

1. Artsen werken nu al papierloos en laten de patiënt geen keuze om nog afdruk te krijgen

Reden? Allicht voorbarige en onvolledige informatie van de (artsen)softwareleveranciers (die zich al wel moesten laten certificeren en dat waarschijnlijk meteen gemeld hebben...).

Een aantal artsen geeft nog maar één boodschap: "Ga vanaf nu met je eID naar de apotheek. Die levert dan meteen je voorschrift af."

We moeten dus NU al communiceren naar het publiek (en naar de artsen), al was het maar om dit meteen te corrigeren.

2. Patiënten komen met alleen de eID naar de apotheek en we lopen vast

Dit leidt nu al tot een aantal probleemsituaties:

- Onleesbare of geen eID kaart beschikbaar (en ook meteen al het probleem van de "B-nummers"...).
- Aanmaken therapeutische relatie mislukt.
- Geen informatie over het voorschrift (patiënten weten ook niet wat werd voorgeschreven).
- (Uitzonderlijk, maar het gebeurt:) eHealth of internet panne → geen enkele mogelijkheid om de patiënt verder te helpen (artsen moeilijk of niet bereikbaar...)

3. "Reserveringsmodule" blijft in de communicatiestrategie staan (tegen het advies van VAN-ICT)

De VAN-ICT-Kennisdomein groep gaf het unaniem advies om de reserveringsmodule te schrappen uit het aanbod. Toch zien we die optie nog in de communicatieplanning staan (op 22/9/21)

Deze module werd verplicht geprogrammeerd; dat gebeurde dan ook duidelijk 'omdat het moest'.

De patiënt moet de (behoorlijk complexe) module in MijnGezondheid.be gebruiken. De apotheek software krijgt geen bericht wanneer de patiënt iets reserveert. De apotheker wordt geacht de opvraging manueel te doen, met een ingewikkelde interface. Wanneer? Hoeveel keer per dag?...

Indien de apotheker uiteindelijk toch de reservatie ziet, maar ze niet terug helemaal afsluit, blijft het voorschrift geblokkeerd in de apotheek en kan de patiënt nergens anders meer terecht.

4. De VISI vlag is een draak

De VISI-vlag is er gekomen om het privacy probleem op te lossen bij raadpleging van de complete lijst van openstaande voorschriften ('alleen met eID naar de apotheek'). Ook dit is een zeer complex en weinig gebruiksvriendelijke module. De uitleg hiervan (en rond reservering) naar de bevolking, gaat sowieso zeer veel tijd en energie vragen – voor twee modules die eigenlijk "een draak" zijn en die makkelijk en beter kunnen vervangen worden door het gebruik van de (vele) patiënten apps.

Oplossingen:

a. Communicatie naar de artsen:

De patiënt moet echt kunnen kiezen om verder op papier het bewijs van voorschrift te krijgen. We moeten nog minstens een jaar de print optie helemaal open houden.

De communicatie naar de artsen moet duidelijk(er) zijn:

- Afdrukken op papier blijft de basisoptie !
- Alleen indien de patiënt over een app beschikt, mag de arts overschakelen naar papierloos voorschrijven.
- Ofwel kan de arts dit zelf initialiseren via een module zoals Helena. Ofwel kan hij naar de apotheek verwijzen, die over een waaier aan apps beschikken.
- Het afdrukken van bewijs van voorschrift moeten we nog minstens een jaar volhouden. Pas dan kunnen we evalueren hoeveel en hoe goed patiënten ook digitaal hun voorschriften kunnen beheren.
- ("Alleen met je eID naar de apotheek" kan als noodscenario gebruikt worden, maar dan moeten arts en patiënt zich goed realiseren dat deze methode meer risico's inhoudt op problemen).

b. Er zijn goede app's voorhanden, die alle problemen oplossen (compleet overzicht; geheugensteuntje; reservatie; privacy; mandaat). Moedig die als allereerste keuze aan.

