

La tarification des chambres privées et semi-privées dans les centres hospitaliers

L'IMPORTANCE DE PRÉCISER LES RÈGLES DÈS LE DÉPART

Le Protecteur du citoyen est d'avis que le choix de l'utilisateur est déterminant pour établir la facturation des chambres en centres hospitaliers. Pour que l'utilisateur puisse agir d'une manière éclairée, il est essentiel que l'établissement l'informe au préalable des possibilités qui s'offrent à lui, des conséquences financières de son choix et de son caractère révocable.

Pour éviter la multiplication des imbroglios concernant la tarification des chambres, le Protecteur du citoyen a formulé des recommandations aux établissements visés par ces plaintes. Il leur a notamment demandé d'élaborer ou de réviser leur formulaire de choix de chambre pour donner, par écrit, des informations plus claires et plus complètes, et d'en remettre une copie aux usagers. Les renseignements essentiels à donner aux usagers pour qu'ils puissent prendre une décision judicieuse doivent porter sur les trois types de chambre offerts (salle, chambre semi-privée ou privée) de même que sur le tarif qui y est associé. Ce formulaire doit être daté et signé par l'utilisateur ou son représentant.

De plus, le Protecteur du citoyen a recommandé aux établissements de préciser aux usagers :

- qu'il leur appartient de vérifier leur couverture d'assurance sur les frais de chambre à l'hôpital. Qu'en cas de non-paiement de leur assureur, ils devront acquitter la facture ;
- qu'ils peuvent modifier leur choix de chambre en tout temps au cours de leur hospitalisation ;
- que seul l'usage d'un lit dans une salle est gratuit alors que celui d'une chambre privée ou semi-privée est facturé.
- que s'ils demandent une chambre privée et que l'établissement leur assigne une chambre semi-privée, ils devront payer le tarif prévu pour la chambre semi-privée qu'ils occupent.

Dans certains cas, l'utilisateur ne peut exercer un choix lors de son admission. Cela peut notamment se produire lorsqu'un citoyen se présente à l'urgence, que le médecin pose un diagnostic et décide de l'isoler dans une chambre privée dès son admission à l'hôpital. C'est le médecin qui a fait le choix pour l'utilisateur. Celui-ci n'ayant pu exercer son droit de choisir, l'établissement n'est pas en droit de facturer le service pour la période où l'isolement est nécessaire. Dans de telles circonstances, le Protecteur du citoyen recommande l'annulation de la facture.

Le *Règlement d'application de la Loi sur l'assurance-hospitalisation* détermine les normes qui s'appliquent aux chambres privées et semi-privées de même que leur tarification dans les centres hospitaliers. Depuis l'adoption du règlement en 1981, de nouvelles réalités médicales et sociales ont amené les établissements à modifier et à réaménager certains de leurs lieux physiques. Or, le règlement n'a pas été révisé, de sorte que les établissements facturent des frais de chambres privées et semi-privées pour des séjours dans des lieux auxquels les usagers avaient accès gratuitement auparavant.

Ces transformations ont eu pour effet d'accroître le nombre de chambres privées et semi-privées et de réduire le nombre de lits dans des salles. Ainsi, il peut arriver que des usagers qui demandent une salle puissent bénéficier d'une chambre semi-privée gratuitement, alors que ceux qui demandent une chambre semi-privée doivent la payer. Cette situation donne l'apparence d'une injustice aux citoyens.

L'examen des plaintes formulées à cet égard indique au Protecteur du citoyen que l'interprétation du règlement pose problème. Il constate qu'en raison de la conjoncture actuelle, très différente de celle qui prévalait il y a 26 ans, il est devenu laborieux d'appliquer ce règlement. Certaines situations font particulièrement ressortir les difficultés d'application de ces règles, notamment lorsque des personnes occupent une chambre privée à la demande du médecin ou parce que les services qui sont requis sur le plan médical ne se donnent que dans des chambres privées. Voici quelques exemples qui illustrent cette problématique.

LES SOINS INTENSIFS

Auparavant, les unités de soins intensifs étaient organisées dans de grandes salles. Les séjours aux soins intensifs n'entraînaient donc pas de frais de chambre, puisque l'hébergement en salle est gratuit. Aujourd'hui, de plus en plus d'établissements aménagent les unités de soins intensifs et de soins intermédiaires en chambres privées ou semi-privées. Les usagers qui, lors de leur admission, ont demandé un hébergement en chambre privée ou semi-privée doivent payer des frais de chambre advenant un séjour aux soins intensifs. Ils sont insatisfaits de payer ces frais pour un hébergement qui est « médicalement requis ».

