

ANNEX: OVERZICHT KNELPUNTEN & OPLOSSINGEN DEMATERIALISATIE

BRUSSEL, november 2021- Hieronder vindt u een overzicht van de gekende knelpunten bij het gedematerialiseerd voorschrift en de mogelijke oplossingen. Deze informatie is ook beschikbaar op de pagina <https://recip-e.be/nl/dematerialisatie>, die regelmatig wordt geüpdatet.

Als je zelf een probleem ondervindt, [deel het dan zeker met ons](mailto:ticket@recip-e.be) (ticket@recip-e.be). Hoe meer informatie we hebben, hoe sneller we een oplossing kunnen vinden. Geef daarbij altijd de RID en idealiter het tijdstip van voorschrijven (voorschrijver) en/of ophalen (apotheker) mee. Andere relevante info is ook welkom¹.

- **Digitale vreemdelingenkaarten (= Belgische eID)**

Probleem: voor vreemdelingenkaarten zijn een aantal problemen gesignaleerd. Doordat er voor deze kaarten geen testkaarten in omloop zijn, kost het meer tijd om te detecteren waar het probleem zich exact voordoet.

De vreemdelingenkaarten **bevatten een Belgisch rijksregisternummer en kaartnummer**.

Oplossing: het uitgangspunt is dat een identiteitskaart steeds getest moet zijn opdat die bruikbaar is voor gedematerialiseerd voorschrijven.

- *Langere termijn*:
 - De betrokken administraties werken aan testexemplaren voor de kaarten.
 - Het eHealth-platform zal in de toekomst een lijst van geteste types van identiteitskaarten op haar website publiceren. Met die identiteitskaarten kunnen apothekers gedematerialiseerd voorschriften met zekerheid ophalen.
- *Korte termijn*:
 - *Voorschrijver*: het advies is om voor vreemdelingenkaarten **niet uit te gaan van het gedematerialiseerd voorschrift**. Dat betekent dat de voorschrijver voorlopig nog een bewijs van elektronisch voorschrift dient mee te geven op **papier** en/of dat patiënten met een dergelijke kaart dat bewijs kunnen ophalen via één van de bestaande apps² (na identificatie via itsme). Dat laatste is enkel een optie als duidelijk is dat de patiënt overweg kan met één van de bestaande apps.
 - *Apotheker*: indien een patiënt zijn of haar geneesmiddelen toch komt ophalen met een vreemdelingenkaart, kan de apotheker de volgende opties proberen:
 - de kaart inlezen
 - het kaartnummer en het rijksregisternummer manueel inbrengen
 - de patiënt via zijn of haar smartphone laten inloggen op één van de bestaande (web)apps. Dat is enkel mogelijk als de patiënt zich kan identificeren via itsme.
 - de RID-code vragen aan de voorschrijver
 - indien geen van bovenstaande zaken mogelijk is, dient de patiënt een papieren bewijs van elektronisch voorschrift te vragen aan de arts

¹ Recip-e kan de inhoud van een voorschrift nooit zien, maar kan wel de betrokken softwarepakketten contacteren voor overleg.

² www.mijngezondheid.be, www.myhealthviewer.be of een andere (web)app zoals Helena, VoorschriftOpZak.

Ter info: de volgende types vreemdelingenkaarten bestaan: types A, B, C, D, EU, EU+, F, F+, H, M, N, (E, E+: vervangen door EU en EU+)

-RECIP-e

Vreemdelingenkaart



Deze kaart bevat een **Belgisch rijksregisternummer** en een **kaartnummer**.

Voorschrijver

ADVIES

Print/Papier



EN / OF

Gedematerialiseerd



Kaart geldig?

