

ÉTAT DE LA SITUATION:

Entrée en vigueur du mandat de distributeur unique de tissus humains d'Héma-Québec

Québec, le 18 décembre 2024,

AUX PRÉSIDENTES-DIRECTRICES GÉNÉRALES, PRÉSIDENTS-DIRECTEURS GÉNÉRAUX, DIRECTRICES GÉNÉRALES, DIRECTEURS GÉNÉRAUX DES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC

AUX DIRECTRICES ET DIRECTEURS DES SERVICES PROFESSIONNELS DES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC

AUX RESPONSABLES D'APPROVISIONNEMENT DES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Communication à faire cascader

AUX ACHETEUSES ET ACHETEURS ET/OU AGENTES ET AGENTS D'APPROVISIONNEMENT DES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

AU PERSONNEL INFIRMIER ET AUX MEMBRES DU PERSONNEL DU BLOC OPÉRATOIRE

AUX CHIRURGIENNES ET CHIRURGIENS UTILISATEURS DE PRODUITS EN TISSUS HUMAINS D'HÉMA-QUÉBEC

Mesdames, Messieurs,

Depuis le 2 décembre dernier, Héma-Québec assume la responsabilité exclusive de l'approvisionnement et de la distribution des tissus humains pour l'ensemble du réseau de la santé du Québec. Nous tenons à vous rappeler ici quelques points importants concernant ce nouveau mode de distribution centralisée.

Toutes les communications concernant les jalons importants de l'entrée en vigueur du mandat et les étapes à suivre peuvent être **consultées ici**.

Comme vous le savez, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a établi une directive claire : tous les besoins en tissus humains des établissements du réseau de la santé doivent désormais être dirigés vers Héma-Québec et non vers d'autres fournisseurs. Cette mesure vise à assurer une gestion optimale de l'approvisionnement en tissus humains et à garantir la sécurité des patientes et patients.

INFORMATIONS IMPORTANTES POUR LES DIRECTIONS DES SERVICES PROFESSIONNELS (DSP) ET LES DIRECTIONS DES SERVICES INFIRMIERS (DSI) :

- **Élaboration de l'offre de produits :** Nous avons conçu notre offre de produits en étroite collaboration avec des spécialistes du réseau afin de couvrir l'ensemble des besoins de la province. En effet, nous avons formé un groupe d'experts-conseils de différentes spécialités chirurgicales afin d'identifier les produits à privilégier dans notre inventaire, qui sera en constante évolution.
- **Disponibilité des greffons :** À l'exception de certains greffons frais, nous mettons à votre disposition un catalogue de produits provenant de diverses sources d'approvisionnement (contingence) de façon à ce que les interventions chirurgicales suivent leur cours sans limitation.
- **Qualité et sécurité de l'approvisionnement :** Grâce à une sélection rigoureuse des fournisseurs et à une stratégie de contingence, nous sommes en mesure d'assurer un approvisionnement suffisant pour répondre aux besoins de la population québécoise.
- **Produits équivalents ou substituts :** Nous comprenons que certains professionnels peuvent avoir développé des préférences spécifiques pour certains produits. Nous vous assurons que nous offrons une gamme complète de tissus humains et que nous avons mis en place des mesures pour garantir l'équivalence ou la substituabilité des produits. Le catalogue de produits a été élaboré en étroite collaboration avec le comité d'experts-conseils.
- **La fin de la consignation :** Nous tenons à vous rappeler qu'avec l'entrée en vigueur du mandat de distributeur unique, la consignation d'inventaire par les fournisseurs n'est plus permise. Il s'agit d'un passage obligé afin de garantir la qualité du produit qui sera distribué par Héma-Québec aux établissements de santé, mais également la traçabilité des produits.
- **Besoins spécifiques :** Si vous avez des besoins particuliers qui ne figurent pas dans notre offre actuelle, n'hésitez pas à entrer en contact avec le service à la clientèle (tissus@hema-quebec.qc.ca) afin que nous puissions étudier la situation.

RAPPELS IMPORTANTS À TRANSMETTRE AU PERSONNEL DU BLOC OPÉRATOIRE ET DE L'APPROVISIONNEMENT :

- **Centralisation des commandes :** Nous vous demandons de bien vouloir diriger toutes les commandes de tissus humains vers Héma-Québec via le **site Web** ou par courriel (tissus@hema-quebec.qc.ca). Afin d'éviter une surcharge au service à la clientèle, nous vous demandons de n'utiliser la ligne téléphonique que pour les commandes urgentes.
- **Traitement des commandes :** Afin d'assurer un traitement rapide et efficace de vos commandes, nous vous invitons à fournir toutes les informations requises lors de votre demande sur votre bon de commande. Nous vous demandons de faire un suivi rapide avec notre service à la clientèle en cas de besoin de clarification.
- **Délais de livraison :** Les commandes reçues avant 15 h sont généralement livrées dans un délai de deux (2) jours ouvrables alors que celles reçues après 15 h sont généralement livrées dans un délai de trois (3) jours ouvrables.
- **Besoins urgents :** Afin de garantir un service optimal à l'ensemble de notre clientèle, nous vous demandons de n'utiliser la ligne téléphonique que pour les commandes urgentes. Pour les commandes non urgentes et tout autre besoin de renseignements, nous vous invitons à nous contacter par le **site Web** ou par courriel au tissus@hema-quebec.qc.ca.

POURQUOI CE CHANGEMENT?

Ce mandat de distributeur unique de tissus humains a pour objectif de:

- **simplifier votre processus de commande;**
- **améliorer la traçabilité des produits;**
- **garantir une qualité et une sécurité optimales des produits.**

Le succès de ce mandat repose sur la collaboration de tous les acteurs du réseau de la santé. Nous vous remercions de continuer à suivre les directives et les modalités établies. En travaillant ensemble, nous pouvons assurer la continuité des soins et la sécurité des patientes et patients !

[Consulter les modalités ici](#)

Nous restons à votre disposition pour toute question ou demande d'information complémentaire (tissushumains@hema-quebec.qc.ca).



Étienne Fisette
Directeur de l'exploitation des tissus humains,
Héma-Québec



Amaury Doger de Speville
Directeur stratégie d'acquisition
des tissus humains, Héma-Québec