

Handleiding videoconsult

Videobellen met uw zorgverlener vanuit huis



Handleiding videoconsult

Videobellen met uw zorgverlener vanuit huis

Uw zorgverlener heeft met u afgesproken dat uw afspraak via een 'videoconsult' plaatsvindt. Een videoconsult wordt ook wel videobellen genoemd. U kunt uw zorgverlener zien en met hem/haar praten via het beeldscherm van een tablet of smartphone. U hoeft voor de afspraak niet naar het ziekenhuis te komen. Als u wilt dat een familielid of naaste bij het videoconsult aanwezig is, dan mag dat.

Wat is een videoconsult?

Een videoconsult is een makkelijke manier om online met uw zorgverlener te praten en hem of haar te zien. De zorgverlener ziet u ook. Op het tijdstip van uw afspraak kunt u via de MyChart app inloggen en met uw zorgverlener videobellen. Via de MyChart app logt u in in het patiëntenportaal Mijn Dossier. Mijn Dossier is de beveiligde digitale omgeving van Amsterdam UMC. Het gebruik van Mijn Dossier en het videobellen is gratis.

Wat is Mijn Dossier?

Voor een goede (medische) behandeling is het noodzakelijk dat diverse gegevens over u worden vastgelegd, zoals uw adresgegevens, resultaten van onderzoeken, diagnoses en een overzicht van uw medicijnen. Wij bewaren uw gegevens in een elektronisch patiëntendossier. Via het patiëntenportaal Mijn Dossier kunt u zelf ook een deel van uw dossier inzien. Mijn Dossier biedt een beveiligde digitale omgeving waarin u:

- via een beveiligde omgeving kunt videobellen of mailen met uw behandelteam
- een gedeelte van uw persoonlijke medische dossier kunt raadplegen
- uitslagen van diverse onderzoeken kunt inzien
- een overzicht van (een deel van) uw afspraken in het ziekenhuis kunt inzien, een afspraakverzoek kunt indienen of een afspraak annuleren
- inzicht heeft in uw persoonlijke informatie, zoals uw medicatie-overzicht of allergieën
- brieven kunt inzien die verzonden zijn door uw behandelaars van het ziekenhuis aan bijvoorbeeld uw huisarts
- zelf persoonlijke gegevens, zoals uw adresgegevens, kunt wijzigen.

Wat heeft u nodig voor het videobellen?

- Een tablet of smartphone met camera en microfoon
- Een goede internetverbinding
- Een account voor Mijn Dossier
- De MyChart app (om Mijn Dossier te openen)

Om toegang tot Mijn Dossier te krijgen kunt u inloggen met uw DigiD en de DigiD app. Hoe dit werkt leest u verder in deze handleiding.

Lukt het niet om via DigiD toegang te krijgen tot Mijn Dossier? Neem dan contact op met één van onze medewerkers van het Patiëntenloket. Zij zijn bereikbaar op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur via telefoonnummer (020) 444 3336.

Controleer enkele dagen voor het videoconsult of u toegang heeft tot Mijn Dossier.

Hoe werkt het?

De afspraak voor een videoconsult wordt ingepland door het ziekenhuis. Dit gebeurt op dezelfde manier als het inplannen van een afspraak in het ziekenhuis. Belangrijk is dat u een account heeft voor het patiëntenportaal Mijn Dossier en in kunt loggen via de MyChart app op uw smartphone of tablet. Op de volgende pagina's ziet u de stappen die u neemt om deel te kunnen nemen aan een videoconsult.

Stap 1

Download de MyChart app uit de App Store of Playstore

Heeft u de 'MyChart' app al geïnstalleerd op uw telefoon?

Dan kunt u deze stap overslaan.

Om te kunnen videobellen met uw zorgverlener via een smartphone of tablet, moet u de 'MyChart' app downloaden op uw toestel.

- Open de App Store of de Google Play Store
- Vul in de zoekbalk 'MyChart' in
- Klik op 'Zoek'
- **Klik op 'Download'**



Stap 2

Open de app

Zoek de app op uw toestel en open deze.

- **Klik op het logo van 'Amsterdam UMC'**



Stap 3

Log in uw Mijn Dossier account

Heeft u nog geen Mijn Dossier account?

U kunt veilig en gemakkelijk een account aanmaken en inloggen in Mijn Dossier met DigiD.

Hier zijn enkele voorwaarden aan verbonden:

- u moet in het bezit zijn van een BSN;
- u bent ouder dan 12 jaar;
- u heeft één patiëntendossier bij Amsterdam UMC. Heeft u een dossier van zowel locatie AMC als van locatie VUmc en wilt u niet dat deze dossiers worden samengevoegd? Dan kunt u helaas niet inloggen met DigiD.

