

# Beeldbellen met uw behandelaar

## Via FaceTalk

**U hebt met uw behandelaar afgesproken dat uw afspraak digitaal plaatsvindt via beeldbellen. Adrz maakt hiervoor gebruik van de applicatie FaceTalk. U hoeft voor deze afspraak dus niet naar Adrz te komen, maar kunt gewoon thuis uw behandelend arts spreken via uw tablet of smartphone.**

### Benodigheden voor beeldbellen

Om gebruik te maken van FaceTalk heeft u het volgende nodig:

- Een smartphone of tablet met een camera en microfoon (FaceTalk werkt niet op een laptop of vaste computer).
- Verbinding met internet.
- De app FaceTalk. Download deze voor aanvang van uw afspraak via de [Google Playstore](#) of [App store](#).
- Een e-mail met een uitnodiging naar 'de digitale wachtkamer' of een meekijkcode.

### Uitnodiging voor videobellen

Voorafgaand aan uw afspraak ontvangt u van Adrz een e-mail met een afspraakbevestiging en een e-mail met een uitnodiging naar 'de digitale wachtkamer'. Soms komen deze uitnodigingen in uw spam terecht. Controleer daarom ook uw ongewenste e-mail. Uw behandelaar kan u ook een code voor meekijken verstrekken. Kijk voor meer informatie onder het kopje 'Code voor meekijken' (pagina 3).

### De afspraak starten

Klik op de tekst 'de digitale wachtkamer'.

U kunt uw videoafspraak starten met onderstaande knop.

de digitale wachtkamer

Vanuit de e-mail wordt u naar de digitale wachtkamer geleid.



Wachtkamer Admiraal De Ruyter Ziekenhuis

Welkom mevrouw



U heeft vandaag een afspraak voor een consult met als onderwerp 'Test' van 11:00 tot 11:30.



Uw arts / behandelaar [naam] is aanwezig maar nog niet in de gesprekskamer.



U kunt het gesprek starten zodra uw arts / behandelaar in de gesprekskamer is.



Maak alstublieft gebruik van de knop 'Start video gesprek' zodra deze hier verschijnt.

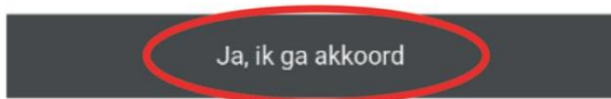
## Beeldbellen met uw behandelaar

Wanneer uw behandelaar nog niet in de wachtkamer aanwezig is, staat er 'afwezig' bij zijn naam. Zodra uw behandelaar ook in de wachtkamer is, staat er 'aanwezig' bij zijn naam.

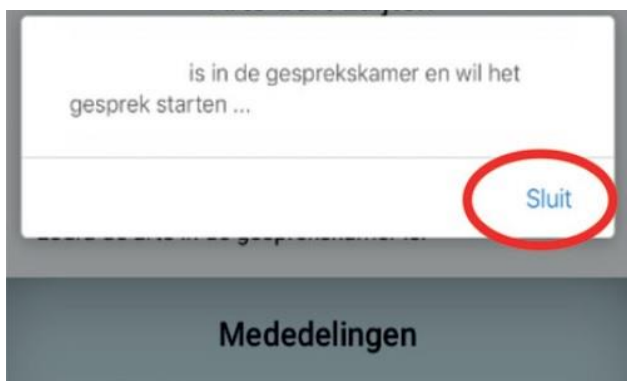
Zodra uw behandelaar het videogesprek start, ontvangt u een melding in de digitale wachtkamer.

Als u voor de eerste keer aan een videoconsult deelneemt, ziet u eerst een toestemmingsformulier. Door op 'Ja, ik ga akkoord' te klikken, geeft u toestemming voor een videoconsult via FaceTalk.

