

Videoconsult - informatie voor patiënten

Inhoudsopgave

Klik op het onderwerp om verder te lezen.

Wat heeft u nodig?	1
De uitleg van beeldbellen in stappen	2
Beeldbellen via de laptop of computer.	2
Beeldbellen via de smartphone of tablet	3
Veel gestelde vragen	4
Belangrijke telefoonnummers	5

Beste heer/mevrouw,

Uw zorgverlener stelt voor om uw afspraak met u te laten plaatsvinden via een videoconsult (ofwel beeldbellen).

Net als voor een gewoon consult in het ziekenhuis, krijgt u voor een videoconsult een afspraak met een datum en een tijdstip.

Om het gesprek goed te laten verlopen, is het belangrijk dat u de uitleg in deze brief goed doorleest. Wilt u liever geen videoconsult? Dan kunt u uw [polikliniek](#) bellen om uw afspraak aan te passen.

Wat heeft u nodig?

- 1) Een laptop of computer met camera (webcam), geluidsverbinding en internetverbinding.
Een tablet of smartphone kan ook, maar dan moet u wel een app installeren (zie verder).
- 2) De link naar het videogesprek in uw e-mail

Verderop in deze folder vindt u de uitleg.

Goed om te weten

- We zijn pas net begonnen de videoconsulten. Daaraan moeten u en onze zorgverleners soms nog even wennen, we hopen op uw begrip.
- Een videoconsult via Microsoft Teams is een veilige manier van overleggen.
- Zorg dat u voor uw eerste videoconsult ruim op tijd alvast test of alles goed werkt.
- Zorg dat u enkele minuten voor de afspraak klaar zit en de verbinding geopend heeft.
- Zorg voor een goede internetverbinding en gebruik eventueel een koptelefoon met microfoon. Dan is het geluid beter en heeft u minder last van omgevingsgeluiden.
- Zoek thuis een rustige plek met voldoende privacy zodat het gesprek goed verloopt.
- Wanneer het niet lukt om een videoverbinding te maken, dan belt uw zorgverlener u.
- Het kan gebeuren dat uw zorgverlener verlaat is (net als in de wachtkamer in het ziekenhuis). Als dit gebeurt, neem dan pas 15 minuten na de geplande afspraaktijd contact op met de polikliniek.
- Gaat het u niet lukken om op het geplande tijdstip met uw zorgverlener te beeldbellen? Bel dan minimaal 24 uur van tevoren telefonisch met de polikliniek. U kunt dan een nieuwe afspraak maken.

De uitleg van beeldbellen in stappen

Beeldbellen via de laptop of computer.

(Belt u met een smartphone of tablet, ga dan naar het volgende kopje 'Beeldbellen via een smartphone of tablet').

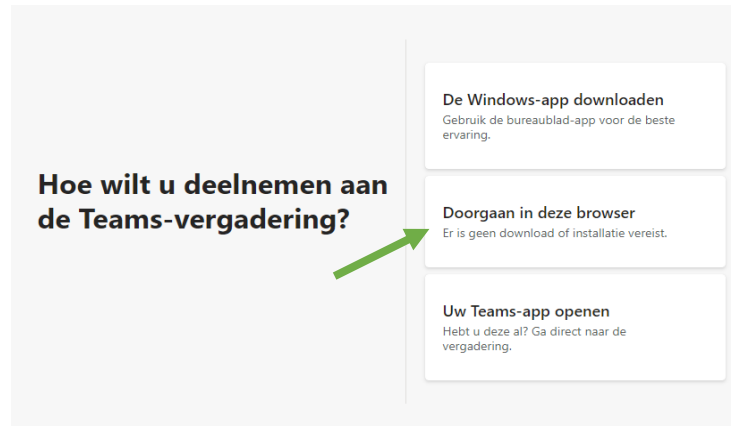
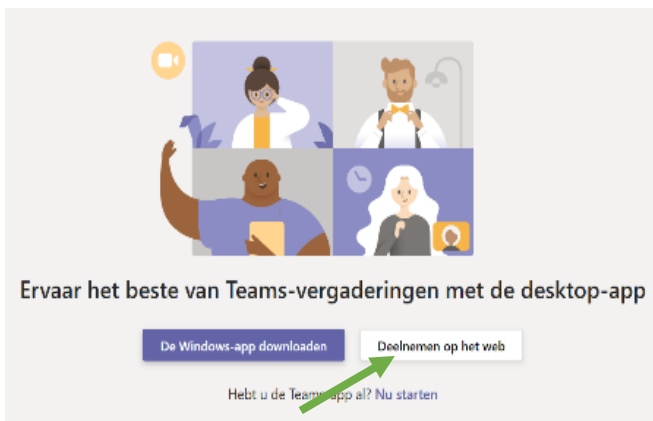
1 - Open op uw **laptop of computer** de e-mail met de uitnodiging voor het gesprek en klik op de link 'Deelnemen aan Microsoft Teams-vergadering' (dat is het programma dat we gebruiken).

