

ANNEXE : APERÇU DES PROBLÈMES & SOLUTIONS POUR LA DÉMATÉRIALISATION

BRUXELLES, novembre 2021- **Voici un aperçu des problèmes connus liés à la prescription dématérialisée et de potentielles solutions. Ces informations sont également disponibles sur la page <https://recip-e.be/dematerialisation/>, page qui est régulièrement mise à jour.**

Vous rencontrez vous-même une difficulté ? [N'attendez pas et contactez-nous](mailto:ticket@recip-e.be) (ticket@recip-e.be). Plus nous disposerons d'informations, plus rapidement nous serons en mesure de trouver des solutions. Veuillez toujours indiquer le code RID, et idéalement également la date de prescription (prescripteur)/de retrait (pharmacien). Toute autre information pertinente est la bienvenue¹.

- **Les cartes électroniques pour étrangers (= cartes d'identité électroniques belges)**

Problème : différents problèmes ont été signalés en ce qui concerne les cartes pour étrangers. Étant donné qu'aucune carte « test » n'est en circulation pour ces cartes, détecter où le problème survient exactement prend plus de temps.

Les cartes pour étrangers **comportent un numéro de registre national belge et un numéro de carte.**

Solution : l'idée consiste à tester chaque carte d'identité pour savoir si elle peut être utilisée pour la création d'une prescription dématérialisée.

- *À plus long terme* : les administrations concernées travaillent sur des exemplaires de test pour ces cartes.
 - La plateforme eHealth publiera prochainement sur son site web une liste des types de cartes d'identité qui ont été testées, ce qui permettra au pharmacien de récupérer sans problème les prescriptions dématérialisées.
- *À court terme* :
 - *Prescripteur* :
 - il est recommandé, pour les cartes pour étrangers, **de ne pas opter pour une prescription dématérialisée**. Cela signifie qu'à l'heure actuelle, le prescripteur doit encore fournir une preuve de prescription électronique sur **papier (document imprimé)** et/ou que le patient disposant d'une carte de ce genre doit présenter cette preuve grâce à l'une des applications existantes (identification via itsme nécessaire). Cette dernière solution ne doit être privilégiée que si le prescripteur est certain que le patient se sent confortable avec cette option.
 - *Pharmacien* : si un patient se présente tout de même avec une carte pour étrangers, voici les options qui se présentent au pharmacien :
 - le pharmacien lit la carte
 - le pharmacien introduit manuellement le numéro de carte et le numéro de registre national
 - le patient se connecte via son smartphone sur www.masante.belgique.be, www.myhealthviewer.be ou une autre application (web) telle qu'Helena ou Ordonnance En Poche (itsme nécessaire)

¹ Recip-e n'a pas accès au contenu des prescriptions, mais peut tout de même contacter les éditeurs logiciels concernés pour organiser une concertation.

- le pharmacien demande un code RID au prescripteur
- le pharmacien demande un DOCUMENT IMPRIMÉ au prescripteur

Pour information : voici les différents types de cartes pour étrangers qui existent : les types A, B, C, D, EU, EU+, F, F+, H, M, N, (E, E+ : remplacées par EU et EU+)



Cartes électroniques pour étrangers



Les cartes pour étrangers comportent un numéro de registre national belge et un numéro de carte.

Prescripteur

CONSEIL

Impression/Papier



ET / OU

Dématérialisation



carte valide?

Pharmacien

Si le patient se présente tout de même avec ce genre de carte :

- Lecture de la carte
- Introduction manuelle du numéro de carte/numéro de registre national
- Connexion via smartphone

- Demande du code RID au prescripteur
- Demande d'un DOCUMENT IMPRIMÉ au prescripteur

- **Les cartes d'identité spéciales (notamment celles des diplomates et certaines cartes européennes)**

Problème : certaines cartes d'identité spéciales (notamment celles des diplomates et de leur famille) ne **comportent pas de puce ni de numéro de registre national belge**. Certaines cartes européennes sont également concernées (les personnes non belges, mais vivant en Belgique). Ces cartes ne peuvent actuellement pas être utilisées pour la prescription et la délivrance dématérialisée de médicaments.

