

Madame [REDACTED]
[REDACTED]
08000 Charleville-Mézières

Monsieur TALEC Thomas
Directeur Centre Hospitalier
45, avenue de Manchester
BP 10900
08011 Charleville-Mézières Cedex

Charleville-Mézières,
le 3 janvier 2022

Objet : publicité agressive, trompeuse et mensongère

Monsieur,

Je me permets de vous écrire pour vous relater l'acharnement dont j'ai été victime suite à une consultation chirurgicale le 15 septembre.

La secrétaire m'informe d'une date d'hospitalisation le 8 novembre 2021 à 7h00 et me demande si je souhaite une chambre seule. Je lui réponds clairement non.

Le jour même, à 17H28, je reçois un SMS du « CHCharleMez » qui est le suivant : Bonjour, pour « bénéficiaire » d'une chambre seule durant votre séjour, nous vous invitons svp à remplir ce formulaire <https://rsms.co/aGncN3OQ> STOP au 36184.

Cette offre commerciale m'a été de nouveau envoyée le 8 octobre à 13H32.

Cela ne s'arrête pas là.

Suite à un problème de matériel, j'ai été contactée par la secrétaire du Docteur Nicolacopoulos et ma date d'intervention a été repoussée au 15 novembre.

J'ai reçu deux nouveaux messages, un le 1^{er} novembre à 8H03 et un second le 8 novembre à la même heure pour me rappeler que je pouvais « bénéficiaire durant mon séjour... ».

Cela ne s'arrête toujours pas là.

Je suis entrée à l'hôpital le 15 novembre à 7H00 pour subir une intervention le même jour.

L'équipe soignante m'installe dans une chambre particulière que je n'avais pas demandée.

A 8H47, je reçois un SMS : Bonjour, vous « Bénéficiez » actuellement d'une chambre seule.

Nous vous invitons svp à remplir ce formulaire de consentement <https://rsms.co/aGncN3OQ> STOP au 36184.

Cela ne s'arrête malheureusement pas là.

Je pars au bloc opératoire à 13H00.

Le lendemain à 13H35 soit moins de 24 heures après mon intervention, mon téléphone sonne, un numéro de l'hôpital s'affiche : 03 24 58 72 50.

Je suis encore en phase de réveil mais je décroche.

Une personne se présentant comme « agent administratif » m'indique que je suis en chambre seule et qu'elle souhaite faire un point avec moi sur ma couverture mutuelle !

Étant en situation de faiblesse, je ne comprends pas immédiatement ce qu'elle me demande...

Après coup, je lui indique que je n'ai jamais demandé à être hospitalisée en chambre particulière et que, par conséquent, je refuse que ma mutuelle soit obligée de « valoriser » la chambre.

Que sont ces procédés commerciaux agressifs et intrusifs dans un hôpital public ?

Je les apparente à du harcèlement, du pistage par géolocalisation et de l'abus de faiblesse.

Oser m'envoyer un SMS le jour de mon intervention, oser m'appeler le lendemain alors que je n'ai pas encore récupéré toutes mes facultés intellectuelles !

Est-ce vraiment un « agent administratif » qui m'a contactée alors que c'est la société « Happytal » ?

De plus, le verbe « bénéficiaire » employé dans les SMS envoyés est très mal choisi, trompeur et mensonger quand ils sont adressés sans connaître la couverture mutuelle de l'utilisateur .

Quelles sont ces méthodes employées et à quelle fin ?

Faire entrer de l'argent dans vos caisses et dans celle de votre « partenaire » ?

Pourquoi être contactée par un prestataire privé dans un hôpital public si ce n'est la contractualisation d'un partenariat financier entre les deux parties ?

Les usagers de l'hôpital public dont je fais partie ne viennent pas se faire soigner pour subir ce genre de désagréments que je qualifie de mercantiles.

Par conséquent, j'attends des explications de votre part sur ces méthodes employées et j'estime que nous méritons toutes et tous, usagers d'un établissement public, un minimum de considération.

Dans l'attente, je vous prie d'agréer, Monsieur, mes respectueuses salutations.

Mme [REDACTED] Corine

Copie : Président du Conseil de Surveillance

Comité de défense des hôpitaux de proximité des Ardennes