

Ce que vous devez savoir au sujet des frais de transport des patients

Ce document décrit les frais que vous pourriez devoir assumer, en tant que patient, si vous deviez être transporté par ambulance¹ à un hôpital, être transféré d'un hôpital à l'autre ou obtenir votre congé d'un hôpital. Le document présente aussi des renseignements sur les programmes d'aide au déplacement auxquels vous pouvez faire appel si vous devez voyager à l'extérieur de votre localité pour des raisons médicales.

AVEC la couverture du Medical Services Plan ou MSP (Régime d'assurance-maladie provincial)

Transport à un hôpital par ambulance (appels au 911)

Lorsque vous appelez le 911 (ou qu'une autre personne le fait pour vous) pour demander qu'on vous transporte à un hôpital par ambulance :

- Si vous êtes transporté à un hôpital de soins actifs, aussi appelés soins de courte durée (par ambulance terrestre ou aérienne), vous recevrez une facture de 80 \$ du BC Ambulance Service (Service ambulancier de la C.-B.).
- Si vous refusez le service ambulancier, vous recevrez une facture de 50 \$.
- Si vous êtes bénéficiaire d'aide au revenu ou d'aide aux primes du MSP, vous ne recevrez pas de facture.
- Les renseignements précédents ne s'appliquent pas aux appels effectués dans le cadre de réclamations actuelles ou futures à WorkSafeBC (Commission de santé et sécurité au travail de la C.-B.).

Déplacements d'un hôpital à l'autre

Si vous devez être transféré de l'hôpital où vous vous trouvez présentement à un autre hôpital :

- On ne facture pas de frais pour les transferts entre hôpitaux de soins actifs pour raisons médicales. (Note : Lorsque vous quittez l'hôpital, vous devrez faire vos propres préparatifs de voyage pour retourner à la maison, même si vous en êtes très éloigné.)

Lorsque vous quittez l'hôpital

Lorsque vous quittez l'hôpital, vous devez assumer votre propre retour à la maison (domicile privé, établissement de soins pour bénéficiaires internes, etc.). Vos coûts dépendront du niveau de surveillance médicale dont vous avez besoin.

- Si vous avez besoin de soins médicaux, vous devrez voyager par ambulance terrestre ou aérienne (selon le cas) et on vous facturera 80 \$ (vous serez dispensé de ces frais si vous êtes bénéficiaire d'aide au revenu ou d'aide aux primes du MSP).
- Si vous n'avez pas besoin de soins médicaux, mais ne vous sentez pas assez bien pour utiliser un mode de transport privé ou commercial (p. ex., autobus, avion), l'hôpital pourrait alors vous recommander de recourir à un service à forfait de transfert de patients local (SN Transport Ltd., etc.). On vous facturera 50 \$ (vous serez dispensé de ces frais si vous êtes bénéficiaire d'aide au revenu ou d'aide aux primes du MSP).
- Si vous vous sentez assez bien pour utiliser un mode de transport privé ou commercial (p. ex., autobus, avion), vous devez organiser et payer votre retour à la maison, même si vous en êtes très éloigné. Par exemple, si vous avez été transféré par ambulance aérienne à un hôpital de Vancouver pour y subir une chirurgie cardiaque et que vous obtenez votre congé de cet hôpital, vous devez organiser et payer votre retour à la maison. Certaines régies de santé ont mis en place des programmes d'aide au déplacement à l'intention des personnes qui en ont besoin. Pour en savoir plus, veuillez consulter la section sur l'aide au déplacement à l'intention des patients qui voyagent à l'extérieur de leur localité de résidence pour obtenir des soins médicaux, car certains programmes sont aussi destinés aux malades sortants qui retournent à la maison, ou communiquez avec une infirmière ou un travailleur social de l'hôpital.
- Dans les circonstances malheureuses où un membre d'une famille décède durant son hospitalisation, la famille doit organiser et payer le retour du défunt au foyer. Le travailleur social rattaché à l'unité peut contribuer à soutenir la famille à ce moment.

