

RECIP-e



# RAPPORT ANNUEL 2022



[www.recip-e.be](http://www.recip-e.be)  
RAPPORT ANNUEL 2022

# LA TABLE DES MATIÈRES

<b>1. Introduction</b>	04
<b>2. Informations sur les contacts</b>	06
<b>PARTIE I – PRESCRIPTIONS PHARMACEUTIQUES</b>	08
<b>3. Prescriptions pharmaceutiques</b>	09
3.1. Optimisations dans le cadre de la dématérialisation	10
3.1.1. Continuité de la délivrance par le pharmacien	10
3.1.2. Coordonnées du patient lors de la réservation	16
3.1.3. Disponibilité d'une application pour patients de la part du gouvernement	16
3.1.4. Mandats	17
3.1.5. Fonction de réserve à long terme	19
3.2. Préparation de nouvelles fonctions	21
3.2.1. Consultation du groupe d'utilisateurs supplémentaires Recip-e	21
3.2.2. Nouvelle fonctionnalité : consultation des prescriptions rédigées par d'autres médecins	23
3.2.3. Groupe de travail sur les maisons de repos et de soins (MRS)	25
3.2.4. Création d'une prescription à partir d'un schéma de médication numérique partagé en temps réel	29
3.3. Coopération avec les fournisseurs de logiciels	31
3.3.1. Événements	31
3.3.2. Les validations	32
3.3.3. Interdépendance et écosystème	37
3.4. Migration de la base de données Recip-e	39
3.5. Service desk	40
3.5.1. Nombre de questions et canaux	40
3.5.2. Sources et utilisateurs finaux	41
3.5.3. Les thèmes	44
3.5.4. Vie privée	49
3.6. Préparer la communication avec les parties extérieures	51
3.6.1. Groupe de travail sur la dématérialisation	51
3.6.2. Textes de base et visualisations, y compris le point de vue du patient	52
3.7. Matériel d'information et de formation	54
3.7.1. Nouveau site web	54
3.7.2. Frequently Asked Questions (FAQ)	55
3.7.3. Communiqués de presse	56
3.7.4. Série d'interviews #recipereviewed	56
3.7.5. e-Learning pour les citoyens/patients	57

3.8. Consultation des parties prenantes externes	58
3.8.1. Organismes de formation et sessions d'information	58
3.8.2. Parties prenantes liées au processus de Recip-e	59
3.8.3. Le gouvernement en tant que partie prenante	60
<b>4. Facts &amp; Figures</b>	<b>64</b>
4.1. Prescripteurs	65
4.1.1. Évolution du nombre de prescriptions	65
4.1.2. Évolution du nombre de prescripteurs	66
4.1.3. Application PARIS	67
4.2. Pharmacies	68
4.2.1. Pharmacies d'officine	68
4.2.2. Pharmacies hospitalières	72
4.3. Les patients	73
4.3.1. Évolution du nombre de prescriptions ouvertes	73
4.3.2. Canaux de patients	73
4.3.3. Réservation et respect de la vie privée	74
4.4. Conclusion	77
<b>PARTIE II – PRESCRIPTIONS DE RENVOI</b>	<b>78</b>
<b>5. Prescriptions de renvoi</b>	<b>80</b>
5.1. Intégration de Recip-e dans le projet sur les prescriptions de renvoi	83
5.1.1. Kick-off et planification	83
5.1.2. Groupe de travail sur les soins infirmiers	86
<b>PARTIE III – GÉNÉRALITÉS</b>	<b>88</b>
<b>6. Équipe Recip-e</b>	<b>89</b>
6.1. Équipe opérationnelle	89
<b>7. Communicatie</b>	<b>92</b>
7.1. Canaux de médias sociaux	92
7.1.1. Twitter	93
7.1.2. Facebook	94
7.1.3. LinkedIn	95
7.2. Nouveau site web	96
7.2.1. À propos de Recip-e	96
7.2.2. Informations destinées aux différents groupes cibles	97
7.2.3. e-Learning	97
7.2.4. L'histoire	99
<b>8. Agenda 2023</b>	<b>101</b>
ANNEXE 1: Prescriptions pharmaceutiques de base pour la dématérialisation	101
ANNEXE 2: Nouvelles et communiqués de presse	120
ANNEXE 3: Guide de l'utilisateur patient	132

# 1. INTRODUCTION

L'année 2022 a été l'année où nous avons continué à travailler sur l'affinement d'un certain nombre de fonctionnalités. Nous avons également cherché des solutions aux goulets d'étranglement qui subsistent dans le domaine (qu'ils soient oui ou non liés à la dématérialisation) et nous les avons mises en œuvre en élaborant un plan d'action dynamique. Parfois, nous nous heurtons encore aux problèmes que rencontrent les pionniers de la numérisation : quand on est le premier à découvrir les problèmes et il est préférable d'essayer de les résoudre de manière systématique. Nous avons donc également ouvert la voie à nos successeurs, ce que nous considérons comme important d'un point de vue social en tant qu'organisation. Nous avons également continué à travailler sur de nouvelles fonctionnalités dont les besoins sont apparus au cours des nombreux moments de consultation avec les prestataires de soins de santé, les organisations de patients et les maisons de logiciels. Avec le groupe de travail sur la communication, auquel ont participé de nombreuses parties prenantes dans le domaine, nous avons à nouveau travaillé ensemble pour rédiger des textes et des visualisations qui pourraient être utilisés par toutes les parties prenantes.

Nous avons également travaillé dur en coulisses. Il s'agissait notamment de migrer la base de données vers une plate-forme déterminée par le gouvernement. Nous avons consacré beaucoup d'énergie à la réalisation des analyses (de risque) nécessaires. Un travail considérable qui n'a pas eu beaucoup de visibilité, mais dont nous avons également tiré des enseignements en tant qu'organisation. De nouvelles analyses et de nouvelles approches ont suscité la réflexion et ont permis d'optimiser davantage nos opérations et nos services.

La consultation sur les besoins des maisons de repos et de soins (MRS) a sans aucun doute constitué une piste très intéressante en 2022, une piste que nous avons abordée en même temps que le système de médication VIDIS (Virtual Integrated Drug Information System). Grâce aux nombreuses contributions des parties prenantes qui ont participé à ces groupes de travail, nous avons pu formuler des propositions qui répondent à un certain nombre de préoccupations.

Nous avons également mis en place un groupe d'utilisateurs supplémentaire, dans le cadre duquel les principaux utilisateurs finaux du

système ont donné des conseils sur la forme que devraient prendre les nouvelles fonctionnalités et sur les éléments qui sont importants à cet égard.

En outre, nous avons à nouveau mené de nombreuses consultations avec les fournisseurs de logiciels. Après tout, ils veillent à ce que les fonctionnalités de Recip-e atteignent les prestataires de soins et les patients. Ils connaissent également les besoins des utilisateurs finaux d'un point de vue technique, ce qui nous a permis de mettre en œuvre un certain nombre d'optimisations ensemble. Les différentes mises en œuvre en 2022 ont permis de généraliser la dématérialisation des prescriptions pharmaceutiques, et les nouvelles fonctionnalités favorisent la concertation entre les professionnels de santé et entre les professionnels de santé et les patients.

Enfin, il me reste à remercier toute l'équipe de Recip-e :

- les administrateurs <sup>1</sup> pour leur contribution stratégique et les nombreuses contributions du secteur des prestataires de soins.
- l'équipe opérationnelle : les développeurs Nils et Sebastian, l'agent de liaison logiciel Bart, les analystes d'affaires Walter et Didier, les nombreux experts techniques qui nous ont aidés de manière ponctuelle, les experts en communication Petra, Tijs et Tom, la DPO Ingrid et notre médecin responsable Hilde. C'est grâce à eux que ces réalisations ont pu voir le jour. Leurs idées créatives, leurs analyses approfondies, leur enthousiasme, leurs questions et leurs consultations avec les parties prenantes externes ont permis d'optimiser en permanence notre service.

Bonne lecture,  
Dr Phm Katrien Thorré, Directrice Recip-e



<sup>1</sup> Dr Marc Moens (président), Kinésithérapeute Dirk Verleyen (vice-président), Infirmier Hendrik Van Gansebeke (trésorier), Dr Milhan Roex, Dr Philippe Jongen, Dr Siegfried Van Eygen, Dr Tom Lambrechts, Apr Hendrik De Rocker, Ph. Koen Straetmans, Ph. Paul Perdieu, Dentiste Stefaan Hanson, Infirmière Martine Braem, Kinésithérapeute Fabienne Vandooren, Infirmiers Paul Van Marcke et Ellen Dewandeleer. Ils représentent les différents professionnels de la santé qui siègent au comité d'assurance de l'INAMI.

## 2. INFORMATIONS DE CONTACT

Vous pouvez contacter les différents services de Recip-e en utilisant les adresses e-mail ci-dessous. Pour vous aider le plus précisément possible, le fonctionnement du helpdesk a été divisé en trois niveaux de support, chacun ayant son propre point de contact.

**Les prestataires de soins :**

info@recip-e.be

**Développeurs :**

les développeurs peuvent soumettre leurs questions via le système de tickets JIRA

**Externes :**

info@recip-e.be



*De nombreux patients souhaitent se prendre en charge et, avec Recip-e, nous leur offrons de nouveaux outils à cet effet. Les patients sont mieux informés grâce au nouveau cadre numérique. Ils peuvent suivre de près les prescriptions du médecin et décider eux-mêmes des prescriptions qu'ils iront ou non chercher chez leur pharmacien. Car en fin de compte, ce sont les patients qui décident de la manière dont ils traitent leur corps.*



## **Dr Marc Moens**

**Président de Recip-e**

**Président d'honneur de l'Association  
Belge des Syndicats Médicaux**





# **PARTIE I**

## **PRESCRIPTIONS**

### **PHARMACEUTIQUES**



# 3. PRESCRIPTIONS PHARMACEUTIQUES

Depuis septembre 2021, l'utilisation de la prescription dématérialisée est également possible par le prescripteur. Auparavant, depuis juin 2021, les pharmaciens et les patients avaient déjà implémenté cette mesure. Les prescripteurs sont légalement autorisés - si le patient le demande - à faire une prescription électronique sans imprimer une preuve papier de la prescription électronique. Les prescripteurs guident les patients vers une plus grande autonomie et leur expliquent comment utiliser les outils numériques (tels qu'une application sur leur smartphone) ou comment apporter leur carte d'identité électronique à la pharmacie pour toujours avoir la prescription "dans leur poche".

En 2022, Recip-e a continué à travailler sur l'optimisation de la dématérialisation et a également développé de nouvelles fonctions. Un aperçu de ces développements est présenté dans la chronologie ci-dessous.

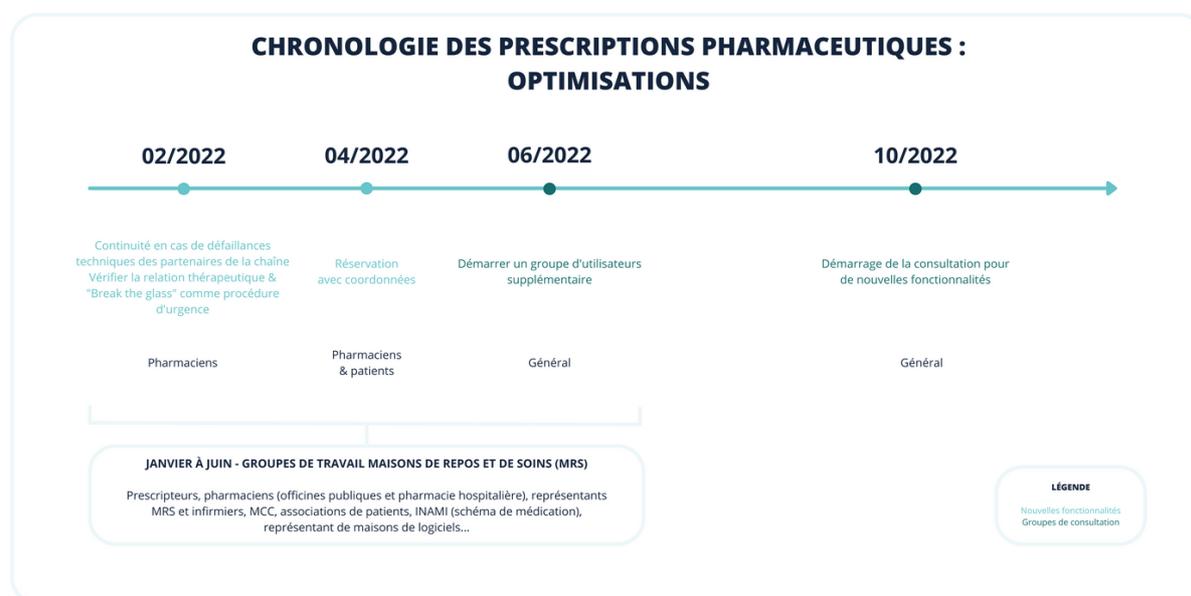


Figure 1: Aperçu des optimisations développées concernant les prescriptions pharmaceutiques électroniques.

## 3.1. OPTIMISATIONS DANS LE CADRE DE LA DÉMATÉRIALISATION

En 2022, Recip-e s'est engagé à poursuivre l'optimisation des fonctions existantes dans le cadre de la dématérialisation des prescriptions pharmaceutiques électroniques. Il s'agit d'optimisations pour les patients, les citoyens, les prestataires de soins de santé et les maisons de logiciels. Plus précisément, nous nous engageons dans les actions suivantes :

- Assurer la continuité de la liste des prescriptions afin que les produits prescrits puissent également être délivrés en cas d'interruption des services ;
- La réservation d'une prescription électronique (un produit) à la pharmacie avec la transmission des coordonnées du patient ;
- La mise à disposition d'une application pour les patients, par le gouvernement ;
- L'utilisation de mandats.

### 3.1.1. Continuité de la délivrance par le pharmacien

Le processus qui va de la formulation à la délivrance d'une prescription électronique comprend plusieurs étapes et différents acteurs y jouent un rôle. La présence d'une relation thérapeutique entre l'exécutant (en l'occurrence le pharmacien) et le patient est une condition préalable importante.

Dans les situations où la création ou le contrôle de la relation thérapeutique n'est pas possible (par exemple en cas de défaillance du système eHealth), nous devons veiller à ce que le pharmacien - en tant que dernier maillon de la chaîne - puisse continuer à garantir les soins aux patients. Au cours de l'année écoulée, nous avons donc offert au pharmacien des options supplémentaires pour délivrer des médicaments dématérialisés en cas de défaillance d'un acteur de la chaîne.

Le processus de délivrance d'une prescription électronique dématérialisée est illustré dans la figure ci-dessous.

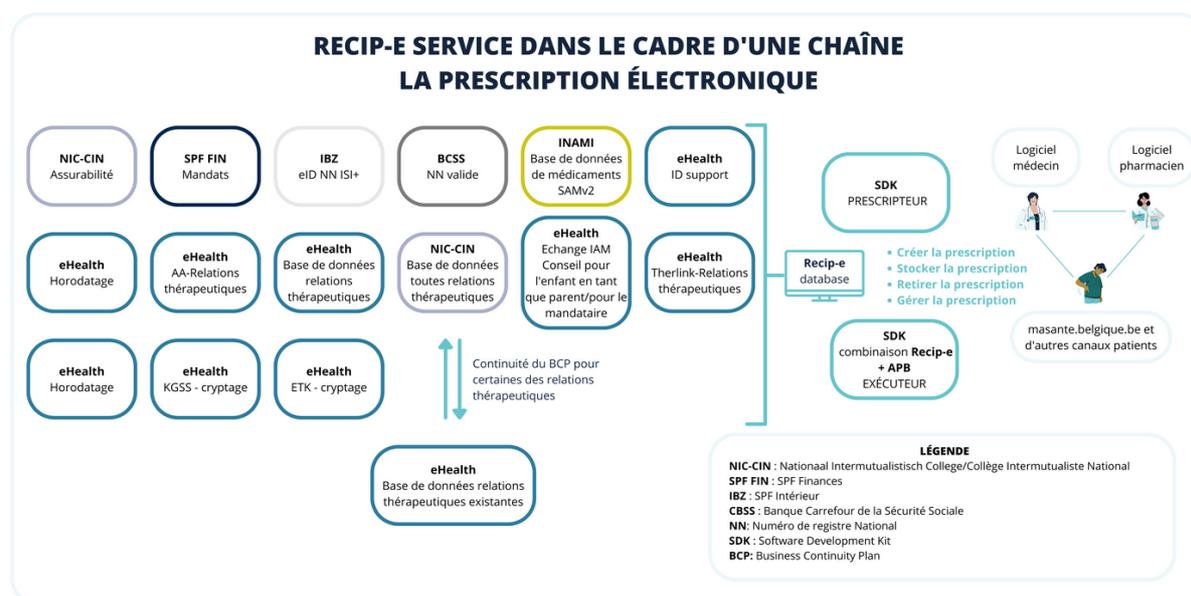


Figure 2: Représentation schématique (énumération) des partenaires intervenant dans le processus de service Recip-e avec une fonction spécifique.

Lors de la consultation des prescriptions électroniques, le pharmacien se connecte à la base de données de Recip-e. Tout d'abord, il y a un certain nombre de contrôles lors de l'obtention d'une prescription avec l'eID. Il y a une vérification du numéro de registre national via le SPF Intérieur (IBZ) et la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS). Le retrait dématérialisé nécessite également une relation thérapeutique. Le statut d'une relation thérapeutique existante est vérifié via la plate-forme eHealth. Si la relation thérapeutique n'existe pas encore, une relation thérapeutique est créée sur MyCareNet. Ces différents acteurs - IBZ, BCSS, eHealth et MyCareNet - en plus des autres acteurs du processus numérique normal, sont donc des liens importants pour assurer la continuité du service Recip-e aux pharmaciens.

Dans certaines situations, il n'est pas possible de créer ou de contrôler des relations thérapeutiques :

- En cas d'échec de MyCareNet (création).
- Dans le cas des échecs d'eHealth et de MyCareNet en même temps (la vérification d'une relation thérapeutique existante peut se faire par l'intermédiaire des deux acteurs).

Dans certaines situations, des personnes souhaitent retirer des médicaments prescrits à la pharmacie en utilisant leur propre eID (c'est-à-dire de manière dématérialisée) pour d'autres patients.

Dans cette situation, la solution n'est pas encore en place car un mandat est nécessaire dans ce cas et le système ne prévoit pas cette vérification.

En 2022, Recip-e a développé des solutions pour que les pharmaciens puissent continuer à délivrer les produits prescrits en cas de dysfonctionnement et assurer la continuité des soins :

- eHealth maintient une base de données de cache afin que les relations thérapeutiques déjà créées soient plus faciles à consulter, sans avoir à consulter MyCareNet à chaque fois.
- Il existe la possibilité d'une procédure "break the glass". Cette procédure peut être appliquée dans des circonstances exceptionnelles. Il existe un contrôle régulier a posteriori du nombre d'applications de cette procédure d'urgence.

#### Base de données cache eHealth

Recip-e a collaboré avec eHealth et MyCareNet pour fournir une base de données de cache dans laquelle les relations thérapeutiques créées dans la pharmacie peuvent être consultées pendant 15 mois. De cette manière, les relations thérapeutiques peuvent être facilement consultées sans devoir consulter MyCareNet à chaque fois. Lors de la récupération d'une prescription électronique, Recip-e fait donc appel à cette base de données cache. L'information récupérée est renvoyée via le logiciel de la pharmacie.

Si le pharmacien vérifie la relation thérapeutique et qu'aucune relation thérapeutique n'est présente, une connexion est établie avec MyCareNet - comme précédemment - pour créer la relation thérapeutique.

#### "Break the glass"

En cas de défaillance de l'un des acteurs de la chaîne ou lorsque l'eID n'est pas disponible (exceptionnellement et de manière responsable), le pharmacien peut utiliser une procédure de type "break the glass" pour récupérer les prescriptions électroniques.

La procédure peut être utilisée dans trois situations :

- Pour des raisons techniques, il n'est pas possible de vérifier s'il existe une relation thérapeutique entre la pharmacie et le patient.
- Pour des raisons techniques, il n'est pas possible de créer une relation thérapeutique entre la pharmacie et le patient.
- D'autres raisons justifient le recours à la procédure "break the glass".

L'année dernière, le plus grand nombre d'échecs était dû à des problèmes avec MyCareNet, ce qui signifie que les relations thérapeutiques ne pouvaient pas être créées et, à l'époque, en raison de l'absence de la base de données cache, ne pouvaient pas non plus être vérifiées. Aujourd'hui, lorsque MyCareNet ne fonctionne pas et que eHealth fonctionne, seule la création de relations thérapeutiques est impossible.

Le pharmacien est tenu de saisir manuellement la relation thérapeutique après la fin de l'urgence. Cette mesure vise principalement à prévenir les abus.

Lorsqu'aucune relation thérapeutique n'est enregistrée, les pharmaciens reçoivent une notification contextuelle dans leur logiciel. Ils ont alors le choix entre :

- Si cela est techniquement possible, créer une relation thérapeutique en lisant l'eID.
- Application de la procédure "break the glass".

Si le pharmacien souhaite utiliser la procédure "break the glass", il doit également préciser sa motivation. Plusieurs options sont prévues à cet effet :

- Pour des raisons techniques, il n'est pas possible de vérifier l'existence d'une relation thérapeutique.
- Pour des raisons techniques, il n'est pas possible de créer une relation thérapeutique.
- Il existe d'autres raisons pour lesquelles les pharmaciens peuvent apporter des précisions supplémentaires.

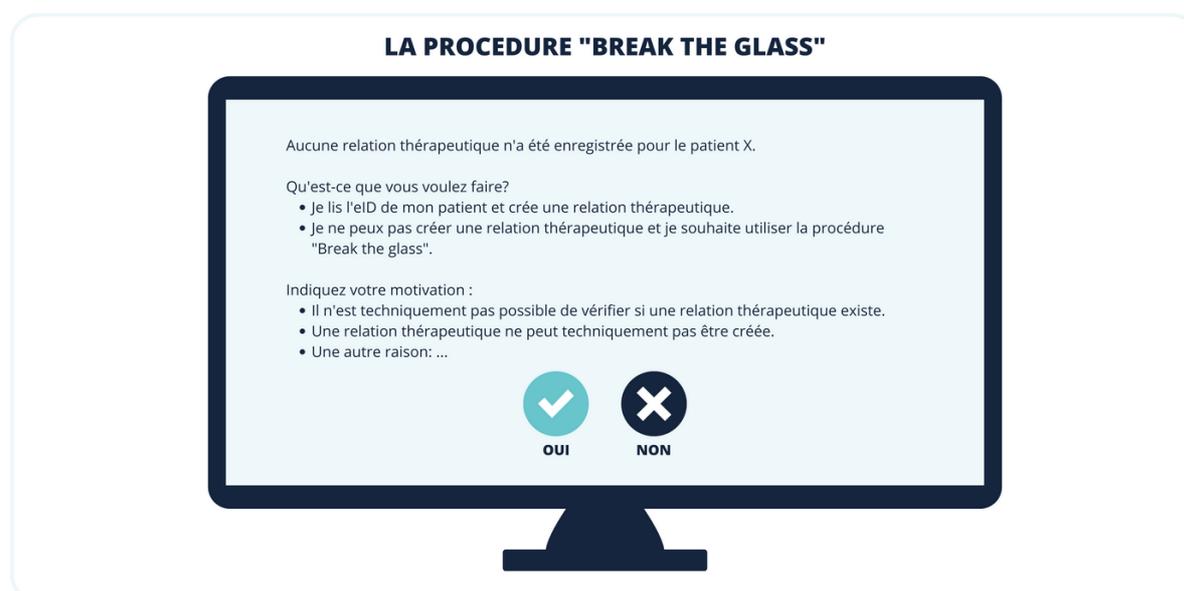


Figure 3: Représentation schématique de l'écran du logiciel de la pharmacie pendant la procédure "break the glass".

Les données montrent que l'utilisation de la procédure "break the glass" a tendance à augmenter en 2022. Cela n'est pas seulement dû à l'augmentation de l'utilisation, mais aussi au fait que le déploiement a été progressif et que de plus en plus de pharmacies disposaient donc d'un logiciel permettant cette procédure d'urgence. La procédure "break the glass" a été mise en œuvre dans la plupart des logiciels de pharmacie à la fin du mois de juin 2022 (voir également le chapitre 3.3 concernant les validations par les fournisseurs de logiciels). Seuls deux logiciels l'ont fait tardivement - malheureusement aussi un logiciel ayant un grand nombre d'utilisateurs - ce qui signifie que 30 % des pharmacies n'ont pas pu utiliser la solution proposée. Ce n'est qu'à partir du 1er novembre 2022 que cela a été possible.

La principale raison pour laquelle les pharmaciens utilisent la procédure "break the glass" est que les patients n'ont pas d'eID sur eux. Il s'agit souvent de personnes qui viennent chercher des médicaments pour une autre personne, de patients qui se rendent à la pharmacie de garde sans carte d'identité électronique, de prestataires de soins de santé (par exemple, une infirmière à domicile) qui viennent chercher quelque chose pour un patient ou de livraisons occasionnelles pour les résidents d'une maison de repos et de soins.

Il est très important que tant les pharmaciens que les patients connaissent les autres moyens de retirer une prescription à la pharmacie sans utiliser l'eID, par exemple en utilisant l'application (web) ou en fournissant une impression de la prescription électronique pendant le service de garde. Recip-e a déjà inclus ce point dans ses textes de communication en 2022, qui ont été rédigés en collaboration avec les parties prenantes (voir ci-dessous). Recip-e le répétera dans ses futures formations afin que ce casse-tête soit connu de tous les prestataires de soins de santé sur le terrain, ainsi que des patients et des citoyens. La mise en œuvre de mandats est également une solution à (une partie de) cette question.

L'expérience de 2022 montre que l'option de procédure "break the glass" et la base de données cache dans le domaine d'eHealth sont des mesures "Business Continuity Plan" (mesures BCP ; continuité des soins) très utiles et nécessaires dans les pharmacies communautaires, a fortiori pendant les services de garde lorsque les pharmacies voient des patients avec lesquels elles n'ont pas encore de relation thérapeutique. Il est également important de noter que la même relation thérapeutique est consultée ou créée lors de la consultation ou mise à jour d'un régime médicamenteux.



*La continuité est une préoccupation majeure dans le domaine des soins de santé.*

*C'est pourquoi il est si important que la procédure "break the glass" ait été développée pour une application entièrement numérisée telle que la prescription dématérialisée. Grâce à cette solution, en tant que pharmacien en exercice, je peux continuer à délivrer ces prescriptions sans problème et en toute sécurité, même en cas de défaillance technique, et ceci 24/7.*

## **Phm Hendrik De Rocker**

**Membre organe de direction Recip-e  
Secrétaire général (nl) Association  
Pharmaceutique Belge**

### **3.1.2. Coordonnées du patient lors de la réservation**

Les patients pouvaient déjà réserver leurs prescriptions, et donc leurs médicaments, auprès de la pharmacie de leur choix via une application ou une application web. Depuis avril 2022, les patients peuvent laisser leurs coordonnées lors de la réservation. De cette manière, les pharmaciens pourront facilement les contacter au sujet de leur réservation. Il s'agit d'une demande des associations professionnelles de pharmaciens elles-mêmes.

Les patients indiquent leurs coordonnées (numéro de téléphone et/ou adresse électronique) lorsqu'ils effectuent une réservation dans l'application (web). Ce faisant, ils indiquent le canal par lequel ils préfèrent être contactés. Ce canal préféré peut être différent pour chaque réservation.

Dans le logiciel de la pharmacie, l'écran de synthèse de la réservation affiche les informations complémentaires sur le patient. Il indique également le canal de communication préféré du patient.

### **3.1.3. Disponibilité d'une application pour patients de la part du gouvernement**

Depuis quelque temps, grâce à l'eID, les patients n'ont plus besoin d'une preuve papier de leur prescription électronique pour retirer leurs médicaments à la pharmacie. Grâce aux applications web et aux applications pour smartphone disponibles auprès de différents fournisseurs, les patients peuvent consulter et gérer leurs prescriptions pharmaceutiques électroniques, préparant ainsi leur visite à la pharmacie. Grâce à ces applications, il est également possible de réserver des médicaments à la pharmacie.

L'INAMI a investi dans le développement de l'application "Mes Médicaments" pour les patients grâce à un partenariat avec le développeur Smals en 2022. Grâce à cette application, les patients et les citoyens peuvent consulter, sauvegarder et télécharger leurs prescriptions sur leur smartphone grâce à un accès sécurisé. L'application permet également de consulter la notice des produits prescrits.

L'application "Mes Médicaments" est également disponible sur le site web [MaSanté](#). Dans l'application, les patients peuvent gérer leurs prescriptions et celles des personnes pour lesquelles ils ont un mandat de soins de santé. Une fonction distincte sera ajoutée pour les autres mandataires.

Recip-e a collaboré au développement de l'application "Mes Médicaments" en définissant les besoins de l'entreprise. Nous avons également fourni une assistance technique afin que les tests d'intégration puissent se dérouler sans problème. L'application "Mes Médicaments" a été lancée le 11 avril 2022.

### **3.1.4. Mandats**

L'utilisation de mandataires pour gérer et collecter des prescriptions pharmaceutiques électroniques pour d'autres personnes est une question complexe. Plusieurs facteurs entrent en ligne de compte, principalement sur le plan juridique et de la sécurité. En 2022, Recip-e a donc participé de manière constructive à la consultation sur ce thème avec les parties prenantes concernées (autorités, INAMI, SPF Santé publique, eHealth, prestataires de soins, représentants des patients) et continuera à le faire à l'avenir.

Actuellement, il n'est pas possible de donner un mandat à une autre personne pour une prescription électronique. En tant que mandataire, il n'est pas encore possible de consulter les prescriptions d'un patient en temps réel via une application (via Recip-e). De même, aujourd'hui, le mandataire ne peut pas se rendre à la pharmacie avec son propre eID pour récupérer les médicaments d'une autre personne/patient.

Une solution partielle existe déjà pour les parents d'enfants. Les parents peuvent accéder automatiquement aux prescriptions de leurs enfants et les gérer. Sur le plan numérique, ils peuvent le faire en utilisant l'application web "Mes Médicaments" sur leur smartphone et en se connectant au nom de leur enfant. En effet, la consanguinité (légale) est vérifiée à ce moment-là grâce à la base de données existante.



*En retravaillant le processus de réservation des prescriptions pharmaceutiques électroniques, une meilleure communication est possible entre la pharmacie où les réservations ont été faites et le patient qui a fait la réservation.*



## **Walter Bollaert**

Senior business analyst Recip-e



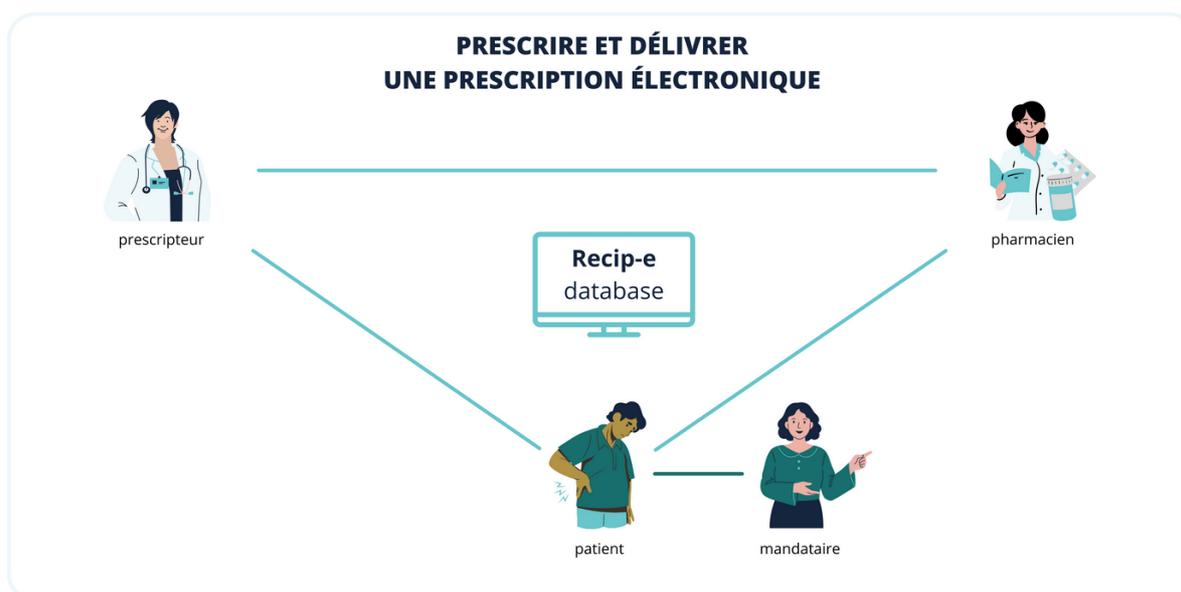


Figure 4: À l'avenir, les mandataires seront également en mesure de récupérer les prescriptions des patients via leur propre carte d'identité électronique ou application.

### 3.1.5. Fonction de réserve à long terme

Tant pendant la préparation de la dématérialisation qu'après sa mise en œuvre, les utilisateurs finaux et les fournisseurs de logiciels ont été largement consultés dans le cadre de l'amélioration continue des fonctions déjà implémenté.

La demande des pharmaciens était de recevoir les réservations de leurs patients de manière plus simple et plus transparente. Dans ce contexte, nous avons développé une analyse commerciale complète à partir de Recip-e, qui répond à de nombreux besoins et préoccupations du secteur. Cette nouvelle fonctionnalité sera développée en 2023.



*Grâce à des consultations fréquentes avec les prestataires de soins et les représentants des patients, il est possible d'enrichir notre service avec de nouvelles fonctionnalités qui répondent aux besoins sur le terrain. En outre, avec le gouvernement et les autres partenaires d'eHealth roadmap, nous continuons à travailler sur une approche intégrative des soins de santé dans les systèmes de santé en ligne.*



**Dr Phm  
Katrien Thorré**  
*Directrice de Recip-e*

## 3.2 PRÉPARATION DE NOUVELLES FONCTIONS

Outre l'optimisation des fonctions existantes, Recip-e a également travaillé sur de nouvelles fonctions en 2022 afin d'innover dans l'utilisation des prescriptions pharmaceutiques électroniques. D'une part, il s'agissait de consulter les utilisateurs et les parties prenantes, d'autre part, nous avons travaillé sur de nouvelles fonctions. Recip-e a entrepris des actions autour des thèmes suivants en 2022 :

- Consultation du groupe d'utilisateurs supplémentaires Recip-e ;
- Mise en place d'une nouvelle fonctionnalité permettant aux médecins de consulter des prescriptions qu'ils n'ont pas rédigées eux-mêmes ;
- La création d'un groupe de travail sur les maisons de repos et de soins (MRS) ;
- Préparation d'une prescription à partir du schéma de médication partagé en temps réel.

### 3.2.1. Consultation du groupe d'utilisateurs supplémentaires Recip-e

Recip-e a créé un groupe d'utilisateurs supplémentaire en 2022, dans le but d'obtenir une contribution structurée de la part des différentes parties prenantes sur le terrain. Il s'agit d'échanges avec les prestataires de soins de santé et les parties prenantes sur la manière dont ils travaillent au quotidien avec Recip-e et sur leurs expériences. Recip-e a également la possibilité d'expliquer le principal objectif commercial des nouvelles fonctionnalités et de fournir des informations sur la planification. Les années précédentes, un groupe consultatif composé de médecins avait déjà fourni des informations sur les futures fonctionnalités.