Indien patiënten papierloos willen werken raden artsen en apothekers aan om een app of digitale applicatie te gebruiken. Er zijn er al zeker vijf (de VIDIS app is in de maak):

- Helena
- Farmad
- ApoConnect
- Voorschrift op Zak
- OnePharma
- (VIDIS)

Deze app's hebben vijf grote voordelen en bieden een oplossing voor elke situatie:

1. Wanneer de patiënt de app opent, krijgt hij telkens een compleet overzicht van alle nog geldige elektronische voorschriften.
2. De patiënt én de apotheker krijgen meteen een geheugensteuntje: alle informatie (en de barcode) van elk voorschrift is leesbaar. Bij technische panne kan de apotheker nog steeds zien wat de patiënt nodig heeft en de patiënt al verder helpen.
3. De meeste app's hebben een ingebouwde reservatie module. (Die verwijst in eerste instantie naar de vertrouwde huisapotheker).
NB: zelfs na reservatie kan de patiënt nog steeds in een andere apotheek terecht.
4. De patiënt beslist gewoon zelf welk voorschrift hij aan welke apotheek toont (privacy), dus zonder enige moeite.
5. De patiënt kan aan eender wie vragen een voorschrift af te halen (mandaat/volmacht). Het volstaat vanuit de app een voorschrift door te zenden naar een andere persoon (dat kan bvb. door verzenden via WhatsApp, afdrukken of door alleen de RID code door te geven / sms...)

De communicatie zou voor het allergrootste stuk moeten draaien rond het aanmoedigen van het gebruik van een geschikte app.

c. Indien "reservatie" en "VISI vlag" al niet kunnen afgevoerd worden, maak er dan in de communicatie een voetnoot van.

Indien men politiek niet meer terug kan (of wil) met de reservatie en VISI-vlag module, besteed er dan ten minste zo weinig mogelijk (of geen) communicatie-aandacht aan. Beide modules zijn trouwens zeer complex. Die tijd en aandacht kunnen beter besteed worden aan promotie en uitleg over de app's.

(Zie voorbeeld van patiënten communicatie verderop)

Boodschappen voor Domus:

1. Artsen dematerialiseren nu al (op aansporen van hun softwareleveranciers ?)

Een aantal artsen geeft nog maar één boodschap: *“Ga vanaf nu met je eID naar de apotheek. Die levert dan meteen je voorschrift af.”*

Dit is strijdig met de afspraken en leidt nu al tot probleemsituaties:

- Onleesbare of geen eID kaart beschikbaar. (En probleem “B-nummers” ...)
- Aanmaken therapeutische relatie mislukt.
- Geen informatie over het voorschrift (patiënten weten ook niet wat werd voorgeschreven).
- (Uitzonderlijk, maar het gebeurt:) eHealth of internet panne → geen enkele mogelijkheid om de patiënt verder te helpen (artsen moeilijk of niet bereikbaar...)

2. Artsen de keuze (papier of app) aan de patiënt laten.

De communicatie naar de artsen moet duidelijk(er) zijn:

- Afdrukken op papier blijft de basisoptie !
- Alleen indien de patiënt over een app beschikt, mag de arts overschakelen naar papierloos voorschrijven.
- Het afdrukken van bewijs van voorschrift moeten we nog minstens een jaar volhouden. Pas dan kunnen we evalueren hoeveel en hoe goed patiënten ook digitaal hun voorschriften kunnen beheren.

3. Artsen kunnen zeker Helena aanraden, indien ze dat gebruiken, eerder dan “alleen de eID” als eerste keuze. Ze kunnen patiënten ook aanraden om via hun apotheek ook app’s te gebruiken/

Artsen die Helena (kunnen) gebruiken, kunnen dit gerust aanmoedigen, zeker indien ze – voor een deel van hun patiënten – liever papierloos werken (bv. ook nuttig in geval van teleconsultatie en huisbezoeken).

Artsen moeten weten dat er ook een aantal zeer gebruiksvriendelijke app’s zijn die apothekers aanbieden.

Enkele daarvan geven meteen ook toegang tot het persoonlijke medicatieschema en de medicatie historiek.

Deze app’s hebben vijf grote voordelen en bieden een oplossing voor elke situatie:

1. Wanneer de patiënt de app opent, krijgt hij telkens een compleet overzicht van alle nog geldige elektronische voorschriften.
2. De patiënt én de apotheker krijgen meteen een geheugensteuntje: alle informatie (en de barcode) van elk voorschrift is leesbaar. Bij technische panne kan de apotheker nog steeds zien wat de patiënt nodig heeft en de patiënt al verder helpen.
3. De meeste app’s hebben een ingebouwde reservatie module. (Die verwijst in eerste instantie naar de vertrouwde huisapotheker). (De apotheker hoeft het eigenlijke voorschrift zelfs niet te downloaden; dus na dergelijke reservatie kan de patiënt nog steeds in een andere apotheek terecht.
4. De patiënt beslist gewoon zelf welk voorschrift hij aan welke apotheek toont (privacy!), zonder enige moeite.
5. De patiënt kan aan eender wie vragen een voorschrift af te halen (mandaat/volmacht). Het volstaat vanuit de app een voorschrift door te zenden naar een andere persoon. Dat kan bvb. door verzenden via WhatsApp, afdrukken of door alleen de RID code door te geven / te sms-sen...)