¹ Aux fins de la présente brochure, le terme « ambulance » désigne le BC Ambulance Service (Service ambulancier de la C.-B.).

SANS couverture du Medical Services Plan ou MSP (Régime d'assurance-maladie provincial)

Si vous n'êtes pas couvert en vertu du MSP, tous les transferts (p. ex., en direction ou à partir d'un hôpital, d'un hôpital à l'autre) vous seront facturés.

- Si vous avez besoin de soins médicaux pendant le déplacement et nécessitez un transport par ambulance, vous recevrez une facture pour chaque segment de votre transfert, selon le type de transport :
 - Voie terrestre : taux fixe de 530 \$ pour chaque portion du transfert
 - Ambulance aérienne (avion) : 7 \$ le mille terrestre
 - Ambulance aérienne (hélicoptère) : 2 746 \$ l'heure
- Si vous n'avez pas besoin de soins médicaux durant un transfert interhospitalier, l'hôpital peut décider de recourir à un service à forfait de transfert de patients local (SN Transport Ltd., etc.). On vous facturera 50 \$.
- Si vous vous sentez assez bien pour utiliser un mode de transport privé ou commercial (p. ex., autobus, avion) lorsque vous quittez l'hôpital, vous devez organiser et payer votre retour à la maison, même si vous en êtes très éloigné.
- Dans les circonstances malheureuses où un membre d'une famille décède durant son hospitalisation, la famille doit organiser et payer le retour du défunt au foyer. Le travailleur social rattaché à l'unité peut contribuer à soutenir la famille à ce moment.

Renseignements sur les paiements (y compris les programmes fédéraux et les couvertures privées)

- Certains programmes fédéraux (p. ex., Anciens Combattants Canada, Affaires autochtones et Développement du Nord Canada) peuvent assumer certains des frais de leurs clients. Il vous revient de vérifier s'il vous est possible d'être couvert et remboursé.
- Si vous recevez une facture et estimez que vous ne devriez pas en recevoir parce que vous êtes bénéficiaire de l'aide au revenu ou de l'aide aux primes du MSP, veuillez communiquer avec BC Ambulance Service (s'il s'agit de frais d'ambulance) ou avec la régie de santé (si la facture a été envoyée par celle-ci).
- Certains régimes d'assurance privés peuvent aider à assumer les coûts de transport des patients (p. ex., ICBC, WorkSafeBC, un assureur privé comme Pacific Blue Cross). Veuillez vous informer auprès de votre assureur.
- Certaines régies de santé ont adopté des politiques sur les situations difficiles pour aider les patients et leurs familles avec ces frais. Pour obtenir plus de renseignements, veuillez communiquer avec le Patient Care Quality Office (Bureau de la qualité des soins aux patients) de la région sanitaire dont vous avez obtenu votre congé (les coordonnées figurent ci-dessous).
- Certaines régies de santé ont mis en place des programmes d'aide au déplacement à l'intention des personnes qui en ont besoin. Pour en savoir plus, veuillez consulter la section sur l'aide au déplacement à l'intention des patients qui voyagent à l'extérieur de leur localité de résidence pour obtenir des soins médicaux, car certains programmes sont aussi destinés aux malades sortants qui retournent à la maison, ou communiquez avec une infirmière ou un travailleur social de l'hôpital.
- Lorsqu'on vous facture des frais, vous recevrez une facture par la poste, du BC Ambulance Service ou de la régie de santé de laquelle vous avez été transférée.

Vêtements et articles personnels

- Veuillez vous assurer d'avoir tous vos articles personnels en votre possession (p. ex., vêtements, pièces d'identité, argent liquide, cartes de crédit ou de débit), lorsque vous quittez l'hôpital. Si vous n'avez pas accès à vos effets, veuillez demander à votre infirmier si un travailleur social est disponible pour vous aider.