En outre, l'organe directeur continuera bien entendu à apporter sa contribution depuis lors. Après tout, il s'agit exclusivement de prestataires de soins de santé qui connaissent les soins de santé par la pratique. Grâce à leur rôle au sein de Recip-e, ils sont également souvent contactés par d'autres prestataires de soins de santé issus de cette pratique. Ensemble, ils forment le premier groupe d'utilisateurs multidisciplinaire. Tous les nouveaux postes leur sont présentés lors des différentes réunions de l'organe directeur.

En 2022, il y a eu deux moments de consultation avec le groupe d'utilisateurs : le 22 juin et le 15 septembre. Au cours de ces moments, des échanges ont eu lieu sur :

	<b>22/07</b>	<b>15/09</b>
<b>Thèmes</b>	<p>Consulter les prescriptions d'autres prescripteurs ; La "proposition de prescription" via Recip-e dans le contexte de la médication chronique pour les résidents d'une MRS; Une solution à long terme pour les réservations ; La possibilité d'interaction entre le prescripteur et le pharmacien ; Préparation d'une prescription électronique à partir d'un schéma de médication validé ; Informations sur l'utilisation des mandats.</p>	<p>Consulter les prescriptions d'autres prescripteurs ; La "proposition de prescription" via Recip-e dans le contexte de la médication chronique pour les résidents d'une MRS; Préparation d'une prescription électronique à partir d'un schéma de médication validé.</p>
<b>Profils existants</b>	<p>Pharmaciens hospitaliers, médecins spécialistes, médecins généralistes, associations de patients, pharmaciens d'officine, assistants pharmaceutico-techniques et personnel administratif de Recip-e</p>	<p>Pharmaciens hospitaliers, médecins spécialistes, médecins généralistes, médecins coordinateurs et consultants MRS, associations de patients, pharmaciens d'officine, pharmaciens fournisseurs MRS, assistants pharmaceutico-techniques, personnel de l'INAMI et personnel commercial de Recip-e.</p>

### **3.2.2. Nouvelle fonctionnalité : consultation des prescriptions rédigées par d'autres médecins**

Dans la pratique, un patient a généralement une relation thérapeutique avec plusieurs prescripteurs (médecin(s), dentiste, sage-femme). Ces différents prescripteurs n'ont aujourd'hui aucune information sur les prescriptions établies par les autres prescripteurs, c'est-à-dire sur les soins prodigués par les autres prescripteurs. Ainsi, lorsqu'un médecin (avec lequel le patient a une relation thérapeutique) rédige une prescription, il est important qu'il puisse faire correspondre les soins avec les soins déjà prescrits par d'autres.

Sur la base des cas commerciaux reçus, Recip-e a donc travaillé en 2022 au développement d'une nouvelle fonctionnalité permettant aux médecins de consulter des prescriptions rédigées par d'autres médecins. Aujourd'hui, les médecins disposent déjà d'un grand nombre d'informations, mais celles-ci ne sont souvent pas structurées. Il est donc difficile de rechercher certaines informations. Le fait de pouvoir consulter d'autres prescriptions peut, dans une certaine mesure, remédier à cette situation. En ce qui concerne les médicaments, il est important de pouvoir évaluer l'observance thérapeutique du patient de cette manière également.

Dans un premier temps, seules les prescriptions de médicaments sont considérées ici, celles qui sont donc disponibles via la base de données Recip-e. Il convient toutefois de souligner que cette solution est fournie dans l'attente de la disponibilité d'un schéma de médication partagé complet et correct. On s'attend à ce que le schéma partagé des médicaments en temps réel fournisse une vue d'ensemble plus claire des médicaments que le patient prend (ou est censé prendre).

Recip-e a développé le concept commercial en partie avec l'aide des discussions du groupe d'utilisateurs. Grâce à cette nouvelle fonctionnalité, un prescripteur peut consulter l'aperçu des prescriptions, du moins si le patient l'autorise en totalité (ou en partie) (confidentialité). Un médecin peut extraire de Recip-e une liste de prescriptions pour un patient avec le statut correspondant.

Cette liste comprend :

- Ses propres prescriptions.

- Les prescriptions et leur contenu, pour les prescriptions avec le statut "Non délivré" ("Not Delivered") ou "En cours de traitement" ("In Process") d'autres prescripteurs, s'il y a un consentement éclairé au partage des données de la part du patient et :
  - Il existe une relation thérapeutique enregistrée au niveau central (et non une exclusion) avec le patient et
  - En outre, si le prescripteur qui a établi la prescription ou le patient a indiqué que la prescription peut être partagée avec le médecin concerné.

Il était initialement prévu que les antécédents puissent également être consultés. C'était une demande des prescripteurs et des pharmaciens (pharmacie publique). Les patients demandent également depuis longtemps à pouvoir consulter leurs antécédents. De cette manière, ils pourraient en effet encore mieux surveiller leur propre santé. Malheureusement, cela a déjà été refusé deux fois sur une base légale à Recip-e par le Comité de sécurité de l'information (CSI). Tout a déjà été développé, nous n'attendons plus qu'un accord.

Il ne sera donc pas possible pour l'instant pour les médecins de consulter les prescriptions de l'historique avec cette nouvelle fonctionnalité. La discussion se poursuivra toutefois dans la période à venir. Recip-e a soumis une proposition de modification de texte de la loi à l'INAMI à cet effet. Dans le contexte des prescriptions de renvoi (cf. infra), l'extension de la fonctionnalité aux prescripteurs autres que les médecins doit également être approfondie.

#### L'indicateur VISI

La discussion du 22 juin avec le groupe d'utilisateurs a fait ressortir la nécessité d'un indicateur de confidentialité supplémentaire, par lequel le prescripteur détermine qu'une prescription ne peut être partagée avec d'autres médecins, ou seulement avec le médecin généraliste détenteur du DMG (Dossier Médical Globale) du patient. La discussion avec le groupe d'utilisateurs du 15 septembre et l'analyse (entre autres) des délibérations du Comité de sécurité de l'information (CSI) concernant la matrice d'accès pour les prestataires de soins de santé ont fait apparaître clairement que les patients devraient également être en mesure de gérer eux-mêmes l'indicateur VISI susmentionné. Cela signifie que les prescripteurs peuvent définir la valeur de ce que l'on appelle le "VISI flag prescriber" pour une prescription qu'ils ont créée eux-mêmes, tant que cette prescription a le statut "Not Delivered" (non délivré).

Les valeurs possibles sont les suivantes :

- Seul le prescripteur qui a créé la prescription peut la consulter (la récupérer dans Recip-e) ;
- Seul le prescripteur qui a créé la prescription et le médecin généraliste (titulaire du DMG) peuvent consulter la prescription (la récupérer à partir de Recip-e) ;
- Tous les médecins et le prescripteur qui a créé la prescription peuvent consulter la prescription (la récupérer à partir de Recip-e).

Un patient peut définir la valeur de "l'indicateur VISI du prescripteur" pour une prescription qui lui est destinée, tant que cette prescription a le statut "non délivré" ("Not Delivered").

L'organe directeur de Recip-e, en d'autres termes le premier groupe d'utilisateurs de Recip-e, a également demandé que les médecins soient informés que toutes les informations ne sont pas affichées. Cela permet une évaluation plus correcte et a déjà été utilisé dans d'autres applications d'eHealth.

### Communication

À l'avenir, il sera important d'informer les médecins de la nouvelle option "VISI flag prescriber". Les médecins devraient proposer cette option à leurs patients (droit à la vie privée). En outre, il semble nécessaire de mener une campagne d'information générale sur le consentement général éclairé existant pour le partage des données. Certains patients indiquent qu'ils ne savent pas (plus) ce que ce consentement signifie et s'ils ont déjà donné leur consentement. En outre, les patients doivent être correctement informés de l'impact lorsqu'ils veulent cacher une prescription.

### **3.2.3. Groupe de travail sur les maisons de repos et de soins (MRS)**

Au troisième trimestre 2021, une consultation préparatoire a eu lieu entre les analystes des schémas de médication de l'INAMI et "le business" de Recip-e au sein du groupe de travail MRS. Suite à cette concertation, Recip-e a organisé en 2022 des groupes de travail sur l'utilisation des prescriptions dématérialisées dans le MRS. L'objectif était de permettre aux utilisateurs finaux d'être informés plus facilement, plus rapidement et plus complètement sur les médicaments des patients en MRS. Il s'agissait principalement d'éviter les "postscriptions" (c.-à-d. les prescriptions

préparées après que le médicament a déjà été administré, évidemment avec le consentement du patient).

Les groupes de travail ont eu lieu les 23 mars, 20 avril, 27 avril, 11 mai, 25 mai et 15 juin. Des représentants des organisations faïtières des MRS, des pharmaciens titulaires, des pharmaciens hospitaliers, des infirmiers travaillant dans une MRS, des médecins coordinateurs et conseillers (MCC), d'autres médecins généralistes, des gériatres, ainsi qu'un représentant des logiciels de pharmacie, entre autres, étaient toujours présents. En outre, les MRS ont également été visitées.

Ces groupes de travail ont abouti à un plan d'action visant à optimiser l'utilisation des prescriptions électroniques pour les patients résidant dans les MRS en différentes phases :

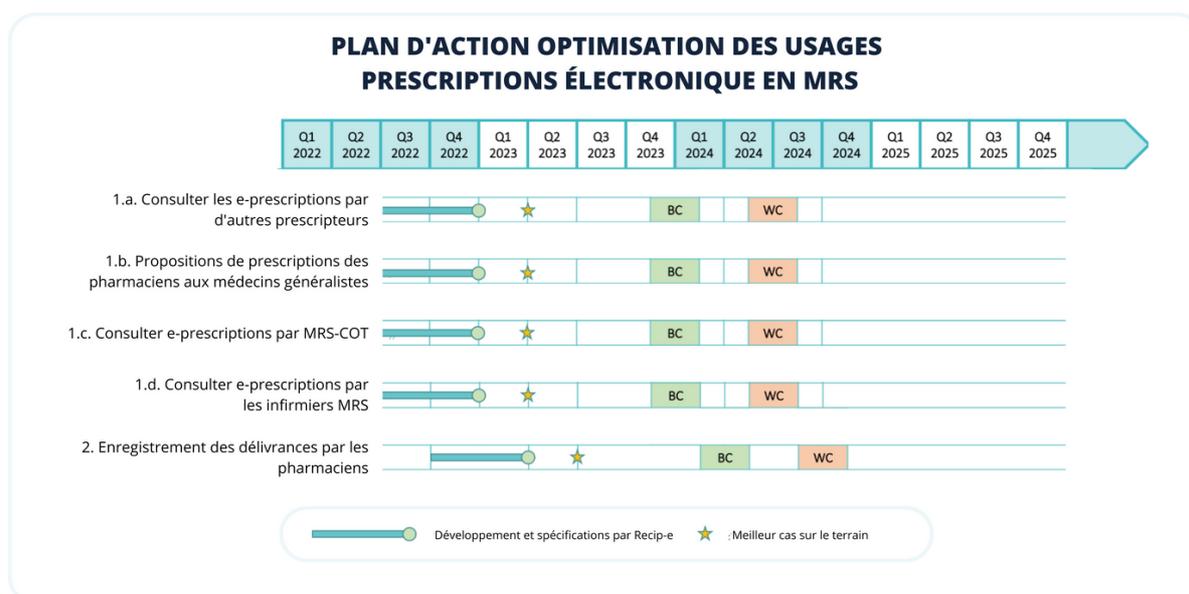


Figure 5: Plan d'action pour l'optimisation de l'utilisation des prescriptions électroniques dans les maisons de repos et de soins (MRS ; BC = Best case : estimation du premier moment possible où cette fonctionnalité peut être utilisée en pratique ; WC = worst case : estimation du dernier moment possible).

Parallèlement, il a également été demandé de pouvoir utiliser certaines fonctions dans un cadre ambulatoire plus large. Cette option a été examinée plus en détail dans l'analyse commerciale.

### Étape 1a : Prescriptions consultables par d'autres prescripteurs

En l'absence d'un schéma de médication partagé, le fait de rendre les prescriptions électroniques consultables est considéré par les médecins comme ayant une forte valeur ajoutée pour la continuité des soins et

pour l'estimation des soins concomitants. Le médecin généraliste a ainsi une visibilité sur les traitements prescrits dans un autre contexte ambulatoire (hospitalier). A terme, il devrait également y avoir une discussion autour du MCC qui, grâce à cette fonctionnalité, a également un aperçu des prescriptions des résidents du MRS, à condition qu'une relation thérapeutique existe. Le groupe de travail a demandé à pouvoir consulter les prescriptions non pas en tant que MCC, mais uniquement en tant que médecin généraliste, et donc du point de vue de la prise en charge individuelle du patient. Cela pourrait être utile pour la continuité des soins pendant les périodes de vacances, par exemple.

Au cours de l'année écoulée, Recip-e a jeté les bases du déploiement de cette fonctionnalité en 2023.

### Fase 1b: Proposition de prescription par les pharmaciens pour les médecins généralistes

Actuellement, la préparation de ce que l'on appelle les "postscriptions" dans les MRS est une pratique courante et regrettable. Mais le schéma de médication actuel n'est ni complet ni entièrement correct et, de plus, il n'est pas encore partagé partout entre les prescripteurs, les pharmaciens et la MRS.

Recip-e a examiné le développement et les spécifications pour le formatage des "propositions de prescriptions" en 2022. Cela signifie que, dans le cadre de la médication chronique :

- Le pharmacien peut préparer une proposition de prescription à l'aide de son logiciel ;
- Le médecin peut récupérer la proposition de prescription par le biais de son logiciel ;
  - Le médecin peut approuver la "proposition de prescription" (dans un certain délai) ;
  - Le médecin peut rejeter la "proposition de prescription" et préparer une prescription avec un lien vers la "proposition de prescription".

À ce stade, le concept n'est applicable qu'aux pharmacies ambulatoires et aux médecins généralistes.

Le concept de "proposition de prescription" permet de réduire le travail administratif dans la MRS, la pharmacie évite des coûts en n'ayant plus à demander des "postscriptions", il y a une transparence sur l'origine de la prescription, tout en maintenant légalement la responsabilité du

prescripteur. Le concept de "proposition de prescription" est également applicable aux médicaments chroniques en dehors du cadre de la MRS. Il peut également être considéré comme un premier pas vers la prescription à partir du programme de médicaments. Dans tous les cas, le prescripteur doit toujours valider la "proposition de prescription" ou créer une prescription (la "proposition de prescription" agit alors comme un "signal").

### Étape 1c et étape 1d : Consultation de la prescription électronique par les infirmières (via Circle Of Trust (COT) ou la relation thérapeutique individuelle)

Dans le contexte d'une MRS, il est nécessaire que les infirmières puissent consulter les prescriptions électroniques d'un patient, par exemple pour suivre les prescriptions demandées au médecin, vérifier la posologie ou les instructions pour l'administration du médicament au patient. En outre, le schéma de médication n'est actuellement pas correct et n'est pas encore universellement partagé entre les prescripteurs, les pharmaciens et les MRS. Les MRS travaillent souvent avec leurs propres schémas de médication (validés).

Recip-e pariera donc sur :

- Collecte des prescriptions de Recip-e par les infirmières (pour consultation uniquement).
- Cadre réglementaire, y compris en ce qui concerne la conservation des prescriptions chez Recip-e pendant une certaine période. Ce processus est déjà en cours (voir également la phase 1 a "Prescriptions consultables par d'autres prescripteurs").
- Cadre réglementaire : Circle Of Trust (COT) ou relation thérapeutique entre l'infirmière et le patient s'il n'y a pas de COT.

### Phase 2 : Enregistrement des délivrances par les pharmaciens

Afin d'avoir une transparence suffisante sur les produits qui ont été livrés et qui peuvent donc être facturés, Recip-e souhaite travailler à l'avenir avec un stock virtuel. Pour ce faire, nous devons enregistrer les délivrances du pharmacien et les délivrances collectées. Cette phase est un premier pas vers la gestion centrale d'un (vrai) stock de patients. Dans un premier temps, la fonctionnalité est limitée aux pharmacies ambulatoires.

### **3.2.4. Création d'une prescription à partir d'un schéma de médication numérique partagé en temps réel**

Pour offrir des soins encore meilleurs aux patients, il est très utile d'avoir une bonne vue d'ensemble de leur médication. Grâce à la nouvelle fonctionnalité "consultation des prescriptions non nominatives par les médecins", il sera déjà possible de le faire au niveau de la prescription. Il serait encore plus efficace de pouvoir le faire par le biais de la consultation du schéma de médication.

Dans ce contexte, Recip-e vise à fournir une fonctionnalité par laquelle le prescripteur, après avoir consulté le schéma de médication partagé et mis à jour (en temps réel), sera en mesure de créer des prescriptions électroniques à partir de ce schéma de médication. Grâce au schéma, les prescriptions du prescripteur seront plus facilement compatibles avec le reste de la médication prescrite. Les pharmaciens, quant à eux, consulteront d'abord le schéma de médication partagé et mis à jour (en temps réel), puis récupéreront et exécuteront la prescription électronique.

L'analyse commerciale de cette fonctionnalité a eu lieu en 2022. Recip-e et l'INAMI se sont également consultés à ce sujet. Pour l'instant, Recip-e doit tenir compte de la complexité actuelle du schéma de médication partagé, des dépendances entre les prescripteurs, les pharmaciens et les patients et de l'existence de différents systèmes dans les différentes régions (Vitalink (Flandre), Réseau Santé Wallon (RSW) et Réseau Santé Bruxellois (RSB)). En outre, le passage à une autre norme est également nécessaire et les systèmes des différents acteurs devraient être compatibles (Kmehr/ FHIR).

La mise en œuvre de cette nouvelle fonctionnalité prendra donc un certain temps.



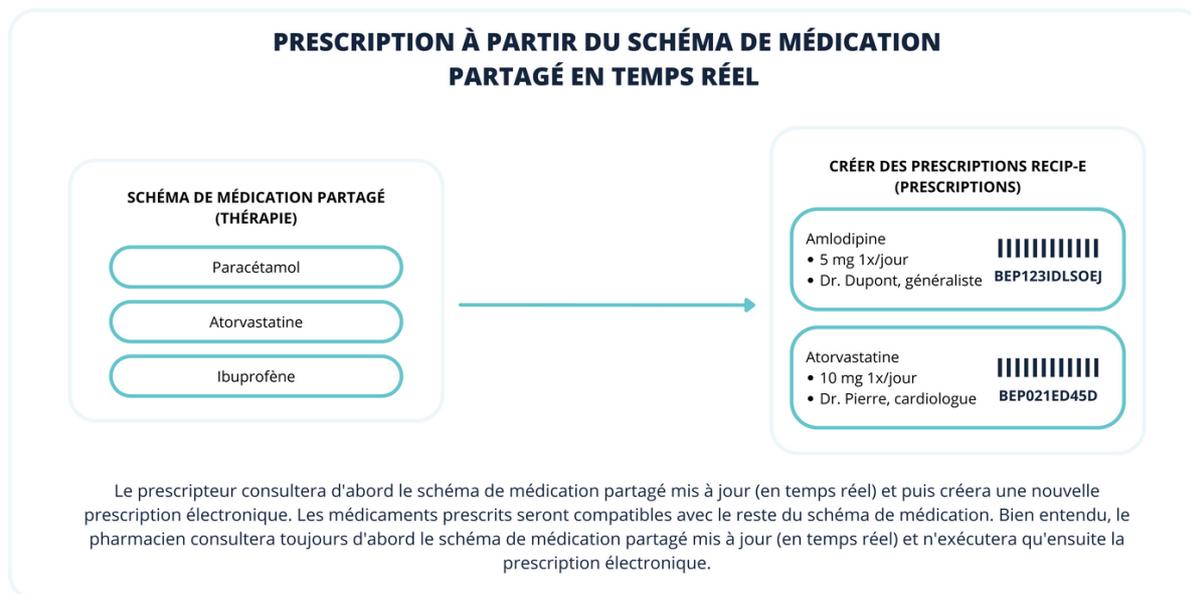
*La qualité des prescriptions a augmenté de manière significative en 2022. Cela est dû à la validation logicielle approfondie que nous avons effectuée en 2021 à la suite de la dématérialisation.*



## **Bart Rondou**

Software liaison Recip-e





*Figure 6: Représentation schématique de la prescription à partir du schéma de médication partagé en temps réel.*

## 3.3. COOPÉRATION AVEC LES FOURNISSEURS DE LOGICIELS

En 2022, Recip-e s'est également engagé à coopérer avec les fournisseurs de logiciels. L'intégration correcte des fonctionnalités de Recip-e dans les progiciels garantit que les prestataires de soins de santé et les patients peuvent utiliser les services de Recip-e pour créer, gérer et récupérer des prescriptions de médicaments.

### 3.3.1. Événements

Au cours de l'année écoulée, Recip-e a organisé des événements avec les fournisseurs de logiciels des prescripteurs, des exécutants et des patients à différents moments. Lors de ces moments de consultation, Recip-e a expliqué les nouvelles fonctionnalités de la dématérialisation et a donné l'occasion d'échanger des informations. Il s'agissait toujours d'une partie d'explication commerciale et d'une partie d'explication technique.

Les réunions de consultation ont eu lieu au lendemain de la pandémie de COVID-19. Certaines se sont donc poursuivies virtuellement.

	<b>Fournisseurs de logiciel</b>	<b>Sujet</b>	<b>Format</b>
<b>17/03</b>	Exécuteur	Nouvelles fonctionnalités : Procédure "break the glass"; Base de données cache relations thérapeutiques ; Réservation avec coordonnées	Virtuel
<b>16/09</b>	Prescripteur Exécuteur Patient	Recip-e roadmap (2023)	Physique (Bruxelles)
<b>06/12</b>	Exécuteur	Retour d'information par eHealth sur l'incident du double code RID	Virtuel
<b>08/12</b>	Prescripteur Exécuteur Patient	Premier café logiciel Recip-e (pas d'ordre du jour)	Physique (Bruxelles)

### 3.3.2. Les validations

Au cours de l'année écoulée, Recip-e a optimisé certaines fonctionnalités dans le cadre de la dématérialisation des prescriptions pharmaceutiques. De nouvelles fonctionnalités ont également été déployées. Les différents fournisseurs de logiciels, tant des prescripteurs et exécuteurs que des plate-formes patients, ont intégré ces optimisations et nouvelles fonctionnalités, après quoi Recip-e a procédé à une validation de leur intégration. De cette manière, Recip-e garantit la qualité des services offerts.

Les tableaux ci-dessous résument les validations des optimisations et des nouvelles fonctionnalités pour les différents types de logiciels :

#### a. Logiciels de pharmacie publique

Pour les logiciels de pharmacies publiques, le retrait dématérialisé des prescriptions électroniques via eID et la fonction de numéro de registre national et de réservation (sans les coordonnées du patient) ont déjà été validés en 2021 pour tous les logiciels. Les validations des nouvelles fonctionnalités ont toutes eu lieu en 2022.

<b>Paquet</b>	<b>Maison du logiciel</b>	<b>Réservation avec les coordonnées du patient</b>	<b>Procédure "break the glass"</b>	<b>Introduction à la base de données cache</b>
Pharmacien CareConnect	Corilus NV	13/12/2022	14/11/2022	14/11/2022
Logique EPC	CPE	08/04/2022	08/04/2022	08/04/2022
MCN	lpharma	09/06/2022	09/06/2022	09/06/2022
Suivant	NextPharm	28/06/2022	08/07/2022	08/07/2022
Officinale	Officinale	08/04/2022	10/06/2022	10/06/2022
Pharmony One	Pharmacie	25/04/2022	13/06/2022	13/06/2022
TWIN	Farmad nv	21/01/2022	08/04/2022	08/04/2022
Ultime	Pharmagest	24/01/2022	29/06/2022	29/06/2022
ViaNova	BON	13/05/2022	05/08/2022	10/10/2022

#### b. Logiciels de pharmacie hospitalière

<b>Paquet</b>	<b>Maison du logiciel</b>	<b>Récupérer la prescriptions via eID/numéro de registre national dématérialisé + réservation</b>	<b>Réservation avec les coordonnées du patient</b>
APO	MEDSOC	09/11/2021	12/12/2022
Pharmacie	ZORGI (Infohos Solutions)	10/03/2021	20/5/2022
Deliver-e	Amaron bv	04/03/2021	09/08/2022
GiNet	Centre Hospitalier Régional de Huy	28/11/2022	28/11/2022
Hix	ChipSoft	16/04/2021	06/05/2022
JPHARMA	CHBA IT (Centre Hosp du Bois de l'Abbaye et de Hesbaye)	06/12/2022	06/12/2022
KWS	Nexuzhealth	07/05/2021	26/01/2022
Obasi EOS	Obasi - EOS	31/05/2022	31/05/2022
Primuz	UZ Brussel	01/04/2021	06/05/2022

### c. Logiciels de médecine générale

<b>Paquet</b>	<b>Maison du logiciel</b>	<b>Prescription 1 article</b>
CareConnect	Corilus NV	18/06/2021
Daktari	CGM (Compugroup medical)	07/07/2021
SANTÉ première	HDMP SA (Health Data Management Partners sa/nv)	25/06/2021
JADE	Axel SPRL	23/09/2021
Medidoc	Corilus NV	06/07/2021
Medinect	Offimed	28/06/2021
Médinet	Réseau NPO Hieronymus	09/07/2021
Mediris	Médiaportail	22/04/2021
Medispring	Medispring	01/04/2021
Nexushealth.Pro	Nexuzhealth	18/05/2021
Pieuvre	AMS-Solutions	21/01/2021
Omnipro	ZORGI (Xperthis sud)	17/09/2021
Paris	INAMI	08/09/2021
Prodoc	Cegeka	29/06/2021

#### d. Logiciels pour les médecins spécialistes

<b>Paquet</b>	<b>Maison du logiciel</b>	<b>Prescription 1 article</b>
Spécialiste C	Cegeka	29/06/2021
CliniNet	Compusoft NV	28/05/2021
Crossuite	Crossuite	20/12/2022
EMD	OphtalmologuesLeuven	08/09/2021
Evolutive-Compta	LOGAL sa	17/03/2021
Profil de l'œil	EyeFile bvba	22/04/2021
Institut médical spécialisé	IAS	20/09/2021
Vision d'Opale	Jr-Concept SRL	18/08/2021
Evolutive-Compta	LOGAL sa	17/03/2021
OphtaSoft	Webmed	18/02/2021

#### e. Logiciels pour médecins hospitaliers

<b>Paquet</b>	<b>Maison du logiciel</b>	<b>Prescription 1 article</b>
Médicaments C	Cegeka	01/04/2021
CareConnect	Corilus NV	18/06/2021
DPI	ISOSL	29/04/2022
Médicament (OpDrug)	ZORGI (Xperthis sud)	15/06/2021
E.care ED	E.soins	17/09/2021
EDP-KLAP	UZ Gent	11/05/2021
EpiDOCOrdonnanceRecipe	EpiCURA	16/04/2021
RPE	ZORGI (Xperthis sud)	20/05/2021
GiNet	Centre Hospitalier Régional de Huy	10/09/2021
Hémodial	Développement PHP	15/02/2022
HiX	ChipSoft	19/03/2021

L'hyperespace	Épique	17/03/2021
Kducee-Indicii	DDOFFICE	30/07/2021
KWS	Nexuzhealth	12/05/2021
MCB	ZORGI (Xpertis nord)	04/06/2021
Meddos	ZORGI (Infohos Solutions)	06/07/2021
Mediboard	OpenXtrem	19/01/2022
Gestion des médicaments	ZORGI (Infohos Solutions)	06/07/2021
Medipresc	CNDG UNESSA (Clinique Notre-Dame De Grâce)	25/08/2021
Millénaire	Cerner	14/07/2021
NephroFlow	Nipro	12/10/2022
Obasi EOS	Obasi ASBL	11/08/2021
Omnipro	ZORGI (Xperthis sud)	15/06/2021
Primuz	UZ Brussel	10/06/2021
Recette-Vivalia	Vivalia	24/09/2021
SIM-ePrescriptionAmbulatoire	ISPPC intercommunale sante public pay charleroi	14/09/2021
xcare	CHUPMB - Centre Hospitalier Universitaire et Psychiatrique de Mons-Borinage	09/07/2021
Xperthis CARE	ZORGI (Xperthis sud)	28/05/2021

#### e. Logiciels dentaires

<b>Paquet</b>	<b>Maison du logiciel</b>	<b>Prescription 1 article</b>
Dentadmin	CGM (Compugroup medical)	08/07/2021
dentOpen	Stevensoft	30/09/2021
e-Dent	Dentasoft	07/05/2021
eOne	Networkconsult	09/02/2022
ePat	Lanart	15/12/2022
Titane dentaire	CGM (Compugroup medical)	08/07/2021

### 3.3.3. Interdépendance et écosystème

Tous les fournisseurs de logiciels n'ont pas développé les fonctionnalités à la même vitesse ou n'ont pas effectué les validations dans les mêmes délais, ce qui a eu un impact sur les prestataires de soins de santé et les patients. En effet, les différents acteurs de ce processus (Recip-e, fournisseurs de logiciels et utilisateurs finaux) travaillent au sein du même écosystème : les actions d'un acteur ont un impact sur les autres acteurs.

L'interdépendance des fournisseurs de logiciels est illustrée schématiquement dans la figure ci-dessous. La figure montre l'exemple d'une nouvelle fonctionnalité, à savoir l'envoi des coordonnées du patient lors de la réservation d'une prescription électronique à la pharmacie. Si un fournisseur de logiciels intègre et valide tardivement cette nouvelle fonction, cela a également un impact au niveau des canaux du patient, où il est déjà possible d'inclure les coordonnées. L'écosystème ne fonctionne donc que si les différents acteurs mettent en œuvre la nouvelle fonctionnalité en même temps.

Dans l'exemple où le patient peut fournir ses coordonnées mais que le pharmacien ne peut pas les recevoir, des malentendus surgissent entre le patient et la pharmacie.

Il est donc important que les fournisseurs de logiciels respectent les délais imposés pour la validation.

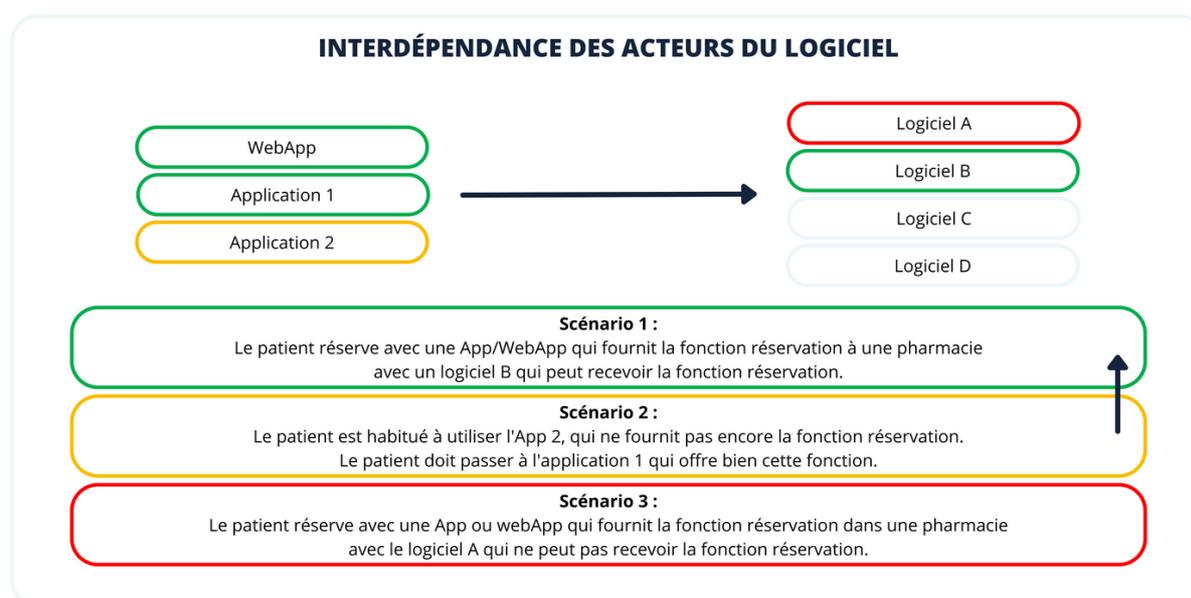


Figure 7: Représentation schématique de l'interdépendance des fournisseurs de logiciels.



*Outre les prestataires de soins et les patients, les fournisseurs de logiciels sont également un partenaire de cocréation très important pour les fonctionnalités futures. C'est pourquoi nous avons décidé d'aller à leur rencontre chaque mois avec notre "Recip-e café on tour", à chaque fois dans un endroit différent de notre pays.*



**Dr Phm  
Katrien Thorré**  
*Directrice de Recip-e*

## 3.4. MIGRATIE RECIP-E DATABASE

Depuis 2019 - et peut-être même avant - les consultations ont commencé à utiliser un centre de données différent pour héberger la base de données Recip-e. À l'époque, plusieurs incidents ont eu lieu et le système était moins stable. En effet, Recip-e est dans un écosystème où le SLA (Service Level Agreement, qui détermine combien un service doit être "up and running") de chaque partenaire est également important afin que le service de Recip-e fonctionne bien.

Entre-temps, en novembre 2020, Recip-e avait installé une toute nouvelle plate-forme chez son partenaire privé en vue de la dématérialisation de la prescription électronique en 2021. De même, un tout nouvel outil de monitoring avait déjà été installé en juin 2020, ce qui nous a permis de détecter les problèmes à un stade beaucoup plus précoce et donc de prévenir les incidents. En outre, eSanté a également installé une toute nouvelle plate-forme à Smals (centre de données d'eSanté) en septembre 2021, ce qui a certainement apporté plus de stabilité aux utilisateurs finaux. Elle a également travaillé à l'amélioration d'autres goulets d'étranglement.

Néanmoins, une loi est entrée en vigueur en mai 2022, obligeant Recip-e à migrer la base de données vers un centre de données avec le gouvernement (Smals en particulier) sous l'autorité de l'INAMI, du SPF Santé Publique et de l'Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de Santé (AFMPS). Cette préparation a pris beaucoup de temps et d'énergie, surtout dans une petite équipe comme Recip-e, et a nécessité de nombreuses consultations. À partir de Recip-e, nous avons élaboré une DPIA complète (Data Protection Impact Assessment, c'est-à-dire une analyse de l'impact sur les données sensibles) et tout ce que cela impliquait. Dans une large mesure, ce processus de préparation a été répété une deuxième fois, car la plate-forme proposée a également changé fondamentalement au cours de cette période (optimisation de la plate-forme). En outre, nous avons également discuté et mis en œuvre une matrice d'attribution des responsabilités (RACI, Responsibility Assignment Matrix) et de nombreux documents opérationnels ont également été convenus. Cela a demandé beaucoup de travail et a donné relativement peu de résultats visibles, car notre service s'était déjà

beaucoup amélioré grâce à l'installation d'une nouvelle plate-forme en novembre 2020, d'un nouvel outil de suivi en juin 2020, ainsi que de la nouvelle plate-forme eSanté en septembre 2021.

Cependant, ces analyses nous ont également apporté de nombreuses informations, telles que des optimisations supplémentaires dans le fonctionnement interne et l'approche du développement chez Recip-e. En outre, cet exercice a sans aucun doute été très utile pour l'avenir des prescriptions de renvoi.

La migration finale a eu lieu en décembre 2022.

## 3.5. SERVICE DESK

Grâce au service desk de Recip-e, nous pouvons répondre efficacement aux questions relatives au site. Il peut s'agir de questions techniques ou commerciales, ou d'une combinaison des deux.