Apotheker

Indien patiënt toch met kaart komt afhalen:

- Inlezen van de kaart
- Handmatig kaartnr/ RRnr ingeven
- Via smartphone laten inloggen
- RID vragen aan voorschrijver
- PRINT vragen aan voorschrijver

- **Bijzondere identiteitskaarten (bijv. voor diplomaten, bepaalde Europese kaarten)**

Probleem: bepaalde bijzondere identiteitskaarten (bijv. voor diplomaten en hun gezinsleden) bevatten **geen chip en hebben geen Belgisch rijksregisternummer**. Ook sommige Europese kaarten vallen daaronder (inwoners van België zonder Belgische nationaliteit). Daardoor kunnen ze momenteel niet gebruikt worden voor het papierloos voorschrijven en afhalen van medicatie.

Oplossing:

- *Langere termijn:* er lopen projecten met de betrokken administraties om in een structurele oplossing te voorzien.
- *Korte termijn:*
 - *Voorschrijver:* dient een **klassiek papieren voorschrift** mee te geven. Een papieren of digitaal bewijs van elektronisch voorschrift is geen oplossing, want voor het elektronisch voorschrift is een Belgisch rijksregisternummer nodig.
 - *Apotheker:* dient een **klassiek papieren voorschrift** te verwerken

Ter info: de volgende types kaarten voor diplomaten bestaan: P-kaart: administratief en technisch personeel van in België gevestigde diplomatieke zendingen en internationale organisaties; C-kaart: consulaire ambtenaren en gezinsleden; D-kaart: diplomaten en gezinsleden; E-kaart: kinderen jonger dan 5 jaar van een bevoorrechte vreemdeling; S-kaart: bedienend personeel en gezinsleden

Bijzondere identiteitskaarten



Deze kaart bevat **geen chip en geen (Belgisch) rijksregisternummer.**

Voorschrijver

ENIGE OPTIE

Print/Papier



Apotheker

Print/Papier



- **Nieuwe Belgische identiteitskaarten**

Probleem: de nieuwste identiteitskaarten kunnen nog niet door alle eID-lezers gelezen worden. Er is een nieuwe eHealth-connector die de nieuwe eID-kaarten ondersteunt en die geïntegreerd zal worden in de software van voorschrijvers en apothekers. De integratie in de software van voorschrijvers is minder complex dan in die van apothekers. De lezing van nieuwe kaarten zal dus sneller mogelijk zijn bij de arts dan bij de apotheker, maar om voorschriften volledig papierloos te kunnen afhalen moet de lezing ook mogelijk zijn in de apotheek.

Oplissing:

- *Langere termijn:* vanaf 1 januari 2022 zullen alle nieuwe eID-kaarten werken in de apotheek
- *Korte termijn (tot eind 2021):*
 - *Voorschrijver:* het advies is om voor deze nieuwe kaarten **tot eind 2021 niet uit te gaan van het gedematerialiseerd voorschrift**. Dat betekent dat de voorschrijver voorlopig nog een bewijs van elektronisch voorschrift dient mee te geven op **papier** en/of dat patiënten met een dergelijke kaart dat bewijs kunnen ophalen via één van de bestaande apps (na identificatie via itsme). Dat laatste is enkel een optie als duidelijk is dat de patiënt overweg kan met één van de bestaande apps.
 - *Apotheker:* indien een patiënt zijn of haar geneesmiddelen toch komt ophalen met een van de nieuwste eID's, raden we volgende stappen aan:
 - Als er een geldige therapeutische relatie bestaat, is aflevering op basis van het rijksregisternummer mogelijk
 - Als er geen geldige therapeutische relatie meer bestaat:
 - inlezen van de kaart
 - manueel het kaartnummer en het rijksregisternummer inbrengen
 - de patiënt via de smartphone laten inloggen op één van de bestaande apps.

- een RID-code vragen aan de voorschrijver
- als geen van bovenstaande zaken mogelijk is, dient de patiënt een papieren bewijs van elektronisch voorschrift te vragen aan de arts

RECIP-e

Nieuwe Belgische identiteitskaarten



Voorschrijver

ADVIES

Print/Papier



EN
/
OF

Bestaande apps



Apotheker

Indien patiënt toch met dergelijke kaart komt:

**Geldige
Therapeutische relatie**

✓ RRnr gebruiken

**Geen
Therapeutische relatie**

- Handmatig kaartnr of RRnr ingeven
- Via smartphone laten inloggen op (web)App
- RID vragen aan voorschrijver
- PRINT vragen aan voorschrijver

Vanaf 2022 worden er geen leesproblemen bij de apotheker meer verwacht.