[Deelnemen aan Microsoft Teams-vergadering](#)

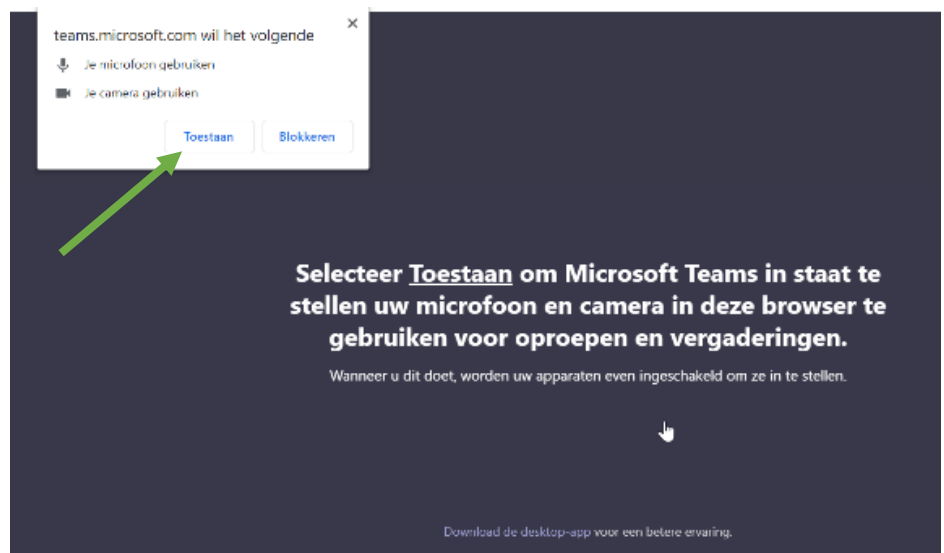
[Meer informatie over Teams](#) | [Opties voor vergadering](#)

2 - Op uw laptop of computer ziet u onderstaand scherm met verschillende opties om deel te nemen. Als u het beeldscherm zoals hier linksonder te zien is kiest u voor 'Deelnemen op het web', als u het beeldscherm krijgt dat hier rechtsonder staat klikt u 'Doorgaan in deze browser'. Door direct deel te nemen op het web/via de browser, is downloaden niet nodig.

OF



3 - Klik dan op 'Toestaan' om uw camera en microfoon te gebruiken.



4- Voer uw naam in en klik op 'Nu deelnemen'.

U kunt nu een gesprek met uw zorgverlener voeren.

In het scherm ziet u de knoppen om uw videocamera en microfoon aan of uit te zetten.

Zodra uw zorgverlener beschikbaar is wordt u toegelaten tot het gesprek en kunt u beginnen.



Beeldbellen via de smartphone of tablet

Het beeldbellen werkt vaak beter via een computer of laptop, maar wilt u toch liever via smartphone of tablet inbellen, dan kan dat. Volg hiervoor de volgende stappen:

1. Download de app 'Microsoft Teams' in de app-store (dat is het programma dat we gebruiken).



Na het downloaden wordt u gevraagd om u aan te melden of gratis te registreren. Dit is **niet** nodig. U kunt dit negeren en de app weer sluiten.

2. Open de e-mail met de uitnodiging voor het gesprek en klik op de link 'Deelnemen aan Teams-vergadering'.



Microsoft Teams



3. Klik dan op 'Deelnemen als gast'.



4. Voer uw naam in en klik op 'Deelnemen aan vergadering'.



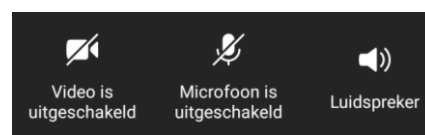
Typ uw naam en selecteer vervolgens Deelnemen aan vergadering.

Naam

Deelnemen aan vergadering

In het scherm ziet u de knoppen om uw videocamera en microfoon aan of uit te zetten.

Zodra uw zorgverlener beschikbaar is wordt u toegevoegd aan het gesprek en kunt u beginnen.



Veel gestelde vragen

Wat is een videoconsult?

Een videoconsult is een afspraak met uw zorgverlener via een videoverbinding. Het is een soort telefoongesprek waarbij u de ander via het beeldscherm kunt zien. Een voordeel van een videoconsult is dat u voor de afspraak niet naar het ziekenhuis hoeft te komen, maar vanuit thuis de zorgverlener kunt spreken en zien.

