

OPINION

Problèmes avec les outils e-santé et prime de pratique intégrée : le GBO/Cartel fait le point

27/02/24 à 14:53 Mise à jour à 15:19

[\(\[//www.lejournaldumedecin.com/auteurs/le-gbo-cartel-433.html\]\(http://www.lejournaldumedecin.com/auteurs/le-gbo-cartel-gbo-cartel-433.html\)\)](http://www.lejournaldumedecin.com/auteurs/le-gbo-cartel-gbo-cartel-433.html)

[\(\[//www.lejournaldumedecin.com/auteurs/le-gbo-cartel-433.html\]\(http://www.lejournaldumedecin.com/auteurs/le-gbo-cartel-433.html\)\)](http://www.lejournaldumedecin.com/auteurs/le-gbo-cartel-433.html)

Comme vous le savez, le GBO/Cartel a adressé, le 31/01/24, un courrier aux responsables de la plateforme eHealth, copie e.a. au ministre fédéral de la Santé et au président de la Commission nationale médico-mutualiste.



© Getty Images

Nous y demandions que les problèmes eHealth soient mis à l'OJ de la prochaine réunion du Comité de gestion de la plateforme eHealth, et prévenions que, le cas échéant, nous proposerions un moratoire sur les conditions requises pour obtenir la prime de pratique intégrée maximale pour 2023 et 2024 et ce tant que les problèmes liés à l'utilisation des e-services n'auraient pas été complètement résolus (<https://www.le-gbo.be/problemes-avec-la->

[plateforme-ehealth-le-gbo-cartel-met-la-pression-sur-les-autorites-competentes/](#)). Où en est-on maintenant et qu'a obtenu le GBO/Cartel ?

Lors de cette réunion du comité de gestion, le 13/02/24, les problèmes récurrents survenus avec la plateforme e-Health ont été largement évoqués et notre représentant, le Dr Philippe Jongen, a également pu faire part des résultats de [eHealth bugs \(https://www.le-gbo.be/un-probleme-avec-un-outil-e-sante-dependant-de-la-plateforme-ehealth-alertez-nous/\)](https://www.le-gbo.be/un-probleme-avec-un-outil-e-sante-dependant-de-la-plateforme-ehealth-alertez-nous/), le formulaire développé par le GBO/Cartel pour permettre aux MG de notifier les problèmes rencontrés avec la plateforme eHealth et tous les outils e-santé qui en dépendent, qui confirment que la majorité des problèmes sont liés à MyCareNet. Lors de cette réunion, eHealth et MyCarenet ont par ailleurs annoncé qu'ils étaient en train d'améliorer leur architecture, ce qui devrait rendre le fonctionnement des différents outils e-santé nettement plus satisfaisant. Le GBO/Cartel restera bien entendu vigilant et s'assurera que ces promesses soient rapidement traduites concrètement.

Ces problèmes avec la plateforme eHealth ont également été évoqués lors d'une question parlementaire posée le 08/02/24 en séance plénière à la Chambre des représentants (voir ci-dessous) par Daniel Bacquelaine au ministre Frank Vandenbroucke (" La frustration permanente des médecins concernant les problèmes récurrents sur eHealth "). Suite aux échanges entre le GBO/Cartel et le groupe MR à la Chambre, le Dr Bacquelaine a explicitement évoqué ce moratoire sur la prime de pratique intégrée :

Daniel Bacquelaine : " *Ma dernière question porte sur la prime de pratique intégrée pour l'utilisation des outils numériques. Une part de cette prime risque de ne pas être accordée aux médecins. Est-il prévu d'instaurer une sorte de moratoire dans l'attribution de cette prime ?* "

FVDB : " *Pour votre dernière question, très importante, je peux vous affirmer que personne ne perdra de prime.* "

Par ailleurs, nous vous rappelons que, tant que tous les problèmes liés à la plateforme eHealth n'auront pas été solutionnés de manière pérenne, le GBO/Cartel vous invite à **continuer à compléter le [formulaire eHealth bugs \(https://forms.gle/MmvcdfR77Bgwfk9y5\)](https://forms.gle/MmvcdfR77Bgwfk9y5)** (accessible via la page d'accueil de [notre site \(https://www.le-gbo.be/\)](https://www.le-gbo.be/)) pour nous signaler les problèmes rencontrés avec la plateforme eHealth et tous les outils e-santé qui en dépendent (certificat eHealth, EBM linker, Handicare et/ou Iriscare, les baromètres diabète et/ou antibiotiques, Recip-e, MyCareNet, eTar/e-attest/e-fact, Vaccinet, e-vax et/ou VacciCard, les Hubs régionaux -RSW, RSB, Vitalink ou Cozo-, Handicare, ...). Le principe reste toujours le même : 1 problème = 1 formulaire complété et ce, aussi souvent que vous y êtes confronté.e. (ce qui nous permettra d'estimer la fréquence des problèmes rencontrés).

Question de Daniel Bacquelaine à Frank Vandenbroucke (VPM Affaires sociales et Santé publique) sur " La frustration permanente des médecins concernant les problèmes

récurrents sur eHealth " (55004165P) - cf. compte-rendu de la séance plénière du 08/02/24 à la Chambre des représentants en p. 15 :

<https://www.lachambre.be/doc/PCRI/pdf/55/ip289.pdf>

(<https://www.lachambre.be/doc/PCRI/pdf/55/ip289.pdf>).