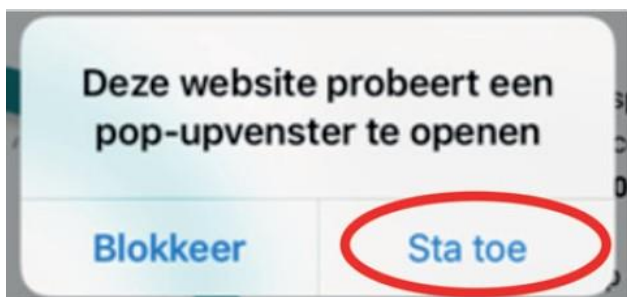
**Na akkoord wordt u verder geleid naar de digitale wachtkamer.**



Wanneer uw behandelaar aanwezig is en gereed is om het videoconsult te starten, ontvangt u het bericht 'Uw behandelaar is in de gesprekskamer en wil het gesprek starten'. U klikt op 'Sluit' of 'OK'.

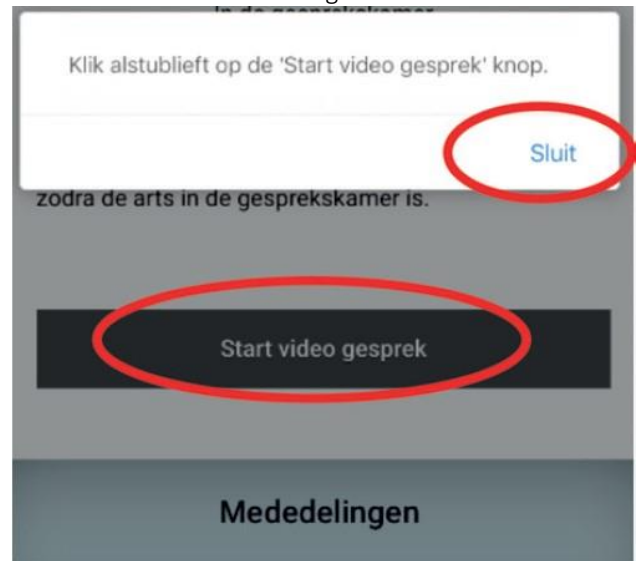


Mocht u de onderstaande melding ontvangen, dan klikt u op 'Sta toe'.



U ontvangt vervolgens de melding 'Klik alstublieft op de "Start video gesprek" knop'. Klik eerst op 'Sluit' en

vervolgens op de knop 'Start video gesprek'. U komt dan in de digitale gesprekskamer waar uw behandelaar ook is en kunt het videoconsult beginnen.



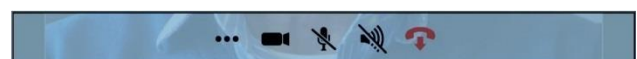
Het videogesprek wordt automatisch geopend in de FaceTalk-app. Wanneer u nog naar de Google Playstore of App store wordt geleid, klikt u op 'openen'. Tijdens het gesprek zien u en uw behandelaar elkaar.






### De afspraak afsluiten

Na uw afspraak kunt u het scherm sluiten.

### Camera en geluid instellen

Wanneer u in de digitale gesprekskamer bent, kunt u met de onderstaande knoppen de camera, microfoon en het volume aan- en uitzetten.



	bekijk de framerate en resolutie
	zet de camera aan of uit
	zet de microfoon aan of uit
	zet het geluid aan of uit
	beëindig het videoconsult

### Tip voor het slagen van uw afspraak via FaceTalk

- Zorg dat u geruime tijd voor aanvang van de beeldbelafspraak de app FaceTalk installeert op uw tablet of smartphone en test de verbinding en het

## Beeldbellen met uw behandelaar

geluid.

- FaceTalk werkt niet op een laptop of vaste computer. U kunt deelnemen aan een afspraak via een tablet of smartphone.
- Wees u ervan bewust dat het om een echt consult gaat. Zorg er daarom voor dat u rustig kunt praten en in een afgesloten ruimte zit. Zo waarborgt u uw privacy en ondervindt u geen hinder van achtergrondgeluiden.
- Zorg dat het geluid en uw microfoon aan staan, zodat u elkaar goed kunt verstaan. Rustig spreken draagt ook bij aan een betere geluidskwaliteit. Evenals het gebruik van een koptelefoon of headset.
- Zet uw eigen vragen op papier, zodat u niets vergeet.
- Vraag uw zorgverlener iets opnieuw uit te leggen als u iets niet goed verstaat.

