

# Hospital Admission: Semi-Private & Private Room Accommodations

This information outlines what you can expect during your stay in the Winnipeg and Churchill health region. Review it and discuss with your healthcare team.



## YOUR STAY: WHAT TO EXPECT

We are committed to providing you with the best care. This includes working with you to provide the most clinically appropriate care plan during your stay.

You will receive care from a team of healthcare providers, including doctors, nurses, therapists, social workers, and healthcare aides. Your chosen partners in care (e.g. family, friends or caregivers) play an important role in your recovery as well and the care team will make every effort to include them throughout your stay.



### Policy: Partners in Care

This policy outlines the privileges and responsibilities for designated partners in care.

When you are admitted to a facility in the Winnipeg and Churchill health region, you may share a room with other patients, or if available, you can request a private room.

## ROOM & BED ACCOMMODATIONS

We want your stay with us to be as comfortable as possible. The standard room typically houses three or more patients and is covered by Manitoba Health.

Private and semi-private rooms are often quieter, with fewer people coming and going throughout the day when compared to traditional multi-bedded rooms. A private room is designated for a single patient, whereas a semi-private room is shared by two patients of any gender and has a shared bathroom.



An additional cost, paid at your expense, is associated with requesting a semi-private or private room. The regulated Manitoba rates are the following:

- Semi-Private Room: \$97 per day
- Private Room: \$139 per day

To determine whether you have a private insurance plan (e.g. Canada Life, Blue Cross etc.) to cover a preferred accommodation, please contact your insurance provider.

We try our best to give you the room you request, but sometimes, it may not be available. You will receive a high standard of care regardless of the accommodation setting.



## HOW TO OPT-IN

If you'd like to choose a semi-private or private room, you will need to complete a **Accommodation Request form**. This form is provided to you by a member of the administrative staff. Your healthcare team can help you access this form.

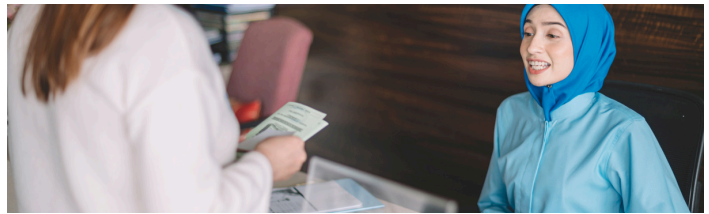
If you do not have extended/private healthcare insurance but would like to pay privately for a semi-private or private room accommodation, the hospital will collect payment from you prior to discharge. The WRHA will only direct bill Manitoba Blue Cross.



By signing the **Accommodation Request form** you are agreeing to pay for the cost of the room you selected during your length of stay.

## ! IMPORTANT

It is your responsibility to verify your insurance coverage, including any limits. Due to privacy concerns, the Winnipeg and Churchill health region is unable to verify insurance coverage and assumes no responsibility to verify insurance coverage. You will be asked to provide credit card information to cover expenses incurred during your stay. The WRHA only direct bills to Manitoba Blue Cross. You will be provided with a statement upon discharge to submit to your private insurance or to claim as a medical expense on your personal income tax.



## PLANNING TO LEAVE THE HOSPITAL

Planning to leave is called discharge. Your healthcare team begins preparing for this almost as soon as you are admitted to give you the time to identify the supports you may need to continue your recovery.

Care needs constantly evolve until the time when services provided in hospital or health centre are no longer required.

The healthcare team will be communicating with you and your Partners in Care regularly. They will assist with preparing you for a transfer or for discharge. You can rely on them to help address your specific care needs and answer your questions.



## CONTACTING WRHA CLIENT RELATIONS

Client Relations is a service designed to help navigate your healthcare journey in the Winnipeg and Churchill health region. The feedback you share will help improve the overall quality of health services you received.



Phone: **204-926-7825**

Email: **clientrelations@wrha.mb.ca**



## FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

### SEMI-PRIVATE & PRIVATE ROOM ACCOMMODATIONS

#### ***Can the hospital verify my secondary or private insurance with the insurer?***

Due to privacy concerns, the hospital is unable to verify insurance coverage and assumes no responsibility to verify any patient's insurance coverage. It is your responsibility to verify insurance coverage, including any limits.

#### ***My private/extended health insurance is limited, can I provide my spouse's insurance or pay the difference?***

Yes, multiple insurance policies can be used when submitting a claim to recoup the cost of your preferred accommodation (e.g., you and your spouse both have insurance policies). You will receive a statement at the time of discharge, which you can use to request reimbursement from your provider. The WRHA will only direct bill Manitoba Blue Cross.

#### ***Can I still request a Private or Semi-Private room if I don't have a secondary or private health insurance plan?***

Yes. You will be asked to sign for your request and will be billed accordingly.