Daniel Bacquelaine (MR): Monsieur le ministre, cela fait plusieurs semaines, voire plusieurs mois, que les médecins relaient des problèmes en matière de digitalisation des soins de santé dont des problèmes de fonctionnement de la plateforme eHealth. C'est un sujet majeur aujourd'hui pour les médecins. En effet, force est de constater que tous ces problèmes entraînent une perte de temps considérable ainsi qu'une importante surcharge administrative pour les praticiens, ce qui nuit à la qualité des soins. Bien entendu, la plupart des professionnels de la santé sont preneurs de la numérisation des soins de santé, mais encore faut-il que les outils mis à leur disposition fonctionnent efficacement, ce qui n'est pas le cas à l'heure actuelle. Cela concerne l'ouverture du dossier médical global, la prescription électronique et le fonctionnement du système du tiers payant auquel vous êtes tellement attaché. Monsieur le ministre, quelles solutions envisagez-vous à court terme pour améliorer le fonctionnement de la plateforme eHealth? Un calendrier est-il déjà fixé? Dans la presse, vous avez évoqué une évaluation des problèmes rencontrés. Est-elle lancée? Connaissons-nous déjà son échéance? Une concertation avec les représentants des médecins a-t-elle eu lieu ou aura-t-elle lieu prochainement? Ma dernière question porte sur la prime de pratique intégrée pour l'utilisation des outils numériques. Une part de cette prime risque de ne pas être accordée aux médecins. Est-il prévu d'instaurer une sorte de moratoire dans l'attribution de cette prime?

Frank Vandenbroucke, ministre: Monsieur Bacquelaine, le fournisseur informatique des mutualités, Atos, a rencontré des problèmes de stabilité de ses services le 9 janvier pendant 55 minutes, le 15 janvier pendant 25 minutes, le 22 janvier pendant 45 minutes et le 24 janvier pendant environ 80 minutes. Pendant ces périodes, les services des demandes du statut d'assurabilité et d'attestations électroniques ont été partiellement affectés. Le Collège Intermutualiste National a pris des mesures immédiates pour atténuer l'impact en activant le business continuity plan et le disaster recovery plan. Entretemps, depuis le week-end des 27 et 28 janvier, la cause semble avoir été trouvée et les leçons sont tirées de l'incident, afin de pouvoir réagir de manière plus approfondie à l'avenir. En collaboration avec tous les partenaires de l'eSanté, une analyse approfondie sera effectuée sur les phénomènes qui se sont produits. Où et dans quels composants, dans quels maillons sont-ils intervenus? Avec quel effet domino? Comment les prévoir et les éviter?? Et, dans le pire des cas, comment y faire face grâce à des processus et des systèmes de repli efficaces, automatiques et bien gérés par les acteurs et les utilisateurs? La plateforme eHealth prend les rênes dans ce dossier. Après coordination avec les partenaires fournisseurs, une première proposition de plan d'action sera présentée au comité de gestion de la plateforme eHealth le 13 février prochain pour déterminer comment parvenir à un système eHealth encore plus robuste et

plus stable, ce qui est nécessaire. Pour votre dernière question, très importante, je peux vous affirmer que personne ne perdra de prime.

Daniel Bacquelaine (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses. Je vois que vous prenez à coeur ce problème et que vous y apportez les solutions utiles. J'insiste réellement pour que le temps d'écoute et le temps consacré aux patients soit toujours l'objectif majeur et principal dans la relation entre les patients et les prestataires de soins. Aujourd'hui, on observe que parfois, les médecins passent beaucoup de temps sur l'ordinateur plutôt qu'à regarder simplement le patient et à l'écouter. Je suis vraiment très attentif à cette question parce que progressivement, cela va décourager les médecins d'utiliser des outils numériques qui sont pourtant nécessaires dans le cadre des échanges d'informations et de données médicales pour la qualité des soins. Veillons à ce que les médecins gardent la capacité d'être à l'écoute de leurs patients plutôt que de résoudre des bugs informatiques!*L'incident est clos.*

[www.lejournaldumedecin.com/actualite/problemes-outils-e-sante-et-prime-de-pratique-integree-le-gbo-cartel-fait-le-point/article-opinion-72163.h](http://www.lejournaldumedecin.com/actualite/problemes-outils-e-sante-et-prime-de-pratique-integree-le-gbo-cartel-fait-le-point/article-opinion-72163.html)

” **Problèmes avec les outils e-santé et prime de pratique intégrée : le GBO/Cartel fait le point** ([//www.lejournaldumedecin.com/actualite/problemes-avec-les-outils-e-sante-et-prime-de-pratique-integree-le-gbo-cartel-fait-le-point/article-opinion-72163.html](http://www.lejournaldumedecin.com/actualite/problemes-avec-les-outils-e-sante-et-prime-de-pratique-integree-le-gbo-cartel-fait-le-point/article-opinion-72163.html))
- Le GBO-Cartel