

FAQ Wachtdienstverantwoordelijken
--

- 1) [Ik krijg geen toegang tot de pagina van mijn kring in MEDEGA, hoe komt dit?](#)
- 2) [De taal waarin de pagina van de kring verschijnt, is niet correct. Hoe kan ik dit aanpassen?](#)
- 3) [Welke artsen dien ik in mijn kring in te schrijven?](#)
- 4) [Ik kan een bepaalde arts niet toevoegen aan het ledenbestand, hoe komt dit?](#)
- 5) [Hoe kan ik aanduiden dat een arts is vrijgesteld voor de wachtdiensten?](#)
- 6) [Hoe kan ik het statuut van een arts veranderen van “in zone” naar “buiten zone” of “beheerder” \(of omgekeerd\).](#)
- 7) [Wat is het verschil tussen een “Beheerder” en een “Beheerder van zone”?](#)
- 8) [Moeten er verplicht wachtzones worden gecreëerd?](#)
- 9) [Hoe moet ik de wachtzones creëren?](#)
- 10) [Waarom moet ik de wachtperiodes creëren?](#)
- 11) [Hoe moet ik de wachtperiodes creëren?](#)
- 12) [Hoe kan ik de wachtdiensten inbrengen?](#)
- 13) [Wat moet ik doen indien ik een foute arts heb ingeschreven in een periode?](#)
- 14) [Wat moet ik doen als niemand zich heeft voorgesteld voor een wachtdienst?](#)
- 15) [Hoe kan ik de ingebrachte wachtdiensten controleren?](#)
- 16) [Wat indien de kring niet wil gebruik maken van de wachtvoorstellen van de artsen?](#)
- 17) [Wanneer meerdere artsen de wacht verzekeren in eenzelfde periode op hetzelfde grondgebied, hoe kan ik ze dan inschrijven?](#)
- 18) [Hoe kan ik de beschikbaarheden ingeven van een lid van mijn kring die mij dat vraagt?](#)
- 19) [Wanneer moet ik de wachtdiensten van de artsen bevestigen?](#)
- 20) [Wat is het verschil tussen een wachtpost en een wachtdienst in kabinet?](#)

- 21) [Wat moet ik doen als ik tijdelijk niet in staat ben om de agenda van mijn kring te beheren?](#)
- 22) [Wat moet ik doen als ik geen voorzitter van de kring meer ben?](#)
- 23) [Wat moet ik doen wanneer het gebied van de wachtdienst van mijn kring gewijzigd wordt?](#)
- 24) [Wat met gemeenten die onder een protocolakkoord vallen?](#)
- 25) [Wat zijn subkringen?](#)
- 26) [Tot wie moet ik mij richten als ik een probleem heb met het systeem Medega?](#)
- 27) [Enkele definities](#)

1) Ik krijg geen toegang tot de pagina van mijn kring in MEDEGA, hoe komt dit?

In eerste instantie heeft enkel de kringvoorzitter toegang tot de pagina van de kring in MEDEGA. De voorzitter is altijd de beheerder van de kring.

Indien u voorzitter bent, en toch geen toegang hebt, dient u contact op te nemen met de FOD Volksgezondheid.

Indien u wachtverantwoordelijke of gewone arts bent, en geen toegang hebt tot de pagina van uw kring, dient u contact op te nemen met uw kringvoorzitter. De voorzitter kan inloggen, en kan u inschrijven in het Ledenbestand van de kring, zodat u ook de toegang krijgt.

Indien u een technisch probleem krijgt na het inloggen, kunt u contact opnemen met het eHealth contactcenter op het nummer 02/ 788 51 55 of een e-mail sturen naar het volgende adres support@ehealth.fgov.be.

[Top](#)

2) De taal waarin de pagina van de kring verschijnt, is niet correct. Hoe kan ik dit aanpassen?

