

| Procédure administrative concernant les frais reliés à l'hébergement en CHSLD |                                                                                                                                                                                                                                                   |          |            |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|
| Direction(s)<br>responsable(s)                                                | Direction des ressources financières                                                                                                                                                                                                              | Approuvé | 2023-03-14 |
|                                                                               | Direction des services d'hébergement pour les aînés et les personnes en perte d'autonomie                                                                                                                                                         | Révisé   |            |
| Personne(s)<br>concernée(s)                                                   | Toutes les personnes impliquées sur le plan de l'hébergement des usagers en CHSLD                                                                                                                                                                 |          |            |
| Document(s)<br>associé(s)                                                     | ADM-DRF-10003_Fiche de bordereau de dépôt manuel - Exploitation<br>ADM-DRF-10004_Fiche de bordereau de dépôt manuel - Fiducie<br>ADM-DRF-10005_Fiche de dépenses autorisées – Fiducie<br>ADM-DRF-10006_Formulaire d'adhésion au débit préautorisé |          |            |

## 1. Énoncé

Les besoins des usagers en matière d'hébergement sont étroitement liés à leur autonomie et aux soins de santé leur étant nécessaires. Les personnes en grande perte d'autonomie qui nécessitent des soins en continu pour répondre à leur besoin par des professionnels de la santé seront orientées vers les centres d'hébergement de soins de longue durée.

L'admission dans un centre d'hébergement en soins de longue durée (CHSLD) du CISSS de la Montérégie-Ouest se fait via une demande effectuée auprès de l'accueil du soutien à domicile d'un centre local de services communautaires (CLSC) ou encore via un intervenant de l'hôpital en cas d'hospitalisation préalable et est traitée par le Service des mécanismes d'accès à l'hébergement. L'utilisateur ainsi orienté vers un CHSLD bénéficie de la gratuité des services de soins de santé et des services sociaux qui y sont offerts. Cependant, l'utilisateur doit payer son hébergement (comprend le gîte et la nourriture) selon le montant déterminé périodiquement par la *Régie de l'assurance maladie du Québec* (RAMQ), responsable de l'administration du *Programme de contribution financière des adultes hébergés*. Le montant de la contribution financière est initialement déterminé selon le type de chambre occupée, mais peut évoluer selon les revenus et les actifs de l'utilisateur qui, après la transmission d'une demande d'exonération ou de réévaluation complétée en bon et due forme est informé du montant révisé via la transmission d'un avis de décision.

La facturation et la perception des contributions déterminées sont assurées par la direction des ressources financières (DRF) par le biais de son secteur des comptes à recevoir, mais l'équipe clinique de la direction des services d'hébergement pour les aînés et les personnes en perte d'autonomie (DSHAPPA) des installations concernées peut être appelée à soutenir la DRF dans sa démarche voire même prendre le relais dans certains dossiers où des problématiques notamment celles d'ordre potentiellement psychosocial sont rencontrées.

## 2. Champ d'application/Contexte légal

La présente procédure concerne la « Contribution financière de l'adulte hébergé » des usagers en CHSLD.

La présente procédure vient également préciser le rôle et les responsabilités partagés par l'ensemble des personnes impliquées dans le processus.

Cette procédure est destinée :

- Aux cadres supérieurs, cadres intermédiaires et équipes de travail concernés de la DSHAPPA ;
- À la DRF, secteur des comptes à recevoir

Contexte légal ;

- *Loi sur les services de Santé et les Services sociaux* (LSSS), RLRQ, chapitre S-4.2, articles 512 à 520 ;

### Procédure administrative concernant les frais reliés à l'hébergement en CHSLD

- *Règlement sur la contribution des usagers des établissements de santé et de services sociaux*, chapitre S-4.2, r.6 ;
- *Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles*, chapitre A-13.1.1, r.1 ;
- *Manuel de gestion financière, Tome II* du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, circulaire 2022-021.
- *Manuel d'interprétation du Programme de contribution des adultes hébergés* ;

### 3. Définition

**Contribution financière** : « Contribution financière de l'adulte hébergé » ;

**DRF** : Direction des ressources financières ;

**DSHAPPA** : Direction des services d'hébergement pour les aînés et les personnes en perte d'autonomie ;

**Établissement** : Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest

**Usager** : Désigne toute personne bénéficiant des soins et des services rendus par l'Établissement.

### 4. Objectifs

Cette procédure vise à :

- Assurer le déroulement optimal des activités entourant la facturation et la perception des montants déterminés à titre de contribution financière mensuelle des usagers ;
- Maximiser les sommes ainsi recouvrées au bénéfice des activités de l'Établissement ;
- S'assurer que l'usager ou son répondant le cas échéant soit bien informé de ses obligations légales en lien avec ladite contribution financière ;
- S'assurer que l'usager ou son répondant le cas échéant puisse recevoir un support à rencontrer ses obligations financières si nécessaire.