Solution :

- *À plus long terme* : des projets sont en cours afin de prévoir une solution structurelle.
- *À court terme* :
 - **Prescripteur** : **prescription papier classique et donc document imprimé**
 - Pour une prescription électronique, un numéro de registre national belge est nécessaire.
 - **Pharmacien** : **prescription papier classique et donc document imprimé**

Pour information : voici les différents types de cartes qui existent pour les diplomates : la carte P : Pour le personnel administratif et technique des missions diplomatiques et organisations internationales de Belgique – la carte C : pour les agents consulaires et leur famille – la carte D : pour les diplomates et leur famille – la carte E : pour les enfants de moins de 5 ans d'un étranger privilégié – la carte S : pour le personnel de service et leur famille

Cartes d'identité spéciales



Les cartes **ne comportent pas de puce ni de numéro de registre national belge.**

Prescripteur

SEULE SOLUTION

Impression/Papier



Pharmacien

Impression/Papier



- **Les nouvelles cartes d'identité belges (depuis avril 2021 – pas toutes mais pour une partie).**

Problème : Les dernières cartes d'identité ne sont pas toujours lues par tous les lecteurs de carte. Il existe un nouveau connecteur eHealth qui prend en charge les nouvelles cartes d'identité électroniques et qui sera intégré dans le logiciel des prescripteurs et des pharmaciens. L'intégration dans le logiciel des prescripteurs est moins complexe que dans celui des pharmaciens. La lecture des nouvelles cartes sera donc possible plus tôt chez le médecin que chez le pharmacien, mais pour pouvoir collecter les ordonnances de manière totalement dématérialisée, la lecture doit également être possible en pharmacie.

Solution :

- À long terme : à partir du 1er janvier 2022, toutes les nouvelles cartes d'identité électroniques fonctionneront dans les pharmacies
- À court terme (jusqu'à fin 2021) :
 - **Prescripteur :** il est recommandé, pour ces **nouvelles cartes, de ne pas opter pour une prescription dématérialisée avant début 2022**. Cela signifie qu'à l'heure actuelle, le prescripteur doit encore fournir une preuve de prescription électronique sur **papier (document imprimé)** et/ou que le patient disposant d'une nouvelle carte de ce genre doit présenter cette preuve grâce à l'une des **applications** existantes. Cette dernière solution ne doit être privilégiée que si le prescripteur est certain que le patient est à l'aise avec celle-ci et que tout fonctionne.
 - **Pharmacien :** Si un patient se présente tout de même avec une carte d'identité électronique de ce genre, voici les options qui se présentent au pharmacien :
 - Dans le cas où une relation thérapeutique valable existe :
 - le pharmacien peut délivrer le médicament sur la base du numéro de registre national
 - Dans le cas où plus aucune relation thérapeutique valable n'existe :
 - le pharmacien lit la carte

- le pharmacien introduit manuellement le numéro de carte et le numéro de registre national
- le patient se connecte via son smartphone sur www.masante.belgique.be, www.myhealthviewer.be ou une autre application (web) telle qu'Helena ou Ordonnance En Poche (itsme nécessaire, pouvant temporairement fonctionner sur la base d'une identification précédente)
- le pharmacien demande un code RID au prescripteur
- le pharmacien demande un DOCUMENT IMPRIMÉ au prescripteur

RECIP-e

Nouvelles cartes d'identité belges



À partir de 2022, les pharmaciens ne devraient plus rencontrer aucun problème de lecture.

Prescripteur

CONSEIL

Impression/Papier



ET / OU

Applications existantes



Pharmacien

Si un patient se présente tout de même avec une carte d'identité électronique de ce genre:

Relation thérapeutique valable



Utilisation du NRN

Pas de relation thérapeutique valable

- Introduction manuelle du numéro de carte/numéro de registre national
- Connexion via smartphone
- Demande du code RID au prescripteur
- Demande d'un DOCUMENT IMPRIMÉ au prescripteur

- **Le numéro de registre national**

Problème : Le prescripteur peut créer une prescription électronique, mais une lecture de la carte d'identité électronique est nécessaire au minimum 1 fois tous les 15 mois afin que le retrait du médicament puisse se faire de manière dématérialisée en pharmacie.

