



Médicaments par la poste

Attention danger!

Les envois de médicaments par la poste sont soumis à de nombreuses contraintes administratives dont les malades risquent de faire les frais. Vos données sont enregistrées électroniquement et leur gestion vous échappe. Vous signez un contrat de livraison lié à des conditions générales, qui peuvent en tout temps être modifiées. On peut vous promettre parfois une bonification sur vos primes si vous acceptez de recevoir vos médicaments par la poste. Ce rabais n'est ni garanti, ni obligatoire. On vous fait miroiter un premier envoi gratuit? Les suivants ne le seront pas forcément! En fin de compte, l'envoi par poste de médicaments pose plus de problèmes qu'il n'en résout!

Des questions légitimes

Qu'en est-il de la dimension humaine, de l'éthique et du service à la clientèle? On peut légitimement se poser certaines questions, par exemple:

- Quel temps s'écoule entre le moment où vous postez votre ordonnance et la réception du médicament?
- Dans quelles conditions votre colis circule-t-il (stockage, véhicule surchauffé, retards dans l'acheminement, etc.)?
- Par qui et comment est vérifié le contenu du paquet?
- Qui répond en cas d'urgence (un jour férié, Noël par exemple) pour fournir un complément ou une avance de médicament?
- Comment sont respectés le secret professionnel et la sphère privée des patients par un service d'expédition?
- Que devient la santé du patient si l'envoi n'arrive pas dans les délais?
- Quelle est la qualité des contacts entre votre médecin et le personnel qui prépare l'envoi?
- En cas de litige (retard dans le paiement des primes), qui acceptera de délivrer le médicament?

Autant de questions qui ne trouvent pas de réponses satisfaisantes. Elles méritent pourtant que l'on s'y attarde avant de faire un choix.