



ACHAT DE MATÉRIELS MÉDICAUX SUR INTERNET

Enjeu

Les Canadiens sont de plus en plus nombreux à faire l'achat de matériels médicaux sur Internet. Les sites Web offrant des matériels médicaux sont pour la plupart légitimes et fournissent un service utile. Toutefois, certaines entreprises vendent des matériels pouvant être dangereux pour la santé, certaines allant même jusqu'à prendre votre argent sans rien envoyer en retour.

Si vous avez l'intention de faire l'achat de matériel médical sur Internet, voici quelques mesures à prendre pour réduire les risques et protéger votre santé.

Contexte

Il existe près de 1 800 matériels médicaux génériques sur le marché canadien, allant du stimulateur cardiaque au test de diagnostic (test de grossesse, par exemple), en passant par les lentilles de contact et les condoms. La Loi sur les aliments et drogues définit les matériels médicaux comme étant un article, un instrument ou un appareil pouvant servir au diagnostic, au traitement, à l'atténuation ou à la prévention d'une maladie ou de tout autre problème de santé.

Tous les matériels médicaux vendus au Canada doivent satisfaire aux exigences du Règlement sur les instruments médicaux. Cela permet d'assurer l'innocuité et l'efficacité du produit lorsque ce dernier est utilisé conformément au mode d'emploi. Il existe quatre classes de matériels médicaux. D'après le Règlement, les matériels de classe II, III et IV doivent être homologués pour être vendus au Canada. Pour connaître le processus de classification des matériels médicaux, consultez la rubrique Pour en savoir plus. Les matériels de classe I présentent un risque moins élevé et ne nécessitent pas de licence. En général, les matériels

médicaux doivent être utilisés dans le cadre d'un traitement global, sous la supervision d'un médecin ou de tout autre professionnel de la santé. Les matériels médicaux peuvent vous aider à maintenir et à améliorer votre état de santé, mais ils n'ont pas pour objet de remplacer les services d'un professionnel de la santé.

La commodité, la confidentialité et le prix sont autant d'avantages possibles de l'achat de matériels médicaux en ligne. Toutefois, cette pratique peut comporter certains risques.

Risques liés à l'achat de matériels médicaux en ligne

En achetant un matériel médical sur un site Web non fiable, vous vous exposez aux risques suivants :

- Vous pourriez vous retrouver avec un matériel non conforme aux exigences de Santé Canada en matière d'innocuité, d'efficacité et de qualité. De nombreux types de matériels médicaux, comme les tensiomètres et les glucomètres, doivent être homologués pour pouvoir être légalement vendus au Canada. Les matériels vendus en ligne pourraient ne pas avoir obtenu une telle homologation.
- Vous pourriez recevoir un produit ayant fait l'objet d'un rappel pour des raisons de sécurité.
- Vous pourriez recevoir un matériel de contrefaçon (p. ex. un produit de moindre qualité étiqueté comme étant un produit de haute qualité).
- Vous pourriez recevoir un produit n'ayant pas été entreposé comme il se doit.



Certains matériels médicaux doivent être réfrigérés jusqu'à ce qu'ils soient utilisés, d'autres ne doivent jamais être exposés au froid ou à la chaleur. En commandant un matériel sur un site non fiable, vous ne savez pas où le produit a été entreposé ni combien de temps.

- Lors de l'achat d'un matériel médical d'occasion (usagé), vous pourriez vous retrouver avec un produit incomplet, sans garantie ou sans instructions. Un produit mal nettoyé pourrait également s'avérer dangereux.

La vente de matériels médicaux en ligne peut comporter d'autres problèmes :

- matériels médicaux (p. ex. lentilles de contact ou appareils auditifs) n'ayant pas été ajustés par un professionnel de la santé;
- allégations non prouvées pour certains produits (p. ex. allégations selon lesquelles les aimants peuvent soulager les symptômes du syndrome du canal carpien ou la douleur arthritique).

Ces situations peuvent comporter les risques suivants pour la santé :

- Vous pourriez recevoir un traitement médical inadéquat;
- Vous pourriez modifier la posologie ou le mode de vie en fonction des résultats de matériels défectueux (tensiomètres, tests de glycémie, etc.);
- Vous pourriez recevoir un diagnostic erroné causant des inquiétudes inutiles. Une erreur de diagnostic pourrait également inciter à faire passer en vain d'autres tests et occasionner des effets secondaires;
- Vous pourriez essayer un matériel médical pouvant nuire à votre santé (p. ex. le port de lentilles de contact n'ayant pas

été prescrites ni ajustées par un professionnel de soins de santé pourrait endommager vos yeux).

Les exploitants de site Web pourraient également prendre votre argent sans rien vous envoyer en retour.