Voldoet u niet aan deze voorwaarden? Neem dan telefonisch contact met het Patiëntenloket op via telefoonnummer (020) 444 3336 (op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur).

Houd uw identiteitsbewijs bij de hand.



Om in te kunnen loggen met DigiD heeft u het volgende nodig:

- Uw DigiD
- De DigiD app
- Een mobiel of tablet die geschikt is voor de DigiD app en een eenmalige identiteitscontrole. De eisen waaraan uw tablet of mobiel moet voldoen vindt u op de website van DigiD: <https://www.digid.nl/inlogmethodes/digid-app> en <https://www.digid.nl/inlogmethodes/id-check>.

Zelf een account aanmaken voor Mijn Dossier

Bent u patiënt bij Amsterdam UMC en voldoet u aan de voorwaarden voor inloggen met DigiD? Dan kunt u zelf eenvoudig zelf een account aanmaken. Ga naar mijndossier.amsterdamumc.nl en klik op 'inloggen / aanmelden DigiD'. Via enkele eenvoudige stappen krijgt u vervolgens toegang tot Mijn Dossier. Om in te kunnen loggen met DigiD heeft u de DigiD app op uw smartphone nodig. Lukt het niet om de DigiD app te downloaden? Neem dan contact op met één van de medewerkers van het Patiëntenloket. Het Patiëntenloket is bereikbaar op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur via (020) 444 3336.

Heeft u al een Mijn Dossier account?

- Log in via de MyChart app
- Log in met uw DigiD via de DigiD app of uw gebruikersnaam en wachtwoord
- Of log in met uw gebruikersnaam en wachtwoord voor Mijn Dossier (wanneer u geen gebruik maakt van inloggen via DigiD, onderaan)

Inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord

Vul uw gebruikersnaam en wachtwoord voor Mijn Dossier in.

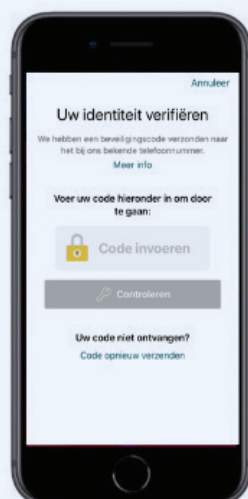
- **Klik daarna op de knop 'Inloggen'**



Identiteit verifiëren met SMS-code

U krijgt nu een SMS-code op uw mobiele telefoon

- Vul deze SMS-code in bij het scherm 'Code invoeren'
- **Klik daarna op de knop 'Controleren'**



U bent nu ingelogd in de MyChart app

Heeft u vragen over het inloggen of het activeren van uw Mijn Dossier account, dan kunt u op de website van Amsterdam UMC locatie AMC of locatie VUmc antwoord op de meest gestelde vragen vinden. Staat uw vraag er niet bij? Neem dan contact op met één van de medewerkers van het Patiëntenloket. Zij zijn bereikbaar op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur via (020) 444 3336.

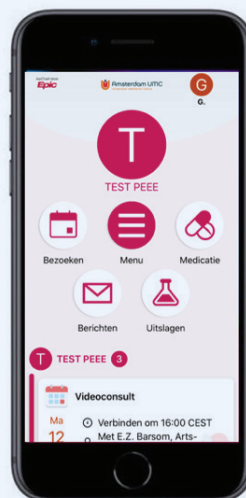
www.AMC.nl/mijndossier

www.VUmc.nl/mijndossier

Stap 4

Zoek uw videoconsult op

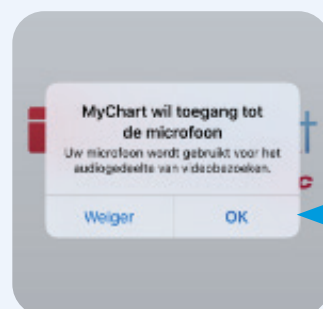
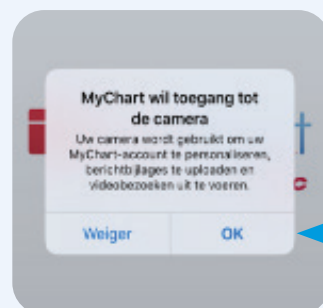
Wanneer u bent ingelogd dan komt u automatisch op de homepage van Mijn Dossier. Hier ziet u uw naam staan en het algemene menu. Onder het menu ziet u de videoconsult-afspraak staan met een video icoontje. Als u naar beneden scrolt ziet u deze afspraak wat groter.



Stap 5

Controleer of de instellingen correct zijn

Wanneer u op deze afspraak klikt dan wordt gevraagd om toestemming voor het activeren van uw camera en uw microfoon. Dit is een noodzakelijk om deel te kunnen nemen aan een videoconsult.



