

Handleiding beeldbellen voor patiënten

Inleiding

Om te voorkomen dat u onnodig vaak naar het ziekenhuis moet komen voor een (herhaal)afpraak op de polikliniek, maken onze artsen steeds vaker afspraken via beeldbellen. Dit noemen we consulten op afstand. Uw arts kan dit aan u voorstellen of misschien bent u zelf geïnteresseerd in een afspraak op afstand. Bespreek dit dan met uw arts.

Een groot voordeel van beeldbellen in de zorg is het gebruiksgemak. U kunt vanaf de eigen computer, tablet of smartphone deelnemen vanuit de eigen werkkamer of zelfs huiskamer. U hoeft voor deze afspraak dus niet naar Adrz te komen, maar kunt gewoon thuis uw behandelend arts spreken via uw computer, tablet of smartphone. Adrz maakt hiervoor gebruik van de applicatie FaceTalk: een 'online spreekkamer' waar behandelaars veilig kunnen beeldbellen met u en andere zorgverleners.

FaceTalk

Met FaceTalk organiseert uw behandelend arts eenvoudig een beeldbel afspraak met u en uw naasten. U ontvangt een e-mail uitnodiging waarin de afspraak en de tijd beschreven staat. U hoeft alleen op de link te klikken om in de digitale wachtkamer te komen. Tijdens beeldbellen kan extra informatie, zoals uw dossier, uitslagen of medische beelden, met een beveiligde verbinding gedeeld worden. Niets van deze gegevens wordt opgeslagen. Deze zijn alleen op het moment zelf te bekijken.

Voordelen van beeldbellen

- U hoeft geen (lange) afstanden af te leggen voor een relatief korte afspraak.
- ER zijn geen apps meer nodig; gesprekken verlopen via de browser
- De communicatie tussen u en uw arts verloopt ten opzichte van een telefonisch consult beter. De informatie komt beter over omdat non-verbale communicatie zichtbaar is.
- Op de dag van uw beeldbel afspraak ontvangt u 60 minuten voor aanvang een herinnering sms. Dit dient u wel vooraf in te stellen.
- In overleg met uw arts is het mogelijk om familie of mantelzorger aan te laten sluiten tijdens het gesprek. Ook als diegene niet in de buurt woont. Hij of zij kan op afstand inloggen en zo deelnemen aan het gesprek.

Benodigheden voor beeldbellen

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

Apparaten	Gebruik een computer, tablet of smartphone met camera en microfoon.
Verbinding	Voor een beeldbel afspraak heeft u een goede (draadloze) internetverbinding nodig. FaceTalk vraagt vooraf om toestemming voor het gebruik van de camera en microfoon.
Uitnodiging	Voorafgaand aan uw beeldbel afspraak ontvangt u een email met een afspraakbevestiging. Deze afspraakbevestiging bevat een link naar de digitale wachtkamer. Heeft u geen mail ontvangen? Controleer altijd even uw ongewenste email of neem contact met ons op.

Hoe werkt beeldbellen?

Op de dag van uw afspraak komt u via de link in de e-mail in de digitale spreekkamer. Wanneer u voor het eerst gebruik maakt van de FaceTalk app vraagt uw tablet of computer toestemming voor het gebruik van de camera en microfoon. Geef hiervoor toestemming.

Wij vragen u om 5 minuten vóór uw afspraak in te loggen en te wachten in de digitale wachtkamer. De arts start het gesprek zodra hij of zij beschikbaar is. U hoeft vervolgens alleen nog op 'start videogesprek' te klikken. Heeft u of één van uw naasten een meekijkcode ontvangen? Ga dan naar www.viacode.nl en vul daar de meekijkcode in. Op deze manier krijgt u toegang tot de beeldbel afspraak. Na afloop van het gesprek kunt u uw scherm sluiten.

Functionaliteiten tijdens Beeldbellen

Zodra een gesprek start zijn er een aantal functies die u kunt gebruiken.



Van links naar rechts:

1. Framerate en resolutie bekijken.
2. Camera aan/uitzetten.
3. Microfoon aan/uitzetten.
4. Geluid aan/uitzetten.
5. Beëindig het gesprek.

Tips vooraf en tijdens beeldbellen

- Zorg dat u geruime tijd voor aanvang van de beeldbel afspraak de FaceTalk app download en installeert op uw tablet of smartphone.
- Test vooraf de verbinding, het geluid en de camera.
- 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.

Support

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 beeldbel afspraak 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 beeldbel afspraak onverhoopt niet tot stand komen, dan neemt uw behandelaar telefonisch contact met u op.

Veelgestelde vragen

Wat is beeldbellen?

Beeldbellen is een alternatief voor een fysiek consult. U kunt via uw computer, smartphone of tablet in contact komen met uw behandelaar.

Hoe lang van de tevoren dien ik aanwezig te zijn?

Wij vragen u om 5 minuten vóór uw afspraak in te loggen en te wachten in de digitale wachtkamer. De arts start het beeldbel gesprek zodra hij of zij beschikbaar is.

Mogen er meer deelnemers aanwezig zijn?

Ja, het is mogelijk om bijvoorbeeld familie of mantelzorgers aan te laten sluiten tijdens het gesprek. Ook als diegene niet in de buurt woont. In overleg met uw arts kan hij of zij op afstand inloggen en zo deelnemen aan het gesprek. Er kunnen maximaal 12 personen aansluiten tijdens het gesprek.

Hoe werkt de digitale wachtkamer?

De digitale wachtkamer werkt vergelijkbaar met de echte wachtkamer in het ziekenhuis. Als patiënt wacht u in de lobby/digitale wachtkamer tot de arts klaar is om het videoconsult te starten. De arts start dan ook de beeldbel afspraak.

Op welke apparaten kan ik gebruik maken van beeldbellen?

U kunt deelnemen via een computer, smartphone of tablet. FaceTalk werkt op de browsers Chrome, Firefox, Safari en Microsoft Edge.

De verbinding komt niet tot stand

U zit in de gesprekskamer 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.