Réduire les risques

Avant d'acheter un matériel médical en ligne :

- Demandez à votre fournisseur de soins de santé si le matériel en question convient à votre situation.
- S'il y a lieu, assurez-vous que le matériel est homologué et qu'il peut être vendu légalement au Canada. Les tests de glycémie (y compris les glucomètres et les bâtonnets diagnostiques) et les autres tests médicaux à domicile doivent être homologués. C'est également le cas des tensiomètres, des brosses à dents à piles et des appareils auditifs. Pour savoir si un produit est homologué au Canada ou s'il a fait l'objet d'un retrait, consultez le site Web de Santé Canada. Pour de plus amples renseignements sur le sujet, consultez la rubrique Pour en savoir plus.
- Posez les questions suivantes au vendeur :
 - Le produit est-il neuf ou usagé? Quel est l'âge du matériel? Y a-t-il une date d'expiration? Y a-t-il des pièces manquantes? Y a-t-il une garantie?
 - Le matériel est-il fourni dans son emballage d'origine, avec les étiquettes et les instructions appropriées?
 - Le produit a-t-il été entreposé comme il se doit (p. ex. à la bonne température)?

- Le produit est-il destiné à être utilisé par des professionnels de soins de santé? (Le cas échéant, les instructions pourraient être difficiles à comprendre, entraînant ainsi des problèmes d'utilisation ou d'interprétation des résultats.)

- Le produit est-il facile à installer, à utiliser, à nettoyer et à entretenir? Des pièces de rechange sont-elles nécessaires? Si oui, à quelle fréquence? Où peut-on se les procurer et à quel prix?

Lors de l'achat en ligne

- Assurez-vous que le site Web est digne de foi et fiable. Choisissez les sites dont les politiques de confidentialité et de sécurité sont faciles à trouver et à lire. Évitez de divulguer des renseignements personnels (p.ex. votre numéro d'assurance sociale, votre numéro de carte de crédit ou vos antécédents médicaux) à moins d'être certain que ces renseignements demeureront confidentiels et qu'ils ne seront pas vendus sans votre autorisation.
- Ne faites jamais affaire avec un site Web :
 - qui refuse de fournir une adresse municipale ou un numéro de téléphone activé;
 - qui affirme avoir un remède miracle contre des problèmes de santé graves.

Après l'achat d'un matériel médical en ligne (ou par un autre moyen)

- Assurez-vous auprès de votre fournisseur de soins de santé que le matériel est adapté à vos besoins, qu'il fonctionne bien et que vous l'utilisez de bonne façon.



- Ne modifiez pas radicalement votre traitement sans d'abord consulter un professionnel de soins de santé.
- Signalez tout problème relatif à un matériel médical à Santé Canada, en composant le 1-800-267-9675 (sans frais au Canada).

Rôle de Santé Canada

Santé Canada réglemente l'innocuité, l'efficacité et la qualité des matériels médicaux importés et vendus au Canada grâce à un examen préalable à la mise en marché et à une surveillance post-commercialisation des effets indésirables des produits. Dans le cadre de ce travail, Santé Canada se charge également des plaintes relatives aux matériels médicaux vendus au Canada et communique des renseignements sur l'innocuité de ces matériels aux professionnels de soins de santé et au public.

Pour en savoir plus...

Communiquez avec :
Direction des produits de santé
commercialisés
Santé Canada
Pré Tunney
Ottawa (Ontario) K1A 0K9
Téléphone : 613-954-6522
Télécopieur : 613-952-7738
Courriel :
MHPD_DPSC@hc-sc.gc.ca

Vous pouvez aussi consulter la fiche d'information de Santé Canada sur les matériels médicaux :
http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/branch-dirgen/hpfb-dgpsa/3kit-fiche/factsheet_fiches-info_14_f.html

Pour en savoir plus sur le processus de classification des matériels médicaux au Canada, consultez :
<http://strategis.ic.gc.ca/epic/internet/inmd-am.nsf/fr/hi00047f.html>

Pour savoir si un matériel de classe II, III ou IV a été homologué par Santé Canada, faites une recherche en ligne dans la base de données de Santé Canada :

<http://www.mdall.ca/>

Si le matériel que vous cherchez ne figure pas dans cette liste, vérifiez si des produits semblables ont été homologués en inscrivant le nom générique (p. ex. tensiomètre) dans le champ « nom de l'instrument ».

Si un matériel semblable est homologué, cela signifie qu'une licence est requise au Canada pour ce type de matériel. Vous pouvez également envoyer vos questions par courriel, à :
device_licensing@hc-sc.gc.ca
ou par télécopieur, au 613-957-6345.

Pour savoir comment signaler un problème concernant un matériel médical, consultez le site Web de l'Inspectorat de la Direction générale des produits de santé et des aliments :

http://www.hc-sc.gc.ca/dhp-mps/compli-conform/prob-report-rapport/index_f.html

Pour obtenir la liste des avis, des mises en garde et des retraits se rapportant à des matériels médicaux, consultez :
http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/media/advisories-avis/index_f.html

Vous pouvez aussi consulter ces articles de *Votre santé et vous* :
Achat de médicaments par l'entremise d'Internet :
http://www.hc-sc.gc.ca/iyh-vsv/med/internet_f.html

Tests médicaux à domicile :
http://www.hc-sc.gc.ca/iyh-vsv/med/medtest_f.html

Des articles complémentaires sur les questions de santé et de sécurité se retrouvent sur le site de *Votre santé et vous* :
http://www.hc-sc.gc.ca/iyh-vsv/index_f.html

Vous pouvez aussi téléphoner sans frais au 1 866 225-0709 ou au 1 800 267-1245* pour les malentendants.