U klikt op het menu onderdeel “home” of “accueil”. Daarna kunt u links bovenaan uw taal kiezen (NL of FR).

[Top](#)

3) Welke artsen dien ik in mijn kring in te schrijven?

Het “Ledenbestand” zal u in staat stellen om de huisartsen aan te duiden die meewerken aan de wachtdienst van uw kring, alsook de artsen die een vrijstelling genieten van deelname aan de wachtdienst van de kring.

Dit betekent dat u de volgende artsen kan inschrijven:

- de artsen die een praktijk hebben op uw gebied en die aangesloten zijn bij de wachtdienst van uw kring (BINNEN DE ZONE)
- de artsen die een praktijk hebben buiten uw gebied en die hun diensten aanbieden om de wachtdiensten in uw kring te verzekeren (BUITEN DE ZONE).
- de artsen die verantwoordelijk zijn voor het inbrengen van de wachtdiensten (BEHEERDER).

Een arts die werd toegevoegd aan het ledenbestand, heeft automatisch het statuut “Actief”. Om dit statuut te veranderen naar “Vrijgesteld”, selecteert u de arts en klikt u onderaan op “detail”. Kies hier "Vrijgesteld" en klik op "Bewaren".

[Top](#)

4) Ik kan een bepaalde arts niet toevoegen aan het ledenbestand, hoe komt dit?

Als niet alle nodige gegevens van een arts zijn ingevoerd in Medega, dan is het niet mogelijk om deze arts in te schrijven in het “Ledenbestand”. De gegevens die moeten ingevuld zijn, zijn de volgende: Kabinetadres, telefoonnummer, rekeningnummer en titularis van de rekening.

Er zijn twee mogelijkheden om de gegevens van deze arts aan te vullen:

De arts kan zijn gegevens zelf aanvullen, door in te loggen in Medega, en te gaan naar “mijn gegevens”.

Indien de arts zijn eigen gegevens niet kan aanvullen, kan hij contact opnemen met het eHealth contactcenter op het nummer 02/ 788 51 55 of een e-mail sturen naar het volgende adres: support@ehealth.fgov.be

[Top](#)

5) Hoe kan ik aanduiden dat een arts is vrijgesteld voor de wachtdiensten?

De artsen die tot het gebied van uw kring behoren, maar die een vrijstelling genieten om deel te nemen aan de wachtdienst, dienen ook ingeschreven te worden in het “Ledenbestand”.

Een arts die werd toegevoegd aan het ledenbestand, heeft automatisch het statuut “Actief”.

Om dit statuut te veranderen naar “Vrijgesteld”, selecteert u de arts en klikt u onderaan op “detail”. Kies hier "Vrijgesteld" en klik op "Bewaren".

Een arts die aangeduid staat als vrijgesteld kan niet meer worden ingeschreven in de wachtdiensten in deze kring.

[Top](#)

6) Hoe kan ik het statuut van een arts veranderen van “in zone” naar “buiten zone” of “beheerder” (of omgekeerd).

Indien een arts al is ingeschreven in het Ledenbestand, en u wilt zijn statuut veranderen, dient u deze arts eerst te verwijderen, waarna u hem opnieuw inschrijft met een ander statuut.

U selecteert de betreffende arts, en klikt onderaan op “verwijderen”. Daarna klikt u onderaan op de knop “toevoegen”, en zoekt de arts op gemeente, naam of RIZIV nummer. Daarna selecteert u de arts links, rechts selecteert u het nieuwe statuut (“in zone”, “buiten zone” of “beheerder”), en u klikt onderaan op “toevoegen”.

[Top](#)

7) Wat is het verschil tussen een “Beheerder” en een “Beheerder van zone”?

In een kring is er maar één “Beheerder”, dit is de kringvoorzitter. Hij kan nieuwe beheerders inschrijven in het ledenbestand, dit zijn dan de “Beheerders van zone”.

