

# Guide de Santé

## Journée Mondiale de la Jeunesse 2023

Le présent document constitue un guide d'appui utile pour tous les citoyens qui accèdent et utilisent le Service National de Santé (SNS), fournissant des informations essentielles sur les services mis à la disposition des citoyens, les règles d'utilisation de ces services, ainsi que les droits et devoirs du citoyen en tant qu'utilisateur du SNS.

Ce guide fait partie des actions prévues pour l'organisation de la préparation et de la réponse à la réalisation de la Journée Mondiale de la Jeunesse 2023 au Portugal.



### Dans votre pays d'origine, assurez-vous de réunir les conditions pour un voyage sûr vers le Portugal.

- Vaccination à jour selon le pays que vous allez visiter.
- Médicaments chroniques correctement conditionnés, en quantité suffisante pour couvrir les pertes occasionnelles ou le gaspillage.
- Pièce d'identité obligatoire (passeport ou carte d'identité).
- Documents d'accès aux soins de santé au Portugal, le cas échéant.
- Vêtements et chaussures appropriés. Argent pour les dépenses personnelles.

### Passeport de Santé JMJ.

Cette initiative s'inscrit dans le cadre des préparatifs de la réponse en matière de santé lors de la Journée Mondiale de la Jeunesse de 2023 à Lisbonne, tirant parti de l'expérience de la dernière visite du Pape au Portugal en 2017, à l'occasion du Centenaire de Fátima. Une édition spéciale du livret est prévue pour la JMJ2023, avec des informations adaptées à l'événement dans la capitale portugaise.

#### Kit du Pèlerin :

- Consultation médicale avant le pèlerinage, si nécessaire
- Médicaments habituels
- Gilet, autres dispositifs réfléchissants et lampe de poche
- Chaussures confortables
- Vêtements légers en coton
- Crème solaire
- Téléphone portable + chargeur

Prévenez immédiatement quelqu'un si vous ne vous sentez pas bien / Contact d'urgence et personne capable de fournir / appeler de l'aide immédiate en cas de malaise.



L'article 64 de la Constitution de la République portugaise stipule que "tous ont le droit à la protection de la santé et le devoir de la défendre", garantissant ainsi à toutes les personnes, qu'elles soient citoyens nationaux ou étrangers, avec résidence permanente ou séjour temporaire au Portugal, le droit aux soins de santé globaux.

En incarnant les principes constitutionnels d'égalité, de non-discrimination et d'équivalence des droits et devoirs entre les citoyens nationaux et étrangers, sauf exceptions prévues par la Constitution, ainsi que le droit, également consacré par la Constitution, de tous à la protection de la santé, le **Service National de Santé** met ses ressources à disposition de toutes les personnes, en fonction de leurs besoins cliniques, indépendamment de leur situation économique, sociale ou culturelle.

La **protection de la santé des citoyens étrangers et leur accès aux soins de santé** sont reconnus au Portugal comme un droit humain et un droit fondamental, conformément aux valeurs et principes constitutionnels, essentiels à la cohésion sociale et à la protection de la santé publique et du bien-être de toutes les personnes.



## Existe-t-il un plan de soins de santé pour la Journée Mondiale de la Jeunesse ?

Oui. Le Ministère de la Santé a mobilisé un ensemble de ressources pour assurer une réponse rapide, structurée et efficace en matière de santé et de gestion de ses ressources lors de l'événement de la Journée Mondiale de la Jeunesse, également connue sous le nom de "World Youth Day" en anglais.