- **Rijksregisternummer**

Probleem: een elektronisch voorschrift ophalen via het rijksregisternummer is mogelijk, maar enkel als de patiënt zijn of haar eID in de 15 maanden voordien ten minste één keer heeft ingelezen in de apotheek.

Oplossing:

- **Voorschrijver:** we raden voorschrijvers aan om hun patiënten steeds te vertellen dat ze hun eID het best meenemen naar de apotheek. Geeft de patiënt aan toch enkel met het rijksregisternummer naar de apotheek te gaan, dan is het advies is om **niet uit te gaan van het gedematerialiseerd voorschrift**. Dat betekent dat de voorschrijver voorlopig nog een bewijs van elektronisch voorschrift dient mee te geven op **papier (print)**.
- **Apotheker:** indien een patiënt zijn of haar geneesmiddelen toch komt ophalen zonder eID terwijl de kaart de voorbije 15 maanden niet is ingelezen, raden we volgende stappen aan:
 - een RID-code vragen aan de voorschrijver
 - indien dat niet mogelijk is, dient de patiënt een papieren bewijs van elektronisch voorschrift te vragen aan de arts

Rijksregisternummer

Voorschrijver

ADVIES



Apotheker

Indien patiënt toch met onleesbare eID komt:

- RID vragen aan voorschrijver
- PRINT vragen aan voorschrijver

- **Pasgeborenen**

Probleem: pasgeborenen ontvangen hun rijksregisternummer en hun ISI+ -kaart³ meestal pas na twee maanden. Als zij voordien medicatie nodig hebben, is er nog geen gebruiksvriendelijke manier voor de ouders om die “papierloos” af te halen.

Oplossing:

- *Langere termijn*: tegen begin 2022 zullen pasgeborenen binnen de 24 uur een rijksregisternummer krijgen en ook sneller een ISI+-kaart ontvangen.
- *Korte termijn*:
 - *Voorschrijver*:
 - De pasgeborene heeft nog geen rijksregisternummer: klassiek papieren voorschrift meegeven
 - De pasgeborene heeft wel een rijksregisternummer maar nog geen ISI+ -kaart: een elektronisch voorschrift is mogelijk, maar nog niet volledig gedematerialiseerd. De voorschrijver geeft het best nog een papieren bewijs van elektronisch voorschrift mee. Als de ouders aangeven dat ze digitaal willen werken en ze weten hoe ze als ouder kunnen inloggen op www.mijngezondheid.be in naam van de pasgeborene, kan er ook met een digitaal bewijs van elektronisch voorschrift gewerkt worden.
 - *Apotheker*: indien de ouder zonder papier naar de apotheek komt, raden we de volgende stappen aan:
 - nagaan of het kind al een ISI+ kaart heeft. Dat is de gemakkelijkste oplossing.
 - nagaan of het kind al een rijksregisternummer heeft (RRN):

³ De ISI+-kaart bevat een code (kaartnummer en rijksregisternummer) die kan ingelezen worden of manueel kan worden ingevoerd. Er is geen chip.

- de digitale ouder via de smartphone laten inloggen – in naam van het kind – op www.mijngezondheid.be. Het voorschrift bevat een barcode die kan gescand worden.
- tegen begin 2022 zal het mogelijk zijn om via de webapp van de overheid MijnGeneesmiddelen op een gebruiksvriendelijkere manier de voorschriften van het kind te raadplegen.
- indien dat niet mogelijk is, dienen de ouders een papieren bewijs van elektronisch voorschrift te vragen aan de voorschrijver (rijksregisternummer nodig). Als de pasgeborene nog geen rijksregisternummer heeft, moet de voorschrijver een klassiek papieren voorschrift meegeven.