5. Wees bewust van de complexiteit en problemen die we gaan onderwinden met de modules “reservatie”, “VISI-vlag” en “Alleen met eID naar de apotheek”

- “Alleen met je eID naar de apotheek” kan als noodscenario gebruikt worden, maar dan moeten arts en patiënt zich goed realiseren dat deze methode meer risico’s inhoudt op problemen (zie hierboven).
- De “reservatie” module is complex voor de patiënt en leidt tot veel praktische problemen. De patiënt moet MijnGezondheid.be gebruiken. De apotheek software krijgt geen bericht wanneer de patiënt iets reserveert. De apotheker wordt geacht de opvraging manueel te doen, met een ingewikkelde interface. (Voorschrift zal vaak niet of te laat worden gezien). Indien de apotheker dan toch de reservatie ziet, maar ze niet terug helemaal afsluit, blijft het voorschrift geblokkeerd in de apotheek en kan de patiënt nergens anders meer terecht.
- De VISI-vlag is er gekomen om het privacy probleem op te lossen bij raadpleging van de complete lijst van openstaande voorschriften (‘alleen met eID naar de apotheek’). Ook dit is een zeer complex en weinig gebruiksvriendelijke module. De app’s lossen dit probleem vanzelf op.

Voorstel voor patiëntcommunicatie

Papier-sparend voorschrijven

De meeste voorschriften van artsen worden elektronisch gemaakt. Je herkent ze aan de barcode helemaal bovenaan het voorschrift. Wanneer de apotheker die barcode scant (of de cijfers en letters manueel invoert), dan verschijnt op zijn scherm de hele inhoud van wat de arts voorschreef: de naam en het identificatienummer van de patiënt en van de arts; de voorgeschreven producten en de dosering (hoe en wanneer je ze moet nemen).

Deze voorschriften dragen ook allemaal een 'uiterste datum van geldigheid', die strikt gecontroleerd wordt. Al die informatie staat ook op het papieren "bewijs van elektronisch voorschrift" dat je van de arts krijgt. Dat is meteen een uitstekend geheugensteuntje voor jezelf en voor de apotheker.

Vanaf 15 september mogen artsen je voorstellen om dat papiertje niet meer af te drukken. Daarmee kunnen we veel papier besparen. Maar we moeten er wel voor zorgen dat je dan nog weet welke voorschriften je nog kan afhalen.

Dit zijn enkele nuttige vuistregels:

1. Indien je dat wenst, moet de arts nog steeds het papieren 'bewijs van voorschrift' afdrukken en meegeven. Jij beslist dus zelf of nog een papieren document wil !
2. Heb je liever geen papier meer, dan raden we sterk aan om met één van de beschikbare app's te werken. Je apotheker zal je graag advies geven welke je makkelijk kan downloaden en activeren op je smartphone. Een aantal app's laten immers toe om niet alleen voorschriften, maar ook je persoonlijke medicatiehistoriek in je vertrouwde apotheek te raadplegen.
Telkens wanneer je de app opent krijg je een compleet overzicht van alle elektronische voorschriften die nog geldig zijn. De apotheker kan meteen de barcode van het gewenste voorschrift scannen. De producten en de dosering zijn ook op het scherm te zien. Dus in geval van nood (stroompanne?) kan de apotheker je steeds helpen.
3. Je kan ook naar de apotheek met (alleen) je elektronische identiteitskaart. Maar dan is er geen geheugensteuntje welke medicatie je nog kan afhalen. In geval van panne, kan de apotheker je ook niet verder helpen. Gebruik die mogelijkheid dus best alleen in geval van nood.

KADERTJE

Ga naar de website van je apotheek (heb webadres vind je in het lijstje hieronder) of download één van deze app's:

- Farmad
- ApoConnect
- Voorschrift op Zak
- OnePharma