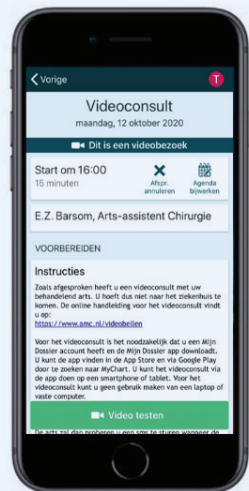
U bent nu in het overzicht met de afspraakgegevens van het videoconsult. Vanaf het moment dat het videoconsult met uw zorgverlener gepland is kunt u al controleren of de instellingen van uw apparaat geschikt zijn voor het videoconsult. Klik hiervoor op de groene knop 'video testen'.

Let op: vanaf 10 minuten voor uw afspraak kan dit niet meer. Als u dan op de groene knop drukt komt u al in de digitale wachtkamer.

Als de instellingen van uw apparaat geschikt zijn voor het consult krijg u de volgende melding te zien dat u gereed bent.

Klik op de knop 'OK'.

Als de instellingen niet goed staan krijgt u de melding dat het bezoek niet kan beginnen. Controleer of u verbonden bent met internet. Indien het dan nog steeds niet lukt neem dan contact op met één van de medewerkers van het Patiëntenloket. Zij zijn bereikbaar op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur via telefoonnummer (020) 444 3336.



Stap 6

Starten van het videoconsult

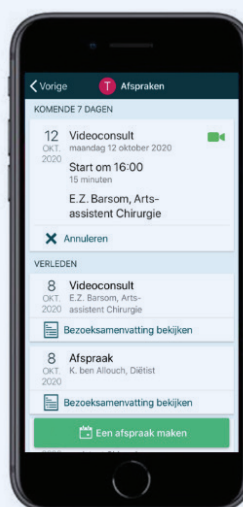
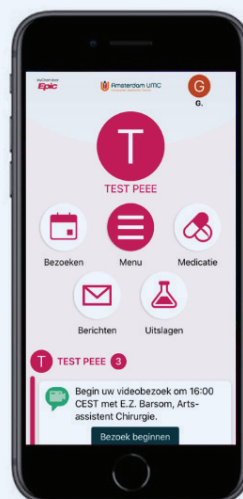
Tien minuten voor het videoconsult ziet u op de homepage van de MyChart app een groen icoontje dat het videoconsult klaar is om te starten. Klik op de afspraakdetails.

Bij de afspraakdetails ziet u ook hier een groen video-icoontje en bent u klaar om het videoconsult te starten.

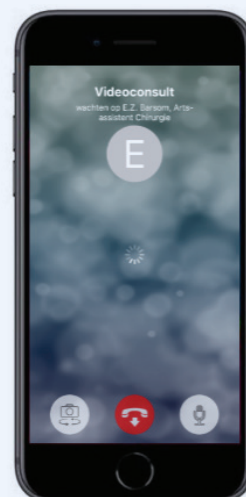
Klik op de afspraak of op dit groene video-icoontje.

Hier ziet u de details van de afspraak. U kunt het videoconsult 10 minuten voor uw afspraak alvast starten, ook al is uw zorgverlener nog niet online. Hiermee geeft u aan dat u klaar zit. De zorgverlener ziet dan dat u online bent zodat het gesprek van start kan gaan zodra de zorgverlener verbinding maakt.

Klik op de groene knop 'Bezoek beginnen'. Er wordt geprobeerd een verbinding te maken.



U ziet dan het volgende scherm.



Als de verbinding aan uw kant **niet** succesvol is, ziet u het volgende scherm.

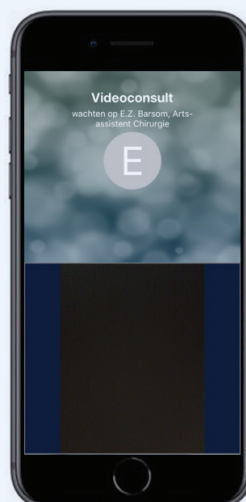
Controleer of u een actieve internetverbinding heeft en probeer het nogmaals. Lukt het niet om verbinding te krijgen neem dan direct contact op met één van de medewerkers van het Patiëntenloket. Zij zijn bereikbaar op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur via telefoonnummer (020) 444 3336.



Als de verbinding gelukt is ziet u het volgende scherm.

Wacht totdat uw zorgverlener het videoconsult heeft opgestart. Dit kan even duren. Als uw zorgverlener ook is gestart met het videoconsult, dan ziet u uw zorgverlener boven in beeld. U kunt nu met elkaar videobellen.

Als u uw geluid wilt dempen of de camera wilt draaien, drukt u licht op het scherm en komen er drie knoppen in beeld. De rode knop is om op te hangen, de rechter grijze knop is om het geluid uit te doen en de linker grijze knop is om de camera te draaien.