De Beheerder en de Beheerder van zone hebben dezelfde rechten en toegang in Medega. Er is één functionaliteit die voorbehouden is aan de Beheerder, namelijk het kiezen om gebruik te maken van de voorstellen van de artsen of niet. (zie punt 12)

[Top](#)

8) Moeten er verplicht wachtzones worden gecreëerd?

Neen.

Het systeem Medega moet de weerspiegeling zijn van de realiteit op het terrein. Indien uw kring geen grote oppervlakte heeft en niet opgedeeld is in zones, is het niet nuttig om dit in het systeem Medega te doen.

Is uw gebied groot en is het voor de organisatie van uw wachtdiensten opgedeeld in wachtdienstonderdelen, dan moet dit worden aangegeven in Medega, door de wachtzones te creëren.

[Top](#)

9) Hoe moet ik de wachtzones creëren?

Om de wachtzones te creëren klikt u op “wachtzones” in het “Ledenbestand”.

Hier krijgt u een overzicht van de reeds bestaande zones in uw kring. In het begin zal er enkel een standaardzone aangemaakt zijn, die alle gemeentes van de kring bevat.

Om een zone toe te voegen klikt u op “toevoegen”. U kunt de nieuwe zone een naam geven, er de juiste gemeentes aan toevoegen, en een begindatum instellen.

Let bij het aanmaken van de wachtzones steeds op de begindatum, die moet overeenkomen met de datum vanaf wanneer u de wachtdiensten inbrengt in Medega. Een einddatum ingeven is niet verplicht.

[Top](#)

10) Waarom moet ik de wachtperiodes creëren?

Wachtperiodes maken het mogelijk om het in uw kring van kracht zijnde wachtdienstrooster voor weekends, feestdagen, uitzonderingsdagen en weekdays te bepalen.

Deze periodes hebben betrekking op de volledige kring en zijn identiek voor alle zones van de kring.

Indien er geen wachtperiodes zijn gecreëerd, kan de verantwoordelijke geen wachtdiensten ingeven in Medega, en kan de arts geen voorstellen doen via “Mijn Agenda”.

Indien de kring de wachtdiensten ingeeft door een CSV bestand te importeren, in plaats van de wachtdiensten manueel in Medega in te brengen, is het niet noodzakelijk dat de wachtperiodes worden gecreëerd. (Zie ook FAQ Import).

[Top](#)

11) Hoe moet ik de wachtperiodes creëren?

Om de periodes te creëren klikt u in “Beheer Wachtdienst” op de knop “Periodes”, rechts onderaan. U krijgt een lijst met de periodes die reeds gecreëerd zijn. U krijgt enkel de huidige geldige periodes te zien. Indien u ook de periodes met een einddatum in het verleden wilt bekijken, kunt u bovenaan het vakje aanvinken naast “alle periodes bekijken”. Indien er nog geen periodes zijn gecreëerd, is de lijst leeg.

Om een nieuwe wachtperiode te creëren, klikt u onderaan op “toevoegen”. U geeft de nieuwe periode een naam, selecteert het type periode dat u wilt ingeven (Vrijdag/Dag voor een Feestdag, Weekenddag/Feestdag, Maandag/Dag na een feestdag, Weekdag of Uitzonderingsdag) en geeft naast het type de uren in. Onderaan geeft u de begindatum van de periode in (dit is de datum vanaf wanneer u de wachtdiensten zult ingeven) en daarna klikt u op “valideren”. De periode zal in de lijst verschijnen.

Een periode is steeds geldig voor alle zones van de kring, een periode kan dus niet gecreëerd worden per wachtzone.

Een periode kan enkel gecreëerd worden per kalenderdag, dus de wachtperiodes moeten worden gesplitst om middernacht. Bijvoorbeeld: Indien de weekwacht in uw kring begint om 19u en eindigt om 8u, dient u twee weekperiodes te creëren. U creëert eerst een periode van 19u tot 24u, en dan een periode van 00u tot 08u.

