

HAPPYTAL : un business lucratif et contestable

A l'hôpital, désormais un nouveau service vous est proposé : une conciergerie privée qui peut vous commander des fleurs, des chocolats, et améliorer l'ordinaire.

A son entrée, le patient, préoccupé par son hospitalisation, n'a pas toujours la lucidité nécessaire pour savoir de quoi il retourne.

Si vous avez été hospitalisé(e) au CHU de Poitiers, vous avez certainement eu affaire au personnel de la société HAPPYTAL, tout habillé de rose et très accueillant. Il s'agit d'une société privée de conciergerie, qui bénéficie d'une délégation de service publique, et qui gère votre hôtellerie dans le cadre de votre hospitalisation. Elle propose divers services, tant aux patients qu'au personnel hospitalier, mais sa source principale de revenu est la gestion optimisée des chambres individuelles. Elle est implantée dans plusieurs hôpitaux publics de notre grande région Nouvelle Aquitaine.

L'hôtellerie, bien qu'importante, n'est pas votre principale préoccupation lors d'une hospitalisation, programmée ou non. Sans être un milieu hostile, l'anxiété légitime et l'inconnu qui vous attendent lors de ce séjour, vous rendent certainement, à des degrés variables, vulnérable et altère votre discernement. Aussi, la quasi homonymie entre hôpital et happytal, volontairement ambiguë, n'incite pas à la circonspection.

Les établissements de santé ne peuvent facturer aux patients que les prestations de soins rendues et certaines prestations, faisant l'objet d'une **demande expresse du patient** ou de ses ayants droit, **non prises en charge par le régime obligatoire de la Sécurité sociale**.

Leur liste est strictement limitée; il peut s'agir par exemple de l'installation dans une chambre particulière, si elle ne résulte pas d'une nécessité médicale spécifique et si elle a fait l'objet d'une demande expresse du patient.

Le coût facturé par les établissements de santé au titre des chambres individuelles est parfois élevé, certains d'entre eux proposant différents niveaux de confort et de services.

Or, une enquête de la DGCCRF a révélé une mauvaise maîtrise des règles d'attribution et de facturation des chambres individuelles par les établissements de santé : des patients se voient facturer des placements en chambre individuelle non demandés ou y sont placés d'office (isolement lié à l'épidémie) ou voient leur « consentement » recueilli postérieurement à l'installation.

Pourtant, un établissement de santé ne peut en aucun cas facturer une chambre individuelle si ce placement résulte de considérations sanitaires, et que la facturation d'une chambre individuelle, imposée au patient au motif que seules ces dernières sont disponibles, est strictement interdite

Certains établissements font par ailleurs varier le coût des chambres individuelles selon le niveau de prise en charge par les assurances complémentaires santé des patients, ce qui lèse ces dernières.

Quelques établissements proposent divers forfaits, « *forfait ambulatoire* » par exemple comprenant des prestations alimentaires ou de confort (magazines, collations améliorées, etc.), facturés parfois de façon systématique. La composition et le prix de ces forfaits doivent être clairs et portés à la connaissance du patient en amont de sa souscription, qui doit pouvoir refuser d'y souscrire. Ces forfaits ne peuvent en outre

inclure des prestations médicales, financées dans le cadre de l'activité normale de soins de l'établissement.

En conclusion, soyez vigilant(e) avant de signer votre accord lors de votre admission: assurez vous d'avoir bien compris ce qui vous est proposé, du prix journalier de la prestation et de son éventuelle prise en charge par l'assurance maladie et/ou la complémentaire santé.

Patrick Merer, Administrateur de l'UFC-Que Choisir de la Vienne