Comme indiqué au point "2. Informations de contact" les questions parviennent à Recip-e par différents canaux : les questions commerciales arrivent le plus souvent par l'intermédiaire de l'adresse électronique [info@recip-e.be](mailto:info@recip-e.be). En outre, les questions techniques arrivent principalement via le système professionnel de tickets JIRA. Au cours de l'année écoulée, des questions commerciales ont également été posées via [ticket@recip-e.be](mailto:ticket@recip-e.be).

Chaque question reçue par Recip-e (commerciale et/ou technique) est soigneusement stockée dans le système de tickets. Cela permet d'assurer un bon suivi de l'auteur de la question et de disposer d'une bonne documentation sur les différents types de questions, ce qui rend l'analyse possible. Le service d'assistance s'efforce de répondre aux questions du terrain aussi rapidement et complètement que possible.

### 3.5.1. Nombre de questions et canaux

En 2022, le service d'assistance en ligne Recip-e a reçu 336 demandes :

- 144 questions commerciales
- 183 questions techniques
- 9 questions combinées (commerciales et techniques)

Les questions sont principalement arrivées via le portail du service desk (29,5 %), la boîte aux lettres de [servicedesk@recip-e.be](mailto:servicedesk@recip-e.be) (24,7 %), la boîte aux lettres de [info@recip-e.be](mailto:info@recip-e.be) (19,9 %) et la boîte aux lettres de [ticket@recip-e.be](mailto:ticket@recip-e.be) (18,2 %). Les autres questions sont arrivées par d'autres canaux, p. ex. des courriels personnels d'employés, et ont été discutées avec le groupe lors de la réunion quotidienne de l'équipe Recip-e.

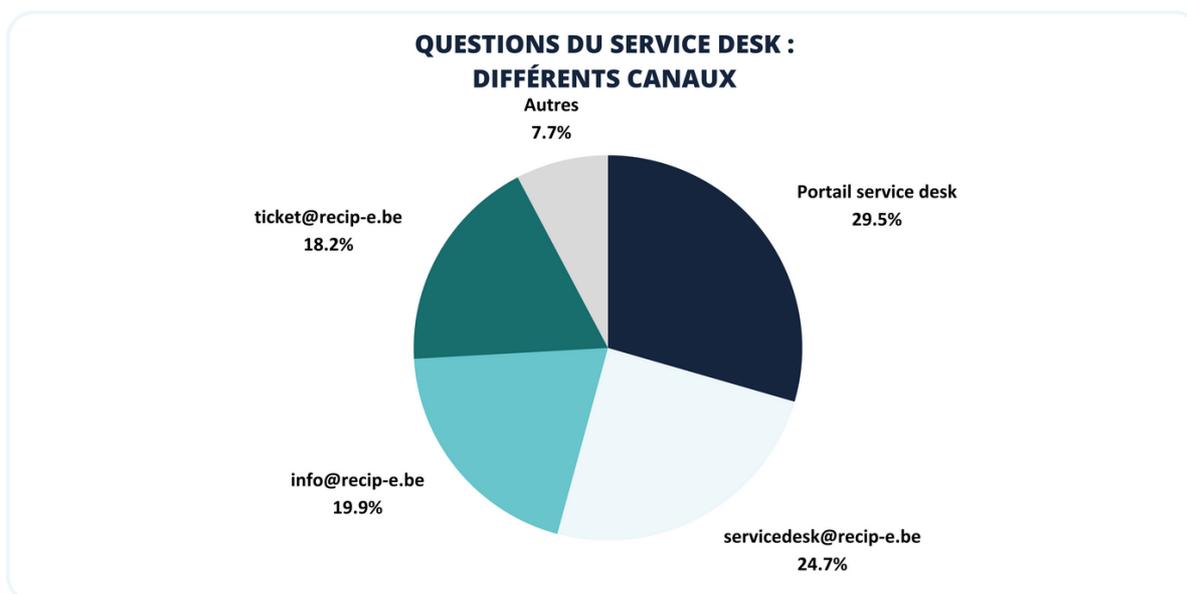


Figure 8: Vue d'ensemble des demandes d'assistance réparties entre les différents canaux.

Les questions pour lesquelles le demandeur indiquait un besoin urgent d'assistance recevaient souvent une réponse du service desk le jour même ou dans les 4 jours si les questions pouvaient être classées comme moins urgentes. Il n'y a eu qu'une seule exception où 26 jours ont été nécessaires pour clôturer le ticket parce que les informations initialement disponibles n'étaient pas suffisantes.

### 3.5.2. Sources et utilisateurs finaux

Le tableau ci-dessous indique la source des différentes questions, c'est-à-dire l'auteur de la question initiale. La plupart des questions sont posées par les fournisseurs de logiciels. Ensuite, les médecins, les patients et les pharmaciens sont les principales sources de questions, ce qui est logique étant donné qu'ils sont nos utilisateurs finaux. Dans une moindre mesure, les hôpitaux soumettent des questions au service desk Recip-e, qui semble passer plus souvent par les fournisseurs de logiciels hospitaliers. Ces questions sont incluses dans la part des questions posées par les fournisseurs de logiciels.

Quinze pour cent des demandes proviennent d'autres sources, telles que les dentistes, les étudiants, les maisons médicales, les services de tarification ou les sociétés pharmaceutiques.

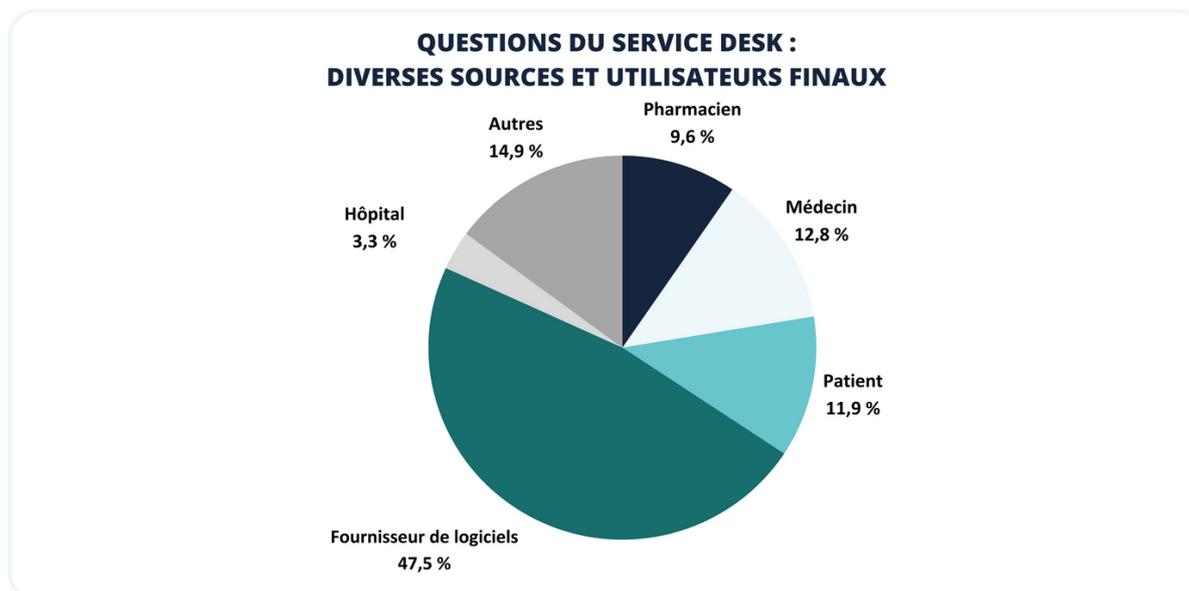


Figure 9: Aperçu des demandes d'assistance provenant de différentes sources.

Si l'on considère les utilisateurs finaux auxquels s'applique la question, on constate qu'il s'agit pour la plupart de pharmacies publiques. Ce n'est pas illogique, car les pharmacies sont souvent le dernier maillon de la chaîne de prescription dématérialisée. Viennent ensuite les canaux des patients et les prescripteurs non hospitaliers. Dans la mesure du possible, pour les questions relatives aux prescripteurs non hospitaliers, le type d'utilisateur final a été précisé : 19 questions concernaient les médecins généralistes, 4 questions les dentistes et 1 question les sages-femmes. Les prescripteurs hospitaliers (en particulier les médecins spécialistes) et les pharmacies hospitalières représentaient la proportion la plus faible.

Il n'a pas été possible de définir un type d'utilisateur final précis pour chaque question, parce qu'il n'a pas été indiqué par l'auteur de la question, par exemple. Ces questions sont classées dans la catégorie "autres". Cette catégorie comprend également les questions posées par des étudiants dans le cadre d'un mémoire.

Ce qui ressort, c'est qu'il y a également eu beaucoup de questions concernant les canaux de communication avec les patients (un cinquième). Nous avons également reçu un grand nombre de questions provenant de MyHealth et, dans une moindre mesure, de l'application "Mes Médicaments". En outre, certains patients ont également trouvé leur chemin directement vers Recip-e.

<b>Utilisateurs finaux</b>	<b>Nombre de questions/notifications</b>
Autres	14
Sans objet	6
Prescripteurs non hospitaliers	63
Prescripteurs non hospitaliers ; pharmacies d'officine	2
Prescripteurs non hospitaliers ; pharmacies d'officine ; pharmacies hospitalières	1
Prescripteurs non hospitaliers ; prescripteurs hospitaliers	2
Prescripteurs non hospitaliers ; prescripteurs hospitaliers ; pharmacies d'officine ; pharmacies hospitalières	1
Pharmacies d'officine	110
Pharmacies d'officine ; pharmacies d'hôpital	2
Canaux de patients	65
Canaux de patients ; pharmacies d'officine	6
Canaux de patients ; prescripteurs hospitaliers	1
Prescripteurs hospitaliers	39
Prescripteurs hospitaliers ; pharmacies d'officine	1
Prescripteurs hospitaliers ; pharmacies hospitalières	3
Pharmacies hospitalières	20
<b>Total final</b>	<b>336</b>

### 3.5.3. Les thèmes

Plusieurs thèmes reviennent régulièrement dans les questions et les rapports reçus. Un aperçu des thèmes qui sont revenus plus de deux fois est présenté ci-dessous par questionneur (source). Cette analyse fournit à Recip-e des informations utiles sur les actions nécessaires pour traiter certaines questions ou certains aspects de la prescription dématérialisée, ou pour les mettre davantage en évidence dans ses communications ou ses cours de formation, par exemple.

#### a. Source: Fournisseurs de logiciels

Utilisateurs finaux	Thème
Pharmacies d'officine	Le nombre d'unités des préparations magistrales prescrites n'est pas correctement affiché dans le logiciel de la pharmacie (par exemple 60 gélules contre 60 préparations).
Pharmacies d'officine	Certaines prescriptions ne sont pas classées correctement dans le logiciel de la pharmacie.
Prescripteurs non hospitaliers	Demander des informations sur la date de fin du connecteur V1 pour les logiciels de prescription non hospitaliers.
Prescripteurs non hospitaliers, prescripteurs hospitaliers, pharmacies hospitalières, canaux de patients et pharmacies d'officine	Demande de création de prescriptions électroniques (RID) ou de réservations fictives dans le cadre du test et de la validation de nouvelles fonctionnalités (par exemple, réservation avec coordonnées).
Prescripteurs non hospitaliers, prescripteurs hospitaliers, pharmacies hospitalières, canaux de patients et pharmacies d'officine	Demander des informations sur les défaillances et le non-fonctionnement du service Recip-e.
Pharmacies d'officine	Problèmes de récupération des prescriptions électroniques dans les logiciels de pharmacie.
Canaux de patients	Notification que le patient voit les prescriptions d'un autre patient.
Pharmacies d'officine	Signalement du message d'erreur "403 forbidden" à listOpenPrescriptions dans le logiciel de pharmacie.

Pharmacies d'officine	Notification de l'attribution d'un même RID à différentes prescriptions émanant de différents médecins, notée lors de la tarification.
Pharmacies d'officine	Demande de déblocage de certaines prescriptions électroniques suite à des problèmes techniques avec le logiciel de la pharmacie.
Pharmacies d'officine	Remettre certaines prescriptions électroniques à la disposition des pharmacies parce qu'elles étaient marquées comme utilisées alors qu'elles n'avaient pas encore été délivrées.
Pharmacies d'officine	Demandez à vérifier le statut de certaines prescriptions électroniques qui ont déjà été délivrées par d'autres pharmacies.

## b. Source: Prescripteurs

<b>Utilisateurs finaux</b>	<b>Thème</b>
Prescripteurs non hospitaliers	Recherche de prescriptions électroniques (RID) dans le cadre d'une prime télématique.
Prescripteurs non hospitaliers, prescripteurs hospitaliers	Demander une option pour créer des prescriptions médicales lorsque le prescripteur ne dispose pas d'une application de dossier médical (par exemple, médecin retraité ou médecin travaillant dans une institution).
Prescripteurs non hospitaliers, prescripteurs hospitaliers	La création de prescriptions électroniques utilisables dans l'application PARIS échoue.
Prescripteurs non hospitaliers, prescripteurs hospitaliers	Question comment les prescripteurs peuvent utiliser ou télécharger Recip-e, où ils peuvent s'inscrire pour utiliser Recip-e, ou où ils peuvent obtenir une adhésion.
Prescripteurs non hospitaliers	Le statut des prescriptions électroniques n'est pas mis à jour dans le logiciel du prescripteur après la délivrance à la pharmacie.

### c. Source: Pharmacies d'officine

<b>Utilisateurs finaux</b>	<b>Thème</b>
Pharmacies d'officine	Vérification du statut d'une prescription spécifique (par exemple, statut "In Progress" ou "Delivered" mais la pharmacie en question n'a pas délivré les prescriptions).
Pharmacies d'officine	Examiner les prescriptions qui semblent avoir disparu du dossier du patient.
Pharmacies d'officine	Demander des informations sur les défaillances et le non-fonctionnement du service Recip-e.
Pharmacies d'officine	Question sur la création d'une relation thérapeutique pour une personne ayant une carte d'identité sans puce (membre du personnel de la Commission européenne).
Pharmacies d'officine	Demander un résumé des prescriptions électroniques délivrées (RID) pour une période donnée en raison de problèmes techniques avec le logiciel de la pharmacie.
Pharmacies d'officine	Notification de problèmes de récupération d'une prescription particulière, avec demande de vérification de l'historique.

### d. Source: Patienten

<b>Utilisateurs finaux</b>	<b>Thème</b>
Canaux de patients	Demandez comment les patients peuvent consulter leurs prescriptions électroniques.
Canaux de patients	L'application patient n'affiche pas clairement les prescriptions électroniques disponibles, c'est-à-dire qu'il faut cliquer sur chaque prescription pour en voir le contenu. Le patient demande que cela soit modifié.
Canaux de patients	Notification qu'une prescription ne disparaît pas de l'application web/app MyNexuzHealth après avoir été délivrée à la pharmacie.
Canaux de patients	Notification qu'aucune prescription électronique n'est visible après la consultation du médecin.

Canaux de patients	L'application MyHealth affiche un message d'erreur.
Canaux de patients	Demandez à ce que les prescriptions qui ne sont plus nécessaires soient retirées de la carte eID.
Canaux de patients	Notification que les prescriptions ne sont pas visibles dans MyHealthViewer en raison de problèmes techniques.

#### e. Source: Hôpitaux

<b>Utilisateurs finaux</b>	<b>Thème</b>
Prescripteurs hospitaliers	Demander des informations sur les défaillances et le non-fonctionnement du service Recip-e.
Pharmacies de cabinet, pharmacies d'hôpitaux	Demandez s'il est possible de collecter des médicaments pour une autre personne ayant un "mandat de santé".

Ces rapports fréquents donnent à Recip-e un aperçu d'un certain nombre de problèmes pratiques ou techniques qui se produisent. Cela permet à Recip-e de prendre des mesures - si nécessaire - pour résoudre le problème. Quelques exemples :

- Convivialité des paquets de prescription :

Les patients signalent que les prescriptions ne sont pas disponibles via leur carte eID ou leur application (web) après avoir consulté le médecin. Une enquête plus approfondie a révélé que le médecin n'avait pas transmis les prescriptions à la plateforme Recip-e. Recip-e a donc lancé une étude sur la facilité d'utilisation de certains paquets de prescription. L'affichage d'un écran contextuel à l'intention du prescripteur pourrait garantir que ce dernier n'oublie pas de transmettre les prescriptions.

- Formatage des prescriptions de médicaments sans accès au dossier médical :

Recip-e a reçu plusieurs questions sur la manière dont les médecins qui n'ont pas accès à une application de dossier médical peuvent occasionnellement rédiger des prescriptions électroniques de médicaments. Il s'agit de médecins retraités, de médecins travaillant dans des institutions, de médecins effectuant des visites à domicile, ... Ils peuvent utiliser l'application gratuite PARIS.

Nous avons renvoyé les demandeurs à la page correspondante du site web de l'INAMI. Une campagne d'information supplémentaire auprès des prescripteurs sur l'application PARIS pourrait être utile.

- Vérifier le statut ou l'historique d'une prescription :

Plusieurs pharmacies d'officine ou fournisseurs de logiciels de pharmacies d'officine ont demandé à Recip-e de vérifier le statut ou l'historique de certaines prescriptions électroniques, souvent à la suite d'un problème technique avec le logiciel de la pharmacie ou de la délivrance d'une prescription par une autre pharmacie. **Sur la base des codes RID, Recip-e peut vérifier l'historique des prescriptions et fournir des informations au demandeur.** Il peut être judicieux de communiquer à nouveau le flux des prescriptions - lorsqu'elles sont délivrées à la pharmacie - aux pharmacies publiques, afin de leur donner un aperçu du processus. Elles pourront ainsi informer leurs patients de manière appropriée.

- Utilisation de PARIS dans un environnement de production :

Certains médecins ont signalé que les prescriptions qu'ils préparaient via l'application PARIS n'étaient pas utilisables par le patient dans la pharmacie. Après enquête, il s'est avéré que les prescripteurs utilisaient l'environnement d'acceptation de l'application PARIS, et non l'environnement de production. Il s'est avéré qu'il s'agissait d'un lien transmis lors d'une formation par une autre partie prenante. L'équipe Recip-e a fourni aux prescripteurs en question le lien vers le bon environnement PARIS.

- Échecs :

Recip-e reçoit régulièrement des questions sur les pannes et l'indisponibilité des services. Cependant, il s'avère souvent que le problème ne vient pas de Recip-e, mais d'un autre acteur de la chaîne. Il est donc recommandé que les différents acteurs soient sensibilisés à la nécessité de communiquer de manière transparente aux utilisateurs finaux les pannes éventuelles. Il est également important que chaque acteur de la chaîne maintienne un "service level agreement" suffisamment élevé vis-à-vis des utilisateurs finaux. La dématérialisation des prescriptions a mis en évidence de nombreux points faibles tout au long de la chaîne. Trop souvent, Recip-e est montré du doigt parce que nous sommes très dépendants des nombreux acteurs de la chaîne pour que notre service fonctionne. En outre, une campagne d'information ciblée sur le rôle de Recip-e dans l'ensemble de la chaîne pourrait être utile.

### 3.5.4. Vie privée

Au cours de l'année écoulée, il y a eu 6 rapports relatifs à des problèmes de protection de la vie privée. Il s'agit des incidents spécifiques suivants :

#### Aperçu des notifications relatives à la protection de la vie privée

Source	Utilisateurs finaux	Thème
Fournisseur de logiciels	Canaux de patients	Le patient voit des prescriptions pharmaceutiques émanant d'un autre patient sans lien de parenté. (2 rapports)
Fournisseur de logiciels	Canaux de patients	Le patient reçoit une prescription d'un médecin qu'il ne connaît pas, pour un produit qu'il n'utilise pas.
Pharmacie d'officine	Prescripteurs non hospitaliers	Le pharmacien constate qu'une prescription électronique est liée à un numéro de registre national et à un nom de patient erronés.
Prescripteur	Prescripteurs non hospitaliers	Les médecins généralistes voient parfois (au sein du même cabinet) les prescriptions d'autres prescripteurs, parfois non. Cela semble lié à l'architecture du logiciel utilisé dans le cabinet.
Prescripteur	Prescripteurs hospitaliers	Le numéro de téléphone privé du médecin prescripteur était visible dans la pharmacie lorsqu'on scannait le code RID d'une prescription électronique.

En ce qui concerne les prescriptions visibles par d'autres, **après enquête, il n'est pas apparu une seule fois que le problème était imputable à Recip-e**, mais à un autre partenaire du processus. Ces incidents ont toujours été traités avec la priorité et la confidentialité qui s'imposent.

# Koen Neyens

Chargé de mission Vlaams  
Patiëntenplatform



*Pour de nombreuses personnes, la prescription de médicaments est une activité qui se déroule loin de leur lit. En tant que patient, vous recevez une prescription avec laquelle vous vous rendez à la pharmacie. Vous n'obtenez pas plus d'informations. Aujourd'hui, grâce à la numérisation, vous avez une bien meilleure vue d'ensemble de vos informations sur les médicaments. Pour les patients qui ne suivent pas la voie numérique, il reste possible de choisir d'imprimer la prescription.*

*La numérisation offre des possibilités d'améliorer encore les soins aux patients. Mais bien sûr, il ne faut pas que les patients qui n'ont que peu ou pas de compétences numériques soient exclus. C'est pourquoi, en tant que patient, vous conservez votre liberté de choix à tout moment : est-ce que je veux une preuve papier de ma prescription ou est-ce que je choisis la voie numérique ? Cette liberté est cruciale. Il est également important que la preuve papier ne coûte rien au patient.*



## Sabine Corachan

Chef de projet Ligue des  
Usagers des Soins de Santé

## 3.6. PRÉPARER LA COMMUNICATION AVEC LES PARTIES EXTÉRIEURES

### 3.6.1. Groupe de travail sur la dématérialisation

Comme en 2021, en 2022 nous avons fortement travaillé avec nos parties prenantes sur une communication claire aux utilisateurs finaux de Recip-e : prescripteurs, pharmaciens et citoyens/patients. Le groupe de travail sur la dématérialisation, créé en 2021, a également poursuivi ses travaux sur la communication claire en 2022. Les parties prenantes qui ont participé aux groupes de travail étaient les associations professionnelles de prescripteurs de soins de santé (médecins, dentistes et sages-femmes), de pharmaciens, d'infirmières et autres. Ont également participé : des organisations gouvernementales telles que l'INAMI/SPF Santé publique (site web [www.masante.belgique.be](http://www.masante.belgique.be)), l'agence des médicaments AFMPS, ... Les organisations de patients VPP et LUSS ainsi que les mutualités (par l'intermédiaire d'une délégation de la CIN) ont veillé à ce que le point de vue des patients/citoyens soit également pris en compte de manière adéquate. Les organismes de formation (VIVEL, eSantéWallonie, Réseau Santé Bruxellois), qui proposent généralement des formations aux prestataires de soins, étaient également présents.



Figure 10: Organisations ayant participé au groupe de travail sur la dématérialisation.

En 2022, la communication s'est concentrée sur la stabilisation de la dématérialisation de la prescription pharmaceutique. Comme toujours, cette communication s'est faite de deux manières : directement par Recip-e et indirectement via les membres du groupe de travail dématérialisation.

Cette double approche a un effet de levier. Recip-e diffuse des messages généraux à travers ses propres canaux de communication et la presse médicale. Les membres du groupe de travail diffusent des informations sur le service Recip-e et la dématérialisation par leurs propres canaux auprès de leurs membres - prestataires de soins ou patients/citoyens. Afin de soutenir au mieux les membres du groupe de travail dans cette communication, Recip-e a de nouveau rédigé des textes de base. Tous ces textes ont été validés par les membres du groupe de travail. Ils ont ensuite pu développer leur propre contenu sur cette base, en ciblant des accents pertinents pour les groupes cibles qu'ils représentent.

Tout au long des textes de base, nous avons aussi explicitement ajouté l'importance de la communication pour les patients/citoyens. Nous l'avons fait (et le faisons) en incluant les patients/citoyens en tant que groupe cible au début de chaque texte de base, en décrivant ce qui était (est) pertinent pour eux. De cette manière, avec Recip-e, nous nous efforçons d'informer encore mieux les patients/citoyens.

En outre, nous avons appris qu'il est utile de résumer à nouveau les points principaux pour chaque groupe cible. En effet, du point de vue du prescripteur, du pharmacien, du patient ou du citoyen, la vision de la dématérialisation et des nombreuses possibilités de consultation et de gestion des prescriptions peut être très différente pour une même fonctionnalité.

### **3.6.2. Textes de base et visualisations, y compris le point de vue du patient**

La majeure partie de la communication a été rédigée avec les parties prenantes externes qui ont apporté leur contribution par le biais du groupe de travail sur la dématérialisation. Recip-e a préparé plusieurs textes et visualisations qui ont servi de base à la communication ciblée des membres du groupe de travail.

- Mars 2022 - texte de base sur la possibilité pour les patients de faire collecter leurs médicaments par un tiers ;

- Avril 2022 - texte de base sur la possibilité pour les patients de laisser leurs coordonnées lors de la réservation ;
- Juillet 2022 - texte de base sur le lancement de deux nouvelles fonctionnalités : la base de données cache et la procédure "break the glass" ;
- Août 2022 – Aperçu des goulets d'étranglement sur le terrain.

Dans chacun de ces textes de base, nous avons accordé une attention particulière à la perspective du patient ou du citoyen : pourquoi une fonctionnalité est-elle importante pour les citoyens ou les patients, qu'est-ce que les citoyens ou les patients doivent absolument savoir à propos d'une fonctionnalité particulière, etc. Même si une fonctionnalité particulière n'est pas directement utilisable par les citoyens ou les patients, nous avons prêté attention à la perspective du citoyen ou du patient. C'est ce que nous avons fait, par exemple, pour le texte de base sur la base de données cache et le principe "break the glass", deux fonctionnalités particulièrement pertinentes pour les pharmaciens d'officine. L'aperçu des goulets d'étranglement reflète le fait que nous avons discuté d'un certain nombre de goulets d'étranglement sur le terrain et que nous avons ainsi obtenu des éclaircissements sur la manière d'aborder certaines questions.

Les différents textes se trouvent en annexe.

*Nous tenons à remercier nos parties prenantes pour toutes les contributions précieuses qu'elles ont apportées au cours de ces groupes de travail. Grâce à cette contribution multidisciplinaire des prestataires de soins sur le terrain, des associations et représentants de patients, des organisations gouvernementales et des organismes de formation, il a été possible de fournir une interprétation dans la bonne perspective et de façonner les textes au fur et à mesure que le déploiement des nouvelles fonctions de dématérialisation progressait.*

## 3.7. MATÉRIEL D'INFORMATION ET DE FORMATION

La figure ci-dessous donne un aperçu des étapes de la communication sur la dématérialisation des prescriptions pharmaceutiques.

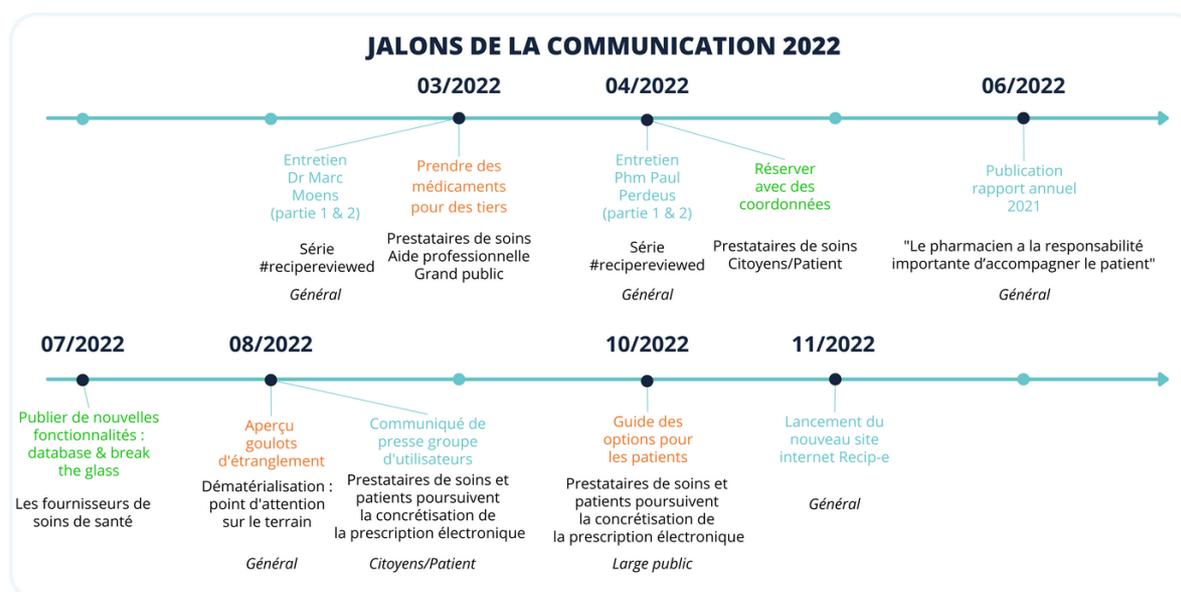


Figure 11: Aperçu des jalons de la communication sur les prescriptions pharmaceutiques.

### 3.7.1. Nouveau site web

Recip-e disposait déjà d'un site web où les visiteurs pouvaient trouver des informations sur l'organisation et ses missions. Afin de soutenir encore mieux la communication ciblée des groupes, nous avons retravaillé notre site web avec Recip-e. En novembre 2022, nous avons lancé un site web entièrement remanié (à consulter via [www.recip-e.be](http://www.recip-e.be)). Chaque groupe cible y trouvera des informations sur mesure : les prestataires de soins de santé, les maisons de logiciels et les citoyens/patients.

Nous avons construit notre site web en collaboration avec une société spécialisée dans la création de sites web, et grâce à l'apport du personnel interne ayant une expertise dans le domaine des affaires et de la communication. En outre, nous avons pu compter sur la contribution de parties prenantes externes qui peuvent ou non utiliser notre site web à des fins de formation et/ou pour répondre aux questions fréquemment

posées par leurs membres (par exemple, des associations de patients ou de médecins). Nous avons également intégré de manière proactive leurs besoins et leurs attentes dans le renouvellement de notre site web.

Le nouveau site web nous permet de fournir des informations encore meilleures et mieux adaptées aux différentes parties prenantes impliquées dans les prescriptions pharmaceutiques (et bientôt aussi les prescriptions de renvoi). Les visiteurs du site peuvent indiquer s'ils sont des prestataires de soins de santé, des fournisseurs de logiciels ou des citoyens/patients, après quoi ils recevront des informations sur mesure.



Figure 16: Image de la page d'accueil du site web Recip-e remanié.

### 3.7.2. Frequently Asked Questions (FAQ)

Nous avons également enrichi le nouveau site web d'une vaste base de données FAQ dans laquelle les visiteurs peuvent trouver les réponses aux questions les plus fréquemment posées. Une distinction est faite entre les prescriptions pharmaceutiques et les prescriptions de renvoi. Les FAQ sont également divisées en fonction du public cible : prescripteurs, exécuteurs et patients/citoyens.

Les questions abordées ici sont le résultat des nombreuses questions que nous avons reçues dans notre service desk, lors de sessions de formation et de consultations. En outre, nous avons également consulté plusieurs organisations pour savoir quelles FAQ devaient absolument être présentes.

### 3.7.3. Communiqués de presse

Nous avons diffusé deux communiqués de presse sur la dématérialisation de la prescription pharmaceutique.

- Juin 2022 - Dématérialisation : points d'intérêt sur le terrain (également en annexe)
- Août 2022 - Les prestataires de soins de santé et les patients poursuivent ensemble l'élaboration de la prescription électronique (voir également l'annexe)

Nous avons associé la communication sur le lancement d'un groupe d'utilisateurs supplémentaire (août 2022) à un appel à l'action : nous avons invité les médecins, les MRS et les infirmières à domicile à s'inscrire au groupe d'utilisateurs. À la suite de cet appel, nous avons reçu plusieurs messages de prestataires de soins de santé.

### 3.7.4. Série d'interviews #recipereviewed

Avec la série d'interviews #recipereviewed, nous avons lancé un nouveau concept en 2022. Dans cette série, des acteurs clés nous éclairent sur les activités de Recip-e. En 2022, l'accent a été mis sur les avantages et les défis de la prescription pharmaceutique dématérialisée.

Deux acteurs clés ont été présentés l'année dernière.

- Le Dr Marc Moens, président de Recip-e, a ouvert la série en présentant son point de vue sur la dématérialisation de la prescription pharmaceutique. Le compte-rendu de cette conférence a été distribué en deux parties aux parties prenantes de Recip-e et publié sur notre site web.
  - Partie 1 : "C'est facile pour le médecin, plus difficile pour le pharmacien, mais une plus-value absolue pour tout le monde"
  - Partie 2 : Recip-e et l'empowerment du patient : un mariage réussi?

- Le Ph Paul Perdieus, membre de l'organe directeur de Recip-e, a donné plus de détails sur le point de vue du pharmacien. Son interview a également été distribuée en deux parties aux parties prenantes de Recip-e et publiée sur notre site web.
  - Partie 1 : "La dématérialisation ? Beaucoup plus que plus de papier"
  - Partie 2 : "Le pharmacien a la responsabilité importante d'accompagner le patient"

Des épisodes avec d'autres parties prenantes sont déjà prévus pour 2023, à commencer par le Vlaams Patiëntenplatform et la Ligue des Usagers de Services de Santé.

### **3.7.5. e -Learning pour les citoyens/patients**

En étroite concertation avec les associations de patients Vlaams Patiëntenplatform et Ligue des Usagers de Services de Santé, et en partie à la demande des prestataires de soins de santé, nous avons publié un mode d'emploi pour les différentes apps et webapps en octobre 2022. Ils y trouveront des explications détaillées sur la manière d'utiliser les applications mobiles et les applications web pour consulter les prescriptions et les utiliser pour retirer les médicaments prescrits à la pharmacie. Le manuel peut être consulté sur le site web de Recip-e et est joint à ce rapport annuel.

## 3.8. CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES EXTERNES

En 2022, Recip-e a continué à travailler en étroite collaboration avec des acteurs de terrain externes dans le cadre de la dématérialisation. Il s'agit principalement d'organismes de formation (VIVEL, RSW et RSB), d'acteurs qui sont également en contact avec les prescriptions électroniques et, en outre, de nombreux acteurs gouvernementaux (INAMI, SPF Santé publique, eHealth, Smals).

### 3.8.1. Organismes de formation et sessions d'information

#### a. VIVEL

À de nombreuses reprises en 2022, des concertations ont eu lieu entre VIVEL et Recip-e dans le cadre de la dématérialisation des prescriptions pharmaceutiques. Contrairement à ce qui s'est passé en 2021, ces consultations ont eu lieu lorsque de nouvelles fonctions ont été mises en place ou que des optimisations ont été prévues. Cela a permis à VIVEL de mettre à jour et d'affiner ses formations.

En outre, Recip-e a fourni des informations et une mise à jour sur le développement du nouveau site web et de la base de données FAQ au cours de la consultation.

#### b. Abrumet/Réseau Santé Bruxellois (RSB)

Plusieurs sujets ont été discutés ad hoc avec le service de communication d'Abrumet afin de clarifier davantage leurs propres formations sur le service Recip-e.

#### c. Réseau Santé Wallon (RSW)

Avec RSW, il y a eu des moments de consultation ad hoc avec ceux qui assurent la formation et des moments d'information pour les prestataires de soins régionaux.

#### d. Autres sessions d'information

Notre directrice, Dr Phm Katrien Thorré, a également donné de nombreuses séances d'information. Certaines d'entre elles sont reproduites ci-dessous. Les moments de réseautage supplémentaires ont inspiré l'amélioration des fonctionnalités existantes et le développement de nouvelles fonctionnalités.