Soms is het noodzakelijk of wenselijk om wel bij uw zorgverlener aanwezig te zijn (bijvoorbeeld bij lichamelijk onderzoek). Uw zorgverlener bepaalt daarom of een videoconsult voor uw afspraak wel of niet geschikt is.

Ik heb een laptop, tablet en smartphone, welk apparaat raden jullie aan om het videoconsult mee te doen?

Beeldbellen werkt vaak het beste via een laptop of computer met camera (webcam), geluidsverbinding en internetverbinding. U heeft dan een groter en stabiel beeld en u kunt direct deelnemen via de webbrowser (het internet). Op uw mobiel moet u eerst een app van Microsoft Teams te installeren om te kunnen beeldbellen.

Ik wil beeldbellen via een smartphone of tablet, in plaats van een laptop of computer, wat moet ik doen?

Wilt u beeldbellen met uw smartphone of tablet, download dan eerst de app Microsoft Teams uit de app-store of play-store (dat is de app die we gebruiken). Het is niet nodig een gebruikersaccount aan te maken, u kunt tijdens het beeldbellen deelnemen als gast. Wel moet u bij het installeren van de app toestemming geven om verbinding te maken met uw camera en uw microfoon.


Wat als ik wel verbonden ben maar mijn zorgverlener nog niet?

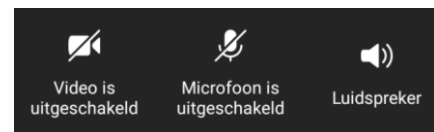
Wacht rustig af tot de zorgverlener zich aan de andere kant van de verbinding meldt. Als de videoverbinding niet lukt, dan belt de zorgverlener u. Het kan ook zijn dat uw zorgverlener wat later is. Net als in een gewone wachtkamer vragen we om rustig af te wachten. Pas als u 15 minuten na het tijdstip van uw afspraak nog geen contact heeft gehad, bel dan met de polikliniek.


Wat als het niet lukt?

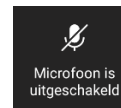
Gaat er iets mis waardoor de verbinding niet lukt, controleer dan onderstaande veelvoorkomende problemen en oplossingen. Komt u er niet uit, dan kunt u contact opnemen met de helpdesk van MijnETZ, telefoonnummer: (013) 221 2100 of e-mailadres: mijnetz@etz.nl (zorg dat u op tijd - bij voorkeur tenminste 30 minuten voor de afspraak- contact met hen opneemt, zodat zij de tijd hebben om u op weg te helpen).

Lukt het videobellen dan nog niet, neem dan contact op met de polikliniek om uw afspraak te wijzigen (bijvoorbeeld naar een telefonische afspraak).

- Ik hoor niks
 - Controleer of de luidsprekers aan staan en het volume hard genoeg staat. Staat het juiste 'audio' apparaat geselecteerd?
 - Ga met de cursor (het pijltje) naar het beeldscherm. Er verschijnt een balkje met diverse opties. Klik op de drie puntjes  en klik op apparaat instellingen. Daar kunnen zowel microfoons, luidsprekers en webcam aangepast worden



- Ik krijg mijn videocamera niet aan
 - Klik op de drie puntjes , en klik op apparaat instellingen. Daar kunnen zowel microfoons, luidsprekers en webcam aangepast worden.
- Men hoort mij niet
 - Zoek op het apparaat naar 'geluidsinstellingen' en selecteer de juiste microfoon
 - Ga naar het balkje in uw beeldscherm en check of de microfoon 'gedempt' staat. Wanneer deze is uitgeschakeld, klik dan nogmaals op het icoontje en dan wordt de functie ingeschakeld.
- De link naar de belafspraak werkt niet
 - Check of er verbinding is met internet (WiFi of via kabel)



Hoe zit het met privacy/informatieveiligheid?

Het programma dat we gebruiken om de beeldbellen, Microsoft Teams, gebruikt een beveiligde verbinding en voldoet aan alle strenge privacy-normen.

Kan ik ook iemand mee laten doen met het videoconsult?

U kunt op dit moment alleen iemand mee laten doen met het videoconsult door diegene bij u aanwezig te laten zijn. We bekijken of het ook mogelijk gaat zijn om de uitnodiging naar meerdere personen te sturen zodat meerdere personen tegelijk kunnen videobellen (zodat bijvoorbeeld een familielid ook op afstand kan inbellen).

Belangrijke telefoonnummers

ETZ (Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis):

(013) 221 00 00

Algemeen, 41_1574 06-20

Copyright® ETZ

Afdeling Communicatie

Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.