L'ISOLEMENT

L'isolement en chambre privée fait partie des mesures appliquées régulièrement dans les établissements pour prévenir la propagation des infections nosocomiales. Ces infections entraînent une prolongation des séjours à l'hôpital. Par conséquent, les usagers qui ont choisi une chambre privée ou semi-privée se plaignent de recevoir une facture plus élevée.

Certains établissements se sont dotés d'une politique interne visant à ne pas facturer l'isolement dans une chambre privée ou semi-privée lors d'une infection nosocomiale. Le Protecteur du citoyen encourage cette pratique.

LES SALLES D'ACCOUCHEMENT

Depuis l'arrivée des sages-femmes et la mise au point de nouvelles approches en périnatalité, un grand nombre d'accouchements ont lieu dans des chambres de naissance, qui sont désignées comme chambres privées. Dans certains établissements, c'est même le seul lieu d'accouchement. Les femmes qui ont demandé une chambre privée ou semi-privée lors de leur admission sont insatisfaites de se voir imposer des frais de chambre pour leur accouchement dans une chambre de naissance, surtout lorsqu'elles se rendent compte qu'il n'y avait pas d'autre choix. Le règlement énonce que l'usage des salles d'accouchement est gratuit, mais l'usage des chambres de naissance n'est pas prévu au règlement.

Lorsqu'il traite des plaintes portant sur ce sujet, le Protecteur du citoyen invoque le fait que les chambres de naissance remplacent les salles d'accouchement. Il recommande que la journée de l'accouchement dans une chambre de naissance ne soit pas facturée. Pour les autres journées – si l'établissement offre plus d'un choix de chambre –, les chambres de naissance, qui sont des chambres privées, doivent être facturées en fonction du choix des usagères au moment de leur admission. Si l'établissement n'offre pas d'autre choix que la chambre de naissance, le service devrait être offert gratuitement, puisque les usagères ne peuvent exercer un choix.

LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE

Dans l'examen des plaintes, le Protecteur du citoyen a remarqué que certains établissements facturent systématiquement le service téléphonique. Il est d'avis que l'accès à ce service doit résulter d'un choix de l'usager. À moins qu'il ne soit inclus dans le tarif de la chambre demandée et attribuée, l'établissement ne peut le facturer systématiquement.

REVOIR LE RÈGLEMENT ET UTILISER DES FORMULAIRES DE CHOIX DE CHAMBRE UNIFORMES

Étant donné que l'examen des plaintes révèle des variations importantes dans l'application du règlement d'un établissement à l'autre, il était devenu impérieux de signaler ces difficultés d'interprétation du *Règlement d'application de la Loi sur l'assurance-hospitalisation* au ministère de la Santé et des Services sociaux. Le 1^{er} mars 2006, le Protecteur des usagers

en matière de santé et de services sociaux attirait donc son attention sur le manque d'uniformité du formulaire de choix de chambre, sur l'importance de donner des informations écrites pour permettre à l'utilisateur de prendre une décision éclairée et sur la nécessité de réviser le règlement.

Le Protecteur du citoyen considère, lui aussi, qu'une mise à jour du règlement s'impose pour répondre aux nouvelles réalités et que le formulaire de choix de chambre doit être uniformisé dans tous les établissements pour diffuser la même information. D'ici à ce que le règlement soit révisé, le Ministère s'est engagé à donner des directives aux centres hospitaliers afin de favoriser une interprétation plus cohérente du règlement dans le réseau.

Le 17 janvier 2007, le Protecteur du citoyen a reçu du Ministère un projet de circulaire contenant des directives à l'intention des directeurs généraux des établissements sur la facturation des chambres en centres hospitaliers. Le texte aborde les aspects qu'il a soulevés. Le 23 février 2007, il a fait part au Ministère de sa position et de ses commentaires à l'égard de ce projet et l'a informé qu'il en tiendra compte dans l'examen des plaintes et la formulation de ses recommandations.

Le Ministère a confirmé qu'il est d'accord avec les recommandations du Protecteur du citoyen et qu'il instruira le réseau des centres hospitaliers en ce sens.