



Produits sanguins  
Cellules souches  
Tissus humains

4045, boul. Côte-Vertu  
Saint-Laurent (Québec) H4R 2W7  
Téléphone : 514 832-5000  
Télécopieur : 514 904-8350  
Télécopieur : 1 866 811-9465

1070, avenue des Sciences-de-la-Vie  
Québec (Québec) G1V 5C3  
Téléphone : 418 780-4362  
Télécopieur : 1 866 811-9465

**HQ-22-037**

## **CIRCULAIRE**

### **Procédure pour les produits stables défectueux et retours aux fabricants**

Le 11 juillet 2022

**AU DIRECTEUR DE LA BANQUE DE SANG  
AU CHEF TECHNOLOGISTE/COORDONNATEUR DE LA BANQUE DE SANG  
AU RESPONSABLE DE LA BANQUE DE SANG  
AU DIRECTEUR DU CENTRE D'HÉMOPHILIE**

Madame,  
Monsieur,

La présente est un complément d'information suite à la circulaire HQ-21-068 *Modification de la politique de retours de produits stables*. Afin de réduire les délais reliés au processus de déclaration de plaintes auprès des fabricants, voici le nouveau processus pour les déclarations et les retours de produits stables défectueux dans vos établissements.

Lorsque vous détectez une anomalie sur un produit stable :

- Si possible, prendre des photos de l'anomalie détectée;
- Ségréguer le produit en attendant les instructions d'Héma-Québec;
- Prévoir une boîte pour un possible envoi du produit au fabricant;
- Communiquer avec le Service à la clientèle-hôpitaux d'Héma-Québec pour déclarer la problématique.

Suite à votre déclaration, Héma-Québec s'occupera de transmettre les informations au fabricant et par la suite vous communiquera les instructions relatives aux prochaines étapes (ex : un retour au fabricant directement de votre établissement pour des fins d'analyse du produit ou une mise au rebut).

Finalement, le fabricant fournira un rapport d'analyse que nous vous transmettrons par courriel en vous indiquant si un crédit sera émis ou non.

Nous vous invitons à consulter nos circulaires sur notre site Web à [www.hema-quebec.qc.ca](http://www.hema-quebec.qc.ca), dans la section intitulée *Professionnels de la santé/Produits sanguins/Circulaires d'information*.



Produits sanguins  
Cellules souches  
Tissus humains

4045, boul. Côte-Vertu  
Saint-Laurent (Québec) H4R 2W7  
Téléphone : 514 832-5000  
Télécopieur : 514 904-8350  
Télécopieur : 1 866 811-9465

1070, avenue des Sciences-de-la-Vie  
Québec (Québec) G1V 5C3  
Téléphone : 418 780-4362  
Télécopieur : 1 866 811-9465

**HQ-22-037**

## **CIRCULAIRE**

Nous demeurons à votre disposition pour toute information additionnelle. Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations cordiales.

***Original signé par***

Rima Khalil  
Directrice des produits stables

c. c. M<sup>me</sup> Christine Ouimet, vice-présidente à la chaîne d'approvisionnement  
M<sup>me</sup> Marie-Hélène Robert, directrice au partenariat clinique avec les centres hospitaliers