Achat de matériel médical sur Internet

Enjeu

Les Canadiens sont de plus en plus nombreux à faire l'achat de matériel médical sur Internet. Les sites Web offrant du matériel médical sont pour la plupart légitimes et offrent un service utile. Toutefois, certaines entreprises vendent du matériel qui peut être dangereux pour la santé, certaines allant même jusqu'à prendre votre argent sans rien vous 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

On trouve près de 1 800 dispositifs médicaux génériques sur le marché canadien, 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 le matériel médical comme tout article, instrument, appareil ou dispositif pouvant servir au diagnostic, au traitement, à l'atténuation ou à la prévention d'une maladie ou de tout autre problème de santé.

Tout article médical vendu au Canada doit satisfaire aux exigences du *Règlement sur les instruments médicaux*, afin d'en assurer l'innocuité et l'efficacité lorsqu'on respecte le mode d'emploi. Il existe quatre classes de dispositifs médicaux. D'après le Règlement, les dispositifs de classe II, III et IV doivent être homologués avant d'être offerts au Canada. Pour connaître le processus de classification des dispositifs médicaux, consultez la rubrique Pour en savoir plus. Les dispositifs de classe I présentent un risque moins élevé et ne nécessitent pas de licence.

En général, le dispositif médical doit être utilisé dans le cadre d'un traitement global, sous la supervision d'un médecin ou de tout autre professionnel de la santé. Le dispositif médical peut vous aider à maintenir et à améliorer votre état de santé, mais il n'a 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 matériel médical en ligne. Toutefois, cette pratique peut comporter certains risques.

Risques liés à l'achat de matériel médical sur Internet

L'achat de matériel médical à partir d'un site douteux vous expose aux risques suivants :

- Vous pourriez vous retrouver avec un produit non conforme aux exigences d'innocuité, d'efficacité et de qualité de Santé Canada. De nombreux types de dispositifs médicaux, tels que tensiomètres et glucomètres, doivent être homologués pour se vendre légalement au Canada. Le matériel vendu en ligne pourrait ne pas détenir une telle homologation.

- Vous pourriez recevoir un produit qui a fait l'objet d'un rappel pour motifs sécuritaires.
- Vous pourriez recevoir un article contrefait (un produit inférieur étiqueté comme un dispositif de première qualité).
- Vous pourriez recevoir un produit qui n'a pas été entreposé comme il se doit. Certains produits doivent être réfrigérés jusqu'à ce qu'ils soient utilisés, d'autres ne doivent jamais être gelés ou exposés à la chaleur. Lorsque vous faites un achat sur un site douteux, vous ignorez où, comment et pendant combien de temps le produit a été entreposé.
- Si vous achetez un produit médical d'occasion (usagé), il pourrait être incomplet, sans garantie ou sans instructions. Un produit mal nettoyé peut s'avérer dangereux.

L'achat en ligne de matériel médical peut engendrer d'autres problèmes :

- produits homologués (comme des lentilles de contact ou un appareil auditif) non ajustés par un professionnel.
- allégations non fondées (comme l'allégation à l'effet que les aimants peuvent soulager les symptômes du syndrome du canal carpien ou la douleur arthritique).

Ces situations peuvent engendrer les risques suivants pour la santé :

- Vous pourriez recevoir un traitement médical inadéquat
- Vous pourriez modifier la posologie ou votre mode de vie en fonction de résultats erronés ou d'un produit défectueux comme un tensiomètre ou un test de glycémie (y compris les glucomètres et les bandes réactives pour glycémie).
- Vous pourriez obtenir un diagnostic erroné et vous inquiéter pour rien, subir des tests inutiles occasionnant de possibles effets secondaires.
- Vous pourriez faire l'essai d'un produit médical potentiellement nuisible. Vous risquez par exemple d'endommager vos yeux en portant des verres de contact qui ne vous ont pas été prescrits et qui n'ont pas été ajustés par un professionnel de la santé.

Il y a aussi le risque que l'exploitant du site prenne votre argent sans rien vous envoyer en retour.