### Ce plan a les principaux objectifs suivants :

- Renforcer et adapter la surveillance pour contribuer à la détection précoce des maladies ou des occurrences ayant un impact potentiel sur la santé
- Promouvoir et optimiser l'accès aux différents niveaux de soins de santé
- Planifier et coordonner les ressources aux différents niveaux de soins
- Promouvoir des comportements qui minimisent les risques pour la santé

## Quels sont les domaines de prévention et de promotion de la santé inclus dans l'événement ?

Dans le domaine de la prévention et de la promotion de la santé, il est particulièrement pertinent de diffuser des recommandations concernant:

- **La sécurité alimentaire**
- **L'hydratation, la protection solaire et les températures élevées**, l'exposition prolongée au soleil peut augmenter le risque de déshydratation, ce qui peut entraîner de la fatigue et un choc thermique
- **La promotion de comportements sains**, notamment en ce qui concerne les comportements addictifs
- **Le stress émotionnel**, avec la mise à disposition de professionnels de la santé mentale qualifiés pour intervenir dans de tels contextes
- **Les maladies transmissibles** (gastro-intestinales, respiratoires ou autres), qu'il importe d'éviter grâce à des mesures d'hygiène et en surveillant d'éventuelles épidémies en cas d'occurrences
- **Les vaccins recommandés**, conformément aux orientations en vigueur au Portugal et dans les pays d'origine
- **L'autosuffisance en médicaments chroniques** pendant la période de séjour au Portugal
- **La connaissance des emplacements des unités mobiles de soutien**, avec un accès rapide aux médicaments en vente libre, à la surveillance de la glycémie capillaire et à la tension artérielle



## Si j'ai des problèmes de santé pendant l'événement, comment puis-je recevoir des soins de santé?

Le plan d'assistance clinique aux participants aux Journées Mondiales de la Jeunesse garantit des soins médicaux adéquats, grâce à un ensemble de moyens installés sur le terrain, dont les suivants se distinguent:

- Professionnels de la santé stratégiquement dispersés sur les lieux des événements
- Hôpitaux de campagne
- Tentes de premiers secours
- Structures de soutien médical et infirmier

## Que se passe-t-il si j'ai besoin de soins dans les centres de santé et les hôpitaux du Service national de santé?

Au Portugal, le **Service national de santé met ses ressources à la disposition de tous ceux qui en ont besoin**, dans la mesure exacte de leurs besoins, indépendamment de leur nationalité, de leur situation économique, sociale ou culturelle.

En outre, et pour **les citoyens de l'Union européenne qui ont la carte européenne d'assurance maladie est garanti le droit aux soins de santé**, qui comprend tous les actes médicaux nécessaires en cas de maladie, d'accident (ne couvre pas les accidents de la responsabilité de tiers) ou de maternité.

Des **services de santé transfrontaliers**, notamment le résumé du patient et la prescription électronique/eDispensation, accessibles via le **portail SNS** et **l'application SNS24**, sont également disponibles pour les citoyens de l'espace européen.

**Avant de se rendre dans un centre de santé ou un hôpital**, il est particulièrement important d'appeler le **SNS 24 - 808 24 24 24**, qui est un service de triage, de conseil et d'orientation permanente du National Health Service, fonctionnant 24 heures / 7 jours par semaine.

Votre appel est répondu par des professionnels de santé, avec la possibilité d'une traduction simultanée fournie par le **Haut-Commissariat aux migrations (ACM)** et qui, selon le besoin, vous orientera vers le type de soins le plus approprié, qui peut se produire dans les soins primaires ou hospitaliers, et la non-présentation du numéro d'utilisateur n'est pas un obstacle à la fourniture de soins.

Vous pouvez également vous rendre dans un centre de santé ou un hôpital NHS sans contact préalable avec la ligne SNS24.

Cependant, en plus d'encourir le risque de choisir l'emplacement le moins adapté, vous serez éventuellement soumis au paiement de frais.



## Qu'est-ce que le Numéro National d'Utilisateur (NNU) du Service National de Santé (SNS) et comment l'obtenir ?

Le **Numéro National d'Utilisateur (NNU)** identifie le citoyen auprès des institutions et des services intégrés dans le Système National de Santé (SNS).

Ce numéro doit être indiqué par le citoyen au moment de la prestation des soins de santé, pour la prescription de moyens complémentaires de diagnostic et de thérapie, ainsi que pour la prescription de médicaments. Le NNU est un numéro unique et définitif attribué en tant qu'identifiant du citoyen en tant qu'utilisateur du SNS.