- En juin 2022, un séminaire de l'AFACE a donné un aperçu des résultats du groupe de travail sur les maisons de repos et de soins, que Recip-e avait alors presque terminé. Il s'agit du séminaire "Journée sur les médicaments en maison de repos et de soins" à Charleroi.
- Le 20 mai 2022, elle a donné "matière à réflexion" à un large groupe de chercheurs et de parties prenantes du secteur des soins de santé lors de l'événement de consultation "Food for Thought" organisé dans le cadre d'un débat sur les soins de santé numériques à la VUB à Bruxelles.
- En décembre 2022, le rôle actuel et futur de Recip-e a été expliqué à un groupe de médecins généralistes du GGNO (Groupement des médecins généralistes du Nord-Ouest de Bruxelles).

### **3.8.2. Parties prenantes liées au processus de Recip-e**

À plusieurs reprises, nous avons également organisé des sessions pour apprendre des parties prenantes externes qui étaient d'une manière ou d'une autre liées à Recip-e.

Par exemple, nous avons consulté plusieurs pharmacies hospitalières, dont l'UZ Leuven et l'UZ Ghent (qui prévoient leur propre développement), car les besoins y sont différents de ceux d'une pharmacie d'officine. En outre, il est apparu clairement lors de la préparation du groupe de travail MRS qu'il y avait de nombreuses demandes d'amélioration de la situation transmurale, de sorte que les prestataires de soins et les patients aient plus de clarté sur l'évolution de la médication du patient.

Nous avons également consulté plusieurs services de tarification, dont De Westvlaamse et KAVA. Pour Recip-e, le flux de dématérialisation s'étend essentiellement à la prise en charge de la prescription et à l'attribution d'un statut à celle-ci. Le pharmacien suit ensuite tout un processus, y compris la tarification. Grâce à ces moments de consultation, nous avons une bonne idée de la manière dont nous pouvons contribuer de manière proactive à faciliter les opportunités à l'avenir dans le flux ultérieur, ce qui profitera à nos utilisateurs finaux, les pharmaciens.

Bien entendu, nous avons également eu de nombreuses consultations avec des prestataires de soins individuels et nous avons eu la possibilité de discuter des goulets d'étranglement dans le flux numérique grâce à des moments de consultation en ligne. Tous ces retours nous ont permis de continuer à améliorer le système.

### **3.8.3. Le gouvernement en tant que partie prenante**

#### a. INAMI - VIDIS

En 2022, des consultations régulières ont eu lieu entre l'INAMI et Recip-e dans le cadre du projet VIDIS (Virtual Integrated Drug Information System), qui centralise les données par le biais d'une visualisation des informations sources existantes. Plusieurs sujets ont été abordés.

- Schéma de médication

Dans le cadre du schéma de médication partagé, Recip-e a participé à de nombreuses réunions : le groupe d'utilisateurs VIDIS, la consultation des parties prenantes, la consultation TRIO (Recip-e/les coffre-forts, les développeurs de logiciels et l'INAMI) et les préparatifs de cette consultation TRIO.

En outre, un certain nombre de groupes de travail ont discuté de l'évolution du schéma de médication partagé et de la mise en œuvre d'un certain nombre de questions. Il s'agissait à la fois de groupes de travail commerciaux et de groupes de travail techniques (concernant, par exemple, l'interopérabilité, la posologie et le régime, etc.)

- Ligne de médication

La nouvelle norme FHIR a été discutée au niveau de la ligne de médication. Comme il est prévu qu'à l'avenir les prescriptions Recip-e partent d'un schéma de médication/d'une ligne de médication, il est important que Recip-e apporte sa contribution à la conception de la ligne de médication. Grâce à notre vaste expérience en matière de prescription pharmaceutique, nous avons été en mesure d'apporter une bonne contribution de ce point de vue lors des différentes réunions du groupe de travail.

- Application

L'application VIDIS Mes Médicaments et l'application web masanté.belgique.be ont constitué un sujet clé. Il s'agit en fait d'une extension du périmètre initial de VIDIS. Grâce à cette application, les patients peuvent consulter et gérer leurs prescriptions, préparer leurs visites en pharmacie et réserver des prescriptions afin de réserver ainsi les médicaments prescrits auprès de leur pharmacie.

Au cours des nombreux moments de consultation avec l'équipe commerciale et l'équipe de développement technique, ils ont principalement parlé de la fonction de base de l'application (web) et de l'élaboration du système de mandat.

#### b. Consultation de l'INAMI

Les moments de consultation avec l'INAMI sont nombreux. Le fonctionnement de Recip-e est discuté au sein d'un comité d'accompagnement composé d'une équipe multidisciplinaire de parties prenantes (dont l'INAMI, eHealth, le SPF Santé publique, le ministre, les représentants des utilisateurs finaux (prestataires de soins), les mutualités). Ces consultations ont eu lieu les 18/1, 15/3, 24/5, 13/9 et 13/12/2022. Grâce aux différentes perspectives, les questions sont discutées à un niveau plus macro et nous parvenons à des solutions qui répondent aux besoins des nombreuses parties prenantes.

#### c. eHealth

Il y a également eu plusieurs moments de consultation avec eHealth. D'une part, l'équipe commerciale de Recip-e participe au groupe de travail "Accès", et d'autre part, l'équipe technique de Recip-e participe au groupe de travail "Architecture".

Il y a aussi les discussions lors des réunions de service qui contribuent techniquement à façonner les flux numériques.

Les nouvelles fonctionnalités font également l'objet de nombreuses discussions car, dans ces cas, l'eHealth doit aussi souvent apporter des ajustements au flux numérique avec ses propres nouvelles fonctionnalités (par exemple, la discussion sur les mandats et la création d'une relation thérapeutique avec le patient).

#### d. Smals

- Migration de la base de données

L'année dernière, une loi est entrée en vigueur obligeant Recip-e à migrer sa base de données pour les prescriptions pharmaceutiques électroniques vers une plate-forme au sein du gouvernement, en particulier à Smals (sous la gestion de l'INAMI, du SPF Santé publique, de l'AFMPS). La préparation de cette migration a demandé beaucoup de temps, d'énergie et de concertation, surtout pour une petite équipe comme Recip-e. La migration finale a eu lieu début décembre 2022.

- Le développement de l'application Mes Médicaments et du site web [MaSanté.Belgique.be](https://www.masante.belgique.be)

Comme nous l'avons déjà mentionné, le projet VIDIS a également fait l'objet de nombreuses consultations. Ce fut également le cas avec les analystes, architectes et développeurs de Smals qui ont collaboré à l'application Mes Médicaments et/ou au renouvellement du site web [masante.belgique.be](https://www.masante.belgique.be).



*La numérisation des prescriptions pharmaceutiques est un bon exemple pour la numérisation à venir des prescriptions de renvoi. Je suis fier de la manière dont nous y sommes parvenus.*



## **Dr Marc Moens**

**Président de Recip-e**

**Président d'honneur de l'Association**

**Belge des Syndicats Médicaux**



# 4. FACTS & FIGURES

L'année 2022 a été largement dominée par les nouvelles fonctionnalités et optimisations de la dématérialisation. Dans le même temps, l'utilisation des prescriptions pharmaceutiques dématérialisées a également connu une nouvelle évolution, comme le montrent les chiffres relatifs au nombre de prescriptions électroniques. Les différents aspects de la dématérialisation ont donc fait l'objet d'un suivi plus approfondi en 2022 également.

Les figures ci-dessous fournissent plus d'informations sur les différents aspects de la mise en œuvre de la prescription pharmaceutique. Les graphiques contiennent les données disponibles jusqu'à la fin novembre 2022 ; les données de décembre 2022 ne sont pas disponibles pour des raisons techniques.

## 4.1. PRESCRIPTEURS

### 4.1.1. Évolution du nombre de prescriptions

Le nombre de prescriptions électroniques a une nette tendance à la hausse. Nous avons atteint la barre des 16 millions de nouvelles prescriptions créées par mois. Il y a parfois des pics et des creux qui peuvent être dus à des facteurs saisonniers (par exemple, les vacances scolaires, la saison de la grippe et du rhume, etc.)

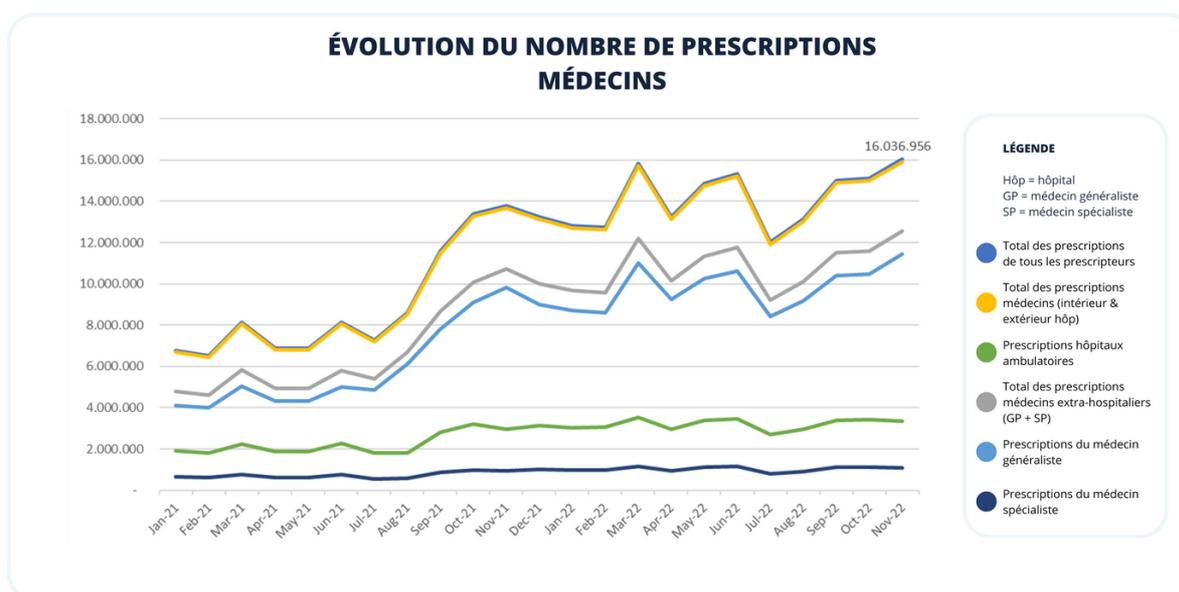


Figure 12: Évolution du nombre de prescriptions électroniques effectuées par les médecins.

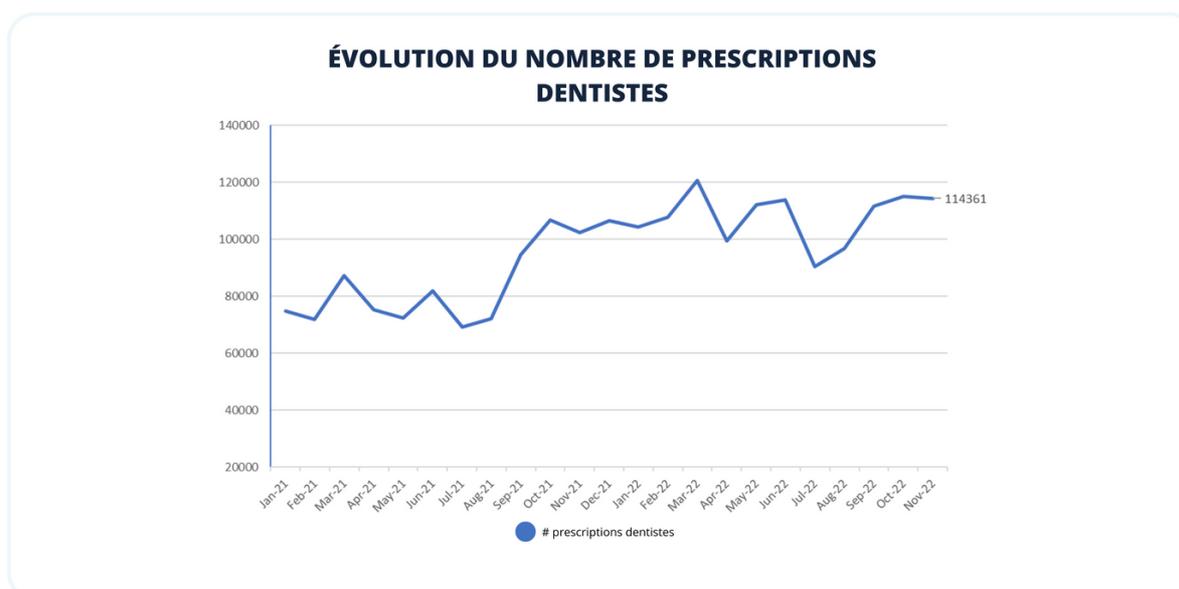


Figure 13: Évolution du nombre de prescriptions électroniques effectuées par les dentistes.

## 4.1.2. Évolution du nombre de prescripteurs

On observe une nette tendance à la hausse du nombre de médecins prescrivants par voie électronique depuis l'entrée en vigueur de l'obligation en janvier 2020.

82,2 % des médecins généralistes actifs prescrivent par voie électronique. 33,2 % des médecins spécialistes actifs prescrivent via le logiciel de leur cabinet privé (et non via le logiciel de l'hôpital). Ainsi, la plupart des médecins spécialistes prescrivent via le logiciel de leur hôpital.

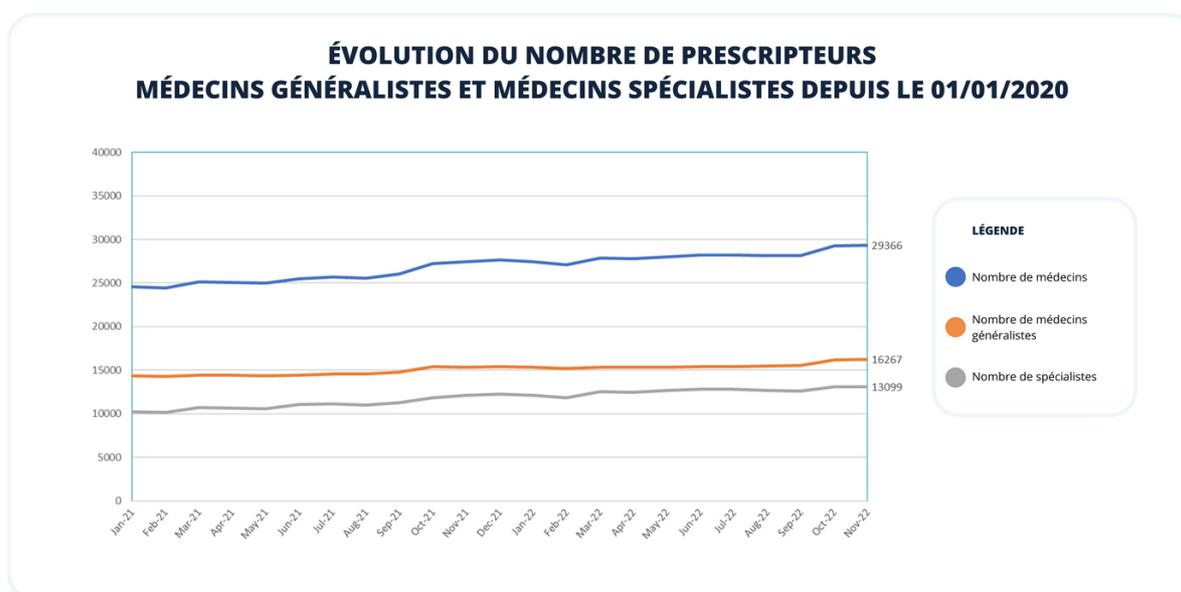


Figure 14: Évolution du nombre de médecins prescrivants par voie électronique.

Le nombre de dentistes prescrivants par voie électronique reste relativement stable depuis son introduction en janvier 2020. Cela s'explique par le fait que le nombre de dentistes augmente également avec le temps.

59,3 % des dentistes actifs prescrivent par voie électronique. Ce pourcentage est relativement stable. Toutefois, ce pourcentage ne tient pas compte du seuil d'accréditation. En effet, le nombre de dentistes actifs qui prescrivent par voie électronique au-delà du seuil d'accréditation est plus élevé.

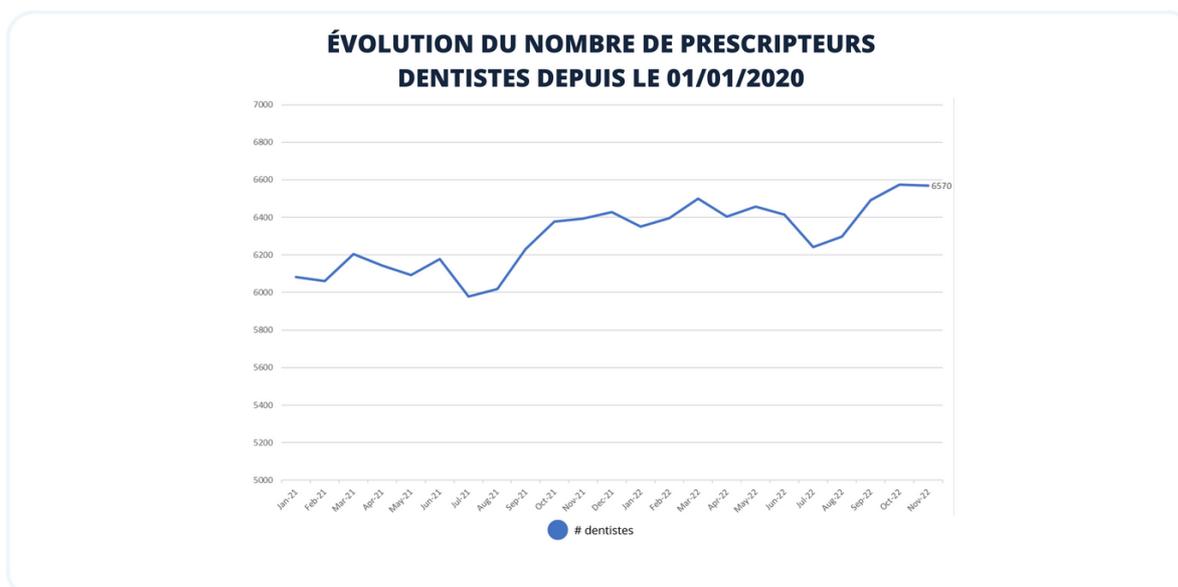


Figure 15: Évolution du nombre de dentistes prescrivant par voie électronique.

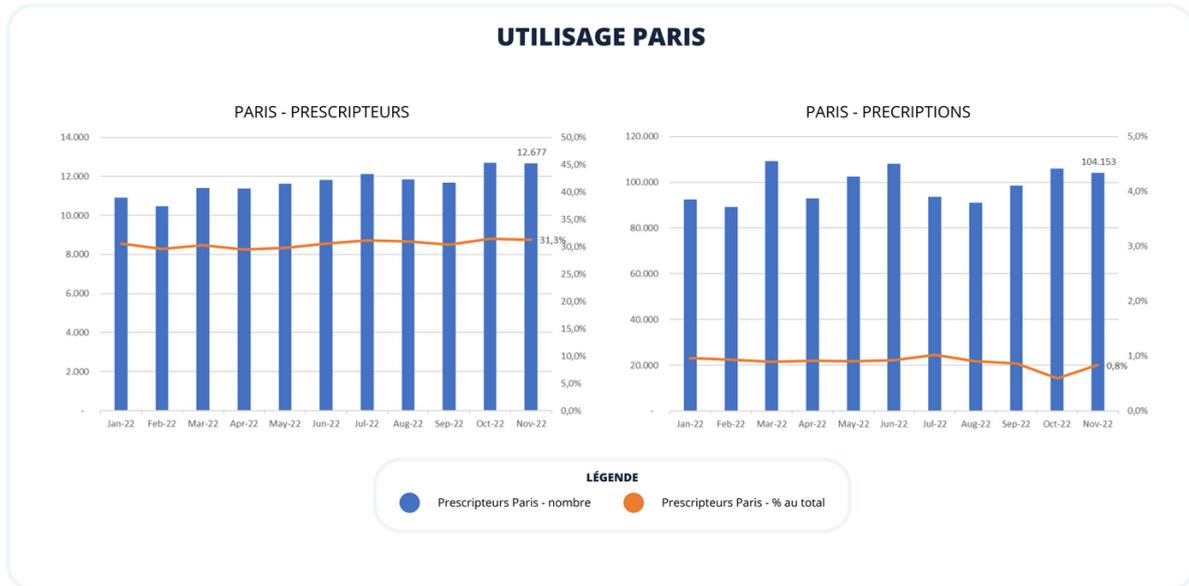
### 4.1.3. Application PARIS

L'application PARIS permet à tout prescripteur de créer des prescriptions électroniques dans des situations où il n'a pas accès au dossier du patient (par exemple lors de visites à domicile, lors de pannes techniques spécifiques, ...) ou s'il n'a pas (plus) de dossier de patient (par exemple les médecins retraités, les médecins de l'administration, ...).

Dans 71,4 % des cas, 5 prescriptions ou moins ont été prescrites via PARIS. De nombreux prescripteurs utilisent l'application PARIS de manière occasionnelle, mais pour un très faible nombre de prescriptions (0,8% du nombre total de prescriptions). Nous en concluons que l'application est principalement utilisée comme solution de secours en dehors du cabinet.

Si l'on considère les médecins qui utilisent PARIS, la répartition suivante peut être faite :

- 23,5 % des prescriptions sont faites par des médecins généralistes
- 16% des prescriptions sont faites par des psychiatres
- 6,1% des prescriptions sont faites par des pédiatres
- 4,1% des prescriptions sont faites par des gynécologues
- 3,8% des prescriptions sont faites par des anesthésistes/réanimateurs
- 2,2% des prescriptions sont faites par des radiologues
- Parmi les autres médecins spécialistes, les pourcentages sont encore plus bas.



*Figure 16: Évolution du nombre de prescripteurs utilisant PARIS et du nombre de prescriptions formatées avec PARIS.*

## 4.2. PHARMACIES

### 4.2.1. Pharmacies d'officine

Le nombre de collections dématérialisés dans les pharmacies continue d'augmenter et se situe autour de 70,5 %. Le nombre de prescriptions non délivrées ouvertes dépasse de peu les 800 000, ce qui reste relativement stable.

La dématérialisation implique clairement une fonction de conseil, car toutes les prescriptions prises en charge ne donnent pas lieu à une délivrance de médicaments. Il en va de même pour les prescriptions antérieures.

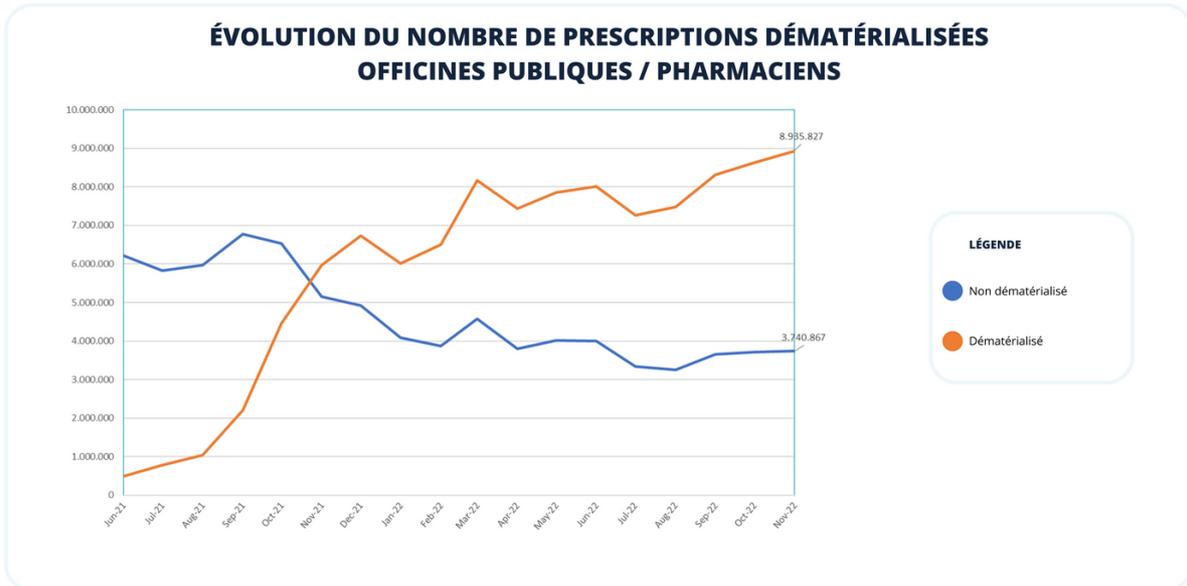


Figure 17: Évolution du nombre de prescriptions dématérialisées et non dématérialisées dans les pharmacies d'officine.

Le nombre de prescriptions prises en charge par les pharmaciens semble se stabiliser, même si l'on observe des pics et des creux qui peuvent être dus à des facteurs saisonniers.

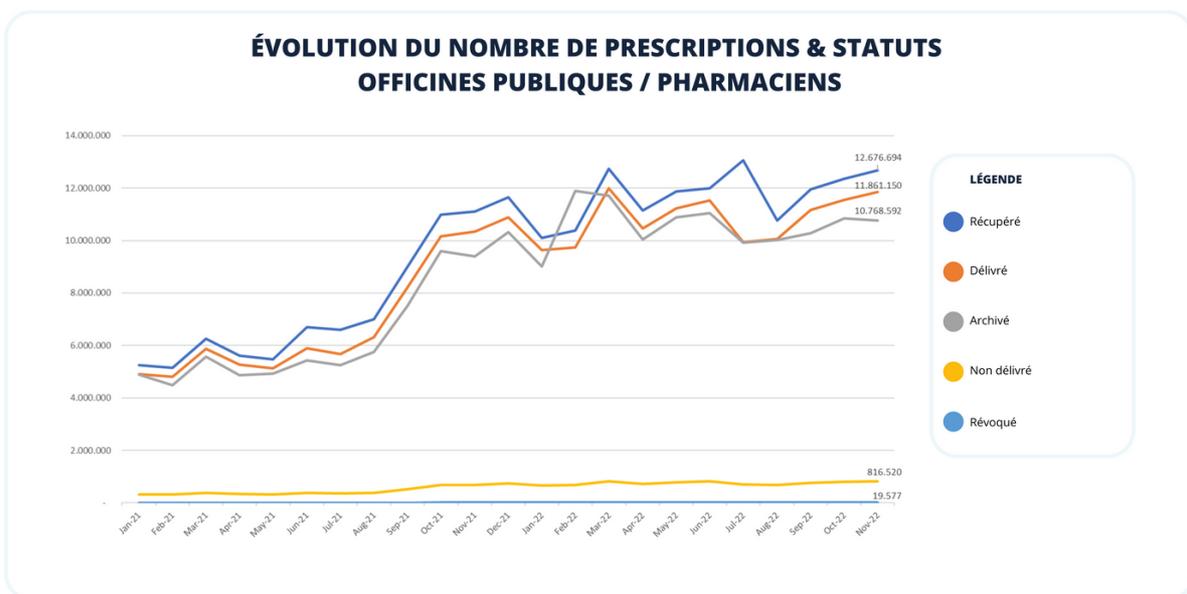


Figure 18: Évolution du nombre de prescriptions dématérialisées et de leur statut dans les pharmacies d'officine.

La figure ci-dessous donne un aperçu du nombre de prescriptions par type de prescripteur et montre l'évolution des prescriptions récupérées et donc des produits collectionnés à la pharmacie.

Il est clair que la règle "1-item" offre une plus grande granularité et une meilleure image de la réalité.

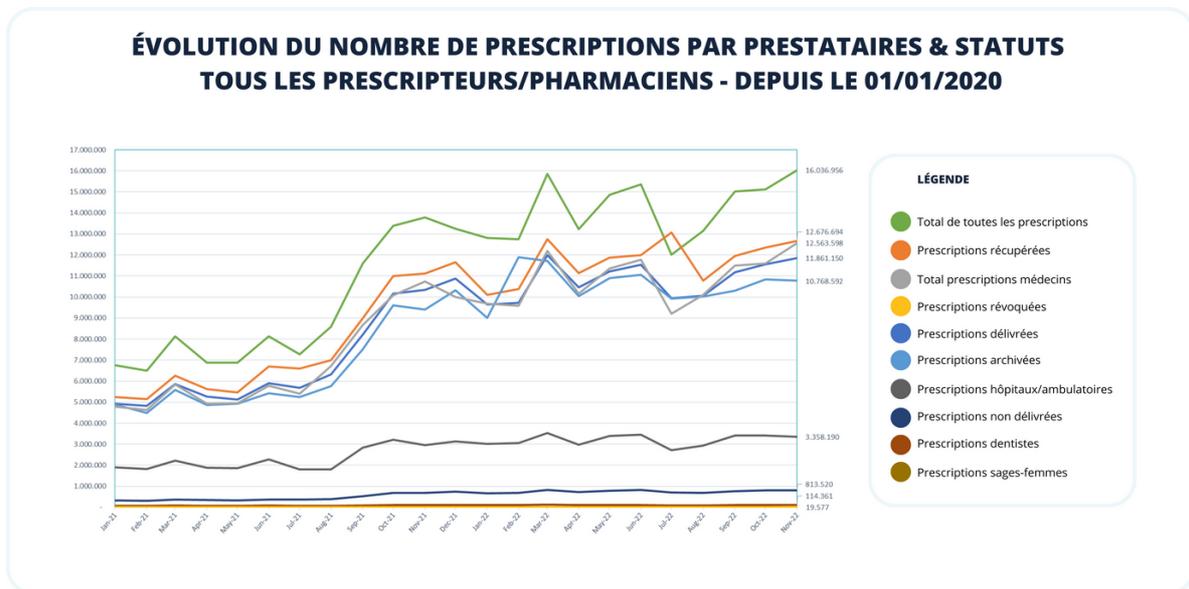


Figure 19: Évolution du nombre de prescriptions par prestataire de soins et de l'état des prescriptions dans les pharmacies d'officine.

Recip-e recueille également des données sur le nombre de révocations de prescriptions électroniques. La figure montre qu'un certain nombre de pharmaciens utilisent la fonction "révoquer" lors d'une consultation avec le patient au cours de laquelle toute la liste des prescriptions en cours est passée en revue (lors de la lecture de l'eID, par exemple).

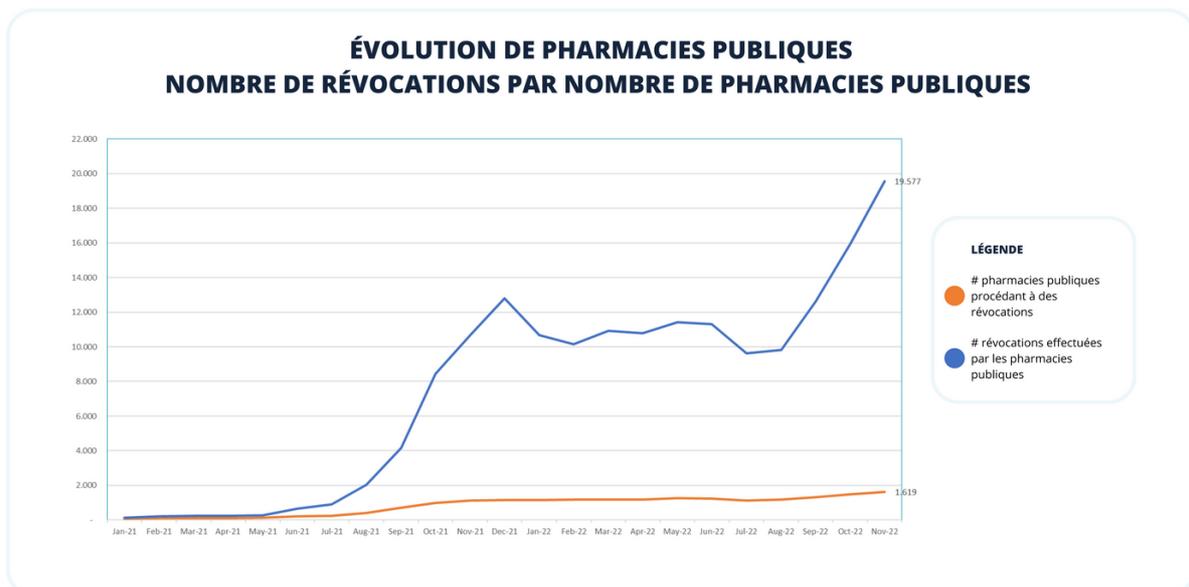


Figure 20: Évolution du nombre de retraits de prescriptions électroniques dans les pharmacies d'officine.

Le nombre de fois où la procédure "break the glass" est utilisée par les pharmacies augmente encore en 2022. Pour une société de production de logiciel, la procédure "break the glass" n'a été validée qu'en novembre 2022, mais n'a pas encore été déployée. Elle concerne environ 30 % des pharmacies. On peut donc s'attendre à une nouvelle augmentation.

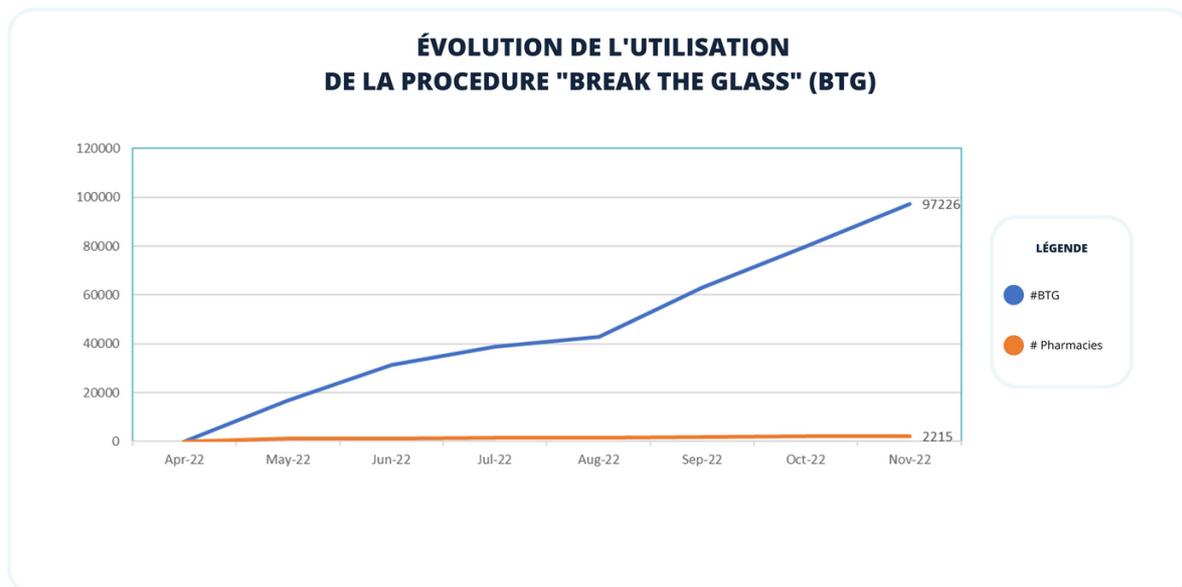


Figure 21: Évolution de l'utilisation de la procédure "break the glass" dans les pharmacies d'officine.

Pour vérifier la bonne utilisation de cette procédure, les données sont mises en corrélation avec les incidents qui se produisent lorsqu'une relation thérapeutique ne peut pas être créée/vérifiée. Le dimanche 5 juin 2022, un tel incident s'est produit : la relation thérapeutique n'a pas pu être créée dans MyCareNet (CIN). Les jours sans incident ont été comparés au jour de l'incident. Cette analyse complète a été discutée avec l'Association Belge générale en tant que représentant du secteur pharmaceutique.

