquelles leurs représentants légaux peuvent exercer les droits leur appartenant, notamment pour ce qui est du consentement ou du refus d'assistance.

### **Droit à l'accompagnement**

1. Dans les services d'urgence du Service Régional de Santé, il est reconnu et garanti à tous le droit d'accompagnement par une personne de leur choix ; cette information devra être fournie au moment de l'admission dans le service.
2. Il est reconnu à la femme enceinte hospitalisée dans un établissement de santé le droit d'être accompagnée, pendant toutes les phases du travail et de l'accouchement, par toute personne de son choix.
3. Le droit d'accompagnement familial est reconnu aux enfants hospitalisés dans un établissement de santé, ainsi qu'aux personnes souffrant d'un handicap, aux personnes en situation de dépendance et aux personnes souffrant de maladie incurable en phase avancée et en fin de vie.
4. Le droit d'accompagnement par toute personne de son choix est reconnu à la personne souffrant d'une maladie oncologique pendant son hospitalisation et pendant toutes les phases du traitement.

### **A. Acompanhant**

1. Dans les cas où la situation clinique ne permet pas à l'utilisateur de choisir librement l'accompagnant, les services doivent promouvoir le droit à l'accompagnement et peuvent, pour ce faire, demander la démonstration du lien de parenté ou de la relation avec l'utilisateur, invoqués par l'accompagnant.
2. La nature du lien de parenté ou de la relation mentionnée au point précédent ne peut pas être invoquée pour empêcher l'accompagnement.
3. Quand la personne hospitalisée n'est pas accompagnée, l'administration de l'établissement de santé doit tout faire pour que lui soit donnée l'attention personnalisée nécessaire et adéquate à la situation.

### **B. Limites du droit d'accompagnement**

1. Il n'est pas permis d'accompagner ou d'assister à des interventions chirurgicales et à d'autres examens ou traitements qui, de par leur nature, pourraient voir leur efficacité et correction affectées du fait de la présence de l'accompagnant, excepté si, pour ce faire, est donnée une autorisation expresse par le clinicien responsable.
2. L'accompagnement ne peut pas compromettre les conditions et exigences techniques auxquelles doit obéir la prestation de soins médicaux.
3. Dans les cas prévus aux points précédents, il appartient au professionnel de santé responsable de la prestation des soins de santé d'informer et d'expliquer à l'accompagnant les motifs qui empêchent la continuité de l'accompagnement.

### **C. Droits et devoirs de l'accompagnant**

1. L'accompagnant a le droit d'être informé de manière adéquate et en temps raisonnable sur la situation du malade, dans les différentes phases de la prise en charge, avec les exceptions suivantes :
  - a) Indication expresse du contraire de la part du malade ;
  - b) Matière soumise au secret clinique.
2. L'accompagnant doit se comporter avec courtoisie et respecter et suivre les instructions et indications, dûment motivées, des professionnels de service.
3. En cas de violation du devoir de courtoisie, désobéissance ou non-respect, les services peuvent empêcher l'accompagnant de rester auprès du malade et déterminer son départ du service. Dans ce cas, un autre accompagnant pourra être indiqué pour le remplacer.

### **D. Conditions de l'accompagnement de la femme enceinte pendant l'accouchement**

1. Le droit à l'accompagnement peut être exercé indépendamment de la période du jour ou de la nuit pendant laquelle se déroule le travail.

2. Dans la mesure nécessaire au respect des dispositions du présent document, l'accompagnant ne sera pas soumis au règlement hospitalier de visites, ni à ses contraintes.

#### **E. Conditions d'exercice de l'accompagnement de la femme enceinte**

1. L'accompagnement peut exceptionnellement ne pas se faire lorsque, dans des situations cliniques graves, il est déconseillé par l'obstétricien et qu'il en détermine expressément ainsi.
2. L'accompagnement peut ne pas être exercé dans les unités où les installations ne sont pas adéquates à la présence de l'accompagnant et à la garantie de confidentialité invoquée par d'autres parturientes.
3. Dans les cas prévus aux points précédents, les intéressés doivent être correctement informés concernant les raisons par le personnel responsable.
4. Dans les cas où l'enfant hospitalisé est porteur d'une maladie contagieuse et que le contact avec autrui représente un risque pour la santé publique, le droit à l'accompagnement peut cesser ou être limité, par indication écrite du clinicien responsable.

#### **F. Accompagnement familial de personnes porteuses d'un handicap ou en situation de dépendance**

1. Les personnes porteuses de handicap ou en situation de dépendance, souffrant d'une maladie oncologique en phase avancée et les personnes en fin de vie, hospitalisées dans un établissement de santé, ont droit à l'accompagnement permanent d'un ascendant, descendant, conjoint ou équivalent et, en l'absence ou empêchement de ceux-ci ou parce que c'est la volonté de la personne hospitalisée, d'une personne de leur choix.

#### **G. Conditions de l'accompagnement familial de personnes handicapées ou en situation de dépendance**

1. L'accompagnement familial permanent est exercé pendant la journée ou pendant la nuit, dans le respect des instructions et des règles techniques concernant les soins de santé applicables et des autres normes définies dans le règlement hospitalier.
2. Il est interdit à l'accompagnant d'assister à des interventions chirurgicales auxquelles la personne hospitalisée est soumise, ainsi qu'à des traitements où sa présence affecterait leur correction et efficacité, sauf si l'autorisation en est donnée par le clinicien responsable.

## **H. Cooperação entre l'accompagnant et les services**

1. Les professionnels de santé doivent fournir à l'accompagnant l'information et l'orientation adéquates pour que celui-ci puisse, s'il le souhaite, sous leur supervision, collaborer dans la prestation de soins à la personne hospitalisée.
2. L'accompagnant doit suivre les instructions qui, conformément à la présente loi, lui sont données par les professionnels de santé.

## **I. Repas**

L'accompagnant de la personne hospitalisée, dès lors qu'elle est exemptée du paiement de ticket modérateur, dans l'accès aux prestations de soins de santé dans le cadre du Service Régional de Santé, a droit à la gratuité du repas, dans l'établissement de santé, s'il reste dans l'institution six heures par jour et dans l'une des conditions suivantes :

- a) La vie de la personne hospitalisée est en danger ;
- b) La personne hospitalisée se trouve dans la phase post-opératoire et jusqu'à 48 heures après l'intervention ;
- c) Quand l'accompagnant est la mère et allaite l'enfant hospitalisé ;
- d) Quand la personne hospitalisée est isolée pour des raisons liées à des critères médico-chirurgicaux ;
- e) Quand l'accompagnant réside à une distance supérieure à 20 km du lieu où est situé l'établissement de santé où se déroule l'hospitalisation.

## **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.