Le Numéro National d'Utilisateur est attribué au citoyen lors du contact avec une unité du SNS, que ce soit dans un Centre de Santé ou à l'Hôpital. Pour cela, il sera nécessaire de fournir les éléments suivants:

- Nom complet;
- Sexe;
- Date de naissance;
- Pays de nationalité;
- Pays de naissance;
- District, commune et paroisse en cas de nationalité portugaise.

Il est conseillé de fournir également un numéro de téléphone de contact et, si possible, une adresse e-mail de contact.

## Qui peut obtenir le Numéro National d'Utilisateur du Système National de Santé (SNS)?

Tous les citoyens, nationaux et étrangers, qui ont besoin de contacter une unité du Système National de Santé (SNS) pour recevoir des soins.



## Dans quels établissements de santé puis-je obtenir des soins de santé?

**Vous pouvez obtenir des soins de santé dans un centre de santé ou un hôpital appartenant au Service national de santé.**

Les centres de santé et les hôpitaux sont répartis sur les principales zones. Les gens devraient de préférence se rendre dans la région la plus proche de l'endroit où ils se trouvent au moment où ils ont besoin de recevoir des soins de santé.

Le centre de santé ou l'hôpital que vous contactez attribue aux citoyens étrangers un numéro d'utilisateur national, qui vous identifiera dans tous les contacts que vous avez avec une unité du SNS et, en tant que tel, doit toujours être indiqué dans n'importe quel bureau de santé du SNS.

**Ainsi, pour vous assurer de vous rendre à l'unité de santé la mieux adaptée à vos besoins cliniques, en situation de maladie non urgente, il est particulièrement important d'appeler le SNS 24 – 808 24 24 24 à l'avance.**

## Qu'est-ce qu'un centre de santé et quels sont ses services?

**Le Centre de santé est l'unité de base du Service national de santé (SNS)** pour les soins et la fourniture de soins de santé à la population, dans le cadre des soins de santé primaires. Le centre de santé est la première porte à laquelle vous devriez frapper si vous avez besoin de soins médicaux.

Dans un centre de santé travaillent les médecins de famille / médecins généralistes, les médecins de santé publique (délégués de la santé) et les infirmières, qui fournissent des soins de santé essentiels, préventifs ou curatifs. En plus du personnel administratif, dans certains centres de santé travaillent encore d'autres et d'autres professionnels – techniciens des services sociaux, psychologues, nutritionnistes, hygiénistes buccaux et techniciens en santé environnementale.

## Quelles sont les heures d'ouverture?

**En général, tous les jours ouvrables, entre 8 heures et 20 heures.** Certains centres de santé fonctionnent, en **heures prolongées et le week-end (heures complémentaires)**, en fonction de la demande et de la typologie des événements organisés au niveau local.

Certains services (tels que les consultations, les vaccins et les injectables) sont disponibles à des heures précises.

Le portail SNS fournit des informations spécifiques dans le domaine du plan de santé des JMJ, qui est mis à jour en permanence:

<https://www.sns.gov.pt/jmj/>



## Qu'est-ce qu'une urgence médicale et que faire?

Toute situation dans laquelle le retard du diagnostic ou du traitement peut entraîner un risque ou un préjudice grave pour la victime constitue une urgence médicale, comme les cas de traumatisme grave, d'empoisonnement aigu, de brûlures, de crises cardiaques ou respiratoires. En cas d'urgence, vous devriez recourir à un hôpital. **Si vous avez besoin d'éclaircissements ou d'aide, vous devez contacter la ligne SNS 24: 808 24 24 24 ou appeler le 112 en cas d'urgence.**

## Que se passe-t-il si la maladie n'est pas une urgence?

Si la situation n'est pas urgente, ou si, après une situation d'urgence, vous avez besoin de nouvelles consultations ou de médicaments, vous devez vous rendre au centre de santé le plus proche. **Il est particulièrement important d'appeler le SNS 24 - 808 24 24 24 à l'avance pour vous assurer que vous recevez des soins cliniques dans l'endroit physique le mieux adapté à votre état de santé.**

## Existe-t-il une ligne d'information qui me permet de clarifier les doutes concernant la santé?

Oui, il y a un service téléphonique disponible 24h / 24 - **Ligne SNS 24: 808 24 24 24**