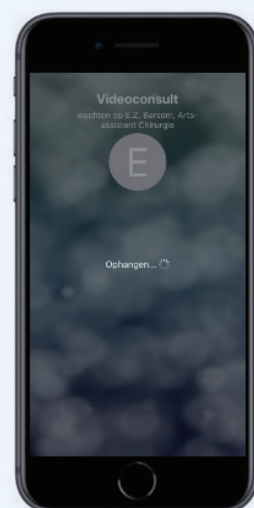
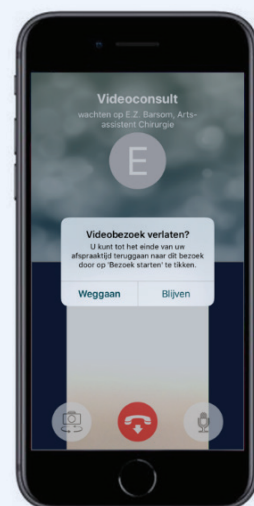
Stap 7

Einde videoconsult

Als het videoconsult is afgelopen, beëindigt de zorgverlener het videoconsult. U kunt vervolgens het scherm sluiten als u met uw vinger het scherm aanraakt en de rode knop onderin het scherm verschijnt.

Klik op de rode knop om het videoconsult af te sluiten.

Het videoconsult is beëindigd.



Tips voor het videobellen

- U kunt 10 minuten voor de afspraak al inloggen in de MyChart app en klaar zitten voor het videoconsult.
- Blijf geduldig wachten als uw zorgverlener nog niet zichtbaar is op de tijd van de afspraak. Soms loopt een eerder spreekuur iets uit. Zodra uw zorgverlener beschikbaar is, komt hij/zij in beeld.
- Zorg ervoor dat u in een rustige, afgesloten ruimte zit. Het is belangrijk dat het stil is in de ruimte, zodat uw zorgverlener u goed kan verstaan.
- Zorg ervoor dat het geluid en uw microfoon aanstaan, zodat u elkaar goed kunt verstaan. Uw microfoon kunt u regelen via de grijze knoppen in het beeldscherm als u zacht het scherm aanraakt.
- Kunt u uw zorgverlener niet goed horen of hoort de zorgverlener u niet? Gebruik dan oortjes of een koptelefoon. Vaak lost dit het probleem op.
- Verstaat of begrijpt u de zorgverlener niet? Vraag uw zorgverlener het dan opnieuw uit te leggen.
- Probeer zelf rustig te spreken en uw lippen duidelijk te bewegen.
- Zorg ervoor dat uw gezicht helemaal in beeld is en dat er voldoende licht op uw gezicht schijnt.
- Is het starten van het videoconsult niet gelukt of gaat er tijdens het videoconsult iets mis? Blijf rustig en wacht geduldig. Uw zorgverlener probeert de verbinding opnieuw te starten of hij/zij neemt telefonisch contact met u op.
- Het videoconsult is een afspraak tussen u en uw zorgverlener. Bent u verhinderd op het tijdstip van het videoconsult? Neem dan op tijd contact op met uw behandelteam om het videoconsult te verzetten.

Privacy

Een videoconsult is een medisch consult. Het is belangrijk dat uw digitale afspraak net zo veilig en vertrouwelijk is als een afspraak in het ziekenhuis. Wij gaan daarom zorgvuldig met uw gegevens om. Het consult wordt niet opgenomen of opgeslagen. De zorgverlener zit in een afgesloten en rustige ruimte tijdens het videoconsult. We vragen u te voorkomen dat onbekenden met u op het scherm kunnen meekijken of meeluisteren. Zorg er daarom voor dat u ook in een rustige en afgesloten ruimte zit. De zorgverlener kan het videoconsult stopzetten als hij vindt dat uw omgeving niet veilig genoeg is. Als u wilt dat een bekende bij het videoconsult aanwezig is, kan de persoon aan uw kant plaatsnemen. Het videoconsult wordt tot stand gebracht met een beveiligde videoverbinding via Mijn Dossier. Voor het veilig gebruiken van Mijn Dossier gelden de 'Algemene Voorwaarden Mijn Dossier'. Deze kunt u hier vinden:

www.amc.nl/web/ik-heb-een-afspraak-1/overig.htm

www.vumc.nl/patienten/mijn-dossier/algemene-voorwaarden-mijn-dossier/

Contact

Heeft u vragen over het videoconsult? Dan kunt u contact opnemen met de afdeling waar u onder behandeling bent. Voor technische problemen kunt u contact opnemen met één van de medewerkers van het Patiëntenloket. Zij zijn bereikbaar op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur via telefoonnummer (020) 444 3336.