

## PROJET ALERTS MANAGEMENT

### Objectif

Aider les utilisateurs FMD à identifier les causes des alertes fausses et donner des indications comment les éviter. Avec ce projet, nous voulons réduire le pourcentage d'alertes à un niveau gérable.

### Pourquoi est-ce important?

Sur base de la note de l'AFMPS d'août 2019, les alertes ne constituent actuellement pas un obstacle à la livraison ou à la distribution des produits.

Nous devons toutefois nous préparer au moment où l'AFMPS décide d'appliquer intégralement les principes FMD, c'est-à-dire qu'en cas d'alerte, le conditionnement doit être mis à jour pour une enquête plus approfondie.

### Quelle est la procédure?

1	Quand un utilisateur génère une alerte, BeMVO reçoit en même temps une copie de cette alerte.
2	Cette alerte est analysée par BeMVO en détail: Est-ce que cette alerte a été provoquée par une information incorrecte ? Entre autres : <ul style="list-style-type: none"> <li>- inversion de majuscules et minuscules ou les données contiennent des caractères spéciaux ;</li> <li>- certains données sont trop long ou il manque un ou plusieurs caractères ;</li> <li>- y-a-t 'il une inversion AZERTY/QWERTY dans le paramétrage du scanner ;</li> <li>- etc...</li> </ul> Au cas où l'alerte indique lors du scanning que l'emballage est déjà inactif: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Est-ce que l'emballage a été inactivé par le même utilisateur ?</li> <li>- Est-ce que l'emballage a été inactivé par un autre utilisateur ?</li> </ul>
3	85% des alertes peuvent être classifiées d'après la cause possible sur base des ces analyses.
4	BeMVO vérifie également si une certaine alerte se reproduit chez plusieurs utilisateurs. Dans ce cas il est probable que la cause se trouve chez le fabricant (ex. données pas téléchargées) qui sera contacté immédiatement.
5	Une fois par jour, les alertes traitées durant les 24 dernières heures sont regroupées par utilisateur afin de préparer la communication.
6	L'utilisateur recevra un <b>e-mail de NOTIFICATION</b> avec un aperçu des alertes établies et, si l'alerte a pu être classée, la cause probable et ce qui peut être fait pour éviter de telles alertes à l'avenir. (voir exemples ci-dessous)
7	Il s'agit d'une <b>notification</b> et <b>l'utilisateur ne doit pas réagir</b> , sauf si l'utilisateur considère que la raison probable n'est pas d'application et qu'il n'est pas impossible qu'il y a vraiment un problème avec l'emballage.

## Quelques mots sur les alertes

Grâce aux efforts conjoints des utilisateurs, des fournisseurs de logiciels et de BeMVO, nous avons réduit le pourcentage d'alertes (fausses ou autres) à 0,05%.



Avec ce résultat, la Belgique se trouve parmi les leaders en Europe.

### Qu'est-ce une Alerte?

Une alerte indique que lors d'une vérification ou d'une transaction (délivrance, export, ...), **l'emballage concerné pourrait être une falsification!**

#### Raison:

1. L'information transmise à FMD n'est pas trouvée:
  - l'information n'existe pas (falsification, données qui ne sont pas téléchargées, données incorrectes qui ont été transmis vers FMD)
2. L'emballage n'est plus actif et ne peut pas être délivré, ... :
  - l'utilisateur a scanné et désactivé le même emballage plusieurs fois (ou son logiciel a envoyé la même requête plusieurs fois)
  - l'emballage a déjà été désactivé par un autre utilisateur préalablement (donc il a reçu un emballage déjà désactivé ou il s'agit d'une falsification)

Les alertes (fausses) les plus fréquent sont :

Saisie incorrecte par l'utilisateur (majuscules/minuscules, caractères spéciaux, caractères manquant ou trop nombreux, ...)	50%
L'emballage a déjà été désactivé par un autre utilisateur	25%
Le même utilisateur a transmis la même transaction plusieurs fois (plusieurs scans ou transmissions multiples par le logiciel)	15%

## Exemples courrier électronique

Il y a deux types de courrier électronique en fonction du nombre d'alertes au cours des dernières 24 heures.