## Que fait SNS 24 ?

Le **centre de contact du service nationale de santé (SNS 24)**, par l'intermédiaire du Service de triage, de conseil et d'orientation, est chargé d'évaluer et de guider les citoyens confrontés à un problème de santé non urgent (par exemple, toux, fièvre). C'est-à-dire que par le biais du contact téléphonique est effectué le triage en fonction de la situation clinique et de l'orientation respective vers le niveau de soins approprié - autosoins, soins de santé primaires, services d'urgence, INEM ou centre d'information antivenimeux.

## Quand dois-je appeler NHS 24?

Vous devriez appeler le SNS 24 - 808 24 24 24 - face à un problème de santé non urgent. Le SNS 24, par l'intermédiaire du service de triage, de conseil et d'orientation, est chargé d'évaluer et de guider les citoyens dans les situations de maladie aiguë.

**Compte tenu de la participation attendue à l'événement, la capacité de service de la ligne SNS 24 a été renforcée afin de donner une réponse rapide.**



## Quels sont les problèmes de santé non émergents?

Les exemples suivants sont considérés comme des problèmes de santé non émergents:

- douleur légère à modérée (p. ex. gorge, ventre);
- toux persistante;
- fièvre;
- nausées ou vomissements alimentaires;
- diarrhée;
- changement de la pression artérielle (pas d'autres plaintes);
- pleurs persistants de l'enfant;
- démangeaisons ou changements cutanés.

## Que devriez-vous avoir lorsque vous appelez le NHS 24?

Au moment du contact avec le SNS 24 devrait avoir les données d'identification telles que:

- nom complet;
- date de naissance;
- nombre d'utilisateurs SNS (facultatif pour les personnes qui se trouvent temporairement au Portugal).

Si vous n'êtes pas celui à contacter, soyez avec l'utilisateur au moment de l'appel et ayez les données d'identification du même / a.



## Que faut-il faire en cas d'urgence? Quel numéro de téléphone dois-je utiliser?

Vous devez **appeler le numéro d'urgence européen - 112** en cas de situation grave ou mettant votre vie en danger. Le 112 est géré par la Police de Sécurité Publique (PSP) et assisté en première ligne par un Centre d'Urgence PSP qui transmet à l'INEM les appels qui concernent les urgences sanitaires. Après avoir reçu l'appel transféré par le centre d'urgence, **l'INEM commence un processus de localisation, de triage et de conseil.**

## Qu'est-ce que l'INEM?

L'**Institut national d'urgence médicale - INEM** est chargé d'assurer la fourniture de soins médicaux d'urgence aux victimes d'accident ou de maladie soudaine, du lieu de l'événement à la cellule sanitaire. Grâce au numéro d'urgence européen - 112, **l'INEM dispose de multiples moyens pour répondre efficacement aux urgences médicales.**

## Vous devez appeler la ligne 112 de l'INEM en cas de situation grave ou mettant votre vie en danger, par exemple:

- altération de l'état de conscience;
- suspicion d'accident vasculaire cérébral, avec altération de la parole, du visage ou de la force;
- étouffement (après avoir essayé d'aider);
- difficulté à respirer;
- accidents avec blessures;
- douleur thoracique;
- saignements abondants ou incontrôlables;
- brûlures graves ou brûlures dans les zones sensibles.

## Lorsque vous appelez l'INEM, devriez-vous?

- Décrivez la situation et l'endroit où vous vous trouvez;
- Répondez à toutes les questions qui vous sont posées;
- Raccrochez l'appel uniquement lorsque vous recevez une indication.



## Quelle est la différence entre INEM et SNS 24?

L'INEM garantit la fourniture de soins médicaux d'urgence aux victimes d'accident ou de maladie soudaine. Alors que le NHS 24, en tant que service téléphonique et numérique, assure le triage, le conseil et l'aiguillage dans les problèmes de santé non émergents.

L'activité de l'INEM et du SNS 24 est intégrée dans le réseau de soins du Service national de santé.