Let op: De periodes voor Maandag en Vrijdag dient u apart te definiëren, dus deze horen noch bij de weekperiodes, noch bij de weekendperiodes.

[Top](#)

12) Hoe kan ik de wachtdiensten inbrengen?

Nadat de wachtperiodes zijn gecreëerd, zullen ze verschijnen in de agenda van de kring. Om de artsen in te schrijven in een periode, of om de voorstellen die de artsen hebben ingegeven te bekijken, te valideren of te bevestigen, gaat u naar “Beheer Wachtdienst”.

Hier selecteert u de zone, de maand en het jaar waarin u de wachtdiensten wilt inbrengen. Daarna klikt u op “Vernieuwen”. U kunt hier eventueel ook kiezen om enkel de weekperiodes of de weekendperiodes te zien, of om enkel de gevalideerde of de bevestigde wachten te zien.

U selecteert de vakjes links naast alle periodes waarin u eenzelfde arts wilt inschrijven, en geeft bovenaan drie letters van de naam van deze arts in. Alle artsen die zijn ingeschreven in het “Ledenbestand”, en waarvan de naam deze drie letters bevat, zullen verschijnen. U selecteert met de muis de arts die u wilt ingeven. Daarna klikt u op “Toewijzen”.

De wachtperiodes die u op deze manier invult, zijn automatisch gevalideerd.

[Top](#)

13) Wat moet ik doen indien ik een foute arts heb ingeschreven in een periode?

Indien u zich vergist heeft, of indien er een vervanging heeft plaatsgevonden, kunt u de arts die u heeft ingeschreven in een bepaalde periode, vervangen door een andere.

Om dit te doen klikt u op het icoontje met het potloodje, dat zich rechts naast de naam bevindt. Hier zoekt u de arts die de vervanging zal uitvoeren, en klikt u op “Toevoegen”. Let op: Als u een vervanging doet, zal deze wachtdienst nooit automatisch gevalideerd zijn. U zult deze wacht nog moeten valideren.

Indien u een foute arts heeft ingeschreven die niet moet vervangen worden, kunt u deze niet wissen. Wat u in dit geval dient te doen, is deze wacht de-valideren. U vinkt het vakje rechts naast de wacht, onder het groene V-tje uit, en klikt u onderaan op de knop “Valideren”.

[Top](#)

14) Wat moet ik doen als niemand zich heeft voorgesteld voor een wachtdienst?

Indien voor een bepaalde periode niemand heeft voorgesteld om in te staan voor de wachtdienst, is het aan u om te kiezen uit de meewerkende artsen van uw kring. Om een arts in één keer in meerdere periodes in te schrijven voor dezelfde maand, selecteert u de vakjes links naast de wachtperiode waarin de betreffende arts moet worden ingeschreven, en geeft u vervolgens de eerste drie letters van de naam van de arts in, in het vakje “Artsen” bovenaan. U selecteert met de muis de betreffende arts, en daarna klikt u op “Toewijzen”.

[Top](#)

15) Hoe kan ik de ingebrachte wachtdiensten controleren?

Om een Excel document te bekomen met een overzicht van de ingebrachte wachtdiensten voor een bepaalde maand en jaar, kunt u in “Beheer Wachtdienst” klikken op de knop “Publicatie”.

[Top](#)

16) Wat indien de kring geen gebruik wil maken van de wachtvoorstellen van de artsen?

In het “Ledenbestand” kan de “Beheerder” (dus niet de “Beheerder van zone”) bovenaan kiezen of de kring wil werken met de voorstellen van de artsen of niet.

Indien hier “Nee” is aangevinkt, zullen de wachtperiodes waarvoor de arts zich kan voorstellen, niet meer verschijnen in “Mijn Agenda”.

[Top](#)

17) Wanneer meerdere artsen de wacht verzekeren in eenzelfde periode op hetzelfde grondgebied, hoe kan ik ze dan inschrijven?