Pasgeborenen

Met of zonder rijksregisternummer / isi+ kaart



<h3 style="color: #00A0C0;">Voorschrijver</h3>	<h3 style="color: #00A0C0;">Apotheker</h3> <p style="font-size: small;">Indien ouder toch zonder print komt:</p>												
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center; color: green; font-weight: bold; font-size: small;">Geen RRnr</td> <td style="width: 33%; text-align: center; color: green; font-weight: bold; font-size: small;">Wel RRnr maar geen isi+</td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid #00A0C0; padding: 10px; text-align: center;"> <p style="color: #00A0C0; font-weight: bold;">Klassiek papieren voorschrift</p> </td> <td style="border: 1px solid #00A0C0; padding: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> Papieren bewijs Check of Digitale ouder kan inloggen op www.mijngezondheid.be in naam van het kind </td> <td style="border: 1px solid #00A0C0; padding: 10px; text-align: center;"> <p style="color: green; font-weight: bold; font-size: 2em;">✓</p> <p style="font-size: small;">Inlezen isi+</p> </td> </tr> </table>	Geen RRnr	Wel RRnr maar geen isi+		<p style="color: #00A0C0; font-weight: bold;">Klassiek papieren voorschrift</p>	<ul style="list-style-type: none"> Papieren bewijs Check of Digitale ouder kan inloggen op www.mijngezondheid.be in naam van het kind 	<p style="color: green; font-weight: bold; font-size: 2em;">✓</p> <p style="font-size: small;">Inlezen isi+</p>	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center; color: green; font-weight: bold; font-size: small;">isi+ aanwezig</td> <td style="width: 33%; text-align: center; color: green; font-weight: bold; font-size: small;">RRnr aanwezig</td> <td style="width: 33%; text-align: center; color: green; font-weight: bold; font-size: small;">RRnr afwezig</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid #00A0C0; padding: 10px; text-align: center;"> <p style="font-size: small;">Via app (ouder)</p> <ul style="list-style-type: none"> RID vragen PRINT vragen </td> <td colspan="2" style="border: 1px solid #00A0C0; padding: 10px; text-align: center;"> <p style="font-size: small;">Papieren voorschrift aan arts vragen</p> </td> </tr> </table>	isi+ aanwezig	RRnr aanwezig	RRnr afwezig	<p style="font-size: small;">Via app (ouder)</p> <ul style="list-style-type: none"> RID vragen PRINT vragen 	<p style="font-size: small;">Papieren voorschrift aan arts vragen</p>	
Geen RRnr	Wel RRnr maar geen isi+												
<p style="color: #00A0C0; font-weight: bold;">Klassiek papieren voorschrift</p>	<ul style="list-style-type: none"> Papieren bewijs Check of Digitale ouder kan inloggen op www.mijngezondheid.be in naam van het kind 	<p style="color: green; font-weight: bold; font-size: 2em;">✓</p> <p style="font-size: small;">Inlezen isi+</p>											
isi+ aanwezig	RRnr aanwezig	RRnr afwezig											
<p style="font-size: small;">Via app (ouder)</p> <ul style="list-style-type: none"> RID vragen PRINT vragen 	<p style="font-size: small;">Papieren voorschrift aan arts vragen</p>												

- **Problemen bij de patiënt (eID)**

Probleem: klassieke problemen met de eID maken dat een patiënt de kaart niet kan gebruiken om het voorschrift op te halen. Denk bv. aan verlies van de eID, een vervallen kaart, een kaart die geblokkeerd is (bijv. na verlies) maar later toch opnieuw gebruikt wordt... Als een eID geblokkeerd (om welke reden dan ook), vervallen of ongeldig is, kan die niet gebruikt worden in de apotheek.

Oplossing: sinds 2003 is het wettelijk verplicht om vanaf de leeftijd van 15 jaar steeds een geldige eID bij zicht te hebben. Er is blijvend nood aan een **sensibilisatie van burgers over het gebruik van de eID** en de noodzaak om steeds een geldige eID bij te hebben.