## Est-il important que le citoyen fasse bon usage des lignes téléphoniques?

Oui. Il est très important de renforcer la bonne utilisation de ces services par le citoyen, car une utilisation inappropriée peut retarder les réponses critiques dans le temps et occuper les ressources dans le mauvais sens. Par conséquent, il est essentiel de comprendre le but des deux lignes téléphoniques et dans quelles situations vous devez les utiliser.

## Comment le droit de faire des suggestions et de se plaindre peut-il être exercé?

Tous les bureaux de santé ont des registres de plaintes (livre jaune) dans le bureau du citoyen, où vous pouvez et devez enregistrer les plaintes, les suggestions et les compliments. Les plaintes peuvent également être déposées via Internet sur le portail de l'Autorité de réglementation de la santé

(<https://www.ers.pt/pt/reclamar-diretamente-a-ers/>)

## Comment puis-je être donneur de sang?

Les exigences pour être donneur de sang ne sont que trois: être au moins 50 kg, âgé de 18 ans ou plus et, bien sûr, être en bonne santé.

Des campagnes sont en cours pour promouvoir le don et la collecte de sang dans les diocèses, fruit d'un partenariat entre l'Institut portugais de sang et de transplantation, la Fondation JMJ et la Fédération des associations de donneurs de sang (FAS).

Il est possible de consulter en ligne les sites de récolte les plus proches de chez vous <https://dador.pt/>.



## Je prends des médicaments chroniques et j'ai besoin de médicaments. Où puis-je acheter?

Pour acheter les médicaments, vous pouvez utiliser les pharmacies portugaises sur ordonnance délivrée au Portugal ou dans un pays européen qui a adhéré à [l'ePrescription / eDispensation](#).

**Vous pouvez accéder à l'ordonnance au format numérique, en y accédant via l'espace personnel du [portail SNS](#) et de l'[application SNS24](#).**

Si vous avez besoin d'un **médicament en vente libre**, vous pouvez vous rendre dans n'importe quelle pharmacie, parapharmacie ou supermarché disposant d'un espace pour la vente de médicaments, et son emplacement et ses heures d'ouverture sont disponibles sur le portail SNS.

## J'ai eu une crise d'angoisse, vers qui puis-je me tourner?

Les événements de masse peuvent être une cause de stress et d'anxiété, et peuvent déclencher des problèmes de santé mentale tels que des attaques de panique ou aggraver d'autres problèmes existants.

Pour parler à un professionnel de la santé de la région, vous pouvez vous adresser à [la ligne de conseil psychologique 24 du NHS](#), en appelant le **808 24 24 24**.



## Qui contacter en cas de « crise » due à des comportements addictifs et à des dépendances

La ligne de vie (numéro 1414) est un service d'information et de conseil anonyme, confidentiel et gratuit, dont le but est d'informer et / ou de fournir un soutien émotionnel dans les situations de crise, de clarifier les doutes et de réfléchir aux problèmes liés aux comportements addictifs et aux dépendances, tels que l'alcool, les drogues, le jeu entre autres.

En cas d'urgence, appelez le 112.

## A quel âge peut-on consommer de l'alcool au Portugal ? Qui peut acheter du tabac au Portugal ?

L'âge minimum légal pour consommer des boissons alcoolisées au Portugal est de 18 ans. Il est illégal de vendre, de fournir ou de permettre la consommation d'alcool à toute personne âgée de moins de 18 ans. Il faut également avoir 18 ans pour pouvoir acheter du tabac en magasin ou dans les distributeurs automatiques, étant obligatoire l'affichage d'une pièce d'identité avec photo pour prouver l'âge de l'acheteur.

Il est interdit de conduire des véhicules à moteur dont le taux d'alcoolémie est égal ou supérieur à 0,2 g/l pour les conducteurs, pendant les 3 premières années de validité du permis de conduire, les véhicules de secours ou de service d'urgence, le transport collectif d'enfants et de jeunes jusqu'à 16 ans, les taxis, les passagers lourds ou les marchandises. Les autres conducteurs ont une limite de 0,5 g/l.