Réduire les risques

Avant d'acheter du matériel médical sur Internet

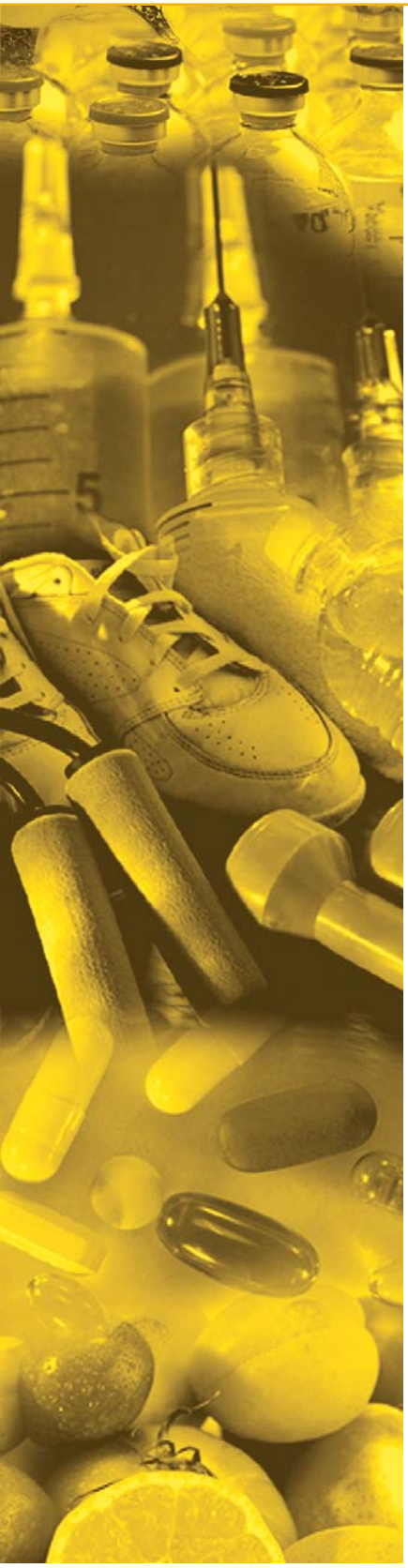
- Demandez à votre fournisseur de soins si l'achat que vous envisagez vous convient.
  - Si vous achetez un article pour lequel une homologation est exigée, assurez-vous qu'il est bel et bien homologué. Les tests de glycémie et autres tests médicaux à domicile doivent être homologués, tout comme les tensiomètres, brosses à dents à piles et appareils auditifs. Pour savoir si un produit est homologué au Canada ou s'il a fait l'objet d'un rappel, 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 ?
  - > L'article est-il fourni dans son emballage d'origine, avec les étiquettes et instructions appropriées ?
  - > Le produit a-t-il été entreposé comme il se doit (à la bonne température) ?

Achat de matériel médical sur Internet

mise à jour :

avril 2011

VOTRE SANTÉ ET VOUS



> Le produit est-il destiné à être utilisé par un professionnel de la santé ? (Le cas échéant, vous pourriez ne pas comprendre les instructions et mal utiliser le produit ou mal interpréter les 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 puis-je me les procurer et à quel prix ?

Lors d'un achat sur Internet

- Assurez-vous que le site 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 (numéros d'assurance sociale ou de carte de crédit ou antécédents médicaux) à moins d'être certain qu'ils demeureront confidentiels et qu'on ne les vendra pas à un tiers 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 propose un remède miracle contre des problèmes de santé graves.

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

- Assurez-vous auprès de votre fournisseur de soins de santé que l'article est adapté à vos besoins, qu'il fonctionne bien et que vous l'utilisez correctement.
- Ne modifiez pas votre traitement de façon radicale sans d'abord consulter un professionnel de la santé.
- Signalez tout problème relatif à un produit médical à Santé Canada, au 1-800-267-9675 (sans frais au Canada).

Rôle de Santé Canada

Santé Canada réglemente l'innocuité, l'efficacité et la qualité du matériel médical importé et vendu au Canada grâce à un examen pré-homologation et à un suivi post-homologation des effets indésirables. Santé Canada surveille aussi les plaintes relatives aux articles médicaux vendus au Canada, et informe les professionnels de la santé et le public au sujet de l'innocuité des produits.

Canada

Pour en savoir plus...

Pour signaler un problème concernant un article médical, veuillez consulter la section de l'Inspectorat de la Direction générale des produits de santé et des aliments du site Web de Santé Canada au www.health.gc.ca/inspectorate

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter les sites Web suivants :

- La page Web de Santé Canada sur le matériel médical : www.hc-sc.gc.ca/dhp-mps/md-im/index-fra.php
- Pour savoir si un dispositif 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://webprod.hc-sc.gc.ca/mdll-limh/index-fra.jsp Si le produit que vous cherchez ne s'y trouve pas, vérifiez si un produit similaire a été homologué en inscrivant le nom générique (p. ex. tensiomètre) dans le champ nom de l'instrument. Si un article similaire est homologué, cela signifie qu'une licence est requise au Canada pour ce type d'article. Vous pouvez aussi adresser vos questions par courriel, à : device_licensing@hc-sc.gc.ca, ou par télécopieur, au 613-957-6345.
- Avis, mises en garde et retraits relatifs à des articles médicaux : http://www.hc- sc.gc.ca/ahc-asc/media/advisories-avis/index_f.html
- *Votre santé et vous*, Achat en ligne de médicaments : http://www.hc-sc.gc.ca/hl-vs/iyh- vsv/med/internet-fra.php
- *Votre santé et vous*, Tests médicaux à domicile : http://www.hc-sc.gc.ca/hl-vs/iyh- vsv/med/medtest-fra.php

Des articles complémentaires sur les questions de santé et de sécurité se retrouvent sur le section de *Votre santé et vous* : www.santecanada.gc.ca/vsv

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

Original: août 2006
©Sa Majesté la reine du Chef du Canada, représentée par le Ministre de la Santé, 2010
No ISBN : H13-7/14-2011F-PDF
No de catalogue : 978-1-100-96461-4