Cette analyse montre que la plupart des pharmacies utilisent à juste titre la procédure "break the glass". Relativement, la procédure est plus utilisée pendant les heures de garde, mais tous les jours, la procédure est utilisée relativement souvent. L'indisponibilité de l'eID en est la principale raison.

L'incident démontre que l'option de la procédure "break the glass" et la base de données cache dans le domaine d'eHealth sont des mesures très utiles et nécessaires du plan de continuité des activités (BCP) dans les pharmacies publiques, a fortiori pendant les services de garde lorsque les pharmacies voient des patients avec lesquels elles n'ont pas encore de relation thérapeutique.

En réponse à cet incident, Recip-e se concentre sur la communication avec les patients pour les encourager à toujours apporter leur eID. Il est également très important que le pharmacien et le patient connaissent les autres moyens de récupérer une prescription dans l'application (web) et que les prescripteurs fournissent encore plus de preuves de prescription électronique pendant le service de garde.

## 4.2.2. Pharmacies hospitalières

Dans les pharmacies hospitalières, environ 36,5% des prescriptions sont collectées de manière dématérialisée. Là encore, on observe une nette différence entre ce qui est collecté et ce qui donne lieu à une délivrance de médicaments.

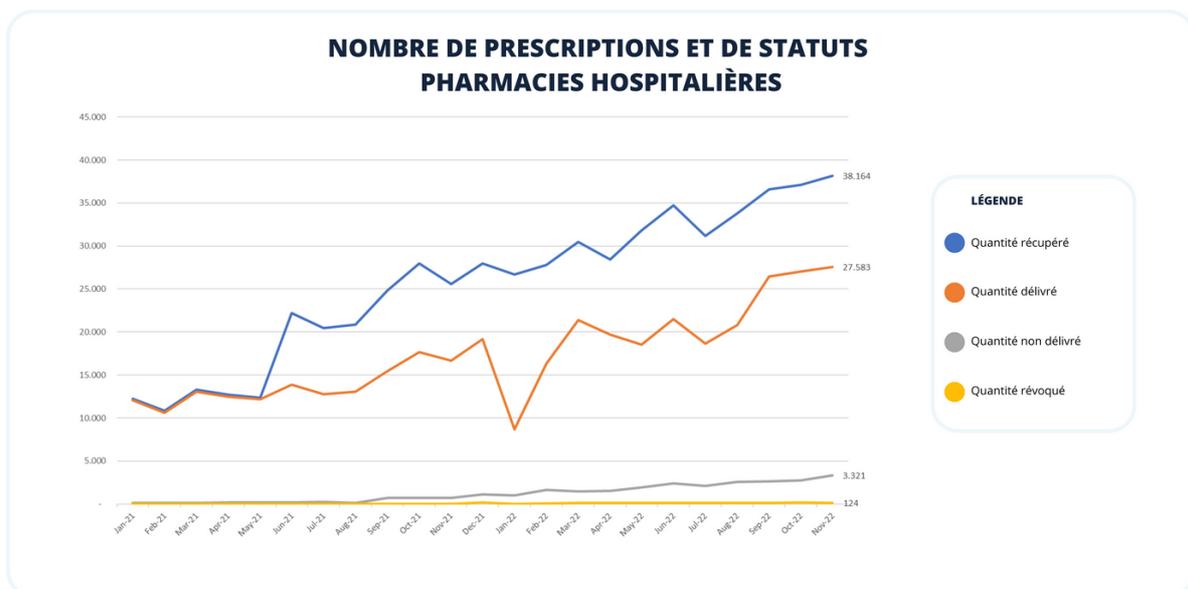


Figure 22: Évolution du nombre de prescriptions électroniques et de leur statut dans les pharmacies hospitalières.

## 4.3. PATIENTS

### 4.3.1. Évolution du nombre de prescriptions ouvertes

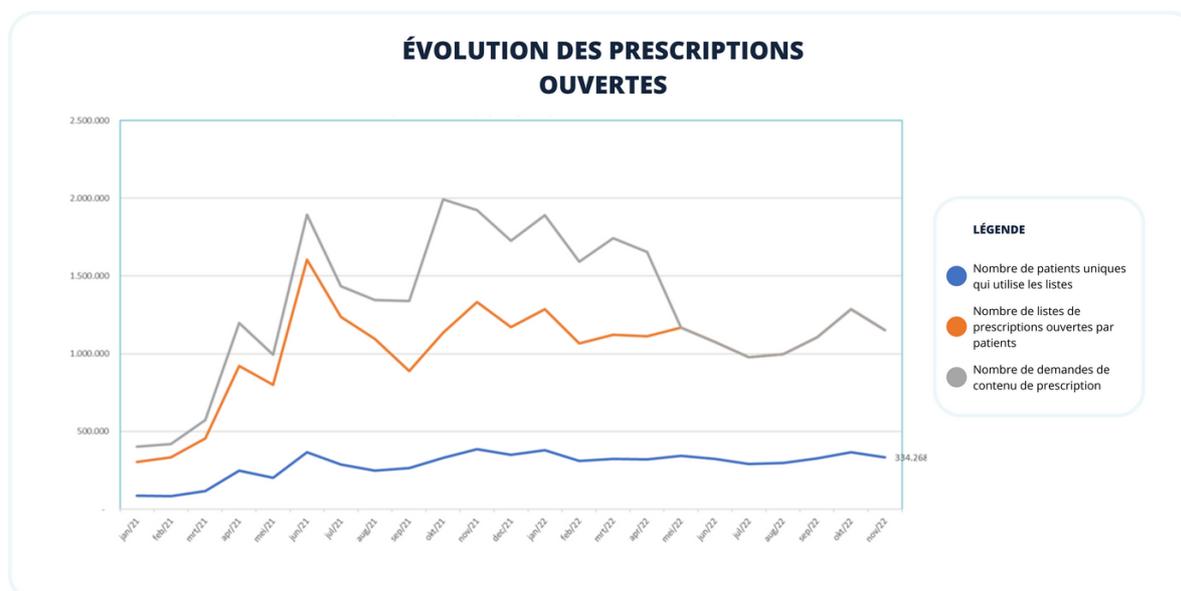


Figure 23: Évolution du nombre de patients qui listent, du nombre de listes de prescriptions ouvertes par patients et du nombre de demandes du contenu des prescriptions électroniques.

Dans cette figure, il convient de noter que le nombre de listes de prescriptions ouvertes par les patients n'a pas été suivi après mai 2022.

### 4.3.2. Canaux de patients

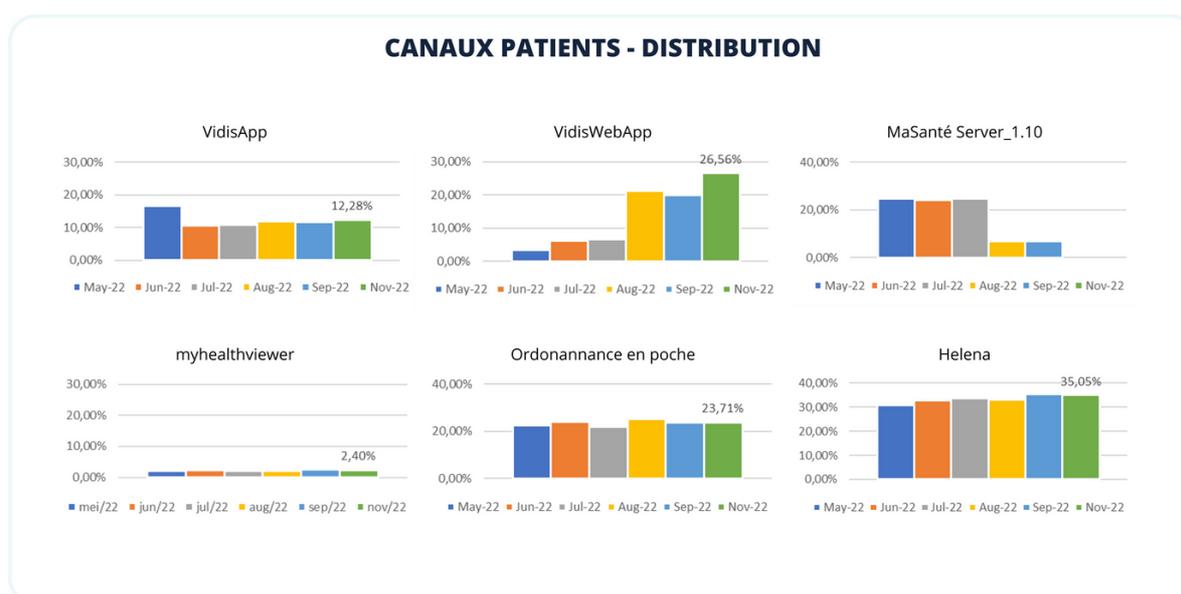


Figure 24: Aperçu de l'utilisation des différents canaux de patients.

L'ancien lien pour les prescriptions ouvertes vers [masante.belgique.be](https://masante.belgique.be) a été déconnecté en octobre 2022. Le flux passe désormais entièrement par VIDIS.

Depuis septembre 2021, les patients ont activement utilisé les options permettant de réserver des médicaments dans une pharmacie et d'ajuster la visibilité d'une prescription (indicateur de visibilité ou de confidentialité). Les chiffres montrent qu'il y a eu plus d'indicateur de confidentialité que de réservations. Cela peut s'expliquer par le fait qu'aucune communication active n'a été faite auprès des patients sur la possibilité de réserver leurs médicaments (à la demande des pharmaciens, jusqu'à ce que les patients puissent également fournir leurs coordonnées lors de la réservation).

### **4.3.3. Réservation et respect de la vie privée**

Nous constatons une forte augmentation du nombre de patients utilisant la fonction de réserve au cours de la période avril-mai 2022, après quoi le nombre diminue à nouveau. Il est possible que cette augmentation soit liée à une certaine communication sur la fonction de réserve de la part du secteur pharmaceutique.

En ce qui concerne l'adaptation de la visibilité, on observe une forte baisse du nombre d'adaptations à partir de juin 2022, puis une (très) légère remontée à partir de juillet. Une tendance similaire est observée pour le nombre d'adaptations de la visibilité de la prescription par le prescripteur.

Le nombre de patients qui ajustent la visibilité de leur prescription (confidentialité) reste relativement faible. Les prescripteurs s'intéressent de plus en plus au statut de la prescription. Cette information fournit des renseignements utiles sur l'observance thérapeutique potentielle de leurs patients.

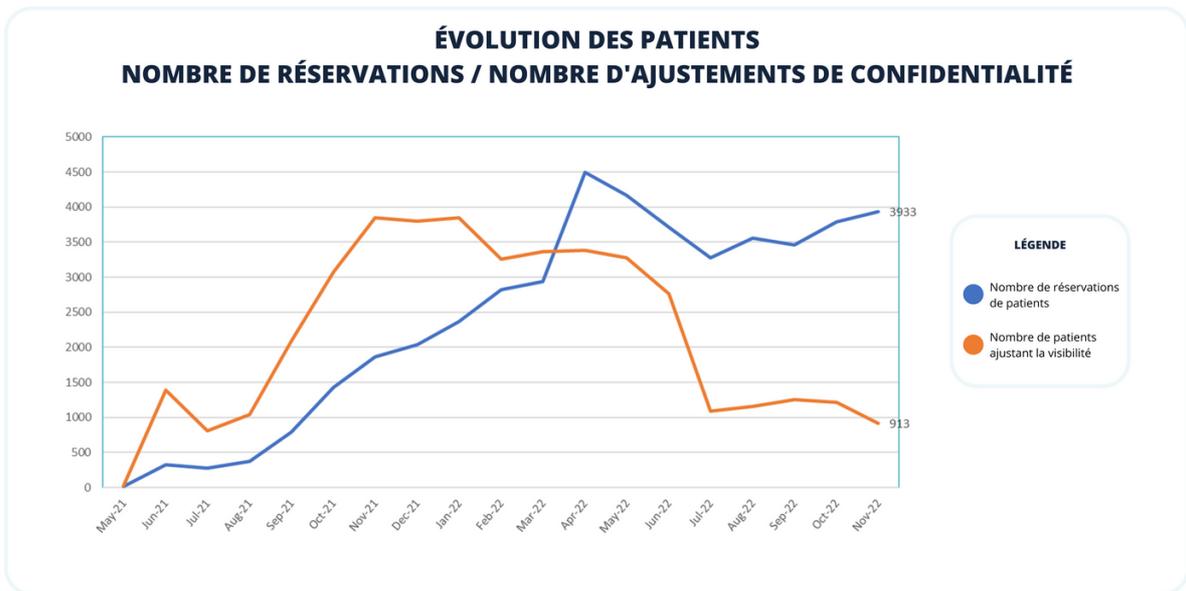


Figure 25: Évolution du nombre de patients utilisant la fonction de réservation à la pharmacie publique et ajustant la visibilité de leur prescription électronique.

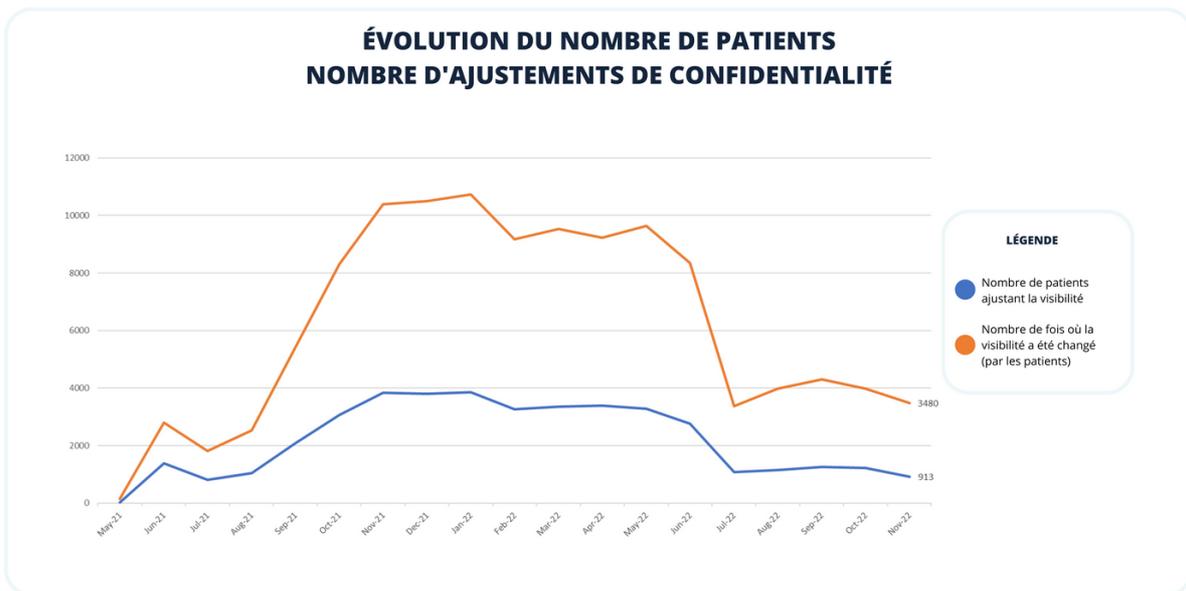


Figure 26: Évolution du nombre de patients ajustant la visibilité de leurs prescriptions électroniques et du nombre de fois où les patients ajustent la visibilité.

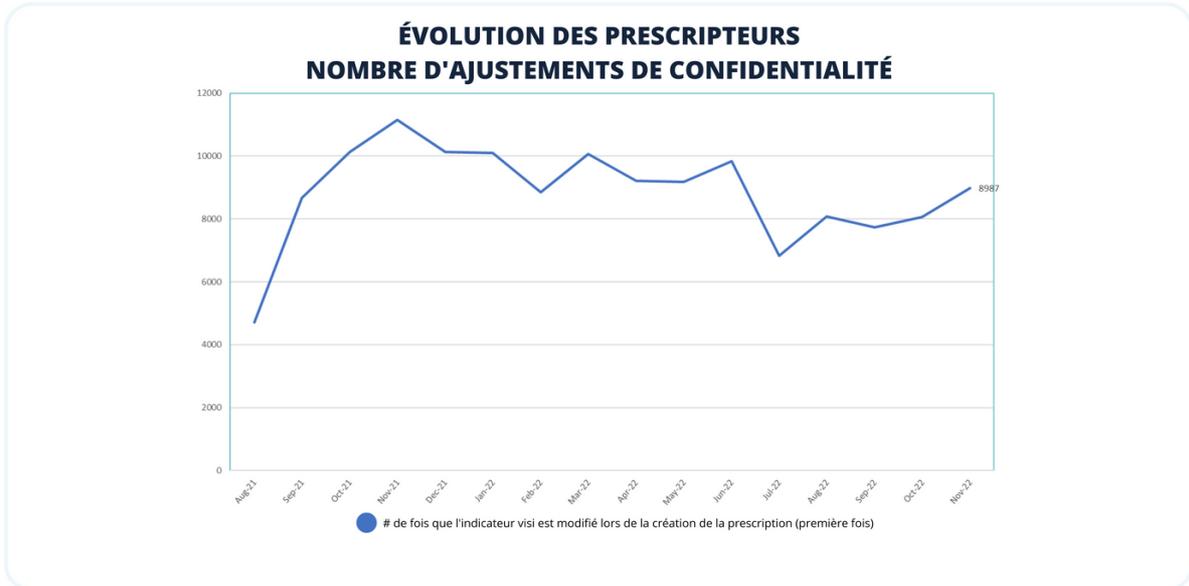


Figure 27: Évolution du nombre de fois où les prescripteurs modifient la visibilité d'une prescription électronique lors de sa création.

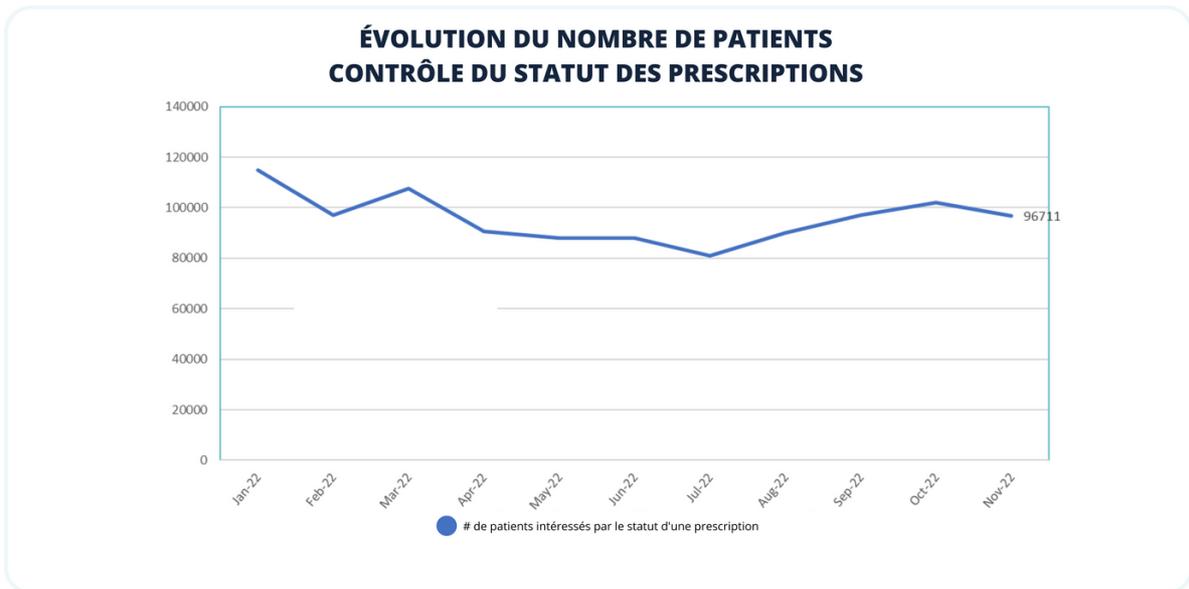
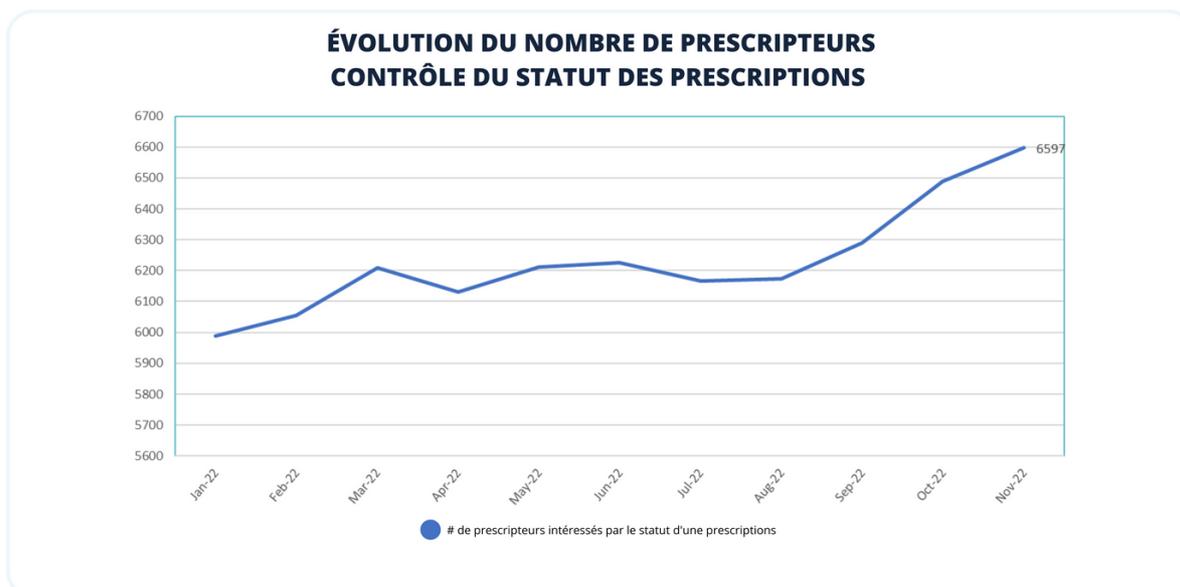


Figure 28: Évolution du nombre de patients vérifiant l'état de la prescription électronique.



*Figure 29: Évolution du nombre de prescripteurs vérifiant l'état de la prescription électronique.*

## 4.4. CONCLUSION

La mise en œuvre de la dématérialisation des prescriptions s'est stabilisée au cours de l'année 2022. Le suivi des différentes fonctionnalités donne une bonne idée des processus numériques en cours. Il donne également une idée des besoins des différents utilisateurs finaux.

Les prescripteurs aiment suivre l'état de la prescription pour réfléchir à l'observance thérapeutique potentielle de leurs patients. Les pharmaciens peuvent également donner de bons conseils à leurs patients grâce à la liste complète des prescriptions.

Enfin, nous constatons que les patients et les citoyens se rendent souvent à la pharmacie de manière dématérialisée, ou s'ils ne le font pas, ils aiment recevoir les conseils du pharmacien et faire une lecture de l'eID à cette fin.



# PARTIE II

## PRESCRIPTIONS DE RENVOI





*La numérisation des prescriptions de renvoi se déroulera de la même manière que celle des prescriptions pharmaceutiques, bien que le groupe cible soit désormais plus diversifié. La mise en œuvre sera réussie si nos utilisateurs sont satisfaits : prescripteurs, prestataires et patients.*



*En biologie clinique, de nombreux processus sont déjà numériques. Maintenant, lorsque nous parlons de prescriptions de renvoi, il s'agit - et c'est la même chose pour l'imagerie médicale - de prescriptions entre médecins. C'est un angle différent qu'il faut prendre en compte.*



**Dr Marc Moens**

**Président de Recip-e  
Président d'honneur de l'Association  
Belge des Syndicats Médicaux**

# 5. PRESCRIPTIONS DE RENVOI

En 2021, les premières mesures ont été prises en vue de la numérisation des prescriptions de renvoi. Ainsi, Recip-e a déjà cartographié le flux d'activités dans lequel un certain nombre de groupes professionnels prescrivent et fournissent des soins au patient. En outre, nous avons consulté un certain nombre de groupes professionnels sur leurs attentes et leurs souhaits.

Nous avons développé un prototype basé sur un certain nombre de business cases pour les infirmières, les kinésithérapeutes et les pharmaciens, en nous appuyant sur notre vaste expérience en matière de prescriptions pharmaceutiques. Nous avons également déjà pris en compte les possibilités des nouvelles normes FHIR et rédigé le flux technique avec elles. Nous avons présenté ce prototype au cabinet du ministre de la santé en juillet 2021 pour témoigner de notre expertise.

Sur la base de ces premiers pas, la piste a eu sa suite en 2022.

L'INAMI - en collaboration avec Smals - a lancé des groupes de travail avec les infirmières à domicile au début de 2022. Recip-e a reçu le feu vert en 2022 pour participer à ce projet de prescription de renvoi. Pour Recip-e, il était très important de partir d'une consultation multidisciplinaire. La collaboration et les interactions sur le terrain devaient être intégrées autant que possible dans l'approche du projet et donc dans les groupes de travail. C'était une condition importante pour que Recip-e puisse coopérer efficacement et qualitativement dans ce projet.

## CHRONOLOGIE PRESCRIPTIONS DE RENVOI



Figure 30 : Histoire chronologique des prescriptions de renvoi numérique de point de vue de Recip-e.



*La numérisation ne doit pas se contenter de faciliter l'administration. Nous attendons d'elle qu'elle améliore le flux entre le prestataire de soins et le patient, et qu'elle rende les soins plus qualitatifs. Pensez par exemple à un système qui nous avertit des problèmes potentiels lorsque nous préparons une prescription.*



**Dr  
Siegfried  
Van Eygen**

**Membre organe de direction Recip-e  
Médecin senior domaine de connaissances  
ICT Domus Medica  
Médecin généraliste**



## 5.1. INTÉGRATION DE RECIP-E DANS LE PROJET SUR LES PRESCRIPTIONS DE RENVOI

### 5.1.1. Kick-off et planification

Fin juin 2022, Recip-e et l'INAMI ont organisé un kick-off de la trajectoire pour la numérisation des prescriptions de renvoi. Toutes les parties prenantes concernées ont été informées d'une proposition de planification de la trajectoire à suivre. Recip-e et l'INAMI se sont préparés au cours de l'année écoulée sur la base de leur propre expertise et de leurs connaissances. L'INAMI a fourni une série de scénarios qui résultaient des consultations menées au cours des années précédentes au sein des différentes commissions d'accords et de contrats monodisciplinaires avec les organisations professionnelles.

Dans le cadre du projet sur les prescriptions de renvoi, Recip-e assume le rôle de **Product Owner et de Business (Process) Manager**. Concrètement, cela signifie que nous assumons la **responsabilité commerciale de la nouvelle application** pour les prescriptions de renvoi électroniques, qui sera utilisée par les prescripteurs, les prestataires de soins et les patients. Afin d'intégrer pleinement la perspective commerciale, Recip-e a posé comme condition préalable l'utilisation de groupes de travail multidisciplinaires. Ici, tous les utilisateurs finaux sont présents en même temps : les prescripteurs, les prestataires de soins et les organisations de patients.

L'expérience que Recip-e a déjà acquise avec la plate-forme Recip-e sera très utile pour numériser les prescriptions de renvoi plus rapidement et avec moins de problèmes de démarrage, par analogie avec la numérisation et la récente dématérialisation des prescriptions pharmaceutiques. Recip-e travaille également - en collaboration avec l'INAMI - avec le développeur de logiciels Smals sur la validation qualitative du développement de l'application. En novembre 2022, Recip-e a proposé d'élaborer un **outil commercial convivial** par analogie avec ce que Recip-e a elle-même développé pour valider de nouvelles fonctions dans les prescriptions pharmaceutiques, dans le cadre d'une opération de développement "agile" d'un point de vue commercial.

L'impact de cette approche se fait effectivement sentir au début du processus : il faut un peu plus de temps pour développer les choses et lancer des fonctionnalités de qualité, mais à plus long terme, on gagne (beaucoup) de temps. On développe une application qui répond beaucoup mieux aux besoins et qui peut éviter de (nombreux) problèmes lorsqu'elle est mise en production. Il faudra attendre 2023 pour que ce **'best practice'** soit approuvée.

Les différentes phases du projet de numérisation de la prescription de renvoi sont présentées ci-dessous. La phase 1 a été lancée en 2022 et la phase 2 a également déjà été partiellement entamée.

### Groupes de travail sur les prescriptions de renvoi numérique

PHASE	PRESCRIPTEUR	PRESTATAIRE DE SOINS/EXÉCUTEUR	CALENDRIER
1	Médecins généralistes, médecins spécialistes	Infirmiers à domicile (aides-soignants)	Début 2022 et participation de Recip-e à partir de septembre 2022 par le biais de groupes de travail multidisciplinaires.
2	Médecins généralistes, médecins spécialistes, dentistes	Kinésithérapeutes, audiologistes, audiciens, orthopédistes, imagerie médicale, nucléaristes, bandagistes et pharmaciens, hygiénistes dentaires, sages-femmes	À partir d'octobre 2022 pour les audiologistes et les orthopédistes, progression progressive et continue en 2023.
3	Médecins généralistes, médecins spécialistes, dentistes, sages-femmes	Biologie clinique, psychologues cliniciens, orthopédagogues, optométristes, orthoptistes, diététiciens, ergothérapeutes, logopèdes, podologues, ambulanciers de transport non urgent de patients	À partir de janvier 2024 (au plus tôt)



*Les analyses et l'élaboration du projet ont débuté sous la direction de l'INAMI. Depuis Recip-e asbl, nous sommes étroitement impliqués dans ce projet et nous veillons à ce que les solutions élaborées soient facilement utilisables sur le terrain. Le libre choix du patient et l'attention portée au patient "moins numérique" sont essentiels pour nous.*



## **Hendrik Van Gansbeke**

**Trésorier Recip-e  
Coordinateur général Wit-Gele Kruis**

## 5.1.2. Groupe de travail sur les soins infirmiers

La mise en œuvre des prescriptions de renvoi numériques se fera par étapes. Ainsi, la première phase a commencé par la numérisation des prescriptions des infirmières à domicile. Il s'agit en effet du **plus grand volume de prescriptions de renvoi**, raison pour laquelle ce groupe professionnel a été créé.

Chacune des professions concernées dispose de son propre groupe de travail auquel participent divers utilisateurs finaux. Ces groupes de travail comprennent des prescripteurs, des exécutants et des représentants des patients, ainsi que des représentants des politiques et des gouvernements.

Les groupes de travail s'occupent principalement de ce que l'on appelle l'analyse commerciale : il s'agit de cartographier le processus, de la prescription à la prestation finale de soins, et d'identifier les opportunités potentielles et les goulets d'étranglement. Sur la base de cette analyse, Recip-e et l'INAMI élaborent ensuite des scénarios que les développeurs traduisent en une solution utilisable. À leur tour, les fournisseurs de logiciels intègrent cette solution dans leurs progiciels utilisés par les prestataires de soins sur le terrain. Les tests effectués par les utilisateurs sur le terrain permettent également de s'assurer que la solution est conviviale pour eux.

L'analyse commerciale des soins infirmiers à domicile était bien avancée à la fin de l'année 2022. Parallèlement, les développeurs de Smals avaient déjà mis au point des sections entières de fonctionnalités au cours de l'année 2022.

Fin décembre, une présentation de démonstration a été faite par l'INAMI, Recip-e et Smals. Lors de cette présentation, le concept de l'application numérique a été présenté aux différents acteurs gouvernementaux. Pour les prestataires de soins, cette présentation a été reportée à 2023.



*Il arrive maintenant que des prescriptions manuscrites soient incomplètes ou mal remplies. Nous contactons alors le prescripteur, mais cela prend du temps et de l'énergie. Avec la numérisation, cet aspect disparaît. Il y a moins de risques d'erreurs et nous pouvons nous concentrer davantage sur les soins à apporter à nos patients.*



## **Martine Braem**

**Membre organe de direction Recip-e  
Manager régional Mederi  
Infirmière à domicile**





# PARTIE III

## GÉNÉRALITÉS



# 6. ÉQUIPE RECIP-E

## 6.1. ÉQUIPE RECIP-E

Malgré les défis majeurs posés par l'évolution future des prescriptions de renvoi, aucun personnel supplémentaire n'a été recruté. Aucun budget supplémentaire n'a été alloué. Nous avons donc dû faire plus avec le même nombre de personnes, en nous réorganisant en fonction des intérêts et des talents de nos employés.

En 2022, nous avons pourvu les postes suivants : 1 responsable de programme/directeur (et business lead), 2 analystes d'affaires (qui ont également contribué à l'optimisation des processus), 1 agent de liaison logiciel, 1 coordinateur informatique, 2 développeurs (dont l'un a également pris en charge une partie de l'analyse fonctionnelle), 1 DPO (à mi-temps), 2 experts en communication (à temps partiel), 1 médecin responsable (temps très limité), une assistante administrative (à temps partiel).

En 2022, nous avons pleinement mis en œuvre le travail "agile" dans le développement de nouvelles fonctionnalités pour les prescriptions pharmaceutiques. Nous avons également mis en œuvre le rôle de Product Owner (le business valide de petites parties de développement, par exemple d'une durée de 2 semaines). À cette fin, un outil convivial (interface) a été mis au point par les développeurs. Cela a permis d'évaluer les particules des nouvelles fonctionnalités du point de vue de l'utilisateur final lors des démonstrations bimensuelles. Cela nous a donné des indications particulièrement précieuses sur la manière dont nous pouvions affiner et améliorer qualitativement l'application. L'outil convivial a également été coévalué à chaque démonstration et perfectionné avec enthousiasme. Cette méthode de travail était très intégrative et a permis à l'équipe commerciale et technique de Recip-e de travailler ensemble de manière optimale pour obtenir de bons résultats. Ce processus d'apprentissage a également été particulièrement utile lors de l'évaluation de la numérisation des prescriptions de renvoi.

En outre, en 2022, nous avons encore optimisé l'utilisation du système JIRA dans toutes les fonctions afin de contrôler systématiquement les analyses commerciales, les analyses fonctionnelles, les développements, les opérations et le service desk. La consultation fréquente entre les membres des équipes commerciales et techniques a également permis de trouver des solutions durables aux problèmes posés.

Le dernier retour post-covid au bureau de Bruxelles-Central a donné un nouvel élan au travail d'équipe en nous permettant d'être tous présents en même temps.

Nous pouvons dire avec fierté que nous clôturons l'année 2022 avec une équipe enthousiaste, motivée et très efficace !



*Chez Recip-e, nous partons de ce que les prestataires de soins souhaitent recevoir comme service afin de fournir des soins optimaux à leurs patients. Nous aidons à construire le concept commercial du système à partir de notre expérience des prescriptions pharmaceutiques, ainsi qu'à partir de l'idée que les processus numériques offrent des possibilités supplémentaires d'améliorer la qualité des soins. Grâce à un outil convivial - qui permet de regarder à travers les lunettes de l'utilisateur final - nous voulons valider 'l'agilité' pour améliorer la qualité du système à un stade précoce afin qu'il réponde aux besoins sur le terrain.*



  
**Dr Phm  
Katrien Thorré**  
Directrice de Recip-e

# 7. COMMUNICATION

## 7.1. CANAUX DE MÉDIAS SOCIAUX

En 2022 également, Recip-e a été active sur les médias sociaux avec nos comptes sur Twitter, Facebook et LinkedIn. Nous utilisons les médias sociaux comme moyen supplémentaire de diffusion de nos informations, en plus de la diffusion par mailing, des messages des médias et de la communication par les parties prenantes de Recip-e. Grâce à nos efforts soutenus, nous avons constaté en 2022 une nouvelle augmentation du nombre de personnes qui suivent nos comptes sur les médias sociaux et qui répondent à nos messages.