Coordonnées

- BC Ambulance Service : 1 800 665-7199 ou www.bcas.ca/EN/main/about/fees.html (site en anglais)
- BC Medical Services Plan: 1 800 663-7100 ou www.health.gov.bc.ca/msp/ (site en anglais)
- Patient Care Quality Office (Bureau de la qualité des soins aux patients) :
www.patientcarequalityreviewboard.ca/makecomplaint.html (site en anglais)
Fraser Health Authority (régie de santé) : 1-877-880-8823 ou pcqoffice@fraserhealth.ca
Providence Health Care (organisme de santé) : 1-877-993-9199 ou pcqo@vch.ca
Health Services Authority (régie de santé) : 1-888-875-3256 ou www.phsa.ca/PatientCareOffice
Vancouver Coastal Health (régie de santé) : 1-877-993-9199 ou pcqo@vch.ca

Aide au déplacement à l'intention des patients qui voyagent à l'extérieur de leur localité de résidence pour obtenir des soins médicaux

Si vous avez rendez-vous dans un hôpital pour un service qui n'est pas disponible dans votre localité (p. ex., consulter un spécialiste, subir un test de diagnostic spécialisé), il vous revient de faire les préparatifs de voyage et de les payer pour vous rendre à votre rendez-vous et en revenir. Certains programmes du Ministry of Health (ministère de la Santé) de la C.-B. et des régions de santé peuvent vous aider à assumer une partie des coûts de voyage et d'hébergement.

En voici des exemples :

Travel Assistance Program (TAP) : Ce programme d'aide au déplacement assiste les résidents de la C.-B. admissibles à assumer les coûts de voyage liés à des soins non urgents. En vertu du TAP, le ministère s'associe avec BC Ferries et d'autres transporteurs pour accorder aux individus couverts par le MSP des rabais de transport lorsqu'ils doivent voyager pour obtenir des services spécialisés. Généralement, le TAP ne sert qu'à aider l'accès aux services spécialisés. Toutefois, des situations exceptionnelles peuvent se produire lorsque les services de soins de santé primaires ne sont pas offerts localement. Le TAP ne fournit pas d'aide financière directe aux patients pour les coûts de voyage.

Programme Health Connections : Quatre des six régions de santé (Northern Health, Interior Health, Vancouver Coastal Health et Vancouver Island Health Authority) offrent le programme Health Connections pour aider les patients en leur offrant des options de transport. Ce programme varie d'une région de santé à l'autre. Il comprend des services d'autobus ordinaires, de même que des services de voyage et d'hébergement à tarif réduit. Ce programme n'est offert que pour les services demandés par un médecin. Pour être admissibles, ces services doivent être offerts en C.-B., exception faite des résidents des régions nord-est et sud-est de la Colombie-Britannique.

BC Family Residence Program : Ce programme offre de l'hébergement subventionné aux familles dont l'enfant a besoin de soins médicaux administrés au BC Children's Hospital (Hôpital des enfants de la C.-B.) ou au programme de soins néonataux du BC Women's Hospital (hôpital des femmes de la C.-B.). Il fournit aussi de l'aide au déplacement sous forme de transport terrestre amélioré assuré par le programme Shriners Care Cruiser et de transport aérien étendu assuré par Vols d'espoir, un organisme de charité national qui offre des vols gratuits aux patients de tout âge qui ne peuvent se permettre de prendre l'avion pour recevoir les soins médicaux dont ils ont besoin.

Coordonnées

- Travel Assistance Program : 811 ou www.health.gov.bc.ca/tapbc/tap_patient.html (site en anglais)
- Programme Health Connections : 811 ou www.health.gov.bc.ca/tapbc/connections.html (site en anglais)
- BC Family Residence Program : 811 ou www.bcfamilyresidence.gov.bc.ca (site en anglais)