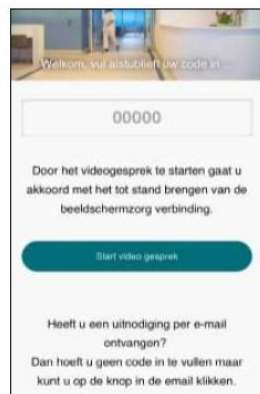
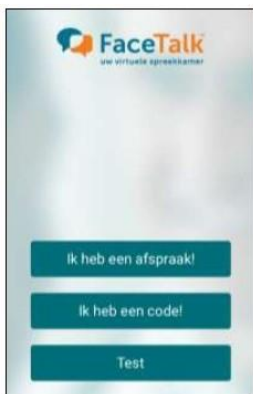
### Wel of niet meekijken of -luisteren

U bent zelf verantwoordelijk voor wie er kan meekijken of -luisteren aan uw kant van de verbinding. Wilt u niet dat anderen uw gesprek volgen of uw gegevens zien? Neem dan in een afgesloten ruimte deel aan het videoconsult of maak gebruik van een headset.

### Code voor meekijken

Heeft u een meekijk-code ontvangen? Dan kunt u vanuit de FaceTalk app direct meedoen aan een beeldbelafpraak.

Open de app en druk op 'Ik heb een code'. Vul in het volgende scherm de meekijk-code in en druk op 'start videogesprek'.



### Afspraak afzeggen

Bent u verhinderd, dan verzoeken wij u zo spoedig mogelijk – maar uiterlijk 24 uur van tevoren – contact met

ons op te nemen. Neem hiervoor contact op via telefoonnummer 088 125 00 00 (Afspraakcentrale).

### Vragen en hulp

Voor inhoudelijke vragen over uw afspraak neemt u contact op met de afdeling waar u onder behandeling bent.

Heeft u technische vragen over het gebruik van FaceTalk of ondervindt u tijdens een beeldbelafpraak problemen? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk van FaceTalk. Deze helpdesk is van maandag tot en met vrijdag te bereiken tussen 8.00 en 17.00 uur via telefoonnummer 088 205 07 50.

Mocht de beeldbelafpraak onverhoopt niet tot stand komen, dan neemt uw behandelaar telefonisch contact met u op.

### Veelgestelde vragen

#### *De verbinding komt niet tot stand*

U zit in de gesprekskamer (in de app) en u ziet uzelf wel maar uw behandelaar nog niet. Wacht in de gesprekskamer totdat u uw behandelaar ziet of tot deze telefonisch contact met u opneemt.

#### *De verbinding blijft hangen, ik krijg geen beeld te zien*

Wacht een paar minuten. Ververs de app door deze volledig af te sluiten. Open de e-mail opnieuw en klik nogmaals op de link 'naar de digitale wachtkamer'. De verbinding wordt nogmaals tot stand gebracht.

#### *Ik krijg de melding 'Bedankt voor uw bezoek', terwijl mijn afspraak nog moet plaatsvinden*

Ververs de app door deze volledig af te sluiten. Open de e-mail opnieuw en klik nogmaals op de link 'naar de digitale wachtkamer'. De verbinding wordt nogmaals tot stand gebracht.

#### *Smartphone/tablet open App/Playstore*

De smartphone/tablet is geneigd om te toetsen of er een app van Facetalk aanwezig is. Hierdoor kunt u geleid worden naar de App/Playstore (ook al hebt u de app al gedownload). Kies openen van de app. Werkt dit niet? Ververs dan de app door deze te sluiten. Ga opnieuw naar uw afspraakbevestiging en klik nogmaals op de link 'Naar de digitale wachtkamer'.