



PERSBERICHT

BVAS onderzoekt juridische acties tegen falende eHealth-diensten

De frequente uitval van eHealth-diensten is een groeiende bron van frustratie voor alle artsen. Alleen in januari registreerde Recip-e, het systeem voor het elektronisch voorschrijven van geneesmiddelen, meer dan 14 uur 'down time'. Aan de basis liggen 'incidenten' bij MyCarenet, het platform voor elektronisch verkeer tussen zorgverleners en ziekenfondsen. BVAS onderzoekt of artsen een schadeclaim kunnen indienen.

Brussel, 26-01-2024

Het eHealth-platform kreeg in januari van dit jaar opvallend veel af te rekenen met storingen, vertragingen, time-outs en andere incidenten die artsen ernstig belemmerden in hun dagelijkse praktijkvoering.

Bij een uitval van het systeem is het voor artsen onmogelijk om GMD's te verlengen of te openen, de derdebetalersregeling toe te passen of elektronische voorschriften af te leveren. Ook patiënten en apothekers delen dan uiteraard in de malaise. Een bijkomend gevolg voor artsen is dat ze de manueel ingevoerde gegevens op een later tijdstip opnieuw moeten inbrengen.

Zo registreerde Recip-e, het systeem voor elektronisch voorschrijven, deze maand maar liefst 847 minuten of ruim 14 uur 'down time', alle storingen samengeteld. De problemen waren gespreid over 4 werkdagen en deden zich vooral voor **op piekmomenten**: twee keer op een maandagvoormiddag (15 en 22 januari) maar ook op dinsdag 9 januari en woensdag 24 januari.

De FOD Volksgezondheid, die verantwoordelijk is voor het eHealth-platform, wijst in de richting van de ziekenfondsen voor de oorzaak van de ellende. Aan de basis zouden telkens incidenten bij MyCarenet liggen. Dat is het beveiligd platform voor elektronische uitwisseling van informatie tussen zorgverleners en ziekenfondsen. Storingen bij MyCarenet hebben een directe impact op de werking van alle eHealth-diensten.

De overheid en de ziekenfondsen hebben de plicht om de continuïteit van de zorgverlening - en dus ook van de digitale diensten voor zorgverleners - te garanderen. Daarom eist BVAS van de ziekenfondsen transparante communicatie over **het niveau van SLA (Service Level Agreement)** waartoe ze zich verbinden voor het functioneren van MyCarenet.

BVAS zal nagaan of artsen een schadevergoeding kunnen vragen voor het tijdverlies en het verlies aan inkomen dat ze lijden ten gevolge van het niet beschikbaar zijn van de eHealth-toepassingen.

Dr. Jos Vanhoof, bestuurder BVAS