**5. Rôles et responsabilités**

|                  | Activités à réaliser                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Responsables                                                                                                                                                                    |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ADMISSION</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                 |
| 1                | <p>Lors de l'accueil de l'utilisateur, les éléments suivants doivent être effectués auprès de l'utilisateur et de son responsable financier le cas échéant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer l'utilisateur et/ou son responsable financier des frais d'hébergement ainsi que des inclusions et des exclusions ;</li> <li>• Remettre le guide d'accueil de la DSHAPPA ;</li> <li>• Compléter le « Formulaire de débit préautorisé (DPA) » et demander un spécimen de chèque à y joindre ;</li> <li>• Remplir le formulaire d'autorisation des dépenses en fiducie si applicable ;</li> <li>• Obtenir les signatures requises aux documents nécessaires ;</li> <li>• Si des enjeux face aux frais d'hébergement sont communiqués, il faut référer l'utilisateur ou son répondant à l'agent de la DRF ;</li> <li>• Faire suivre les formulaires signés et le spécimen de chèque à l'agent de la DRF responsable de l'installation.</li> </ul> | Personnel administratif de l'accueil du centre d'hébergement                                                                                                                    |
| 2                | <p>Procéder à l'inscription de l'utilisateur à la Régie de l'assurance maladie du Québec rapidement suivant l'arrivée de l'utilisateur dans l'installation via le support déterminé en prenant soin d'indiquer un répondant, car si l'utilisateur a un responsable financier, celui-ci doit en être avisé.</p> <p>Si l'inscription est effectuée par un agent de la DSHAPPA, transmettre sans délai une copie de la fiche maîtresse de l'inscription de l'utilisateur accompagné de la confirmation du montant déterminé de la contribution financière mensuelle à l'agent de la DRF attiré à l'installation..</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Personnel administratif de l'accueil du centre d'hébergement ou Agent de la DRF selon l'installation</p> <p>Personnel administratif de l'accueil du centre d'hébergement</p> |
| 3                | Suite à la réception des documents du personnel administratif de la DSHAPPA, vérifier que les informations au dossier dans eEspresso ont bien été consignées et faire les modifications, si nécessaire.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Agent de la DRF                                                                                                                                                                 |
| 4                | <p>Rencontrer l'utilisateur ou son répondant et l'informer des options possibles selon la situation financière de l'utilisateur ;</p> <p>Évaluer l'éligibilité de l'utilisateur à une exonération via l'outil de simulation sur le site web de la RAMQ s'il en fait la demande et lui communiquer ;</p> <p>Procéder à l'ouverture du compte en fiducie au bénéfice de l'utilisateur si applicable et déterminer avec lui ou son répondant les modalités de prélèvement ;</p> <p>Informar l'utilisateur ou son répondant de la procédure à suivre afin de demander officiellement une exonération du montant de la contribution financière mensuelle déterminée par la RAMQ ;</p> <p>Seulement si l'utilisateur ou son répondant en fait la demande, soutenir ou compléter la demande d'exonération de l'utilisateur accompagnée de toutes les pièces nécessaires au traitement du dossier tel qu'exigé par la RAMQ ;</p>                                        | <p>Agent de la DRF</p> <p>Agent de la DRF</p> <p>Agent de la DRF</p> <p>Agent de la DRF</p> <p>Agent de la DRF</p>                                                              |
| 5                | Suivant la réception de l'avis de décision de la RAMQ, contacter l'utilisateur ou son répondant dans le but de l'informer de la suite dans le traitement de son dossier, de son pourcentage attribué au titre des besoins spéciaux, les paramètres entourant la fixation de ce pourcentage et procéder aux modifications nécessaires le cas échéant ;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Agent de la DRF                                                                                                                                                                 |