### 1) Jusqu'à 5 alertes

Chaque alerte est présentée en détail dans un tableau. L'élément qui a probablement causé l'alerte est indiqué **en gras**.

Le code CNK peut être manquant dans les cas où il s'agit d'un produit étranger ou d'un produit dont le code n'est pas repris dans la table de conversion APB.

Sur la base de la "cause probable", un ou plusieurs paragraphes du tableau ci-dessous indiquent, pour chaque cause probable, ce que vous pouvez faire de mieux pour l'éviter à l'avenir.

Nous avons reçu les alertes suivantes de votre part dans le FMD au cours des dernières 24 heures. Ci-dessous les détails de ces alertes.

Temps	CNK-code	Produit	Code produit	Numéro de série	Numéro de lot	Date d'expiration	Raison probable
09:41:33	2993343	Bromazepam EG 6 mg tabletten	05400581001093	F066AGHKH7	<b>19180A</b>	31/01/2025	Caractères manquants

D'après notre analyse, le signalement "Le numéro de lot ne correspond pas au numéro de série dans le NMVS" est probablement dû au fait que le numéro de lot que vous avez transmis contient un caractère trop peu. La cause peut être une saisie manuelle, sinon, une lecture et/ou un traitement incorrect des informations scannées. Si vous recevez plusieurs alertes avec cette erreur, il est préférable de contacter le fournisseur de votre scanner pour vérifier la configuration.

Si nous n'avons pas pu établir une cause probable évidente sur la base de notre analyse, la mention "Inconnu" sera mentionnée.

### 2) Plus que 5 alertes

Dans ce cas, nous n'incluons pas une longue liste de toutes les alertes, mais un tableau récapitulatif indiquant le nombre d'alertes par type d'alerte.

À nouveau, sur la base de la cause probable, nous incluons un ou plusieurs paragraphes expliquant la cause et la solution de ces alertes.

Nous avons reçu de multiples alertes de votre part dans le FMD au cours des dernières 24 heures.

Au cours des dernières 24 heures, nous avons reçu de multiples alertes provenant de votre module FMD. Vous trouverez ci-dessous le nombre de signalements par type. Cela peut indiquer un problème dans votre module FMD. Dans ce cas, veuillez contacter le fournisseur de votre module FMD.

Soit vous avez scanné plusieurs fois les mêmes emballages et envoyé les codes. Dans ce cas, nous vous demandons d'éviter cela à l'avenir.

Soit certains emballages ont les mêmes codes, ce qui peut indiquer une éventuelle falsification. Dans ce cas, veuillez nous contacter d'urgence.

Return code	Description	Raison probable	Nombre d'alertes
PCK_22	Le produit a déjà été désactivé	Echantillon	8

L'alerte "Emballage déjà inactif" est probablement causé par le fait qu'il s'agit d'un échantillon gratuit. Les échantillons gratuits sont désactivés par le fabricant avant la mise sur le marché. Ces emballages ne peuvent donc pas être désactivés une deuxième fois.

### **Est-ce que je vais recevoir beaucoup de courriels ?**

Sur la base des mois précédents, nous constatons qu'environ 20 % de tous les utilisateurs recevront un maximum d'un courriel par mois.

30 % des utilisateurs recevront en moyenne 2 à 4 courriels par mois et 15 % recevront au maximum 8 courriels par mois.

Seuls 2 à 4 % d'entre eux recevront plus de courriels.

### **Alerts Management Project**

Pour toute information complémentaire vous pouvez toujours contacter BeMVO.

A cause de la situation COVID-19, il est préférable de nous contacter par mail:

Pour les pharmacies: [pha@bemvo.be](mailto:pha@bemvo.be)

Pour les hôpitaux: [hosp@bemvo.be](mailto:hosp@bemvo.be)

Pour les grossistes: [whs@bemvo.be](mailto:whs@bemvo.be)

Nous vous remercions déjà pour tous vos effort dans ce projet FMD.

**BeMVO Team**