#### ***If I would like to change my room preference request now that I am on a unit, what do I do?***

It is possible to upgrade your accommodations to a private or semi-private room after you've been admitted. If you would like to upgrade your room preference, please notify your healthcare team and they will contact Patient Registration. In certain circumstances, you could be required to relocate due to a change in service or a medical emergency.



#### ***Am I guaranteed to get the room I choose?***

We will make every effort to provide you with the room you have requested. Rooms are assigned on a first-come, first-served basis. However, sometimes the room you request may not be available due to medical or infection control needs.

#### ***I have private/extended health insurance. Can you bill my insurance directly?***

The WRHA can only bill Manitoba Blue Cross directly on your behalf. For all other insurance companies, you will be provided with a statement and it is your responsibility to submit the expense claim with your private insurance provider using their method of submission.

#### ***What happens if my private/extended health insurance is declined, or the claim exceeds my available coverage?***

You are responsible for covering the cost of an outstanding balance. A receipt will be provided to you at discharge, which you can use to claim on your personal income tax or to follow up with your insurance provider.

#### ***Why do you charge extra for private rooms and what do you do with the money?***

Provincial health care funding is allocated for ward accommodations. Proceeds from private and semi-private accommodations assist the health authority in funding ongoing operations, including patient care, capital projects, training and education.



# Admission à l'hôpital : chambres à un lit ou à deux lits

Ces renseignements décrivent ce à quoi vous attendre au regard de votre hospitalisation dans la région sanitaire de Winnipeg et Churchill. Examinez-les et discutez-en avec votre équipe de soins.



## VOTRE HOSPITALISATION : CE À QUOI VOUS ATTENDRE

Nous nous engageons à vous prodiguer les meilleurs soins. À cette fin, nous collaborons avec vous à l'élaboration du plan de soins qui conviendra le mieux à votre hospitalisation sur le plan clinique.

C'est une équipe de prestataires de soins composée de médecins, infirmières, thérapeutes, travailleurs sociaux et aides en soins de santé qui vous prodiguera les soins. Les partenaires de soins que vous avez choisis (famille, amis ou aidants) joueront également un rôle important dans votre rétablissement, et l'équipe de soins s'efforcera de faire appel à eux tout au long de votre hospitalisation.



### Politique : Partenaires des soins

Cette politique décrit les privilèges et les responsabilités des partenaires de soins désignés.

Pour votre hospitalisation dans un établissement de la région sanitaire de Winnipeg et Churchill, vous pouvez partager une chambre avec d'autres patients ou, s'il y en a une de libre, vous pouvez demander une chambre à un lit.

## CHAMBRES ET NOMBRE DE LITS

Nous souhaitons que votre séjour parmi nous soit aussi confortable que possible. Une chambre ordinaire d'hôpital accueille généralement au moins trois patients, et est payée par Santé Manitoba.

Les chambres à un ou deux lits sont souvent plus calmes, avec moins d'allées et venues au cours de la journée que les chambres habituelles à plusieurs lits. Les chambres à deux lits peuvent accueillir deux patients de l'un ou l'autre sexe. Ces derniers utiliseront la même salle de bain.



Si vous demandez une chambre à un ou deux lits, vous devrez en payer le coût. Au Manitoba,

- une chambre à deux lits coûte 97 \$ par jour
- une chambre à un lit coûte 139 \$ par jour

Veuillez communiquer avec votre assureur pour vérifier si vous avez un régime d'assurance privé (p. ex., Canada Life, Croix Bleue, etc.) qui couvre le prix de la chambre de votre choix.

Nous faisons de notre mieux pour vous allouer la chambre que vous avez demandée, mais il peut arriver qu'il n'y en ait pas de libre. Vous allez profiter d'une excellente qualité de soins, quelle que soit la chambre que vous occuperez.





## CHOIX DE LA CHAMBRE

Pour demander une chambre à un lit ou à deux lits, vous devez remplir le formulaire prévu à cette fin. Ce formulaire vous est remis par un membre du personnel administratif. Votre équipe de soins peut vous aider à en obtenir un.

Si vous n'avez pas d'assurance-maladie complémentaire ou privée, et que vous voulez payer pour une chambre à un ou deux lits, l'hôpital percevra votre paiement avant que vous quittiez l'hôpital. L'ORSW ne facture directement que la Croix Bleue du Manitoba.



En signant le formulaire de demande d'une chambre à un ou deux lits, vous acceptez de payer le coût de la chambre que vous avez choisie pendant la durée de votre hospitalisation.

## ! IMPORTANT

Vous devez vérifier vous-même les garanties et les limites éventuelles de votre police d'assurance. Pour des raisons de confidentialité, la région sanitaire de Winnipeg et Churchill n'a pas la possibilité de vérifier la couverture d'assurance d'un patient. Vous devez effectuer cette vérification vous-même. On va vous demander l'information relative à votre carte de crédit, afin de payer les dépenses encourues durant votre hospitalisation. L'ORSW n'adresse ses factures qu'à la Croix Bleue du Manitoba. À votre sortie de l'hôpital, vous allez recevoir un relevé que vous pourrez présenter à votre compagnie d'assurance privée, ou qui pourra servir à une déclaration à titre de frais médicaux sur votre formulaire d'impôt sur le revenu.