## Est-il interdit de consommer des drogues au Portugal ?

Oui. Au Portugal, la consommation, la détention et l'achat pour autoconsommation de drogues donnent lieu à l'ouverture d'une procédure judiciaire, ainsi qu'à la saisie de substances par les autorités de police. Toutes les drogues sont illégales, mais ce n'est pas un crime d'avoir en votre possession de petites quantités.

Toute personne approchée par les autorités chargées de l'application de la loi pour consommer ou posséder des drogues, dans une quantité considérée pour sa propre consommation, sera identifiée et devra se présenter à une Commission de dissuasion de la toxicomanie (CDT).

Si la quantité saisie dépasse ce qui est légalement considéré comme une consommation propre, il y a suspicion de crime et le processus passera du domaine de la santé aux tribunaux.

Drogues	Quantité
Cannabis/haschich	5 grammes
Cannabis/Herbe	25 grammes
Cocaïne	2 grammes
Héroïne	1 gramme
Amphétamines (Ecstasy, MD)	1 gramme



## Quels sont les frais de modération et quels services devez-vous payer?

Selon la législation actuelle, les soins de santé ont tendance à être gratuits. Les frais sont facturés à condition que le citoyen ait recours au service d'urgence de l'hôpital NHS sans avoir été référé par un centre de santé ou par le SNS 24.

**Les valeurs de ces honoraires sont différentes selon le type de soins (centres de santé ou hôpitaux) et peuvent varier de 14 à 112,07 €, auxquels s'ajoutent les valeurs des moyens complémentaires de diagnostic et de thérapie (MCDT).**

Dans le cadre des JMJ, le participant est en situation de séjour temporaire, il sera donc nécessaire de vérifier si le citoyen est en possession d'un document prouvant qu'il est couvert par un accord bilatéral qui permet l'application de conditions identiques au citoyen résident.

Les conditions suivantes peuvent se produire :

- **Les participants aux JMJ des pays de l'Union européenne présentent une carte européenne d'assurance maladie (CEAM) en cours de validité, ne paieront que le montant de la taxe de modération, qui ne s'applique qu'à condition d'accéder aux unités du NHS sans avoir été référencé par le SNS.**
- **Le participant aux JMJ venant d'un pays avec lequel le Portugal a un accord bilatéral en vigueur (Andorre, Brésil, Cap-Vert, Tunisie et Québec) présente le certificat de droit prouvant qu'il est couvert par l'accord, ne paiera que le montant de la redevance modératrice, qui ne s'applique qu'à condition d'accéder aux unités du SNS sans avoir été référencé par le SNS.**

### Exemple:

Si le citoyen a recours à l'urgence de l'hôpital, sans avoir été référé SNS, paiera le montant des frais de modération.

**Si le citoyen a d'abord contacté la ligne SNS24 ou le centre de santé, qui a indiqué qu'il devrait recourir à l'urgence de l'hôpital et fait cette référence, le citoyen sera exempté du paiement d'une commission de modération.**

**- Un participant aux JMJ qui ne présente aucun des documents ci-dessus sera considéré comme un tiers payant et devra supporter le coût des soins de santé fournis.**



## Renseignements supplémentaires – Guides santé

<https://www.sns24.gov.pt/guia/quando-ligar-sns-24-ou-inem/>

<https://www.sns24.gov.pt/guia/proteja-se-contr-o-calor/>

<https://www.sns24.gov.pt/tema/sintomas/diarreia/>

<https://www.sns24.gov.pt/tema/sintomas/febre/>

<https://www.sns24.gov.pt/guia/queimaduras-solares/>

<https://www.sns24.gov.pt/guia/prevencao-de-infeco-es-respiratorias/>

<https://www.sns24.gov.pt/guia/habitos-saudaveis/>

<https://www.sns24.gov.pt/guia/receita-sem-papel/>

<https://www.sns24.gov.pt/guia/app-sns-24/>

**SNS 24**

**A porta de entrada  
do Serviço Nacional de Saúde**

sns24.gov.pt      808 24 24 24

App      Balcão



Merci beaucoup