### 7.1.1. Twitter

À la fin de l'année 2022, Recip-e comptait environ 645 abonnés sur Twitter.



Figure 31: Les deux messages les plus appréciés sur la page Twitter Recip-e, en français (à droite) et en néerlandais (à gauche).

## 7.1.2. Facebook

À la fin de l'année 2022, Recip-e comptait environ 140 adeptes sur sa page Facebook.

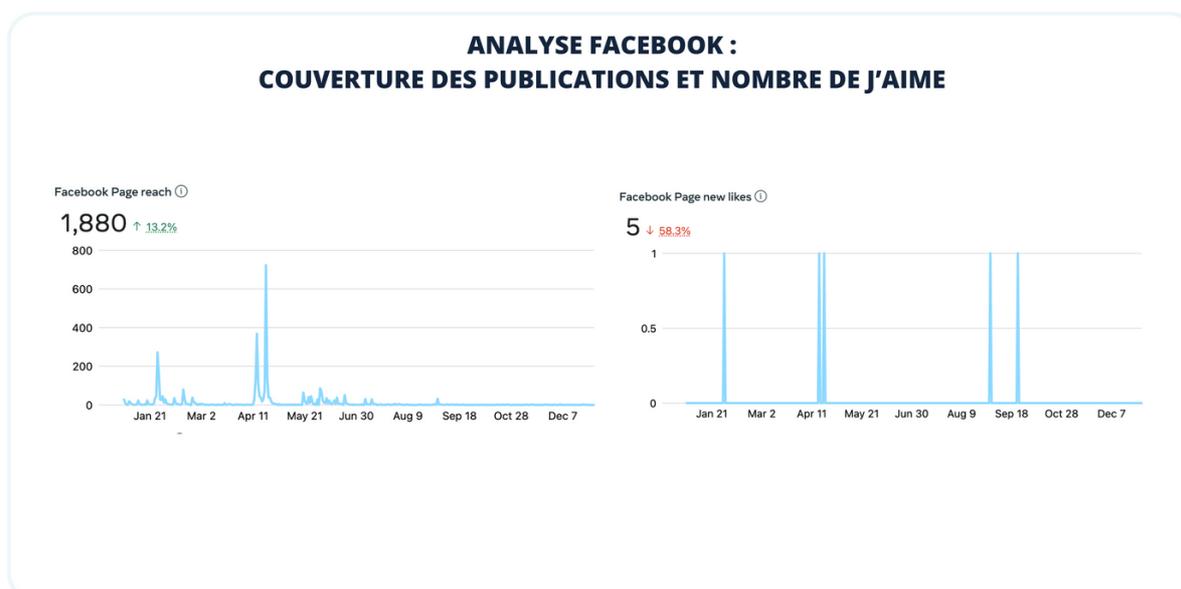


Figure 32: Graphique montrant la croissance de la page Facebook Recipe entre janvier et décembre 2022.



Figure 33: Le post le mieux noté sur la page Facebook Recip-e en français (à gauche) et en néerlandais (à droite).

### 7.1.3. LinkedIn

Fin 2021, la page officielle de Recip-e sur LinkedIn comptait plus de 200 adeptes. Fin 2022, ce nombre avait plus que doublé.

Grâce à plusieurs posts, nous avons atteint plus de 1 000 personnes sur LinkedIn. Nous avons notamment publié le rapport annuel 2021 et répondu à une question fréquemment posée sur la possibilité d'une double délivrance d'une prescription électronique. Ces deux posts ont été consultés plus de 1 200 fois. Le message concernant l'application Mes Médicaments a également été consulté plus de 7 000 fois.

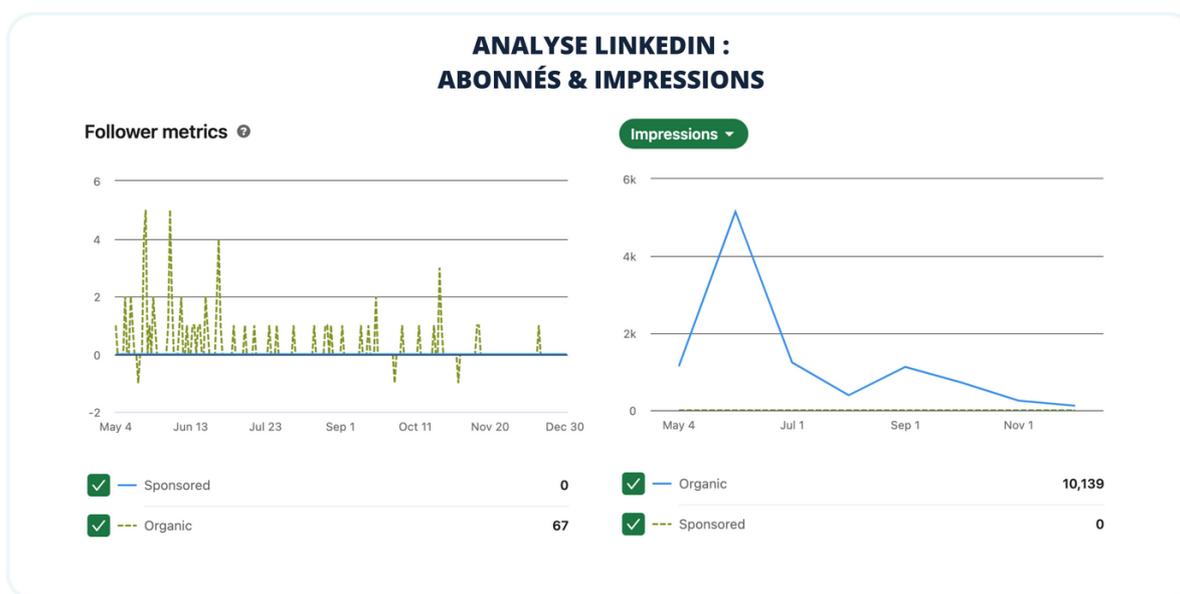


Figure 34: Graphique montrant la croissance de la page LinkedIn Recip-e entre mai et décembre 2022.



Figure 35: Les deux posts les mieux notés sur la page LinkedIn de Recip-e (2 posts en néerlandais).

## 7.2. NOUVEAU SITE WEB

En novembre 2022, nous avons lancé un site web entièrement remanié (disponible pour consultation à l'adresse [www.recip-e.be](http://www.recip-e.be)). Chaque groupe cible y trouvera des informations adaptées : prestataires de soins, fournisseurs de logiciels et citoyens/patients.

Le site web rénové se compose de plusieurs éléments, qui sont décrits ci-dessous.

### 7.2.1. À propos de Recipe

Cette section contient une description de ce qu'est Recip-e et de ce que nous faisons. L'accent est mis ici sur les prescriptions pharmaceutiques et de renvoi, ainsi que sur les différentes parties prenantes de Recip-e : les prestataires de soins, les citoyens/patients et les fournisseurs de logiciels. L'échange électronique de prescriptions entre les prestataires de soins allège la charge administrative qui pèse sur eux, améliore la qualité des soins et favorise la continuité des soins pour les patients. La numérisation offre également aux patients davantage de possibilités de gérer eux-mêmes leurs médicaments.

Il s'intéresse également à l'organe directeur de Recip-e Asbl et à son personnel.

The screenshot shows the Recip-e website navigation bar with the following menu items: À propos de Recip-e, Je suis, Nouvelles, E-learning, FAQ, Histoire, and NL. Below the navigation bar is a section titled 'À propos de Recip-e' with a sub-section 'Validation des paquets d'ordonnances Médecins généralistes'. A table lists the following data:

Paquet	Maison du logiciel	1 article
CareConnect	Corilus NV	18/06/2021
Daktari	CGM (Compugroup medical)	07/07/2021
SANTÉ un	HDMP SA (Partenaires pour la gestion des données de santé sa/nv)	25/06/2021
JADE	Axel SPRL	23/09/2021
Medidoc	Corilus NV	06/07/2021
Medinect	Offimed	28/06/2021
Medinet	Réseau NPO Hieronymus	09/07/2021

Figure 36: Page web contenant une liste positive de fournisseurs de logiciels pour les prestataires de soins

## 7.2.2. Informations destinées aux différents groupes cibles

Sur le nouveau site web de Recip-e, les différentes informations sont réparties par groupe cible, à savoir les prestataires de soins, les citoyens/patients et les fournisseurs de logiciels. Pour chaque groupe cible, des informations générales sont fournies sur la manière dont Recip-e les soutient. En outre, des informations générales et pratiques plus spécifiques sont également disponibles sur la prescription pharmaceutique et la prescription de renvoi, adaptées au groupe cible. Les nouvelles, telles que les interviews, les aperçus, etc., sont affichées sur une page séparée et sont également divisées par groupe cible. Ainsi, les parties prenantes peuvent trouver les nouvelles qui s'appliquent spécifiquement à elles.

Nous avons également enrichi le nouveau site web d'une vaste base de données FAQ dans laquelle les visiteurs peuvent trouver les réponses aux questions les plus fréquemment posées. Une distinction est faite entre les prescriptions pharmaceutiques et les futures prescriptions de renvoi numérisées. Les FAQ sont également réparties en fonction du public cible: prescripteur, prestataire et patient/citoyen.

Recip-e garde le pouls et met à jour les FAQ sur la base du feedback et des questions que nous recevons du terrain via le Service Desk, entre autres. Suivant les évolutions et les besoins sur le terrain, Recip-e retravaille la base de données des FAQ.

The screenshot shows the Recip-e website's FAQ section for pharmaceutical prescriptions. The navigation bar at the top includes the Recip-e logo and links for 'À propos de Recip-e', 'Je suis', 'Nouvelles', 'E-learning', 'FAQ', 'Histoire', and 'NL'. The main heading is 'FAQ - Prescriptions pharmaceutiques'. Below this, there are three distinct sections:

- Prescripteur**: 'Vous trouverez ici les réponses aux questions fréquemment posées par les prescripteurs.' with a 'VOIR LES FAQ' button.
- Pharmacien**: 'Vous trouverez ici les réponses aux questions fréquemment posées par les pharmaciens.' with a 'VOIR LES FAQ' button.
- Patient/citoyen**: 'Vous trouverez ici les réponses aux questions fréquemment posées par les patients.' with a 'VOIR LES FAQ' button.

Figure 37: Page web avec FAQ sur les prescriptions pharmaceutiques.

### **7.2.3. e-Learning**

Dans le cadre de la dématérialisation des prescriptions pharmaceutiques, Recip-e a développé plusieurs formations en ligne sur les différentes fonctionnalités disponibles. Ces e-learning courts ont été développés pour convenir à la fois aux citoyens/patients et aux prestataires de soins.

### **7.2.4. L'histoire**

Recip-e est synonyme de prescriptions pharmaceutiques électroniques depuis plusieurs années, mais se concentrera également sur les prescriptions de renvoi dans un avenir proche. Dans la section "histoire", les visiteurs trouveront un aperçu des étapes clés de l'histoire de Recip-e pour les deux sujets.



*Idéalement, à l'avenir, nous associerons des “evidence linkers” et “decision support” à la prescription de renvoi. Lorsque les médecins posent et saisissent un diagnostic particulier, ils obtiennent des recommandations et des lignes directrices pour le traitement. Nous pourrons ainsi lutter non seulement contre la surconsommation, mais aussi contre la sous-consommation.*

## **Dirk Verleyen**

**Vice-président de Recip-e**

**Président AXXON, Kwaliteit in Kinesithérapie**

**Kinésithérapeute**



## 8. AGENDA 2023

Toujours en 2023, Recip-e continue à travailler sur l'optimisation de la dématérialisation des prescriptions pharmaceutiques. Par exemple, à la mi-2023, nous prévoyons de mettre en œuvre le projet pilote dans le cadre duquel les médecins peuvent consulter les prescriptions non nominatives, avec une mise en œuvre sur le terrain en décembre. Nous continuons également à travailler sur l'utilisation des prescriptions électroniques dans les MRS. Outre les prescriptions pharmaceutiques, Recip-e s'engagera pleinement dans la numérisation des prescriptions de renvoi au cours de l'année prochaine. Cela se fera par le biais d'une approche progressive. Dans ce projet, Recip-e se concentre sur l'aspect commercial et nous travaillons en étroite collaboration avec l'INAMI et, en partie, avec le développeur de logiciels Smals.

La numérisation des prescriptions de soins infirmiers a déjà démarré en 2022. Au premier semestre 2023, nous finaliserons les spécifications techniques, après quoi les développeurs de logiciels pourront commencer le développement technique de l'application. La phase de test de cette application est prévue pour la fin de l'année 2023. À partir de septembre 2023, des groupes de travail chargés de la communication commenceront à travailler sur les prescriptions de soins infirmiers. Ces groupes de travail - composés de prestataires de soins et d'autres parties prenantes sur le terrain, du personnel de l'INAMI et de Recip-e - prépareront les textes, les visualisations et les formations nécessaires pour présenter l'utilisation des prescriptions de renvoi numériques et l'application aux prestataires de soins et aux patients/citoyens.

L'analyse des activités du deuxième groupe de prescriptions de renvoi se poursuit simplement ou commence en 2023 pour certaines professions. Ici, nous travaillerons à nouveau avec des groupes de travail multidisciplinaires, comme nous l'avons fait pour les prescriptions de renvoi en matière de soins infirmiers. Recip-e attache une grande importance à une bonne coopération avec les prestataires de soins sur le terrain et les autres partenaires impliqués. Grâce aux différents projets auxquels Recip-e collabore, nous contribuons à des soins de santé plus qualitatifs, à une plus grande responsabilisation des patients et à une coopération multidisciplinaire plus efficace. Nous continuerons sur cette voie en 2023 également.

# ANNEXES

<b>Annexe 1 : Prescriptions pharmaceutiques de base pour la dématérialisation</b>	101
1.a. Possibilité pour les patients de faire collecter leurs médicaments par un tiers (mars 2022)	101
1.b. Possibilité pour les patients de laisser leurs coordonnées lors de la réservation (avril 2022)	111
1.c. Lancement de deux nouvelles fonctionnalités : la base de données des caches et le bris de glace (juillet 2022)	115
<b>Annexe 2 : Nouvelles et communiqués de presse</b>	120
2.a. Dématérialisation : préoccupations sur le terrain" (juin 2022)	120
2.b. Les prestataires de soins de santé et les patients continuent de façonner ensemble la prescription électronique (août 2022)	130
<b>Annexe 3 : Guide de l'utilisateur patient</b>	132
3.a. Manuel d'utilisation des différentes applications et applications web (septembre 2022)	132
3.b. Parcours de la prescription électronique du prescripteur au pharmacien : explication au patient (septembre 2022)	138

# ANNEXE 1 : PRESCRIPTIONS PHARMACEUTIQUES DE BASE POUR LA DÉMATÉRIALISATION

## 1.a. Possibilité pour les patients de faire collecter leurs médicaments par un tiers (mars 2022)

Contenu de la communication :

- Que se passe-t-il si le patient n'est pas en mesure de se rendre lui-même/elle-même à la pharmacie et qu'il/elle demande à une tierce personne de s'y rendre pour lui/elle? = autorisation à une autre personne à pour récupérer des médicaments (pour le patient à la place du patient)

Il s'agit là d'une répétition des possibilités actuelles (= autorisation tacite)

- dans l'attente d'un mandat numérique propre à la prescription électronique que le patient pourra donner à une tierce personne (= procuration numérique)

Groupe cible de la communication :

- Les prestataires de soins
  - Les pharmaciens et les prescripteurs.
- Les aidants professionnels
  - Les infirmiers (à domicile), les aides-soignants, les aides ménagères, les aides familiales et les travailleurs sociaux
    - dont l'objectif est d'informer le patient/citoyen quant à la manière dont il/elle peut aujourd'hui désigner une tierce personne pour aller récupérer ses médicaments.
- Les citoyens agissant en qualité de tierce personne/parent pour le patient
  - Les citoyens (et auxiliaires de vie)
    - se rendant à la pharmacie en tant que tierce personne/parent pour un patient

Moyens :

- Texte
- Diapositives pour formation

Ligne du temps pour une distribution aux organisations prévoyant la transmission aux groupes cibles et prestataires de soins concernés

- Mi-mars 2022 – Aidants professionnels : Prescripteurs / pharmaciens / prestataires de soins / infirmiers (à domicile) / aides-soignants / aides familiales / aides ménagères / travailleurs sociaux

Ligne du temps pour une distribution aux utilisateurs finaux, qu'ils soient citoyens ou patients

- Mi-mars 2022

Situation dans l'ensemble de la communication concernant la dématérialisation : ligne du temps



### Définitions de termes importants :

**Autorisation** : nous parlerons d'autorisation afin de faciliter la communication à destination du grand public.

**Procuration** : un individu est autorisé à récupérer des médicaments pour une autre personne.

**Mandat** : un prestataire de soins est autorisé (il est mandaté) à récupérer des médicaments en pharmacie au nom de plusieurs patients d'une institution collective (par exemple : une maison de repos) (comme prévu à l'article 23 de l'Arrêté royal du 21 janvier 2009 portant instructions pour les pharmaciens <sup>1</sup>).

**Prescripteur** : Dans ce texte, nous utilisons le terme « prescripteur » pour désigner les prestataires de soins qui prescrivent des médicaments par le biais de Recip-e : les médecins généralistes, médecins spécialistes, dentistes et sages-femmes.

### Informations générales

La plateforme en ligne Recip-e a été créée par les associations représentant les professionnels de la santé. Recip-e n'est donc pas une société privée, mais bien une association sans but lucratif (asbl). Plus d'infos : [www.recip-e.be](http://www.recip-e.be)

La prescription électronique de médicaments fait partie du Plan d'action eSanté du gouvernement. **La prescription électronique est la seule prescription valable légalement** à l'heure actuelle. Depuis le 1er janvier 2020, la prescription de médicaments doit obligatoirement se faire par le biais de Recip-e, à l'exception de certains cas de force majeure.

Depuis le 15 septembre 2021, le patient a la possibilité de ne plus demander de prescription papier à son prescripteur. Il/elle conserve cependant à tout moment le droit d'en obtenir une, à savoir la preuve papier de prescription électronique. La nouveauté depuis le 15 septembre 2021, c'est que le patient peut également présenter numériquement sa prescription (preuve de prescription électronique) au pharmacien par le biais d'une application. Par ailleurs, le patient a également la possibilité de récupérer ses médicaments en s'identifiant sur présentation de sa carte d'identité électronique ou de son numéro de registre national, sans donc devoir emporter la preuve de prescription sur papier ou électronique à la pharmacie.

<sup>1</sup> [LOI - WET \(fgov.be\)](http://www.fgov.be) : Arrêté royal du 21 janvier 2009 portant instructions pour les pharmaciens.

Recip-e est la seule et unique source de prescriptions électroniques. Le logiciel des prescripteurs (créant les prescriptions) et le logiciel des pharmaciens (délivrants les médicaments sur la base de ces prescriptions) sont liés par cette source centrale unique qu'est Recip-e. Depuis lors, de **nombreux logiciels** ont également été mis à disposition pour le patient (lui permettant de présenter ses prescriptions au pharmacien, de les gérer). Ces logiciels sont également connectés à Recip-e, ce qui permet au patient d'obtenir des informations **en temps réel** sur ses prescriptions. Au moment où le patient quitte le cabinet de son médecin généraliste, il/elle peut par exemple déjà consulter ses prescriptions grâce à des applications (web).

**Il n'est à l'heure actuelle pas encore possible d'octroyer une procuration à une autre personne pour une prescription électronique.**

**Il n'est aujourd'hui pas encore possible pour un mandataire de consulter les prescriptions d'un patient en temps réel par le biais d'une application (via Recip-e). D'autre part, le mandataire n'a pas non plus la possibilité de récupérer les médicaments d'un patient en pharmacie pour lui/elle sur présentation de sa propre carte d'identité électronique.** Toutes ces initiatives sont prévues pour le deuxième trimestre de 2022 (sous condition).

### Options actuelles pour la récupération de médicaments par une tierce personne

#### POUR LE PATIENT

Malgré le fait que ce soit une tierce personne qui se charge de récupérer les médicaments, **il est important que le patient conserve à tout moment une vue d'ensemble de ses prescriptions.**

- Il/elle peut à cet effet demander une preuve papier de la prescription électronique à son prescripteur et par exemple donner une photo de la preuve de prescription électronique à la tierce personne chargée de récupérer les médicaments.
  - ! Le code-barres d'une prescription peut être scanné plusieurs fois mais le médicament concerné ne peut être délivré qu'une seule fois.
- D'autre part, le patient peut également consulter l'ensemble de ses prescriptions en cours où qu'il/elle se trouve, grâce à une **application web ou mobile**, par exemple [MaSanté](#) ou [MyHealthViewer](#).
  - Une fois qu'une prescription a été exécutée, les prescriptions exécutées ne sont plus disponibles.
- Le patient peut également se rendre **chez son pharmacien** muni(e) de sa carte d'identité électronique et demander de discuter de ses prescriptions ouvertes. Cela lui permet d'être prêt(e) s'il faut qu'un jour une tierce personne récupère ses médicaments.

Une prescription ne peut être exécutée qu'**une seule fois**. Le statut « délivré » est indiqué dans la base de données centrale de Recip-e par le pharmacien.

### NOUVEAUTÉS POUR LE PATIENT ET LA TIERCE PERSONNE GRÂCE À LA DÉMATÉRIALISATION

#### Envoyer une tierce personne pour aller récupérer les médicaments :

Il existe différentes manières pour un patient d'octroyer une autorisation tacite à une tierce personne pour lui permettre de récupérer ses médicaments à sa place en pharmacie :

- **Demander un document papier au prescripteur et le donner à cette tierce personne**
- Imprimer les prescriptions nécessaires par le biais du site web MaSanté et les donner à la tierce personne
- Permettre à la **tierce personne de prendre une photo/scanner la prescription (le code-barres doit être bien lisible)**
  - La tierce personne peut prendre une photo de la prescription imprimée, ou de l'écran.
  - Il existe également des applications smartphone permettant de scanner correctement les prescriptions (par exemple Clear Scanner).

**En tant que parent, récupérer les médicaments d'un enfant pour lequel il gère les prescriptions :**

- **Demander un document papier au prescripteur et l'emporter chez le pharmacien**
- **En tant que parent**, imprimer les prescriptions nécessaires par le biais du site web MaSanté (connexion avec sa propre carte d'identité électronique, Itsme ou autre ; se connecter au nom de l'enfant) **et les emporter chez le pharmacien**
- **Prendre une photo/scanner la prescription et l'emporter chez le pharmacien (le code-barres doit être bien lisible)**
  - Prendre une photo de la prescription imprimée, ou de l'écran.
  - Il existe également des applications smartphone permettant de scanner correctement les prescriptions (par exemple Clear Scanner).
- **Se rendre avec son smartphone** chez le pharmacien. Sur place, consulter **le site web MaSanté** (connexion avec Itsme ou autre ; se connecter au nom de l'enfant) , et sélectionner les prescriptions en cours nécessaires de l'enfant.
  - **Pour les parents d'enfants** il existe en effet une procuration légale leur permettant d'avoir accès aux données concernant l'enfant pour lequel il gère les prescriptions. Les parents peuvent donc consulter les prescriptions en cours. Cela peut également se faire par le biais du site web MyHealthViewer. Une fois en pharmacie, il vous faudra cependant, en tant que parent, vous connecter avec Itsme pour y avoir accès.
  - Un **parent divorcé** qui n'est pas domicilié à la même adresse que l'enfant, mais qui reste le parent légal de l'enfant, a accès aux prescriptions électroniques de la même manière. Il/elle peut donc se connecter à MaSanté au moyen de sa carte d'identité électronique et se connecter au nom de son enfant.

[www.masanté.be](http://www.masanté.be) – l'utilisation du smartphone à la pharmacie



Pharmacien:  
Scannez le code-barres

- **Un beau-parent** n'a pas accès de la même manière aux prescriptions électroniques parce qu'il/elle ne peut pas être enregistré(e) comme parent légal (parenté). Il/elle ne peut donc pas se connecter sur MaSanté avec sa propre carte d'identité électronique. Il/elle peut cependant se rendre en pharmacie avec la version papier de la preuve de prescription électronique ou une photo.
- **Il en va de même pour un grand-parent que pour un beau-parent.**

#### Il existe 2 types de carte ISI+.

- Sans QR code sur le verso.
- Avec un QR code sur le verso (nouvelles cartes) : scanner ce QR code peut parfois poser problème en pharmacie. Le pharmacien peut alors tenter différentes solutions :
  1. Scanner le QR code
  2. Scanner le code-barres
  3. Introduire manuellement le numéro de carte ou le numéro de registre national



#### Envoyer un membre de sa famille pour aller récupérer les médicaments

(un adulte pour un adulte) :

- **Demander un document papier au prescripteur et l'emporter chez le pharmacien**
- Imprimer les prescriptions nécessaires par le biais du site web MaSanté **et les donner au pharmacien**
- **Prendre une photo/scanner la prescription papier et l'emporter chez le pharmacien (le code-barres doit être bien lisible)**
- Il est important que **le patient permette à son pharmacien habituel de lire sa carte d'identité électronique.**
  - Cela permettrait à un membre de sa famille de pouvoir utiliser son numéro de registre national, si cela s'avérait nécessaire.
  - Lorsque la carte d'identité électronique du patient est lue<sup>2</sup> dans une pharmacie, une **relation thérapeutique** est immédiatement créée **entre ce patient et la pharmacie en question**. La relation thérapeutique est valable 15 mois. Sans elle, il sera impossible d'utiliser le numéro de registre national.

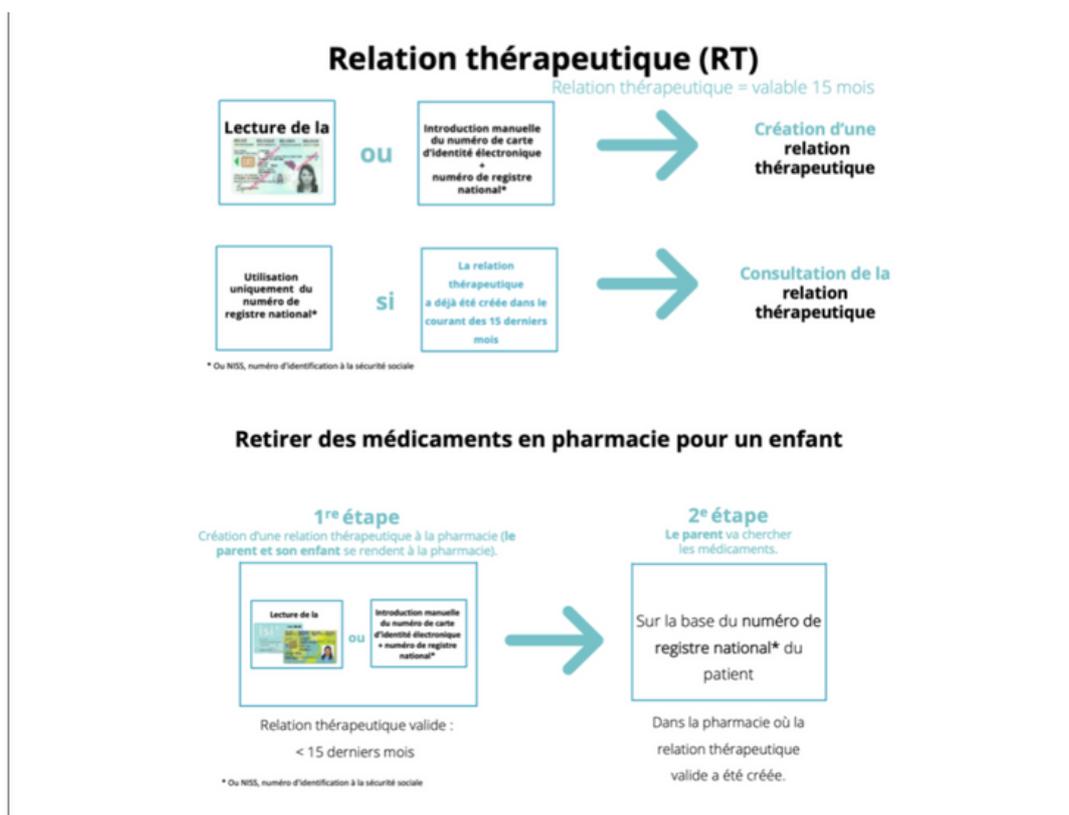
#### Relation thérapeutique entre le patient et la pharmacie

Le patient peut consulter ses relations thérapeutiques sur le site web [MaSanté](#). Il/elle y retrouvera la date de début et la date de fin de la relation thérapeutique avec le pharmacien ou médecin.

Il est important pour les pharmaciens de prolonger la relation thérapeutique avec le patient lorsque celui-ci/celle-ci se représente avant la fin du délai de 15 mois<sup>3</sup>. Le pharmacien pourra ainsi faciliter l'exécution des prescriptions en cours, lorsque le patient se présentera lui-même/elle-même à la pharmacie, ou lorsqu'un membre de sa famille le fera à sa place.

<sup>2</sup> Ou que le numéro de la carte d'identité électronique ou le NISS est introduit manuellement.

<sup>3</sup> Dans ce cas, le pharmacien doit supprimer l'ancienne relation thérapeutique\* (ce qui ne sera possible que sur les logiciels qui le permettent) et en créer une nouvelle.



## Points d'attention

**Tant qu'une procuration électronique n'est pas possible, il est important que le prescripteur remette un DOCUMENT PAPIER à son patient, afin qu'une tierce personne puisse se rendre en pharmacie à sa place munie de ce document. Il s'agit là de la manière la plus simple de s'assurer qu'une tierce personne puisse récupérer les médicaments.**

Par ailleurs, il peut arriver qu'un patient n'aie plus certaines prescriptions papiers en sa possession et ne se rende pas compte qu'il reste des prescriptions en cours à son nom. Lorsque le patient (adulte) se rend lui-même/elle-même à la pharmacie, ou qu'un membre de sa famille le fait à sa place, muni de son numéro de registre national, le pharmacien peut consulter toutes les prescriptions en cours (pour lesquelles le privacy flag (4) est activé sur « OPEN »). Il est donc très important que le patient (adulte) indique de **quel médicament** il s'agit, ou le **nom du médecin** qui lui a prescrit. Par ailleurs, la **date de la consultation** chez le médecin peut également être utile au pharmacien. Celle-ci lui permettra de récupérer la prescription en cours la plus récente pour le patient.

Il est fréquent que le patient, en tant que membre d'une famille, décide qu'un autre membre de sa famille peut parler de tout cela avec le pharmacien. Évidemment, le pharmacien de confiance du patient est la personne tout indiquée pour représenter les intérêts du patient. Il/elle dispose en effet du dossier pharmaceutique lui permettant de bien évaluer l'évolution de la santé du patient.

(4) Visi-flag = privacy flag : Le privacy flag ou Visi-flag (« visi » pour « visibilité ») est une fonction permettant au patient de décider si le contenu de la prescription peut être accessible dans toutes les pharmacies (flag activé sur « OPEN »), dans une pharmacie déterminée au choix (flag activé sur « 1 PHARMACIE ») ou dans aucune pharmacie (flag activé sur « LOCKED »).

Le tableau ci-dessous donne un **aperçu de l'ordre des actions en fonction du temps** (différentes étapes) :

Patient chez le prescripteur	Patient à la pharmacie	Dans quelle pharmacie se rendre ?	Une tierce personne emporte à la pharmacie :	Qui se rend à la pharmacie ?
Avec document papier (preuve de prescription électronique ou prescription papier classique)		Dans n'importe quelle pharmacie. Le document papier permet au pharmacien de traiter la prescription	Impression papier/photo de la prescription (Preuve de la prescription électronique)	Tierce personne Un membre de la famille / parent, beau-parent, grand-parent pour un enfant Le pharmacien scanne le code-barres lisible de la prescription et bénéficie d'un accès au contenu de cette prescription unique sur son écran. Le pharmacien rend le document papier au patient (après l'avoir tamponné pour indiquer que le produit a bien été délivré).
Sans document papier	ÉTAPE 1 (5) Lecture de la carte d'identité électronique / ISI+ / KidsID dans la pharmacie de confiance (valable 15 mois).	Dans n'importe quelle pharmacie dans laquelle le patient dispose d'une relation thérapeutique valable (et donc dans laquelle sa carte d'identité électronique a été lue).	ÉTAPE 2 Le numéro de registre national du patient (= autorisation tacite)	Un membre de la famille / parent, beau-parent ou grand-parent pour un enfant Le pharmacien peut voir la liste de toutes les prescriptions en cours (6).

(5) Pour les patients chroniques qui se rendent régulièrement en pharmacie, cette étape ne devra pas être répétée à chaque fois, étant donné qu'une relation thérapeutique valable existera déjà pour eux.

(6) Pour lesquelles le privacy flag est activé sur « OPEN » (activé par défaut au moment de la création de la prescription).

## TER HERINNERING – HET BEWIJS VAN ELEKTRONISCH VOORSCHRIFT op papier of digitaal

Papieren bewijs van elektronisch voorschrift (voorschrijver print)

a) Verplicht A4-formaat vanaf 1/2/2022 (bij de voorschrijver)

### POUR RAPPEL – LA PREUVE DE PRESCRIPTION ÉLECTRONIQUE sur papier ou numérique

#### Preuve papier de prescription électronique (imprimée par le prescripteur)

a) Format A4 obligatoire depuis le 1/02/2022 (chez le prescripteur)

The image shows a standard A4 format proof of electronic prescription form. It features a header with the title 'PREUVE DE PRESCRIPTION ÉLECTRONIQUE' and a section titled 'Liste des médicaments prescrits'. Below this, there are four distinct rows, each representing a medication. Each row contains a box for the 'RID' (Recip-e identifier) and a 'Date' field for the prescription's validity. The form is designed to be printed and used as a physical record of the electronic prescription.

Preuve de prescription électronique à partir du 15/9/2021 avec 4 RIDs (4 identifiants Recip-e; 4 prescriptions)

b) Le **format A5** est toujours valable en pharmacie jusqu'à la fin de la validité de la prescription (donc au maximum jusqu'au 30/01/2023, si la validité est d'une année).

The image shows an A5 format proof of electronic prescription form. It includes a barcode at the top left and a single 'RID' box. The form contains the same header and medication list information as the A4 version, but is smaller in size. It is noted that this format is still valid in pharmacies until the end of the prescription's validity, or at the latest, until 30/01/2023.

Preuve de prescription électronique (1 code RID<sup>7</sup> sur format A5)  
Le prescripteur ne peut plus utiliser ce format pour prescrire depuis le 1/02/2022.  
Normalement, le patient ne recevra dorénavant plus ce format A5.

Ce format A5 continue cependant de circuler chez les patients et pharmaciens, et ce jusqu'au 30/01/2023 au maximum, ou jusqu'à la fin de la validité.

#### Preuve papier de prescription électronique (imprimée par le patient)

Actuellement possible sur [MaSanté](#)



#### Présentation du RID numérique scannable



(7) RID: Recip-e identifier (code alphanumérique sous le code-barres)

## Résumé des options pour un parent souhaitant récupérer des médicaments pour l'enfant pour lequel il gère les prescriptions :

Preuve papier de prescription électronique :



ou (A5 : plus de prescription de ce type depuis le 1/02/2022)

### Numérique



Papieren bewijs van elektronisch voorschrift digitaal tonen.



Inloggen als ouder voor zijn/ haar minderjarig kind.