Solution :

- *Prescripteur* : Nous conseillons donc aux prescripteurs de toujours dire aux patients d'apporter leur eID à la pharmacie. Si le patient indique qu'il ira à la pharmacie uniquement avec le numéro de registre national, nous conseillons de ne pas utiliser l'ordonnance dématérialisée. Cela signifie que, pour l'instant, le prescripteur doit encore fournir une copie papier de l'ordonnance électronique (impression).
- *Pharmacien* : Si un patient se présente tout de même sans carte lisible, voici les options qui se présentent au pharmacien :
 - le pharmacien demande un code RID au prescripteur
 - le pharmacien demande un code PRINT au prescripteur

Numéro de registre national

Prescripteur

CONSEIL

Impression/Papier



Pharmacien

Si un patient se présente tout de même sans carte lisible :

- Demande du code RID au prescripteur
- Demande d'un DOCUMENT IMPRIMÉ auprescripteur

- **Nouveau-nés**

Problème : les nouveau-nés ne reçoivent pas directement de numéro de registre national, ni de carte ISI+² (cela se fait généralement dans les deux mois suivant la naissance). S'ils ont besoin de médicaments, il n'existe pas encore de manière pratique pour les parents de retirer ceux-ci « sans document papier » tant que le numéro de registre national et/ou la carte ISI+ ne sont pas disponibles.

Solution :

- *À plus long terme* : d'ici la fin de l'année 2022, les nouveau-nés obtiendront un numéro de registre national dans un délai de 24 heures, ainsi qu'une carte ISI+ plus rapidement.
- *À court terme* :
 - *Prescripteur* :
 - Le nouveau-né ne dispose pas encore d'un numéro de registre national : une ordonnance classique sur papier est nécessaire.
 - Le nouveau-né dispose d'un numéro de registre national mais pas encore de carte ISI+ : une prescription électronique est possible mais pas encore totalement dématérialisée. Il est recommandé que le prescripteur fournisse une copie papier de l'ordonnance électronique. Si les parents indiquent qu'ils

² Ceux-ci comprennent un code (numéro de carte et numéro de registre national) pouvant être lu ou introduit manuellement. Aucune puce n'est présente.

veulent travailler numériquement et qu'ils savent comment se connecter en tant que parent au nom de son enfant sur www.masante.belgique.be au nom du nouveau-né, un certificat numérique de prescription électronique peut également être utilisé.

- **Pharmacien** : Si le parent se présente malgré tout sans document papier en pharmacie, voici les options qui se présentent au pharmacien :
 - **Le pharmacien demande si l'enfant dispose déjà d'une carte ISI+** (si la lecture est difficile, les informations peuvent également être introduites manuellement) Il s'agit là de la solution la plus simple.
 - S'il y a un numéro de registre national (NRN) :
 - le parent se connecte via son smartphone – au nom de l'enfant – sur www.masante.belgique.be. La prescription contient un code-barres qui peut être scanné.
 - D'ici fin 2021/début 2022, il sera possible de consulter facilement les prescriptions d'un enfant via l'application MesMédicaments (plutôt que via www.masante.belgique.be).
 - le pharmacien demande un code RID au prescripteur (NRN nécessaire)
 - le pharmacien demande un DOCUMENT IMPRIMÉ au prescripteur (NRN nécessaire)
 - S'il n'y a pas de numéro de registre national :
 - le pharmacien demande une prescription papier classique au prescripteur



Nouveau -nés

Avec ou sans numéro de registre national / carte ISI+



<h3>Prescripteur</h3>		<h3>Pharmacien</h3> <p>Si le parent se présente malgré tout sans document papier:</p>		
Pas de NRN	NRN disponible, mais pas encore de carte ISI+	ISI+ disponible	NRN disponible	NRN non disponible
<div style="border: 1px solid #00a086; padding: 5px; width: 100%;"> <p style="margin: 0;">Prescription papier classique</p> </div>	<div style="border: 1px solid #00a086; padding: 5px; width: 100%;"> <ul style="list-style-type: none"> Preuve papier Vérification que le parent est capable de se connecter sur www.masante.belgique.be au nom de l'enfant </div>	<div style="border: 1px solid #00a086; padding: 5px; width: 100%;"> <div style="text-align: center;">  <p style="margin: 0;">Lire de la carte ISI+</p> </div> </div>	<div style="border: 1px solid #00a086; padding: 5px; width: 100%;"> <ul style="list-style-type: none"> Via l'app (parent) demande du RID Demander d'un DOCUMENT IMPRIMÉ </div>	<div style="border: 1px solid #00a086; padding: 5px; width: 100%;"> <p style="margin: 0;">Demande d'une prescription papier classique au médecin</p> </div>

- **Problèmes chez le patient (carte d'identité électronique)**

Problème : certains problèmes classiques liés à la carte d'identité électronique peuvent empêcher un patient d'utiliser sa carte pour récupérer ses prescriptions. Pensez notamment à la perte de la carte

d'identité, à une carte arrivée à expiration, à une carte bloquée (par exemple suite à une perte) et qui est à nouveau utilisée, etc.

