

Hôpitaux : des iniquités dans la facturation des chambres

Québec, le 18 avril 2018 – Dans un [rapport](#) rendu public aujourd’hui, le Protecteur du citoyen déplore le **manque d’uniformité** dans la facturation des chambres en centre hospitalier. Il constate que **les gens ne sont pas bien informés des choix réellement disponibles** (salle gratuite, chambre semi-privée à deux lits, chambre privée). De plus, les frais pour un même type de chambre ne sont pas facturés selon les mêmes balises d’un hôpital à l’autre, voire d’une personne à l’autre au sein d’un même hôpital.

« Actuellement, il arrive qu’une personne qui demande une salle sans frais et qu’une autre qui choisit une chambre privée se retrouvent toutes les deux dans une chambre privée, puisque dans les faits, aucune salle n’existe dans l’unité. Toutefois, seule la deuxième en paiera les frais, puisqu’elle a demandé d’être placée dans une telle chambre », explique Marie Rinfret, protectrice du citoyen, qui considère qu’**une telle situation n’est pas équitable**.

Le Règlement d’application de la *Loi sur l’assurance-hospitalisation* prévoit que la salle est la seule option gratuite, et que chaque hôpital doit contenir au moins 20 % de salles. Or, les hôpitaux contiennent de moins en moins de salles, ce qui est une bonne chose, car cela limite la propagation des maladies infectieuses. D’ailleurs, les deux nouveaux hôpitaux construits à Montréal (le CHUM et le site Glen du CUSM) n’ont que des chambres privées, pour lesquelles aucuns frais ne sont facturés. Ce nouveau contexte fait en sorte que **le Règlement n’est pas adapté à la réalité d’aujourd’hui**.

Les **recommandations** que formule le Protecteur du citoyen au **ministère de la Santé et des Services sociaux** consistent notamment à **modifier le Règlement** et, dans l’intervalle, les directives aux établissements afin que :

- les informations complètes et adéquates soient données aux personnes pour qu’elles puissent faire un choix éclairé;
- les établissements cessent la facturation de frais pour les chambres qui correspondent au type de chambre de base offert dans l’unité où la personne est hospitalisée;
- les établissements ne facturent pas de frais lorsque la chambre est médicalement requise.

Rappelons que le Protecteur du citoyen est une institution impartiale et indépendante ayant pour mission de veiller au respect des droits des citoyennes et citoyens dans leurs relations avec les services publics. En matière de santé et de services sociaux, il traite les plaintes des usagers et usagères en deuxième recours, après que ceux-ci aient fait appel au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement visé. Dans le cas des signalements et des divulgations d'actes répréhensibles, il intervient au premier niveau.