Klik op “Beheer Wachtdienst”, kies de datum en schrijf de eerste arts in. Daarna klikt u op de icoon “+” om een tweede arts toe te voegen.

U kunt ook de periode waarin al een arts is ingeschreven links selecteren, bovenaan in het vakje “Artsen” de naam van de tweede arts invullen, en dan op “Toewijzen” klikken.

[Top](#)

18) Hoe kan ik de beschikbaarheden ingeven van een lid van mijn kring die mij dat vraagt?

Indien een arts die aan uw wachtdienst deelneemt, geen computer heeft, dan kunt u nota nemen van zijn wachtvoorstellen.

U kunt naar de agenda gaan van elk van de meewerkende artsen van uw vereniging om beschikbaarheden in te geven of te schrappen. Daartoe gaat u naar “Mijn agenda” en klikt op “authenticeren als...”. U komt dan op het zoekscherm van de leden van uw kring.

U kunt de wachtdiensten van deze arts ook rechtstreeks inbrengen in “Beheer Wachtdienst”.

[Top](#)

19) Wanneer moet ik de wachtdiensten van de artsen bevestigen?

Wanneer de wachtdiensten hebben plaats gevonden, zal het nodig zijn om in het systeem aan te geven dat de arts in kwestie de wachtdienst die hem was toegewezen, wel degelijk heeft uitgevoerd.

Om een wachtdienst te bevestigen selecteert u het vakje helemaal rechts naast deze wachtdienst, onder het rode slotje, en klikt u onderaan op de knop “Bevestigen”. Om alle gevalideerde wachtdiensten van een volledige maand te bevestigen, vinkt u het vakje net onder het rode slotje aan, zodat alle gevalideerde wachten worden aangevinkt. Daarna klikt u onderaan op “Bevestigen”.

[Top](#)

20) Wat is het verschil tussen een wachtpost en een wachtdienst in kabinet?

In “Beheer Wachtdienst Schema” kunt u verschillende diensten voor het publiek definiëren. Hier heeft u de mogelijkheid om een wachtpost of een wachtdienst in kabinet in te geven.

De “Wachtpost” is een gebouw dat zijn deuren opent gedurende de wachturen en waar de burger-patiënt naartoe kan gaan om er een arts te zien.

De “Wachtdienst in Kabinet” is een huisartsenkabinet dat open is tijdens de wachturen en waar de patiënt naartoe kan gaan.

Indien u de dienst “Wachtdienst in Kabinet” hebt gedefinieerd in “Beheer Wachtdienst Schema”, en u wenst dat het adres van de wachtdoende arts aan de patiënt wordt getoond, dient u nog een handeling uit te voeren. U gaat naar “Beheer Wachtdienst”, en vinkt in de kalender de vakjes onder het icoontje met het huisje aan.

[Top](#)

21) Wat moet ik doen als ik tijdelijk niet in staat ben om de agenda van mijn kring te beheren?

U kunt een voorlopige vervanger aanduiden door te klikken op “Ledenbestand”. Daar kunt u een andere arts inschrijven als “Beheerder”.

Let op: Indien deze arts al is ingeschreven in het ledenbestand als “In zone” of “Buiten zone”, zult u hem eerst moeten verwijderen uit het ledenbestand, om hem daarna weer toe te voegen met het statuut “Beheerder”.

[Top](#)

22) Wat moet ik doen als ik geen voorzitter van de kring meer ben?

U dient de statuten van de kring waarin de wijzigingen van de raad van bestuur zijn opgenomen, te versturen naar het volgende adres:

Smals

eHealth Business-Integration Support (6de verdieping)

Fonsnylaan 20
1060 Bruxelles

Het eHealth team zorgt voor de aanpassing van de naam van de kringbeheerder.