| <b>FACTURATION</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                              |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 6                  | Procéder à l'analyse du bordereau mensuel transmis par la RAMQ, effectuer les ajustements nécessaires suite aux arrivées et aux départs d'usagers durant le mois visé par le bordereau, s'assurer que les montants balancent avec le grand livre et expliquer les écarts constatés ;                                                                                                                                                          | Agent de la DRF                                              |
|                    | Une fois l'analyse du bordereau terminée, procéder au montage de la facturation mensuelle en lien avec la contribution financière des adultes hébergés dans eEspresso, imprime et envoie les factures qui le requièrent ;                                                                                                                                                                                                                     | Agent de la DRF                                              |
| 7                  | Préparer le dossier de transfert électronique des paiements des usagers, confirmer les montants prévus pour chaque usager selon la facturation émise et apporter les modifications nécessaires ;                                                                                                                                                                                                                                              | Agent de la DRF                                              |
|                    | Procéder à la transmission du fichier ainsi généré par eEspresso auprès de l'institution financière de l'Établissement selon les échéanciers prévus ;                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Agent de la DRF                                              |
| 8                  | Faire parvenir via le courrier interne les chèques reçus en installation à l'agent de la DRF désigné si celui-ci ne se trouve pas physiquement dans la même installation ;                                                                                                                                                                                                                                                                    | Personnel administratif de l'accueil du centre d'hébergement |
|                    | Procéder à l'encaissement des chèques et de l'argent comptant reçus dans les installations et procéder à la saisie dans eEspresso ;                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Agent de la DRF                                              |
|                    | Si l'encaissement effectué est en argent comptant et que l'agent de la DRF ne se trouve pas physiquement dans la même installation, procéder manuellement à l'encaissement selon les procédures établies par la DRF, compléter un bordereau manuel sur lequel sera identifié le numéro du dossier de l'usager ayant effectué le paiement en argent comptant, le numériser et le faire parvenir par courriel à l'agent responsable de la DRF ; | Personnel administratif de l'accueil du centre d'hébergement |
|                    | Compléter le bordereau de dépôt officiel dans eEspresso selon les informations consignées au bordereau manuel et retourner le bordereau ainsi généré par eEspresso à l'agent ayant complété le bordereau manuel ;                                                                                                                                                                                                                             | Agent de la DRF                                              |
|                    | Préparer physiquement le dépôt selon la procédure « au comptoir » ou « dépôt de nuit » et se rendre à l'institution financière pour effectuer celui-ci ;                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Personnel administratif de l'accueil du centre d'hébergement |

| SUIVI POST-FACTURATION |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                       |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 9                      | <p>Procéder à l'analyse des dossiers pour lesquels aucun paiement n'a été reçu dans les 30 jours qui suivent la date prévue du paiement. Réaliser les étapes de recouvrement suivantes pour les dossiers où il y a défaut de paiement auprès de l'utilisateur où son responsable financier;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Appel de courtoisie</li><li>2. Envoi d'un état de compte 30 jours après défaut de paiement</li><li>3. Envoi d'un avis de défaut de paiement en mettant en copie conforme le technicien en travail social des comptes à recevoir et le travailleur social du CHSLD;</li></ol> | Agent de la DRF                       |
|                        | <p>Rencontrer l'utilisateur et/ou son responsable financier afin d'évaluer les enjeux dans le dossier. Soutenir l'utilisateur et/ou son responsable financier afin qu'il puisse respecter son obligation financière. L'accompagner dans ses démarches d'exonération advenant le besoin.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Agent de la DRF                       |
|                        | <p>Advenant que suite aux activités de recouvrement et aux démarches entreprises par le technicien en travail social, l'utilisateur soit toujours en défaut de paiement, aviser le travailleur social ainsi que le gestionnaire responsable du CHSLD.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Technicien en travail social à la DRF |
|                        | <p>Analyse du dossier par les intervenants sociaux impliqués et mise en place d'un plan d'action afin de résoudre la situation ;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Technicien en travail social          |
|                        | <p>Advenant le besoin, l'équipe des comptes clients à la DRF pourra acheminer le dossier pour avis juridique aux services juridiques de l'établissement ou acheminer le dossier à une agence de recouvrement si l'utilisateur a quitté.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Équipe clinique du CHSLD              |
|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Chef des comptes à recevoir à la DRF  |

## 6. Référence(s)

- *Loi sur les services de Santé et les Services sociaux* (LSSS), RLRQ, chapitre S-4.2, articles 512 à 520 ;
- *Règlement sur la contribution des usagers des établissements de santé et de services sociaux*, chapitre S-4.2, r.6 ;
- *Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles*, chapitre A-13.1.1, r.1 ;
- *Manuel de gestion financière, Tome II* du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, circulaire 2022-021.
- *Manuel d'interprétation du Programme de contribution des adultes hébergés* ;

## 7. Annexe(s)

S. O.

Procédure administrative - **Procédure administrative concernant les frais reliés à l'hébergement en CHSLD**

| Processus d'élaboration/Révision |                                     |            |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------|
| <b>Rédigé par</b>                | Marc Pilon<br>Marie-France Dallaire | 2023-01-31 |
| <b>Révisé par</b>                |                                     |            |
| <b>Personnes consultées</b>      | Stéphanie Racine                    | 2023-01-28 |
|                                  | Karima El Bouhali                   | 2023-01-19 |
|                                  | Maria Baoua                         | 2023-01-31 |

| Historique du document |                     |            |
|------------------------|---------------------|------------|
| <b>Approuvé par</b>    | Comité de direction | 2023-03-14 |
| <b>Commentaires</b>    |                     |            |

**Procédure administrative concernant les frais reliés à l'hébergement en CHSLD**