

Gegevens van de betrokken publieke dienst:

Platform eHealth

Willebroekkaai, 38 – B-1000 Brussel

Beschrijving van de situatie:

Herhaaldelijke problemen met toegang tot de eGezondheidsdiensten

Op, omstreeks uur, stelde ik alweer vast dat de eGezondheidsdiensten niet toegankelijk waren voor mij als apotheker (gezondheidsverstrekker). Daardoor had ik geen toegang meer tot de elektronische voorschriften van mijn patiënten, kon ik hun Gedeeld Farmaceutisch Dossier niet raadplegen, noch hun verzekeraargegevens controleren. Het was ook onmogelijk om de attesten Hoofdstuk IV te consulteren (de toestemmingen van de controleartsen van de ziekenfondsen) of om BVAC-attesten (terugbetaling via de bijkomende verzekering) elektronisch te verzenden.

De patiënt is het grootste slachtoffer van de storingen bij de diensten die gebruik maken van het eHealth-platform, want ik heb in zo'n situatie slechts twee opties: ik bedien de patiënt en lever zijn medicatie af zonder enige garantie voor zijn verzekeraar, of ik vraag de patiënt om later terug te komen, in de hoop dat de connectie met de eGezondheidsdiensten ondertussen hersteld zal zijn.

Als apotheker moet ik instaan voor de continuïteit van de zorg. Door die rol binnen dit kader niet te kunnen vervullen, ben ik zelf ook een slachtoffer net als andere zorgverstrekkers (arts, verpleegkundige, kinesitherapeut...). Ik verlies immers veel tijd door die storingen: om de oorzaak te vinden van het connectieprobleem, moet ik mijn softwarehuis en mijn beroepsvereniging contacteren, handmatig geneesmiddelen en andere gezondheidsproducten coderen... Dat zorgt ervoor dat ik minder productief kan werken en dus economische schade lijdt.

Doordat ik de verzekeraar van de patiënt niet kan consulteren, sta ik bovendien als apotheker vaak voor een vervelend dilemma: reken ik de volledige prijs van de geneesmiddelen aan, wat kan leiden tot onzekerheid over de werkelijk te betalen prijs en een weigering van zorg bij de patiënt, of reken ik enkel het remgeld aan en kies ik bijgevolg voor een reëel financieel risico voor mezelf indien de verzekeraar van de patiënt niet in orde zou zijn? Zo'n situatie veroorzaakt bijkomende stress voor mezelf en mijn personeel, wat ook een negatieve invloed kan hebben op de kwaliteit van de zorg voor patiënten, die op die manier twee keer gestraft worden door deze problemen.

De storingen met de eGezondheidsdiensten komen geregeld voor en er lijkt maar geen fundamentele oplossing voor gevonden te worden. Daarom zie ik mij nu genoodzaakt een officiële klacht bij u in te dienen, in de hoop dat dit aanleiding zal geven tot het nemen van de nodige maatregelen en dat een definitieve oplossing voor deze herhaaldelijke problemen zal gevonden worden.

Ik dank u bij voorbaat voor de gedane moeite.