[Top](#)

23) Wat moet ik doen wanneer het gebied van de wachtdienst van mijn kring gewijzigd wordt?

U dient de gewijzigde statuten van de kring, waarin het nieuwe gebied van uw kring is opgenomen, te versturen naar het hierboven aangegeven adres (zie punt 22). De wijzigingen van het gebied van uw kring zullen binnen de administratie worden uitgevoerd.

[Top](#)

24) Wat met gemeenten die onder een protocolakkoord vallen?

Wanneer u voor een deel van een gemeente in het gebied van uw kring een protocolakkoord sluit met een andere kring, dan is het de verantwoordelijke van de andere kring die de wachtdienst in dit gebied moet invullen.

U moet het protocolakkoord, ondertekend door de verantwoordelijken van de beide kringen, opsturen naar bovenstaand adres (zie punt 22).

Het gebied, vermeld in het protocolakkoord, zal worden gecodeerd in het gebied van de kring die effectief instaat voor de wachtdienst.

[Top](#)

25) Wat zijn subkringen?

In Medega heeft elke kring één pagina ter beschikking. De toepassing is dus gemeenschappelijk voor alle wachtzones van de kring. Dit wil ook zeggen dat de wachtperiodes dezelfde zijn voor alle zones van de kring. Hier kan een probleem ontstaan, wanneer de organisatie van de wachtperiodes verschillend is in de verschillende wachtzones.

In dit geval is het mogelijk om een opsplitsing in subkringen aan te vragen. Dit wil zeggen dat elke wachtzone een eigen pagina ter beschikking krijgt. De aanvraag dient altijd te gebeuren door de kringvoorzitter. Om een aanvraag te doen, kunt u zich wenden tot de eHealth Helpdesk: support@ehealth.fgov.be

[Top](#)

26) Tot wie moet ik mij richten als ik een probleem heb met het systeem Medega?

Voor al uw vragen of technische problemen, kunt u telefonisch contact opnemen met het eHealth contactcenter op het nummer 02/788 51 55 of een e-mail sturen naar het volgende email adres support@ehealth.fgov.be

[Top](#)

27) Enkele definities

In “Beheer Wachtdienst Schema” kan de verantwoordelijke de diensten naar het publiek toe definiëren. We verstaan onder **aangeboden diensten**: de mogelijkheid voor de patiënt om te beschikken over:

- een **centraal oproepnummer** waar naar de patiënt kan bellen om de organisatie van de wachtdienst in zijn regio te kennen
- het adres van een **wachtpost** of een **kabinet** waar de patiënt naartoe kan gaan
- de **agenda van de kring** met het telefoonnummer van de arts van wacht.

Gevalideerde wacht: dit betekent dat de planning van de kring vastgelegd is en dat de arts de wachtdienst op die datum dient te verzekeren.

Bevestigde wacht: dit betekent dat de wachtdienst effectief door de arts werd verzekerd, en dat het RIZIV het uittreksel heeft ontvangen dat de uitbetaling van de beschikbaarheidshonoraria mogelijk maakt.

Wachtperiodes: uurschijven gedekt door de wachtdienst. De minimale duur van de wachtperiode is 1u, met een maximum van 8 periodes per dag tijdens de weekends en 4 periodes per dag tijdens de week. De periodes worden gecreëerd per kalenderdag, en liggen dus steeds tussen 00u00 en 24u00.

Dringende vervanging: In geval van verhindering drie dagen voor het begin van de wacht heeft elke arts het recht om een regeling te treffen met een andere arts om de wachtdienst waarvoor hij ingepland staat, te verzekeren zonder dat hij verplicht is om dit via de wachtdienstverantwoordelijke te regelen.

Wachtzone: Indien het gebied beheerd door een kring een grote oppervlakte heeft, dan is het mogelijke dat dit in zones wordt opgedeeld. Het grondgebied van de zone komt overeen met een of verschillende gemeenten.

[Top](#)