



Pannes des outils d'e-santé

## OÙ TROUVER L'INFO SUR LES PROCÉDURES DE SECOURS ?

**La fin du mois de janvier a malheureusement été émaillée par des pannes du système d'e-santé, allant de brèves interruptions de services eHealth à une inertie prolongée de la plateforme. e-santewallonie vous rappelle qu'il existe quelques « procédures de secours » pour se tirer d'affaire – plus ou moins complètement – quand la machinerie est paralysée.**

L'affaire a fait couler tant d'encre qu'elle a été ajoutée à l'ordre du jour du comité de l'assurance de début février, à l'Inami. Les médecins et pharmaciens, il est vrai, n'avaient pas mâché leurs mots dans la presse à propos des pannes intervenues les 24, 27 et 28 janvier. Les généralistes, par exemple, ont protesté face à des interruptions de services les frappant justement au moment de gérer une épidémie de grippe et de tenir à l'œil le Covid-19. Les pharmaciens ont conseillé aux patients de ne jamais oublier leur preuve papier d'e-prescription, seule parade quand la technique se grippe.

La tension était d'autant plus palpable et la protestation virulente que ce n'est pas la première fois que le monde (para)médical demande aux autorités qu'on améliore la stabilité du système. Les organisations professionnelles ne sont pas contre le déploiement de l'e-santé. Elles aspirent à ce que les outils dont elles héritent soient plus fiables et que des systèmes de secours prennent efficacement le relais.

Sans préjuger des initiatives complémentaires qui pourraient être prises dans le sillage de cette protestation, e-santewallonie attire votre attention sur deux sites où obtenir de l'info sur la disponibilité des services et sur les procédures à activer/qui s'activent quand tout est bloqué.

- [Le « dashboard intermutualiste »](#)

Pharmaciens, infirmiers, dentistes et médecins peuvent, chacun dans leur section, voir si tout est normal en termes de disponibilité et de temps de réponse de divers services de MyCareNet (assurabilité, accord chapitre IV, e-Attest...)

- [L'état des services de la plateforme eHealth](#)

La plateforme y mentionne les incidents détectés et les interventions (déjà entreprises ou en cours) pour les résoudre. Le site est également structuré en rubriques pharmaciens, généralistes et postes de garde. Toutes les sections commencent par un onglet « **business continuity** ». eHealth y a regroupé les **mesures prises pour garantir la continuité des fonctionnalités** dont le professionnel doit disposer pour pouvoir travailler.

- **Pour les pharmaciens**, par exemple, l'une de ces procédures de secours concerne la **consultation de l'assurabilité du patient**. Si des problèmes sont détectés, eHealth bascule le service sur son 3ème datacenter et active la possibilité de vérifier cette assurabilité via le système MyCareNet des mutualités. Le pharmacien ne doit toucher à rien : son logiciel se redirige automatiquement soit vers le 3ème datacenter, soit vers MyCareNet. D'après eHealth, une petite dizaine de logiciels ont intégré cet « itinéraire bis ».
- **Pour les médecins**, une procédure de secours vise **l'émission d'attestations de soins électroniques**, e-Attest. En cas de perturbation du service, eHealth « ordonne » électroniquement aux logiciels métiers (qui ont intégré cette fonctionnalité) de basculer vers MyCareNet.

### Et si c'est l'e-prescription qui coince ?

[Le « protocole de secours » diffusé par l'Inami](#) stipule que **le prescripteur peut, « pour des raisons de force majeure », s'appuyer sur la prescription papier**. Les « *problèmes techniques persistants* » et « *l'indisponibilité persistante des services de base d'eHealth* » font partie des situations qui entrent en ligne de compte.

**Pour sa part, le pharmacien** qui « *n'a pas d'accès à la prescription électronique sur le serveur Recip-e suite à l'indisponibilité persistante des services de base d'eHealth* » ou qui « *rencontre une erreur bloquante* » **est habilité, exceptionnellement, à délivrer les médicaments en se référant à la preuve d'e-prescription**. Il doit notifier le cas comme un cas de force majeure dans le circuit de tarification.

[retour à la newsletter](#)

e-santewallonie.be