Solution : il est nécessaire de sensibiliser les patients concernant l'utilisation de la carte d'identité électronique et la nécessité de disposer d'une carte d'identité électronique valide.

- Prescripteur :
 - o (Le prescripteur peut faire cette constatation en lisant la carte d'identité électronique).
 - o Il est recommandé, dans ce cas, **de ne pas opter pour une prescription dématérialisée**. Cela signifie qu'à l'heure actuelle, le prescripteur doit encore fournir une preuve de prescription électronique sur **papier (document imprimé)**, ou au minimum le code RID.
- Pharmacien :
 - o Si un patient se présente tout de même avec une carte d'identité électronique de ce genre, voici les options qui se présentent au pharmacien :
 - Dans le cas où une relation thérapeutique valable (et qui fonctionne) existe :
 - le pharmacien peut délivrer le médicament sur la base du numéro de registre national
 - Dans le cas où plus aucune relation thérapeutique valable n'existe :
 - le patient se connecte via son smartphone sur www.masante.belgique.be, www.myhealthviewer.be ou une autre application (web) telle qu'Helena ou Ordonnance En Poche (itsme nécessaire, pouvant temporairement fonctionner sur la base d'une identification précédente)
 - le pharmacien demande un code RID au prescripteur
 - le pharmacien demande un code PRINT au prescripteur



Problèmes chez le patient



- Carte d'identité perdue
- Carte bloquée/perdue et qui est à nouveau utilisée
- Carte expirée
- **Absence de carte sur soi**

Prescripteur

CONSEIL

Papier ou code RID



Dématérialisation

✓ Contrôle de la validité de la carte

Pharmacien

Si un patient se présente tout de même avec une carte non valable :

Relation thérapeutique valable

✓ Utilisation du NRN

Pas de relation thérapeutique valable

- Connexion via smartphone sur la (web)app*
- Demande du code RID au prescripteur
- Demande d'un DOCUMENT IMPRIMÉ au prescripteur

*(web)apps : www.masante.belgique.be/MyHealthviewer/OrdonnanceEnPoche/Helena

- **Rapidité de la prescription**

Le 22 octobre 2021, un outil a été ajouté au logiciel des prescripteurs afin de leur permettre de créer davantage de prescriptions en même temps (jusqu'à 30 au lieu de 10) sans qu'il ne doive ouvrir de nouvelle session. Les performances seront ainsi améliorées, à condition que l'outil soit bien implémenté dans le logiciel.

- **En cas de panne chez l'un des acteurs dans la chaîne**

Problème :

En cas de panne chez l'un des acteurs de la chaîne, il est nécessaire de garantir la continuité des opérations au niveau de la pharmacie (sans rien à la pharmacie).

Solution :

Une solution d'urgence est actuellement mise en œuvre pour le cas où une relation thérapeutique ne peut pas être enregistrée immédiatement (« break the glass »). On attend celle-ci d'ici la fin de l'année, ou plus tôt si les parties concernées peuvent valider et implémenter la solution plus rapidement.

- **Archivage et tarification**

Problème :

En cas de crash local d'un ordinateur en pharmacie ou en cas de panne, il arrive que le pharmacien n'ait plus accès à la preuve légale de prescription électronique.

Solution :

Recip-e et l'APB travaillent actuellement sur une solution pour permettre de demander une deuxième fois la preuve numérique de prescription électronique – nécessaire pour la tarification et l'archivage – par le pharmacien qui a déjà traité la prescription (statut « délivré »). Étant donné qu'ici à nouveau, une période de 2 mois est nécessaire avant que la solution ne puisse être implémentée dans le logiciel (car différentes parties sont impliquées), on l'attend d'ici la fin de l'année 2021.