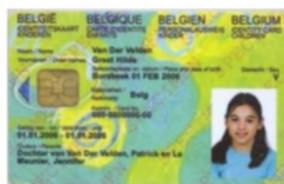
La connexion au nom de l'enfant n'est possible que pour un parent légal (avec sa propre carte d'identité électronique ou Itsme), et non pour un beau-parent / grand-parent.

### Dématérialisée

ISI+



KidsID



La relation thérapeutique se crée à la pharmacie sur la base de l'ISI+/ KidsID en présence de l'enfant. Ensuite, le parent peut retirer les médicaments dans la pharmacie où la relation thérapeutique valide a été créée en utilisant le numéro national du patient.

La relation thérapeutique se crée à la pharmacie sur la base de l'ISI+/ KidsID en présence de l'enfant. Ensuite, le parent peut retirer les médicaments dans la pharmacie où la relation thérapeutique valide a été créée en utilisant le numéro national du patient.

En collaboration avec :



## 1.b. Possibilité pour les patients de laisser leurs coordonnées lors de la réservation (avril 2022)

### Contenu de la communication :

- Réserver des médicaments : données de contact du patient
  - Explications concernant la nouvelle possibilité de réserver des médicaments : option d'ajouter les données de contact (numéro de téléphone et/ou adresse e-mail) au moment de la réservation, afin que le pharmacien puisse prendre contact avec le patient dès que les médicaments réservés sont disponibles.

### Groupe cible de la communication :

- Les prestataires de soins
  - Pharmaciens
    - Le logiciel des pharmaciens permet au pharmacien, depuis le 01/06/2021 (début de la dématérialisation pour les pharmaciens), de récupérer une réservation de médicaments d'un patient. Les données de contact du patient ne sont pas mentionnées.
    - Le logiciel des pharmaciens permet au pharmacien, depuis la mi-avril 2022, de récupérer une réservation de médicaments d'un patient pour laquelle les données de contact du patient sont bel et bien mentionnées (à condition que le patient ait lui-même rempli ses coordonnées).
      - ! La disponibilité de cette nouvelle fonction dépend du logiciel utilisé par le pharmacien. Le déploiement par les éditeurs de logiciels se fait petit à petit et a atteint > 50 % des pharmaciens mi-avril 2022. On prévoit que la nouvelle fonction soit disponible dans toutes les pharmacies d'ici la mi-mai 2022.
- Citoyens / patients
  - Le patient peut réserver ses médicaments prescrits dans la pharmacie de son choix par le biais de différents canaux pour les patients (par exemple : OrdonnanceEnPoche, MaSanté.be, MesMédicaments, MyHealthViewer, Helena).
  - Depuis la mi-avril 2022, le patient peut introduire ses données de contact au moment de la réservation, afin que le pharmacien puisse le contacter lorsque les médicaments sont disponibles. À l'heure actuelle (29/04/2022), l'introduction des données de contact peut se faire par le biais de MaSanté.be et de MesMédicaments. D'autres applications travaillent actuellement à l'implémentation et au déploiement de cette nouvelle fonction. On prévoit que tous les canaux pour les patients existants offrent cette fonction supplémentaire d'ici à la mi-mai 2022. Recip-e a publié (et tiendra à jour) une liste positive sur [www.recip-e.be](http://www.recip-e.be) de tous les canaux par le biais desquels le patient peut effectuer une réservation en fournissant ses coordonnées.

### Moyens :

- Texte

### **Ligne du temps pour une distribution aux organisations prévoyant la transmission aux groupes cibles et prestataires de soins concernés**

- Mi-avril 2022 – pharmaciens [à l’heure actuelle, > 50 % des pharmacies disposent des mises à jour de logiciel nécessaires]

### **Ligne du temps pour une distribution aux utilisateurs finaux, qu’ils soient citoyens ou patients**

- Fin avril 2022/début mai 2022
- État des lieux 29/04/2022: demande à toutes les organisations partenaires de suspendre toutes les communications à destination des citoyens et patients jusqu’à ce que la liste positive des canaux de patients soit publiée sur le site web de Recip-e. Recip-e enverra un avis clair à toutes les organisations partenaires une fois que cela sera fait.

### **Réservation de médicaments : coordonnées du patient**

Le patient peut réserver ses médicaments sur prescription en ligne dans la pharmacie de son choix. Il peut le faire sur [www.masante.be](http://www.masante.be) ou via l’une des autres plateformes numériques pour les patients. Depuis peu, le patient peut également laisser ses coordonnées au moment de la réservation. Le pharmacien peut alors informer le patient lorsque son médicament est prêt.

#### **1. Informations pour le patient :**

En tant que patient, vous pouvez utiliser l’une des plateformes numériques pour les patients afin de réserver en ligne vos médicaments prescrits dans la pharmacie de votre choix. Une option supplémentaire a récemment été ajoutée : si vous introduisez vos coordonnées, le pharmacien pourra facilement vous contacter lorsque votre médicament sera prêt. Vous pouvez également continuer à réserver vos médicaments prescrits sans mentionner vos coordonnées.

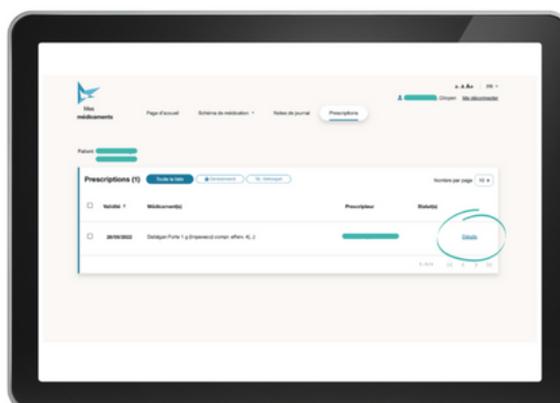
Ci-dessous, vous retrouverez une explication de la manière dont le patient peut ajouter ses coordonnées lorsqu’il effectue une réservation sur [www.masante.be](http://www.masante.be), le portail de santé du gouvernement fédéral. À l’heure actuelle, cela peut se faire via la section « Mes prescriptions de médicament ouvertes », qui se trouve dans la catégorie « Mes médicaments ».

#### Introduire ses coordonnées via « Mes prescriptions de médicament ouvertes ».

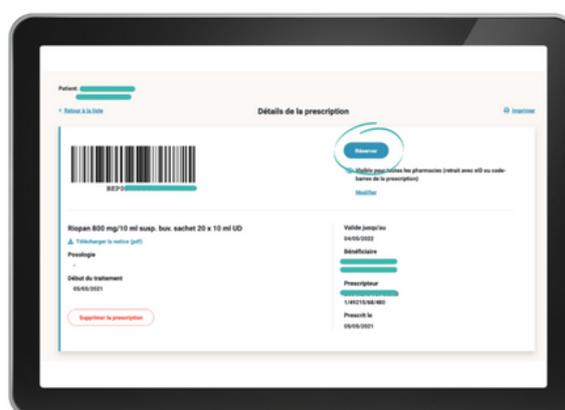
- Connectez-vous sur [www.masante.be](http://www.masante.be), rendez-vous dans la section « Mes médicaments » et cliquez sur « Mes prescriptions de médicament ouvertes ». Vous serez dirigé vers l’application « Mes médicaments ». Grâce à l’authentification unique, vous ne devrez pas vous reconnecter.
- Vous trouvez vos prescriptions de médicament ouvertes sur la page « Prescriptions ».



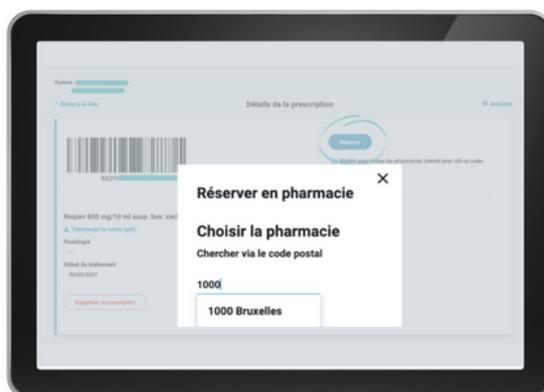
- Dans la section « Prescriptions », vous verrez apparaître toutes vos prescriptions de médicaments ouvertes. À côté de chaque médicament, à l'extrême droite, se trouve un bouton « Détails ». Cliquez dessus pour voir apparaître le contenu de la prescription et pour réserver le médicament dans la pharmacie de votre choix.



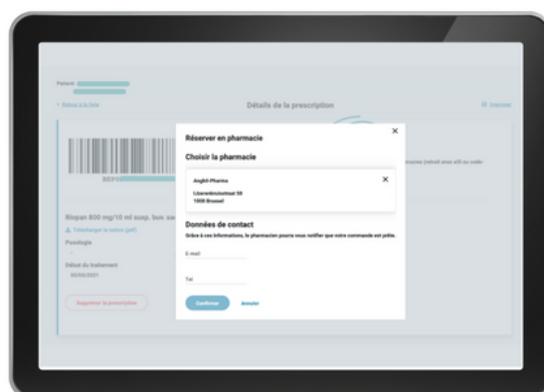
- Après avoir cliqué sur « Détails », vous verrez apparaître tous les détails de la prescription sélectionnée. Cliquez sur le bouton « Réserver » pour réserver le médicament dans la pharmacie de votre choix.



- Trouvez la pharmacie où vous souhaitez réserver le médicament : saisissez le code postal de la ville où vous souhaitez retirer le médicament et sélectionnez ensuite une pharmacie dans la liste.



- Cliquez sur la pharmacie auprès de laquelle vous souhaitez réserver le médicament et saisissez votre adresse mail ou votre numéro de téléphone si vous le souhaitez. De cette façon, la pharmacie pourra vous informer par le canal de votre choix lorsque votre commande sera prête.



- Votre médicament est maintenant réservé dans la pharmacie de votre choix. Si vous avez introduit vos coordonnées, la pharmacie vous contactera lorsque la commande sera prête.

## 2. Informations pour le pharmacien :

En tant que pharmacien, vous pouvez à tout moment récupérer les médicaments que les patients ont réservés dans votre pharmacie via votre logiciel. Vous êtes ainsi en mesure de préparer les réservations reçues à votre convenance. Si le patient a fourni ses coordonnées lors de la réservation, vous pouvez le prévenir lorsque le médicament réservé est prêt à être récupéré.

La manière dont les réservations enregistrées sont affichées sur votre écran dépend du logiciel que vous utilisez. Si vous avez des questions à ce sujet, veuillez contacter votre fournisseur de logiciels.

En collaboration avec :



## 1.c. Lancement de deux nouvelles fonctionnalités : la base de données des caches et le bris de glace (juillet 2022)

Communication de contenu :

- Garantie de continuité avec la livraison dématérialisée : que faire en cas de panne (relation thérapeutique)
  - Apotheek : deux solutions sur lesquelles le pharmacien peut se rabattre en cas de dysfonctionnement qui rend temporairement impossible la consultation ou la création de la relation thérapeutique pour la délivrance dématérialisée .
    - Une relation thérapeutique est nécessaire entre la pharmacie et le patient pour pouvoir demander la liste des ordonnances ouvertes.

Audience cible de la communication :

- Prestataires de soins
  - Pharmaciens – uniquement les pharmaciens officina
  - Prescripteurs

Ressources :

- Texte

Calendrier de distribution aux organisations qui assurent une diffusion plus poussée aux groupes cibles et aux prestataires de soins de santé impliqués

- Début juin 2022
- Pourcentage déploiement lors de la distribution de ce texte : op 28/07/2022 est la solution :
  - "Réservation avec coordonnées patient" disponible chez 70% des pharmaciens
  - "Disponibilités accrues lors du retrait via eID/RNN" disponible chez 68% des pharmaciens

### Calendrier de distribution aux utilisateurs finaux (citoyens et patients)

- Pas nécessaire. Le patient/citoyen constatera qu'il y a moins de problèmes, et qu'il devra moins intervenir lui-même, par exemple en cherchant lui-même une alternative numérique (présentation d'un justificatif numérique de prescription électronique via smartphone, par exemple).
- Il est important reste que le patient son eID avec lui emmène à la pharmacie. De cette façon, une relation thérapeutique peut être créée qui est valable 15 mois (lorsqu'il n'y a pas de dysfonctionnement).

### Relation thérapeutique entre patient et pharmacie: continuité en cas d'échec

**La relation thérapeutique entre un patient et une pharmacie est importante pour la continuité des soins. Il permet au pharmacien de visualiser les données de santé pertinentes d'un patient, par exemple les prescriptions de médicaments en attente, et de donner des conseils à ce sujet. La relation thérapeutique est également nécessaire pour consulter le schéma thérapeutique du patient (actuel et futur).** En raison d'un dysfonctionnement chez l'un des acteurs de la chaîne de dématérialisation, les logiciels des prestataires de soins peuvent temporairement ne pas avoir accès à la base de données des relations thérapeutiques. S'il y a un patient dans votre pharmacie à ce moment-là, votre système ne peut pas vérifier si il existe une relation thérapeutique </font > et vous ne pourrez pas voir les règles ouvertes. Ou mieux : pourrait. En collaboration avec les différents intervenants sur le terrain, nous avons travaillé dur ces derniers mois pour trouver une solution à la situation. Le 28/07 lae solution est :

- "Réservation avec coordonnées patient" disponible chez 70% des pharmaciens
- "Disponibilité accrue lors du retrait via eID/RNN" disponible chez 68% des pharmaciens

### La solution se compose de deux parties.

- **Base de données de cache (automatique)**: Une copie des relations thérapeutiques est effectuée à intervalles réguliers, afin que votre logiciel de pharmacie puisse toujours vérifier s'il y a un problème d'accès à la base de données ou votre pharmacie a une relation thérapeutique récente a avec un patient. En tant que pharmacien, vous n'avez rien à faire pour cela, tout se passe **automatiquement** dans les coulisses.
- **"Brise la vitre" (par le pharmacien)** : si dû à un dysfonctionnement du bout-pour-mettre fin à la chaîne de dématérialisation temporairement aucune relation thérapeutique ne peut s'inscrire pour un patient qui travaille avec son </font >eID est dans votre pharmacie, vous pouvez exceptionnellement *contourner* cette promotion. **IMPORTANT** : Le pharmacien a la responsabilité de maintenir la relation thérapeutique à la fin du dysfonctionnement peut encore être créé.

Grâce à cette double solution, vous en tant que pharmacien avez également accès aux ordonnances en suspens en cas de perturbations dans la chaîne de dématérialisation. Ainsi, la continuité des soins pharmaceutiques est garantie au maximum.

### Prévenir les abus

L'utilisation de la procédure "casser le verre" n'est possible que dans des situations exceptionnelles et est étroitement surveillé par Recip-e. En cas d'abus par certaines pharmacies, celles-ci seront davantage contrôlées par les autorités compétentes.

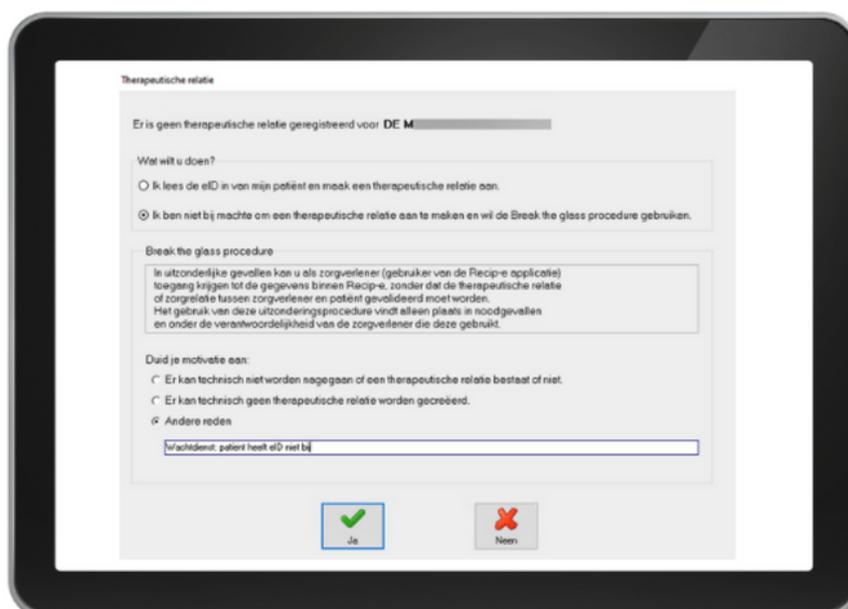
## Quels sont les cas exceptionnels ?

Quand? (= urgence)	Quand n'est-ce pas le cas ? (cette liste n'est pas exhaustive)
1. Il n'est pas possible techniquement de vérifier si une relation thérapeutique existe ou non ; 2. Une relation thérapeutique ne peut techniquement pas être créée ; 3. Si une défaillance survient dans la chaîne Recip-e qui rend impossible de une relation thérapeutique vérifier ou créer.	1. Patient avec eID expiré 2. Patient avec carte d'identité spéciale 3. Patient avec nouvelle carte d'identité belge 4. Le patient a perdu son eID 5.....

## Que doit faire le pharmacien lui-même ?

La procédure peut être activée dans le progiciel que vous utilisez. Aujourd'hui 28/07, 8 sur 9 progiciels ont mis en place la solution "réservation avec coordonnées patient" et 7 des 9 progiciels ont implémenté la solution "Disponibilité accrue lors de la récupération via eID/RNN". Ici vous trouverez dans quels progiciels la solution est déjà disponible. Ces progiciels ont été validés par Recip-e, le déploiement de certains éditeurs de logiciels peut prendre encore quelques semaines.

Sur l'image ci-dessous trouvez-vous un exemple de la "pause la procédure verre" dans un progiciel.



**[Application de la procédure d'exception Break the Glass]**

Dans des cas exceptionnels, vous en tant que prestataire de soins (utilisateur de l'application Recip-e) pouvez accéder aux données dans Recip-e, sans avoir besoin de valider la relation thérapeutique ou la relation de soins entre le prestataire de soins et le patient. L'utilisation de cette procédure d'exception est uniquement en **urgence** et sous la responsabilité du prestataire de soins qui l'utilise.

Les situations suivantes se limitent aux « urgences » :

1. Il est techniquement impossible de vérifier si une relation thérapeutique existe ou non ;
2. Une relation thérapeutique ne peut techniquement pas être créée ;
3. Une autre raison d'être inscrit

Lorsque vous utilisez cette procédure d'exception, vous, en tant que fournisseur de soins de santé, devez indiquer dans laquelle des urgences pré-notifiées vous vous trouvez, et vous devez entrer manuellement la relation thérapeutique par la suite lorsque l'urgence ne s'applique plus.

A partir du moment où vous avez activé la procédure vous verrez l'avertissement ci-dessous sur l'écran de votre ordinateur (via votre logiciel package).

Le officina-pharmacien est responsable de l'application de la procédure BTG et doit en informer toute application **spécifiez toujours la raison**. Il est également de la responsabilité du pharmacien de créer la **relation thérapeutique après application de la procédure BTG** lorsque l'échec est plus de.

### Informations pour le patient

#### Saviez-vous que...

→ ... en tant que patient, il est préférable de toujours avoir votre eID avec vous lorsque vous vous rendez à la pharmacie? Le pharmacien a besoin de votre eID pour créer ou renouveler une relation thérapeutique.

→ ... en tant que patient, vous pouvez également utiliser une application pour montrer numériquement votre ou vos ordonnances ouvertes au pharmacien? Les applications avec une connexion en temps réel à Recip-e que vous pouvez utiliser pour cela aujourd'hui sont : My Medicines (app), My Health. be (application Web), MyHealthViewer. be (webapp), Prescription on Zak (app & webapp) et Helena (webapp).

### Effectuer la continuité de la prescription dématérialisée en cas d'échec : rôle du prescripteur

Si un dysfonctionnement exceptionnel survient dans la chaîne de dématérialisation, les problèmes techniques sont principalement causés par les pharmaciens officina et moins par les prescripteurs.

Cela ne change rien au fait qu'en tant que prescripteur, vous avez un rôle important pour bien informer le patient. C'est la meilleure façon d'expliquer toujours au patient que il/elle doit apporter l'eID quand il/elle à la pharmacie gaat. Après tout, le pharmacien a besoin de l'eID pour identifier le patient et le récupérer les ordonnances en attente sans que le patient ne présente de preuve papier.

### Saviez-vous que...

→ ... le patient peut également utiliser une application pour afficher numériquement sa/ses ordonnance(s) en attente au pharmacien? Les applications avec une connexion en temps réel à Recip-e qu'ils peuvent utiliser pour cela aujourd'hui sont : My Medicines (app), My Health. be (application Web), MyHealthViewer. be (webapp), Prescription on Zak (app & webapp) et Helena (webapp).

In samenwerking met:



## ANNEXE 2 : NOUVELLES ET COMMUNIQUÉS DE PRESSE

### 2.a. Dématérialisation : préoccupations sur le terrain" (juin 2022)

Contenu de la communication :

- Cas d'obstacles liés à la dématérialisation
  - Malgré le fait que la prescription dématérialisée soit déjà bien implantée depuis le début de la dématérialisation, il reste encore quelques situations réclamant une attention particulière de la part des prestataires de soins. Dans le présent document, nous les résumons brièvement et nous expliquons comment les prestataires de soins peuvent y répondre.

Groupe cible de la communication :

- Prestataires de soins: prescripteurs et pharmaciens
  - Dans certaines situations exceptionnelles sur le terrain, les prestataires de soins se retrouvent dans l'impossibilité de travailler dans un environnement dématérialisé. Dans ces cas, ceux-ci peuvent généralement venir en aide à leurs patients grâce à une solution alternative. Ces solutions pour les prestataires de soins sont reprises dans le texte ci-dessous.
- Patients
  - Les patients posent parfois des questions sur leurs prescriptions. Il peut s'agir de préoccupations concernant la prescription dématérialisée, les prescriptions pour les enfants, les nouvelles possibilités qu'offre la dématérialisation (par ex.: la réservation de produits), etc. Pour continuer à garantir la bonne utilisation des prescriptions, il est important qu'ils soient informés à ce propos de la manière la plus claire et exacte possible.

Moyens:

- Texte

Ligne du temps pour une distribution aux organisations prévoyant à leur tour la transmission aux groupes cibles concernés:

- Fin juillet 2022

Ligne du temps pour une distribution par les organisations concernées aux utilisateurs finaux (prestataires de soins et patients):

- Été 2022

## Dématérialisation : points d'attention sur le terrain

*La prescription dématérialisée est aujourd'hui bien implantée. L'évolution apporte avec elle toute une série de nouvelles possibilités, tant pour les pharmaciens et prescripteurs que pour les patients. Pourtant, certaines situations réclament encore une attention particulière de la part des prescripteurs et/ou pharmaciens. Nous les décrivons ci-dessous brièvement, et proposons une approche à adopter sur le terrain.*

### **Le patient n'est pas en possession d'une carte d'identité électronique belge**

**A distribuer aux :** prescripteurs, pharmaciens, patients

**Problème :** Certains patients ne disposent pas d'une carte d'identité électronique, ni d'une carte techniquement équivalente. Il s'agit entre autres de personnes se trouvant dans l'une des situations suivantes :

- Des réfugiés (d'Ukraine ou d'autres pays) qui ne disposent pas encore de carte pour étrangers
- Des sans-abri
- Des personnes titulaires de cartes d'identité spéciales (cartes sans puce et sans numéro de registre national belge), comme les diplomates et les membres de leur famille, ou certains citoyens européens travaillant en Belgique

### **Solution :**

- Position du prescripteur :

En tant que prescripteur, il vous est recommandé de toujours veiller à ce que le patient puisse avoir accès à ses médicaments à la pharmacie. Si le patient ne dispose pas d'une carte d'identité électronique belge, vous devez tenir compte de trois situations possibles :

- Le patient ne dispose ni d'un numéro BIS, ni d'un NISS (par exemple un réfugié qui ne s'est pas encore enregistré, un patient étranger disposant d'une carte d'identité spéciale).
- Le patient dispose d'un numéro BIS, mais pas encore d'un NISS (par exemple un réfugié qui s'est déjà enregistré, mais qui ne s'est pas encore rendu à la commune pour compléter son inscription).
- Le patient dispose d'un numéro BIS et d'un NISS (par exemple un réfugié disposant d'une carte pour étrangers activée). Il dispose d'une carte équivalente à une carte d'identité électronique.

Découvrez ci-après ce qu'il est possible de faire dans chacune de ces trois situations :

- Pas de numéro BIS, ni de NISS : fournissez de préférence une prescription papier classique au patient.
- Un numéro BIS, mais pas de NISS : vous pouvez prescrire de manière électronique sur la base du numéro BIS. Fournissez cependant une preuve papier de prescription électronique ou une version imprimée du code RID au patient. Préférez la preuve de prescription électronique.
- Un numéro BIS et un NISS (carte équivalente à une carte d'identité électronique) : vous pouvez prescrire de manière 100 % dématérialisée. Le patient a cependant toujours le droit de demander une preuve papier de prescription électronique s'il est plus à l'aise avec cette solution. Dans cette phase préliminaire, vous pouvez fournir cette preuve papier de prescription électronique ou la version imprimée du code RID par défaut au patient, par sécurité. Le pharmacien peut ainsi récupérer la prescription même si son logiciel n'est pas encore à jour pour pouvoir lire les dernières cartes d'identité électroniques.

- **Position du pharmacien:**

Votre objectif, en tant que pharmacien, est de délivrer au patient les médicaments dont il a besoin. Si le patient ne dispose pas d'une carte d'identité électronique belge, vous devez tenir compte de trois situations possibles :

- Le patient ne dispose ni d'un numéro BIS, ni d'un NISS (par exemple un réfugié qui ne s'est pas encore enregistré, un patient étranger disposant d'une carte d'identité spéciale).
- Le patient dispose d'un numéro BIS, mais pas encore d'un NISS (par exemple un réfugié qui s'est déjà enregistré, mais qui ne s'est pas encore rendu à la commune pour compléter son inscription).
- Le patient dispose d'un numéro BIS et d'un NISS (par exemple un réfugié disposant d'une carte pour étrangers activée). Il dispose d'une carte équivalente à une carte d'identité électronique.

Découvrez ci-après ce qu'il est possible de faire dans chacune de ces trois situations :

- Pas de numéro BIS, ni de NISS: traitez la prescription papier classique que le patient a reçu de son prescripteur.
- Un numéro BIS, mais pas de NISS: récupérez le contenu de la prescription électronique grâce à la preuve papier de prescription électronique ou au code RID que le patient a reçu de son prescripteur.
- Un numéro BIS et un NISS (carte équivalente à une carte d'identité électronique):
  - récupérez le contenu de la prescription électronique grâce à la carte équivalente à une carte d'identité électronique du patient. Pour pouvoir utiliser les dernières cartes d'identité électroniques (délivrées dans certaines villes et communes), vous devez mettre à jour le logiciel de votre pharmacie<sup>1</sup>.
  - le patient peut également utiliser une application (web) sur son smartphone pour vous permettre de scanner la prescription. Dans ce cas, il doit pouvoir utiliser Itsme® pour se connecter.

- **Position du patient:**

En tant que patient sans carte d'identité électronique belge, vous ne pouvez pas toujours choisir comment récupérer les médicaments qui vous ont été prescrits en pharmacie. Il existe trois situations possibles :

- Vous ne disposez ni d'un numéro BIS, ni d'un NISS (vous êtes par exemple un réfugié qui ne s'est pas encore enregistré, un patient étranger disposant d'une carte d'identité spéciale).
- Vous disposez d'un numéro BIS, mais pas encore d'un NISS (vous êtes par exemple un réfugié qui s'est déjà enregistré, mais qui ne s'est pas encore rendu à la commune pour compléter son inscription).
- Vous disposez d'un numéro BIS et d'un NISS (vous êtes par exemple un réfugié disposant d'une carte pour étrangers activée). Vous disposez d'une carte équivalente à une carte d'identité électronique.

Vous devez agir différemment dans chacune de ces trois situations :

- Pas de numéro BIS, ni de NISS:
  - récupérez vos médicaments à l'aide d'une prescription papier classique;
  - vous ne pouvez pas consulter ni gérer vos prescriptions en ligne.
- Un numéro BIS, mais pas de NISS:
  - récupérez vos médicaments à l'aide de la preuve papier de prescription électronique ou de la version imprimée du code RID que vous avez reçue de votre prescripteur;
  - vous ne pouvez pas consulter ni gérer vos prescriptions en ligne.

- Un numéro BIS et un NISS (carte équivalente à une carte d'identité électronique):
  - vous pouvez récupérer vos médicaments avec votre carte équivalente à une carte d'identité électronique;
  - vous pouvez récupérer vos médicaments à l'aide de la preuve papier de prescription électronique ou de la version imprimée du code RID que vous avez reçue de votre prescripteur
  - vous pouvez récupérer vos médicaments grâce à l'une des applications (web) pour les patients. À cet effet, vous devez avoir installé Itsme® sur votre smartphone;
  - vous pouvez également gérer et consulter vos prescriptions en ligne sur [www.masanté.be](http://www.masanté.be). Vous pouvez vous connecter à la plateforme grâce à Itsme® ou grâce à votre carte équivalente à une carte d'identité électronique et un lecteur de carte.

### **Frais administratifs pour les preuves papiers de prescription électronique**

**A distribuer aux**: prescripteurs, patients

Problème: Recip-e a reçu des messages de patients indiquant que certains prescripteurs facturaient un coût pour l'impression d'une preuve papier de prescription électronique.

Solution:

Position du prescripteur:

Le patient a toujours droit à une version imprimée de la prescription électronique, sans frais supplémentaires<sup>2</sup>. En tant que prescripteur, vous devez toujours proposer l'option de l'impression de la preuve papier de prescription électronique au patient. C'est au patient d'indiquer lui-même s'il souhaite une prescription dématérialisée ou une preuve papier.

Certains groupes de patients ont davantage besoin d'une preuve papier de prescription électronique que d'autres, notamment les personnes qui sont moins à l'aise avec le monde numérique, les patients qui se voient prescrire un nouveau médicament pour la première fois, etc.

**Position du patient:**

En tant que patient, vous avez toujours droit à une version imprimée de la prescription électronique, sans devoir payer pour l'obtenir. En tant que prescripteur, vous devez toujours proposer l'option de l'impression de la preuve papier de prescription électronique.

### **La carte d'identité électronique ou la Kids-ID est expirée**

**A distribuer aux**: prescripteurs, pharmaciens, patients

Problème: la carte d'identité électronique ou la Kids-ID avec laquelle le patient souhaite retirer des médicaments à la pharmacie est expirée.

## Solution :

### Position du prescripteur :

Le patient est toujours responsable de veiller à ce que la carte d'identité électronique ou la Kids-ID soit valable. En tant que prescripteur, il est utile que vous demandiez explicitement au patient si la carte d'identité électronique ou la Kids-ID est toujours valable. Si le patient ne le sait pas (ou n'en est pas sûr), vous pouvez lui remettre une preuve papier de prescription électronique.

### Position du pharmacien :

Lorsqu'un patient vient récupérer un médicament prescrit sans carte d'identité électronique ou Kids-ID valide, vous pouvez, en tant que pharmacien, faire différentes choses.

- Avant toute chose, vérifiez qu'il y a une relation thérapeutique valable entre vous et le patient. Si c'est le cas, vous pouvez délivrer le médicament sur la base du numéro de registre national.
- Si aucune relation thérapeutique valable n'existe, vous pouvez
  - proposer au patient de se connecter via son smartphone sur l'une des applications (web) existantes afin de récupérer les prescriptions
  - demander un code RID au prescripteur
  - s'il n'est pas possible de demander le code RID au prescripteur, le patient doit demander une preuve papier de prescription électronique à celui-ci

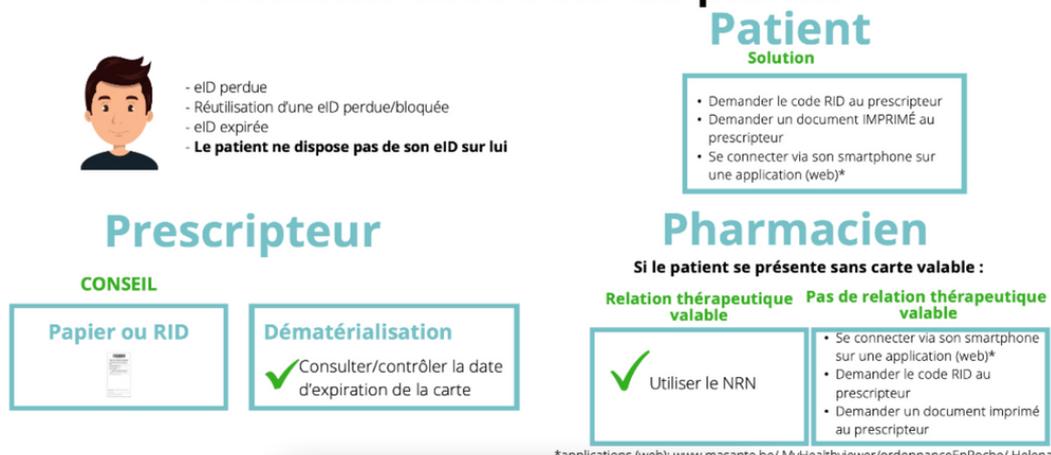
### Position du patient :

Il relève de votre responsabilité, en tant que patient, de toujours disposer d'une carte d'identité électronique ou Kids-ID valide.

Si ce n'est pas le cas :

- faites-le explicitement savoir au prescripteur afin que ce dernier puisse vous fournir une preuve papier de prescription électronique ;
- vous pouvez également essayer de consulter vos prescriptions sur [www.masante.be](http://www.masante.be) ou par le biais d'un autre canal numérique pour les patients. À cet effet, vous devez cependant être en possession d'un smartphone et vous connecter avec Itsme®. Si c'est le cas, vous pourrez ainsi consulter et gérer vos prescriptions.

## Problème avec l'eID du patient



## Un grand-parent ou un beau-parent collecte les médicaments pour un enfant

**A distribuer aux :** prescripteurs, pharmaciens, patients

**Problème :** un grand-parent ou un beau-parent n'a pas automatiquement accès aux prescriptions d'un enfant (comme le fait un parent légal). Cela signifie que les grands-parents et les beaux-parents ne peuvent pas récupérer les médicaments d'un enfant à la pharmacie avec leur propre eID ou via un canal numérique pour les patients.

**Solution :**

### Position du prescripteur :

Si, en tant que prescripteur, vous devez prescrire des médicaments à un enfant accompagné d'un grand-parent ou d'un beau-parent, il est préférable de fournir une PEP (preuve papier de prescription électronique) et/ou de demander au grand-parent ou au beau-parent en question de prendre une photo de la PEP. Ainsi, le grand-parent ou le beau-parent peut récupérer les médicaments à la pharmacie.

### Position du pharmacien :

Un grand-parent ou un beau-parent peut collecter les médicaments pour un enfant en utilisant une PEP ou une photo d'une PEP. Si le grand-parent ou le beau-parent n'a ni l'un ni l'autre, le pharmacien peut appeler le prescripteur pour obtenir le code RID.

### Position du patient (incl. grand-parent ou beau-parent au nom de l'enfant) :

Si, en tant que grand-parent ou beau-parent, vous vous rendez chez un médecin avec votre petit-enfant ou bel-enfant, n'oubliez pas que si le médecin prescrit des médicaments, vous ne pouvez pas les retirer à la pharmacie en utilisant votre propre eID ou votre profil sur un canal numérique pour patients. Pour récupérer quand même les médicaments prescrits, il y a un certain nombre de choses que vous pouvez faire :

- Demandez au prescripteur une preuve papier de prescription électronique (PEP) et/ou prenez une photo de la PEP. Avec cela, vous pouvez récupérer les médicaments à la pharmacie.
- Demandez la carte ISI+ ou la kids-ID de l'enfant à un parent légal et apportez-la à la pharmacie.
- Un parent légal peut ouvrir la prescription via un canal numérique pour les patients, l'imprimer et la remettre au grand-parent ou au beau-parent. Il peut également lui donner une photo de l'écran du canal du patient.

