

# DROITS ET DEVOIRS DES UTILISATEURS



## **Ce que les Utilisateurs doivent savoir sur leurs droits et devoirs.**

Pour une meilleure qualité de votre santé lisez attentivement vos droits et devoirs.  
Si vous avez des questions, veuillez contacter un professionnel.

## **Droits et devoirs pour la dignité, la qualité, la sécurité et le bien-être des patients**

En fournissant des services de santé de qualité, dans le respect de la dignité de la personne et des services fournis, l'Utilisateur dispose d'un ensemble de droits et d'un ensemble de devoirs qui ont trait à sa dignité, sa qualité, sa sécurité et son bien-être dans le service qui vous est rendu.

## **DROITS DE L'UTILISATEUR DANS LES SERVICES DE SANTÉ**

Les utilisateurs disposent d'un ensemble de droits liés à leur sécurité, leur bien-être, qualité des soins, entre autres.

### **Lisez vos droits.**

#### **Choisir les services et les soignants**

L'utilisateur a le droit de choisir les services et les fournisseurs de soins de santé selon les ressources existantes et les règles d'organisation de l'Hôpital.

#### **Consentement ou refus**

L'Utilisateur, après avoir été clarifié, est libre d'accepter ou de refuser des soins de santé. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

Vous pouvez consulter les questions courantes sur le consentement éclairé sur le site Web de l'ERS à l'adresse [www.ers.pt/pages/419](http://www.ers.pt/pages/419)

#### **Soins de santé personnalisés ou individualisés**

L'Utilisateur a le droit de recevoir les soins de santé dont il a besoin en temps opportun, fournies de manière humaine et respectueuse, adéquates et techniquement correctes pour leur état de santé.

Dans les soins face à face sans rendez-vous préalable, les Utilisateurs présentant un handicap égal ou supérieur à 60 % sont pris en charge en priorité, si la gravité et la complexité de la situation sont égales à celles des autres Usagers.

### **Protection des données personnelles et protection de la vie privée**

Vous avez le droit de protéger vos données personnelles et votre vie privée.

Vous avez le droit d'accéder à vos données personnelles collectées, pouvant corriger les informations erronées ou compléter les informations manquantes conformément à la loi.

Le traitement des données de santé doit être conforme à la loi, adéquat, nécessaire et non excessif.

### **Confidentialité (secret) des données personnelles**

L'utilisateur a le droit au secret sur ses données personnelles.

Les professionnels de santé sont tenus de garder secrets les faits dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions, sauf si la loi en dispose autrement, ou une décision du tribunal exige sa divulgation.

### **Avoir des informations**

L'utilisateur a le droit d'être informé d'une manière qu'il comprend, et complètement sur:

- a) L'évolution de votre état de santé
- b) Autres traitements possibles

### **Avoir un soutien spirituel et religieux**

L'utilisateur a droit à un soutien spirituel et religieux, quelle que soit sa religion, et des conditions doivent exister qui le permettent.

Sur demande, les églises ou communautés religieuses, reconnues par la loi, peuvent fournir un soutien spirituel et religieux aux patients admis au Service National de Santé.

### **Se plaindre, porter plainte, faire des compliments et des suggestions**

Le cahier des réclamations est obligatoire. L'utilisateur a le droit de réclamer et de recevoir une réponse, conformément à la loi, ainsi que de recevoir une indemnisation si vous subissez un dommage.

Vous pouvez vous plaindre :

- 1) dans le livre des plaintes sur place ;
- 2) dans le formulaire en ligne de l'Entité Régulateur de la santé ;
- 3) par courrier, fax ou e-mail.

Vous pouvez également faire des suggestions et des compliments.

Pour en savoir plus sur votre droit de réclamation, suggestion et compliment (REC), rendez-vous sur le site internet ; [www.ers.pt](http://www.ers.pt) ou envoyez-nous un e-mail : [reclamacoes@ers.pt](mailto:reclamacoes@ers.pt)

### **Droit d'Association**

L'utilisateur a le droit de créer ou de faire partie d'associations ou de groupes d'amis de services de santé qui le représentent et défendent et de promouvoir votre santé.

### **Mineurs et personnes handicapées**

Les représentants légaux des mineurs de moins de 18 ans et des personnes handicapées ont des droits, et peuvent également refuser l'assistance conformément aux principes de la Constitution.

## Droit d'être accompagné

Nos Serviços de Saúde, o/a Utente tem o direito de ser acompanhado nas seguintes situações:

1. Aux Urgences du Service National de Santé (SNS)
2. Femme enceinte hospitalisée à tous les stades de l'accouchement
3. Enfants et jeunes jusqu'à 18 ans
4. Personnes handicapées
5. Personnes en situation de dépendance
6. Personnes atteintes d'une maladie incurable à un stade avancé ou en fin de vie

## DEVOIRS DES UTILISATEURS DES SERVICES DE SANTÉ

Recevant des services de santé de qualité, l'Utilisateur a des droits et doit également suivre et remplir un ensemble de Devoirs.

1. Respecter les droits des autres utilisateurs et les droits des professionnels de santé avec lesquels il est en relation
2. Respecter les règles d'organisation et de fonctionnement des services de santé.
3. Collaborer avec les professionnels de santé sur tous les aspects de votre situation de santé
4. Payer les frais des soins de santé que vous avez reçus, le cas échéant.

### SOMMAIRE

Droits	Devoirs
Droit à des soins de santé adéquats	
Protéger ses données personnelles et sa vie privée	Respecter les règles
Confidentialité (secret) des données personnelles	Respecter les droits des autres Utilisateurs
Avoir des informations	Contribuer à vos droits et devoirs et à ceux des autres
Pouvoir choisir	Respecter les professionnels de santé
Se plaindre et porter plainte	Collaborer avec les professionnels
Droit d'être accompagné	
Avoir un soutien spirituel et religieux	Payer les dépenses dues
Droit d'Association	
Donner son accord ou refuser	
Représentation légale des mineurs et des personnes handicapées	

Nous vous rappelons que les informations contenues dans cette notice ne servent qu'à guider l'utilisateur, vous devez donc vous renseigner sur la législation en vigueur appliquée.



Texto original: Entidade Reguladora da Saúde (ERS) | Apoio: Sociedade Portuguesa de Literacia em Saúde (SPLS) | Elaboração: Comissão de Humanização | Tradução: Sofia Grilo

DI.0587/T.CHU/Versão 01/16-06-2023/ DROTS ET DEVOIRS DES UTILISATEURS - FR H.F.F./U.C.I. mod. 6 Comissão de Humanização/junho 2023