- *Voorschrijver:* als de voorschrijver bij de inlezing van de eID vaststelt dat de kaart niet geldig meer is, is het advies om **niet uit te gaan van het gedematerialiseerd voorschrift**. Dat betekent dat de voorschrijver voorlopig nog een bewijs van elektronisch voorschrift dient mee te geven op **papier (print)** of op zijn minst de RID-code.
- *Apotheker:* als een patiënt zich aandient met een ongeldige eID-kaart, raden we de apotheker volgende stappen aan:

- Als er wel nog een (werkende) geldige therapeutische relatie bestaat is aflevering op basis van het rijksregisternummer mogelijk.
- Als er geen geldige therapeutische relatie meer bestaat:
 - de patiënt via de smartphone laten inloggen op één de bestaande apps
 - een RID-code vragen aan de voorschrijver
 - indien dat niet mogelijk is, dient de patiënt een papieren bewijs van elektronisch voorschrift te vragen aan de arts



Problemen bij de patiënt zelf



- eID verloren
- eID die verloren/ geblokkeerd was terug gebruiken
- eID vervallen
- geen eID bij zich hebben

Voorschrijver

ADVIES

Papier of RID



Gedematerialiseerd

✓

Geldigheid kaart controleren

Apotheker

Indien patiënt toch zonder geldige kaart komt:

Geldige Therapeutische relatie	Geen Therapeutische relatie
<p style="color: #00A69F; font-size: 20px; font-weight: bold;">✓</p> <p style="font-size: 10px;">RRnr gebruiken</p>	<ul style="list-style-type: none"> Via smartphone laten inloggen op (web)App* RID vragen aan voorschrijver PRINT vragen aan voorschrijver

*(web)Apps: www.mijngezondheid.be/ MyHealthviewer/ VoorschriftOpZak/ Helena

- **Snelheid van voorschrijven**

Aan de software van de voorschrijvers is op 22 oktober 2021 een tool aangereikt om meer voorschriften tegelijk te kunnen aanmaken. Daardoor zullen voorschrijvers tot 30 voorschriften (in plaats van 10) kunnen aanmaken zonder een nieuwe sessie te moeten openen. Voorschrijvers met een softwarepakket dat dat tool implementeert, zullen de performantie van het gedematerialiseerd voorschrijven dan ook gevoelig zien toenemen.

- **Storing bij een van de actoren in de keten**

Probleem: er kan zich een storing voordoen bij een actor in de dematerialisatieketen, waardoor het onmogelijk is om een elektronisch voorschrift af te leveren of op te halen.

Oplossing:

- De voorschrijver kan een klassiek papieren voorschrift gebruiken in geval van een storing.
- Bij de apotheker wordt er gewerkt aan een noodoplossing bij afhaling met eID/ rijksregisternummer (zonder voorschrift). Bij een storing kan de therapeutische relatie niet onmiddellijk geregistreerd kan worden en is er nood aan een tijdelijke noodoplossing

genaamd, “break the glass”. Dit wordt verwacht tegen het einde van het jaar, of vroeger als de betrokken partijen de oplossing sneller kunnen valideren en implementeren.

- **Archivering en tarificatie**

Probleem: bij een lokale crash of van de computer van de apotheker of bij een andere lokale storing, kan het gebeuren dat de apotheker het wettelijk bewijs van het elektronisch voorschrift kwijt is.

Oplossing: momenteel werken Recip-e en APB aan een oplossing om de digitale bewijzen van elektronische voorschriften – nodig voor de tarificatie en archivering – een tweede keer te kunnen opvragen door de apotheker, nadat hij of zij het voorschrift al heeft afgehandeld (status “afgeleverd”). De implementatie van die oplossing door de softwarehuizen kost gemiddeld twee maanden. Verwacht wordt dat dit knelpunt tegen eind 2021 is opgelost.