## Les patients ne savent pas toujours qu'ils ont droit à une preuve papier de prescription électronique

**A distribuer aux :** prescripteurs, pharmaciens, patients

**Problème :** certains patients n'osent pas demander de preuve papier de prescription électronique à leur prescripteur. Cela peut cependant être utile, car une preuve papier de prescription électronique peut les aider à avoir une meilleure vue d'ensemble.

Les patients plus âgés notamment sont souvent en contact avec plusieurs prescripteurs (par exemple: plusieurs spécialistes), desquels ils peuvent recevoir trois types de prescriptions.

- Une prescription électronique imprimée: une preuve papier de prescription électronique. Il est possible d'imprimer au maximum 4 prescriptions électroniques par feuille A4.

- Une prescription électronique non imprimée: une prescription électronique pour laquelle aucune preuve papier n'est délivrée.
- Une prescription papier classique: une prescription non électronique sur papier, manuelle ou imprimée. Ce type de prescription n'est plus utilisé que dans des situations exceptionnelles et est imprimé sur un format plus petit (A5). Cela permet entre autres de faire la distinction avec une preuve papier de prescription électronique.

Une prescription papier classique n'apparaît pas dans l'aperçu du pharmacien (c'est-à-dire l'aperçu de toutes les prescriptions électroniques en cours), tandis que c'est le cas pour une preuve papier de prescription électronique.

#### Solution:

##### **Position du prescripteur :**

En tant que prescripteur, il est important de savoir que le patient a toujours droit à une preuve papier. La prescription dématérialisée ne se fait que si le patient indique explicitement qu'il le souhaite. En cas de doute, la meilleure approche est de fournir par défaut une preuve papier de prescription électronique. Lorsque plusieurs prescriptions sont concernées, vous pouvez en imprimer jusqu'à 4 sur un document A4. Vous pouvez également imprimer les ordonnances que vous avez précédemment rédigées pour le patient et qui sont toujours valables. De cette façon, le patient a un aperçu de toutes les ordonnances encore valides qu'il a reçues de vous.

En outre, en tant que prescripteur, vous pouvez expliquer et sensibiliser les patients à la prescription dématérialisée. Afin de garder une vue d'ensemble de tous les médicaments qu'un patient doit prendre, le gouvernement et les différents acteurs du domaine encouragent fortement le schéma de médication partagé. L'intention est que le prescripteur le consulte dans un premier temps et le mette à jour si nécessaire (si le logiciel le permet). L'INAMI fournit plus d'informations sur le schéma de médication partagé des médicaments sur son site web, voir [ICI](#).

##### **Position du pharmacien :**

En tant que pharmacien, vous pouvez aider le patient à consulter l'aperçu de ses médicaments en lisant sa carte d'identité électronique. Vous aidez ainsi le patient au maximum et lui fournissez des conseils optimaux concernant sa médication.

Afin de garder une vue d'ensemble de tous les médicaments qu'un patient doit prendre, le gouvernement et les différents acteurs du domaine encouragent fortement le schéma de médication partagé. L'intention est que le pharmacien le consulte dans un premier temps et le mette à jour si nécessaire (si le logiciel le permet). L'INAMI fournit plus d'informations sur le schéma de médication partagé des médicaments sur son site web, voir [ICI](#). En tant que pharmacien, vous pouvez également consulter et discuter avec le patient un aperçu correct des médicaments délivrés grâce au dossier pharmaceutique partagé (DMP).

##### **Position du patient :**

En tant que patient, vous avez toujours le droit de recevoir une copie papier d'une prescription électronique si vous le souhaitez. N'ayez pas peur de la demander ; les médecins généralistes et autres prescripteurs font preuve de beaucoup de compréhension pour la situation des patients. Ils fourniront souvent d'office une preuve papier d'une prescription électronique.

En tant que patient, vous pouvez également demander à votre médecin et/ou à votre pharmacien un aperçu de vos médicaments.

**Les patients pensent parfois que leurs médicaments sont prêts en pharmacie dès qu'ils ont été prescrits.**

**A distribuer aux :** prescripteurs, pharmaciens, patients

Problème: Les prescripteurs disent parfois à leurs patients que « leur prescription a été envoyée à la pharmacie » ou qu'ils « peuvent aller récupérer leurs médicaments à la pharmacie avec leur carte d'identité électronique ». Ce message peut être déroutant pour les patients, qui ont alors l'impression que leurs médicaments sont réservés et les attendent en pharmacie, alors que ce n'est pas le cas dans la pratique.

Solution:

**Position du prescripteur :**

En tant que prescripteur, vous devez toujours être conscient du fait que la prescription dématérialisée est une donnée complexe pour de nombreux patients. Il est donc important que vous communiquiez de manière très claire et complète avec les patients en ce qui concerne les médicaments prescrits, afin que ceux-ci sachent très clairement à quoi s'attendre ou non.

Expliquez-leur de préférence qu'ils peuvent réserver leurs médicaments dans la pharmacie de leur choix, mais que vous ne pouvez pas vous charger de cette réservation à leur place. Le patient doit réserver ses médicaments en ligne, et au moment de la réservation, il peut communiquer ses données de contact. Il reste également possible de réserver ses médicaments par téléphone.

**Position du pharmacien :**

En tant que pharmacien, vous pouvez par exemple vérifier à certains moments déterminés les réservations effectuées par les patients dans votre pharmacie. (Le système exact dépend du logiciel que vous utilisez.) La plupart des logiciels permettent également aux patients de communiquer leurs données de contact au moment de la réservation, afin que vous puissiez les contacter. Le patient n'est cependant pas obligé de fournir ses données de contact.

**Position du patient :**

Lorsqu'un prescripteur vous prescrit des médicaments par voie électronique, cela ne signifie pas que les médicaments sont automatiquement réservés et vous attendent en pharmacie. Vous pouvez réserver ces médicaments par le biais des canaux numériques pour les patients, et ce dans la pharmacie de votre choix. Vous devez cependant le faire vous-même. Le prescripteur ne peut pas le faire à votre place. Au moment de la réservation, vous pouvez communiquer vos données de contact, afin que le pharmacien puisse vous avertir dès que les médicaments réservés sont disponibles.

La prescription dématérialisée est une donnée complexe pour de nombreuses personnes. Si vous avez des questions ou des doutes, vous pouvez toujours les adresser à un prestataire de soins ou à la mutualité.

**Certains patients pensent que les informations concernant leurs prescriptions se trouvent sur la puce de leur carte d'identité électronique.**

**À transmettre aux :** prescripteurs, pharmaciens, patients

**Problème:** Certains patients pensent que leurs prescriptions électroniques de médicaments se trouvent sur la puce de leur carte d'identité électronique. D'un point de vue technique, ce n'est pas le cas: en réalité, leur carte d'identité électronique ne contient pas ces informations, mais est un instrument permettant au pharmacien d'avoir accès à leurs prescriptions dans la base de données de Recip-e.

**Solution:**

#### **Position du prescripteur et du pharmacien:**

Il est important que vous informiez au mieux les patients sur le processus de la prescription dématérialisée, afin qu'ils puissent bien comprendre comment les choses se déroulent et leur rôle dans l'ensemble du processus. Une idée fausse très répandue est que les prescriptions électroniques d'un patient se trouvent sur la puce de sa carte d'identité électronique. Ce n'est pas le cas. Les prescriptions se trouvent dans la base de données de Recip-e. La carte d'identité électronique du patient est un outil d'identification permettant au pharmacien de récupérer les prescriptions dans la base de données de Recip-e.

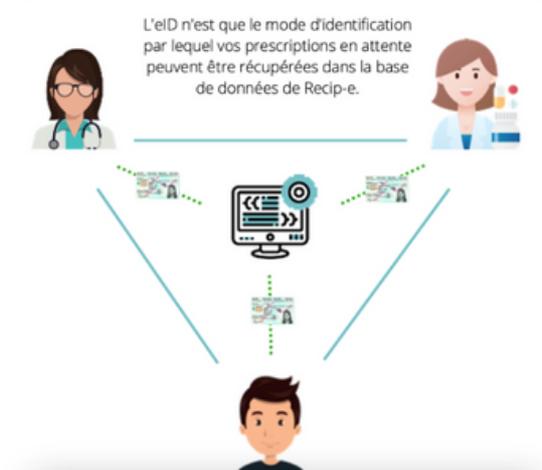
En ce qui concerne l'accès dématérialisé d'un patient à ses prescriptions, cette idée fausse ne constitue cependant pas un problème immédiat.

#### **Position du patient:**

De nombreux patients pensent que leurs prescriptions électroniques se trouvent sur la puce de leur carte d'identité électronique. Ce n'est pas le cas. Jamais des informations concernant des prescriptions ne sont stockées sur la puce de votre carte d'identité électronique. La carte d'identité électronique n'est qu'un outil d'identification qui permet au pharmacien d'avoir accès à vos prescriptions personnelles depuis la base de données de prescriptions de Recip-e. En remettant votre carte d'identité électronique au pharmacien, vous lui donnez la possibilité de faire cela.

Ce que vous devez surtout retenir, en tant que patient, c'est que vous devez toujours avoir votre carte d'identité électronique sur vous lorsque vous vous rendez chez votre médecin ou pharmacien.

## **Les prescriptions ne se trouvent pas sur l'eID**



In samenwerking met:



## 2.b. Les prestataires de soins de santé et les patients continuent de façonner ensemble la prescription électronique (août 2022)

Un groupe d'utilisateurs multidisciplinaire supplémentaire est lancé

### Les prestataires de soins et citoyens/patients poursuivent la concrétisation de la prescription électronique

BRUXELLES, août 2022- **À quel point les nouvelles fonctions de la prescription électronique sont-elles faciles à utiliser? Qu'est-ce qui fonctionne bien, et qu'est-ce qui peut être amélioré? Pour répondre à ces questions, Recip-e organise des concertations structurelles avec les patients, pharmaciens et prescripteurs. Dr Phn Katrien Thorré, directrice de Recip-e: « Cela nous permet de suivre d'encore plus près la situation et les besoins sur le terrain. Toute personne qui souhaite prendre part à ces concertations peut prendre contact avec nous. »**

«La numérisation de l'ensemble du processus de prescription et de délivrance des produits pharmaceutiques n'est pas un objectif en soi, mais bien une manière d'atteindre un but commun: simplifier les soins prodigués au patient en transmettant les mêmes informations les concernant aux prestataires de soins et en aidant les citoyens/patients à gérer de manière optimale leurs prescriptions et leur permettant de gérer eux-mêmes leur santé», explique Dr Phn **Katrien Thorré**.

Recip-e avait déjà une bonne idée de ce qui se passe sur le terrain. L'organisation est en effet composée de représentants des associations de médecins, dentistes, pharmaciens et autres prestataires de soins tels que les kinésithérapeutes et infirmiers (à domicile). Ceux-ci reçoivent régulièrement un retour de leurs membres – créant ainsi déjà un groupe d'utilisateurs – et adaptent la direction que prend Recip-e. Par ailleurs, l'équipe opérationnelle de Recip-e est en permanence en contact avec les utilisateurs finaux sur le terrain<sup>1</sup> et prend part aux groupes de travail<sup>2</sup> abordant de nombreux exemples constatés dans la pratique.

### Informations complémentaires

Dr Phn Thorré: «Avec ce groupe d'utilisateurs supplémentaire, nous allons plus loin encore: nous entrons d'une manière structurelle en dialogue avec les utilisateurs individuels de la prescription électronique. La concertation permet d'obtenir des informations complémentaires qui aideront à adapter mieux encore l'offre aux besoins concrets sur le terrain.»

Fin juin 2022, le groupe d'utilisateurs s'est réuni une première fois (par voie numérique). Toutes les personnes inscrites n'ont pas pu être présentes. Se sont rassemblés un pharmacien d'officine, un pharmacien hospitalier, un médecin généraliste, un spécialiste, deux représentants des patients et des membres de Recip-e. Voici quelques sujets qui ont été abordés:

- la nécessité, dans certaines situations, de rendre les prescriptions électroniques consultables pour d'autres prestataires de soins (par ex. : d'autres prescripteurs, des infirmiers dans une maison de repos et de soins (MRS));
- les possibilités d'interaction entre le pharmacien et le prescripteur qui sont aujourd'hui encore trop peu utilisées et les manières possibles de solutionner ce problème;

- l'idée de permettre aux pharmaciens de créer un modèle de prescription pour les patients chroniques, que les médecins peuvent ensuite valider ou créer eux-mêmes sur la base de ce modèle de prescription;
- les questions des citoyens/patients concernant la confidentialité et les fonctionnalités conviviales;
- ...

### **Feuille de route**

Tous les obstacles détectés, propositions d'améliorations et idées pour l'avenir sont consignés et font l'objet de discussions avec les partenaires fixes de Recip-e. En ce qui concerne les points à réaliser, nous établissons toujours une feuille de route.

Une prochaine concertation avec ce groupe d'utilisateurs est prévue cet automne.

### **NOUS CHERCHONS: des pharmaciens hospitaliers, médecins, infirmiers de MRS, infirmiers à domicile**

Vous utilisez la prescription électronique et vous souhaitez faire partie de notre groupe d'utilisateurs? Contactez-nous à l'adresse [info@recip-e.be](mailto:info@recip-e.be).

À l'heure actuelle, nous sommes particulièrement à la recherche de pharmaciens hospitaliers, médecins généralistes et spécialistes qui rédigent des prescriptions ambulatoires (d'un hôpital ou d'un cabinet privé). Les infirmiers à domicile et infirmiers actifs dans une MRS sont également les bienvenus.

# ANNEXE 3 : GUIDE DE L'UTILISATEUR PATIENT

## 3.a. Manuel d'utilisation des différentes applications et applications web (septembre 2022)

### Mode d'emploi pour les différentes apps et webapps

Septembre 2022



#### Table des matières

- [1 App : Mes médicaments](#)
- [2 App : Ordonnance en poche](#)
- [3 Webapp : Ma santé](#)
- [4 Webapp : My Health Viewer](#)
- [5 Webapp : Ordonnance en poche](#)
- [6 Webapp : Helena](#)
- [7 Comment utiliser itsme](#)

Version 30/09/2022  
RECIP-e

## 1. App : Mes médicaments

Consulter ses prescriptions



- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ouvrez l'App Store</li> <li>2. Recherchez « Mes Médicaments »</li> <li>3. Téléchargez l'application</li> <li>4. Cliquez sur « Mes Médicaments »</li> <li>5. Acceptez les conditions</li> <li>6. Connectez-vous via itsme</li> <li>7. Cliquez sur « Prescriptions »</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ouvrez le Play Store</li> <li>2. Recherchez « Mes Médicaments »</li> <li>3. Téléchargez l'application</li> <li>4. Cliquez sur « Mes Médicaments »</li> <li>5. Acceptez les conditions</li> <li>6. Connectez-vous via itsme</li> <li>7. Cliquez sur « Prescriptions »</li> </ol> |
|---|---|



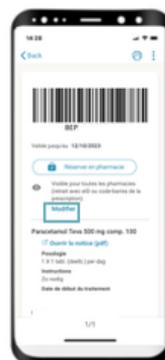
Version 30/09/2022  
RECIP-e

## 1. App : Mes Médicaments

Adaptation de la visibilité



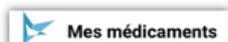
1. Ouvrez l'application « Mes Médicaments »
2. Connectez-vous via itsme
3. Cliquez sur « Prescriptions »
4. Ouvrez la prescription dont vous souhaitez modifier la visibilité
5. Cliquez sur « Modifier »
6. Adaptez la visibilité selon vos choix
7. Cliquez sur « Appliquer la nouvelle visibilité »



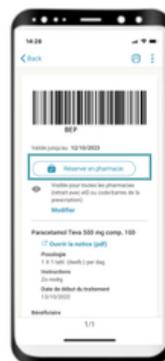
Version 30/09/2022  
RECIP-e

## 1. App : Mes Médicaments

Réservation



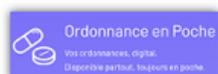
1. Ouvrez l'application « Mes Médicaments »
2. Connectez-vous via itsme
3. Cliquez sur « Prescriptions »
4. Ouvrez la prescription pour laquelle vous souhaitez effectuer une réservation
5. Cliquez sur « Réserver en pharmacie »
6. Complétez le code postal
7. Sélectionnez la pharmacie de votre choix
8. Si vous le souhaitez, introduisez vos données de contact
9. Cliquez sur « Confirmer la réservation »



Version 30/09/2022  
RECIP-e

## 2. App : Ordonnance en poche

Consulter ses prescriptions



- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ouvrez l'App Store</li> <li>2. Recherchez « Ordonnance en poche »</li> <li>3. Téléchargez l'application</li> <li>4. Connectez-vous via itsme</li> <li>5. Cliquez sur « Ordonnances »</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ouvrez le Play Store</li> <li>2. Recherchez « Ordonnance en poche »</li> <li>3. Téléchargez l'application</li> <li>4. Connectez-vous via itsme</li> <li>5. Cliquez sur « Ordonnances »</li> </ol> |
|---|---|



Version 30/09/2022  
RECIP-e

## 2. App : Ordonnance en poche

### Consulter ses prescriptions



- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ouvrez l'App Store</li> <li>2. Recherchez « Ordonnance en poche »</li> <li>3. Téléchargez l'application</li> <li>4. Connectez-vous via itsme</li> <li>5. Cliquez sur « Ordonnances »</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ouvrez le Play Store</li> <li>2. Recherchez « Ordonnance en poche »</li> <li>3. Téléchargez l'application</li> <li>4. Connectez-vous via itsme</li> <li>5. Cliquez sur « Ordonnances »</li> </ol> |
|---|---|



Version 30/09/2022  
RECIP-e

## 2. App : Ordonnance en poche

### Adaptation de la visibilité



1. Ouvrez l'application « Ordonnance en poche »
2. Connectez-vous via itsme
3. Cliquez sur « Ordonnances »
4. Ouvrez la prescription dont vous souhaitez modifier la visibilité
5. Cliquez sur
6. Sélectionnez l'option « Modifier la visibilité »
7. Choisissez « Visible uniquement par »
8. Introduisez le nom de la pharmacie
9. Cliquez sur « Confirmer »



Version 30/09/2022  
RECIP-e

## 2. App : Ordonnance en poche

### Réservation



1. Ouvrez l'application « Ordonnance en poche »
2. Connectez-vous via itsme
3. Cliquez sur « Ordonnances »
4. Ouvrez la prescription pour laquelle vous souhaitez effectuer une réservation
5. Cliquez sur
6. Sélectionnez l'option « Réserver en pharmacie »
7. Introduisez le nom de la pharmacie
8. Cliquez sur « Confirmer »



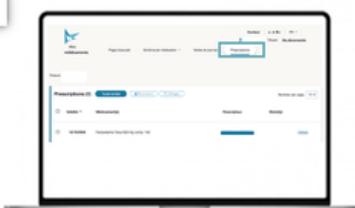
Version 30/09/2022  
RECIP-e

## 3. Webapp : Ma santé

### Consulter ses prescriptions



1. Surfez sur [www.masante.be](http://www.masante.be)
2. Connectez-vous via itsme ou un lecteur de carte
3. Faites défiler vers le bas
4. Cliquez sur « Mes prescriptions de médicaments ouvertes » - Le patient est automatiquement redirigé vers la webapp Mes Médicaments



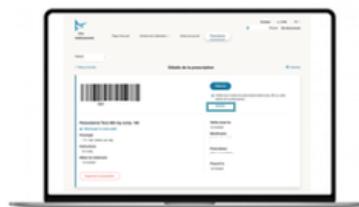
Version 30/09/2022  
RECIP-e

### 3. Webapp : Ma santé

#### Adaptation de la visibilité



1. Surfez sur [www.masante.be](http://www.masante.be)
2. Connectez-vous via itsme ou un lecteur de carte
3. Faites défiler vers le bas
4. Cliquez sur « Mes prescriptions de médicaments ouvertes » - Le patient est automatiquement redirigé vers la webapp Mes Médicaments
5. Cliquez à côté de la prescription dont vous souhaitez modifier la visibilité sur « Détails »
6. Cliquez ensuite sur « Modifier »
7. Adaptez la visibilité selon vos choix
8. Cliquez sur « Confirmer »



Version 30/09/2022  
RECIP-e

### 3. Webapp : Ma santé

#### Réservation



1. Surfez sur [www.masante.be](http://www.masante.be)
2. Connectez-vous via itsme ou un lecteur de carte
3. Faites défiler vers le bas
4. Cliquez sur « Mes prescriptions de médicaments ouvertes » - Le patient est automatiquement redirigé vers la webapp Mes Médicaments
5. Cliquez à côté de la prescription dont vous souhaitez modifier la visibilité sur « Détails »
6. Cliquez ensuite sur « Réserver »
7. Introduisez le code postal
8. Sélectionnez la pharmacie de votre choix
9. Complétez les données de contact : E-mail OU téléphone
10. Cliquez sur « Confirmer »



Version 30/09/2022  
RECIP-e

### 4. Webapp : My Health Viewer

#### Consulter ses prescriptions



1. Surfez sur [www.myhealthviewer.be](http://www.myhealthviewer.be)
2. Cliquez sur « Connexion comme citoyen »
3. Connectez-vous via itsme ou un lecteur de carte
4. Cliquez sur « Mes Médicaments »
5. Cliquez sur « Ordonnances »



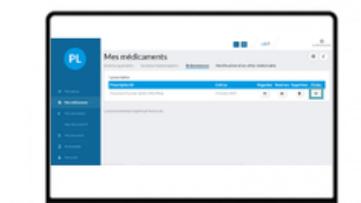
Version 30/09/2022  
RECIP-e

### 4. Webapp : My Health Viewer

#### Adaptation de la visibilité



1. Surfez sur [www.myhealthviewer.be](http://www.myhealthviewer.be)
2. Cliquez sur « Connexion comme citoyen »
3. Connectez-vous via itsme ou un lecteur de carte
4. Cliquez sur « Mes Médicaments »
5. Cliquez sur « Ordonnances »
6. Cliquez sur dans la colonne « Privée » et choisissez l'option souhaitée



Version 30/09/2022  
RECIP-e

## 4. Webapp : My Health Viewer

### Réservation



1. Surfez sur [www.myhealthviewer.be](http://www.myhealthviewer.be)
2. Cliquez sur « Connexion comme citoyen »
3. Connectez-vous via itsme ou un lecteur de carte
4. Cliquez sur « Mes Médicaments »
5. Cliquez sur « Ordonnances »
6. Cliquez sur dans la colonne « Réserver » et sélectionnez la pharmacie de votre choix



Version 30/09/2022  
RECIP-e

## 5. Webapp : Ordonnance en poche

### Consulter ses prescriptions



1. Surfez sur [ordonnanceenpoche.be](http://ordonnanceenpoche.be)
2. Connectez-vous via itsme
3. Cliquez sur « Ordonnances »



Version 30/09/2022  
RECIP-e

## 5. Webapp : Ordonnance en poche

### Adaptation de la visibilité



1. Surfez sur [ordonnanceenpoche.be](http://ordonnanceenpoche.be)
2. Connectez-vous via itsme
3. Cliquez sur « Ordonnances »
4. Ouvrez la prescription dont vous souhaitez modifier la visibilité
5. Cliquez sur
6. Sélectionnez l'option « Modifier la visibilité »
7. Choisissez « Visible uniquement par »
8. Introduisez le nom de la pharmacie
9. Cliquez sur « Confirmer »



Version 30/09/2022  
RECIP-e

## 5. Webapp : Ordonnance en poche

### Réservation



1. Surfez sur [ordonnanceenpoche.be](http://ordonnanceenpoche.be)
2. Connectez-vous via itsme
3. Cliquez sur « Ordonnances »
4. Ouvrez la prescription pour laquelle vous souhaitez effectuer une réservation
5. Cliquez
6. Sélectionnez l'option « Réserver en pharmacie »
7. Introduisez le nom de la pharmacie
8. Cliquez sur « Confirmer »



Version 30/09/2022  
RECIP-e

## 6. Webapp : Helena

### Consulter ses prescriptions



1. Surfez sur helena.care
2. Cliquez sur « Se connecter »
3. Connectez-vous via itsme
4. Cliquez à gauche dans le menu sur « Documents »
5. Cliquez à droite dans le menu « Prescriptions »



Version 30/09/2022  
RECIP-e

## 6. Webapp : Helena

### Adaptation de la visibilité



1. Surfez sur helena.care
2. Cliquez sur « Se connecter »
3. Connectez-vous via itsme
4. Cliquez à gauche dans le menu sur « Documents »
5. Cliquez à droite dans le menu « Prescriptions »
6. Cliquez sur la prescription que vous souhaitez consulter
7. Cliquez ensuite à droite sur « Gérer la visibilité »
8. Choisissez ensuite l'option souhaitée



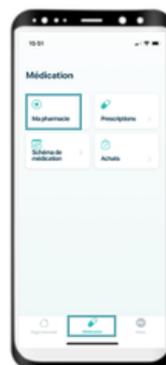
Version 30/09/2022  
RECIP-e

## 6. Webapp : Helena

### Réservation



1. Surfez sur helena.care sur un appareil mobile
2. Cliquez sur « Se connecter »
3. Connectez-vous via itsme
4. Cliquez sur « Médication »
5. Cliquez sur « Ma pharmacie »
6. Scannez le QR code qui vous avez reçu de la pharmacie



Version 30/09/2022  
RECIP-e

## 7. Comment utiliser itsme

L'application itsme permet d'avoir un accès sécurisé aux différentes apps/webapps permettant au patient de consulter et de gérer ses prescriptions.

**Comment créer votre compte itsme®  
avec votre carte de banque  
et son lecteur de carte**



Version 30/09/2022  
RECIP-e

En collaboration avec :



Version 30/09/2022  
RECIP-e

### 3.b. Parcours de la prescription électronique du prescripteur au pharmacien : explication au patient (septembre 2022)

#### Parcours de la prescription électronique du prescripteur au pharmacien – Explications à l'attention du patient

Septembre 2022



#### Table des matières

1. [Les avantages de la prescription électronique – Un éventail de possibilités](#)
2. [Le parcours de la prescription : du prescripteur au pharmacien](#)
3. [Terminologie](#)
4. [Un aperçu des différentes options pour se rendre en pharmacie](#)
5. [Accès par le biais de l'eID/du numéro de registre national \(option 1\)](#)
6. [Accès par le biais d'une app/webapp \(prescription électronique présentée par voie numérique au pharmacien\) \(option 2\)](#)
  - 6.1. [Différence entre une application validée et une application non validée par Recip-e](#)
  - 6.2. [Un aperçu des apps/webapps validées et de leurs fonctionnalités](#)
7. [Retrait d'un médicament chez le pharmacien sur présentation d'un document papier \(option 3\)](#)

Version 30/09/2022  
RECIP-e

## 1. Les avantages de la prescription électronique – Un éventail de possibilités

- Le patient dispose de différentes possibilités tant pour
  - **gérer** ses prescriptions que pour
  - **recupérer ses médicaments** en pharmacie.
- Il est donc important que le patient  **fasse déjà le bon choix avec son prescripteur**, en fonction de ses souhaits et de ses possibilités.
- Si le patient a tout de même besoin d'une autre option, il peut toujours se rendre en pharmacie muni de :
  - Son eID (numéro de registre national)
  - Une app/webapp
  - Un document imprimé (preuve papier de prescription électronique). Il peut également imprimer cette dernière chez lui s'il le souhaite.

Version 30/09/2022

## 2. Le parcours de la prescription : du prescripteur au pharmacien

### Chez le prescripteur

- Quitter la consultation muni d'une version imprimée de la preuve de prescription électronique
- Quitter la consultation sans document imprimé
  - La prescription électronique est disponible sur le serveur Recip-e.
- Quitter la consultation avec une prescription papier classique

Version 30/09/2022

## 2. Le parcours de la prescription : du prescripteur au pharmacien

### Chez le prescripteur :



Version 30/09/2022

## 2. Le parcours de la prescription : du prescripteur au pharmacien

### À la pharmacie

- Sans document imprimé – avec une eID (ou un numéro de registre national si l'eID a déjà été lue dans le courant des 15 derniers mois).
  - Grâce à cette preuve d'identité, le pharmacien peut aller récupérer les prescriptions sur le serveur Recip-e.
- Sans document imprimé – utilisation d'une app/webapp à la pharmacie
  - Le patient présente une version numérique de la prescription électronique (preuve numérique).
  - Le pharmacien scanne le code-barres situé sur la partie supérieure de la preuve pour avoir accès au serveur Recip-e.
- Avec une prescription papier classique
- Le patient peut également imprimer lui-même la preuve de prescription électronique en se connectant, sur un ordinateur, à une webapp, par exemple [www.masante.be](http://www.masante.be)
- Avec une version imprimée d'une prescription papier classique

Version 30/09/2022

## 2. Le parcours de la prescription : du prescripteur au pharmacien

À la pharmacie :



## 2. Le parcours de la prescription : du prescripteur au pharmacien

En tant que patient

- Le patient peut décider de l'option qu'il utilise en pharmacie en fonction de la situation dans laquelle il se trouve.
- Si le patient dispose d'options numériques, il a également la possibilité de gérer lui-même ses prescriptions.
  - Par ailleurs, le patient peut toujours demander conseil au pharmacien en permettant à ce dernier de lire son eID. Le pharmacien aura alors accès à la liste complète des prescriptions pour lesquelles les médicaments n'ont pas encore été récupérés (prescriptions en cours).
  - Sur la diapositive suivante, retrouvez un aperçu des différentes options disponibles en fonction des possibilités numériques du patient à ce moment-là.

Version 30/09/2022  
RECIP-e

## 2. Le parcours de la prescription : du prescripteur au pharmacien

En tant que patient :



## 2. Terminologie

Types de prescriptions :

- **La prescription électronique**
  - La prescription électronique est disponible sur le serveur sécurisé de Recip-e.
  - Ce point est en principe obligatoire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020 (sauf exceptions).
- **La preuve papier de prescription électronique**
  - Reconnaisable par la mention « Preuve de prescription électronique » inscrite à son sommet.
  - Le médecin peut en fournir une version imprimée au patient.
- **La prescription papier classique**
  - Celle-ci n'est pas disponible sur le serveur sécurisé de Recip-e. Auparavant, elle était manuscrite. Aujourd'hui, elle est dactylographiée.
  - Ce type de prescription est notamment utilisé lorsqu'il y a une panne dans la chaîne de la prescription électronique.

Version 30/09/2022  
RECIP-e

## 2. Terminologie

Fonctionnalités permettant au patient de gérer sa (ses) prescription(s) :

- **Adaptation de la visibilité de la prescription électronique numérique** : Il s'agit d'une fonction permettant au patient de déterminer où le contenu de ses prescriptions peut être consulté :
  - dans toutes les pharmacies,
    - par défaut (le patient ne doit rien faire pour que cela soit le cas)
  - dans une pharmacie au choix
  - dans aucune pharmacie.

Plus d'informations

- **Réservation** : Il s'agit d'une fonction donnant la possibilité de réserver un médicament dans une pharmacie spécifique.
- L'explication qui suit dans cette présentation montre comment le patient peut utiliser ces fonctionnalités.

Version 30/09/2022  
RECIP-e

## 4. Aperçu des différentes options

- Le patient dispose de différentes options pour récupérer ses médicaments en pharmacie :
  - **Option 1** : Les récupérer au moyen de son eID/numéro de registre national
  - **Option 2** : Les récupérer au moyen d'une app/webapp
  - **Option 3** : Les récupérer au moyen d'une preuve papier

Version 30/09/2022  
RECIP-e

## 5. Accès par le biais de l'eID/du numéro de registre national

OPTION 1

- Le patient peut récupérer ses médicaments simplement en présentant son eID au pharmacien (sans document papier, donc).
  - Le patient indique au pharmacien le médicament il qu'il souhaite récupérer.
    - Le patient peut rechercher ces informations lui-même par le biais d'une app ou webapp.
    - Le pharmacien peut également présenter la liste des médicaments au patient si celui-ci lui permet de lire son eID.
  - Le pharmacien consulte la base de données de Recip-e grâce à l'eID (moyen d'identification) afin de demander les prescriptions requises et de pouvoir délivrer les médicaments.

Pas de preuve de prescription

mais présentation du numéro de registre national (e-ID/ RN\*)



\* numéro de registre national\*



Création/consultation de la relation thérapeutique

Le pharmacien ouvre la liste complète des ordonnances en cours sur le serveur.

Sans preuve de prescription électronique  
- option supplémentaire

Version 30/09/2022  
RECIP-e

## 6. Accès par le biais d'une app/webapp (avec prescription électronique présentée par voie numérique au pharmacien)

OPTION 2  
app/webapp

- Le patient peut utiliser une app sur son smartphone/sa tablette. Le patient peut préalablement utiliser une webapp sur son ordinateur (ou sur son smartphone).
- À l'heure actuelle, différentes apps sont déjà disponibles pour permettre au patient de consulter et de gérer ses prescriptions électroniques en cours ou toujours valables.

Du gouvernement	 	
Des éditeurs de logiciels		

Version 30/09/2022  
RECIP-e

## 6.1. Apps validées par Recip-e



- Ces apps donnent des informations dynamiques, car elles sont connectées avec une base de données centrale sécurisée de Recip-e sur laquelle le statut de la prescription est adapté (délivrée/non délivrée). Le patient peut utiliser ces apps pour gérer ses prescriptions (par exemple en réservant des médicaments en pharmacie, en établissant une confidentialité afin qu'une prescription n'apparaisse pas à la lecture de son eID, etc.)
- Il y a également des apps qui ne permettent que d'avoir accès à une photo de la preuve de prescription électronique. Le patient peut les utiliser en pharmacie, mais pas pour gérer ses prescriptions.

## 6.2. Aperçu des apps/webapps validées et de leurs fonctionnalités qui existent aujourd'hui

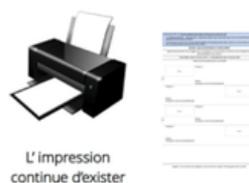
Validées et approuvées par Recip-e

	Mes médicaments	Masanté	My HealthViewer	Ordonnance en Papier	helena
App/webapp	App/webapp	Webapp	Webapp	App/webapp	Webapp
Liste des prescriptions	✓	✓	✓	✓	✓
Ouverture des prescriptions	✓	✓	✓	✓	✓
Retrait des prescriptions	✓	✓	✓	✓	✓
Réservation des médicaments	✓	✓	✓	✓	✓
Adaptation de la visibilité dans les pharmacies	✓	✓	✓	✓	✓
Accès à la prescription d'un enfant par son parent	Uniquement par le biais de la webapp	✓	✓		
Réservation des médicaments grâce aux données de contact	✓			✓	

Les fonctionnalités des apps/webapps sont régulièrement améliorées et complétées. Ces apps/webapps sont proposés gratuitement, les apps qui ne sont pas mises à disposition par le gouvernement peuvent comprendre des fonctions payantes.

## 7. Retrait d'un médicament en pharmacie sur présentation d'un document papier

- Le patient présente une preuve papier de prescription électronique pour récupérer ses médicaments à la pharmacie
- Le patient a le droit, à tout moment, de demander une preuve papier de prescription électronique à son prescripteur (sans frais administratifs)



### En collaboration avec :

