

Hôpitaux privés : les droits du consommateur bafoués par 1 établissement sur 2

Près d'une clinique privée et d'un hôpital privé sur deux s'arrangent avec la réglementation en omettant d'informer pleinement le patient et en facturant des services jamais demandés, révèle la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) dans son rapport annuel.

Cliniques et hôpitaux privés : des facturations abusives dans 52% des cas

Si vous avez l'impression qu'il se passe parfois des choses pas nettes en clinique ou hôpital privé, vous avez raison. Une enquête de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) confirme que dans 1 cas sur 2, vos droits en tant que consommateur n'y sont pas pleinement respectés. Sur 198 établissements de santé privés lucratifs contrôlés entre le 1er juillet 2017 et le 30 septembre 2018, 104 ont présenté des anomalies.

Le plus souvent il a été question de non-respect des modalités de facturation : facturation d'office d'un forfait d'assistance aux démarches administratives, facturation d'une chambre particulière (alors que le patient n'avait pas demandé à en bénéficier), défaut d'information sur les tarifs et prestations rendues et utilisation d'un numéro d'appel surtaxé.

Une médecine « alternative » qui n'en est pas une

Les EHPAD non plus n'échappent pas à l'attention de la DGCCRF. Ayant visité 549 établissements, les enquêteurs ont constaté des anomalies dans 284 d'entre eux, soit un taux de 66%. La majorité des EHPAD ayant attiré les foudres de la DGCCRF avaient omis de communiquer l'information précontractuelle (qui doit être communiquée au futur résident ou à son représentant légal) et d'afficher les prix. Des non-conformités ont également été relevées dans les notes et les contrats remis aux résidents. Néanmoins, la DGCCRF précise que l'essentiel des manquements résultent de la méconnaissance d'une réglementation récemment entrée en vigueur et non pas d'une mauvaise foi de la direction de l'établissement.

La DGCCRF est en revanche plus sévère vis-à-vis des établissements proposant des médecines dites douces, non conventionnelles ou alternatives. Le contrôle révèle que 675 établissements ont démontré leur méconnaissance de la réglementation. La plupart d'entre eux avaient recours à des pratiques commerciales trompeuses : par exemple, certains professionnels affirmaient que leurs produits participaient à la guérison, soulageaient la douleur et traitaient des maladies graves. Certains entrepreneurs n'hésitaient même pas à utiliser des termes médicaux tels que « consultation » ou « patient ». « De telles allégations sont interdites en l'absence de qualification médicale du professionnel, et présentent même des risques pour la santé des patients qui pourraient se détourner des soins reconnus lorsque les pratiques non conventionnelles leur sont présentées comme alternatives », met en garde la DGCCRF.