## PLANIFICATION DU CONGÉ DE L'HÔPITAL

La planification de votre sortie de l'hôpital s'appelle le congé, et votre équipe de soins commence à le préparer presque dès votre admission, afin de vous accorder assez de temps pour déterminer qui pourrait vous aider, au besoin, durant votre convalescence.

Les besoins en matière de soins évoluent constamment jusqu'au moment où les services fournis à l'hôpital ou au centre de santé ne sont plus nécessaires.

L'équipe de soins communiquera périodiquement avec vous et vos partenaires de soins. Elle vous aidera à vous préparer à un transfert ou à un congé. Vous pourrez compter sur les membres de l'équipe pour satisfaire vos besoins particuliers en matière de soins et répondre à vos questions.



## COMMUNICATION AVEC LE SERVICE DES RELATIONS AVEC LES PATIENTS DE L'ORSW

Le service des relations avec les patients vise à vous aider à vous y retrouver dans votre parcours de soins dans la région sanitaire de Winnipeg et Churchill. Votre évaluation des services que vous avez reçus nous aidera à améliorer la qualité globale de ces services de santé.



Téléphone : **204 926-7825**

Courriel: **clientrelations@wrha.mb.ca**



## FOIRE AUX QUESTIONS

### CHAMBRE À UN LIT OU À DEUX LITS

***Est-ce que l'hôpital peut vérifier si mon assurance secondaire ou complémentaire comporte une garantie pour une chambre à un ou deux lits?***

Pour des raisons de confidentialité, l'hôpital ne peut pas vérifier vos garanties d'assurance et n'a pas la possibilité de vérifier la couverture d'assurance d'un patient. Vous devez effectuer vous-même cette vérification des garanties et des limites éventuelles de votre assurance.

***Mon assurance-maladie privée ou complémentaire est limitée, puis-je utiliser l'information sur l'assurance de mon conjoint ou payer la différence?***

Oui, il est possible d'utiliser plusieurs polices d'assurance pour présenter une demande de remboursement du coût de la chambre de votre choix (p. ex., si vous-même et votre conjoint avez tous deux souscrit à une police d'assurance). Vous allez recevoir un relevé en même temps que votre congé, et vous pourrez l'utiliser pour demander un remboursement à votre assureur. L'ORSW ne facture directement que la Croix Bleue du Manitoba.

***Puis-je demander une chambre à un ou à deux lits si je n'ai pas d'assurance-maladie secondaire ou privée?***

Oui. On va vous demander de signer votre demande et vous allez recevoir une facture qui s'y rapporte.

***Que dois-je faire si j'ai changé d'idée quant à la chambre de mon choix, maintenant que je suis dans un service.***

C'est encore possible de demander une chambre à un ou à deux lits après votre admission. Si vous voulez changer de chambre, dites-le à votre équipe de soins. Celle-ci contactera le service d'inscription des patients. Il peut arriver selon votre situation qu'on vous change de chambre en raison d'une urgence médicale ou de la nécessité de changer de service.



***Aurai-je la certitude d'obtenir le type de chambre de mon choix?***

Nous ferons tout en notre pouvoir pour vous installer dans une chambre de votre choix. Les chambres sont attribuées selon le principe du premier arrivé, premier servi. Par contre, il peut arriver qu'aucune chambre correspondant à votre choix ne soit libre pour des raisons médicales ou de lutte contre les infections.

***J'ai souscrit à une police d'assurance-maladie privée ou complémentaire. Pouvez-vous facturer directement ma compagnie d'assurance?***

L'ORSW ne peut facturer directement que la Croix Bleue du Manitoba en votre nom. Pour toutes les autres compagnies d'assurance, vous allez recevoir un relevé que vous devrez utiliser pour demander vous-même le remboursement à votre assureur privé, selon sa méthode.

***Que se passera-t-il si mon assurance-maladie privée ou complémentaire refuse de rembourser, ou si le montant dépasse la garantie?***

Le solde non payé relève de votre responsabilité. Vous allez recevoir un reçu en même temps que votre congé de l'hôpital. Vous pourrez l'utiliser pour votre déclaration d'impôt sur le revenu ou pour effectuer un suivi auprès de votre assureur.

***Pourquoi facturez-vous un supplément pour les chambres à un ou deux lits, et que faites-vous de cet argent?***

Le financement provincial en matière de soins de santé couvre les hospitalisations en salle. L'argent recueilli par l'ORS pour les chambres à un ou deux lits permet de payer les dépenses d'exploitation courantes, comme les soins aux patients, les projets d'investissement, la formation et l'enseignement.

