

## EEN VIDEO-AFSPRAAK MET UW ZORGVERLENER VIA WEBCAMCONSULT

*Deze folder geeft u informatie ter voorbereiding op een video-afpraak met uw zorgverlener van Tolbrug specialistische revalidatie. Hieronder leest u algemene informatie over de video-afpraak. Op de achterzijde vindt u de handleiding.*

### **Wat is een video-afpraak?**

Bij een video-afpraak praat u met de zorgverlener in Tolbrug via uw eigen smartphone of tablet, of via de webcam van uw computer of laptop. De zorgverlener van Tolbrug maakt ook gebruik van een webcam. U kunt elkaar dus zien en spreken, zonder dat u hiervoor naar het ziekenhuis hoeft te komen. Op [www.jeroenboschziekenhuis.nl/videoconsult](http://www.jeroenboschziekenhuis.nl/videoconsult) vindt u extra uitleg.

### **Wat heeft u nodig voor een video-afpraak?**

U heeft een van de volgende apparaten nodig:

- smartphone (mobiele telefoon met internet)
- tablet (bijv. iPad)
- computer
- laptop

Uw apparaat moet een goede internetverbinding hebben, een goede camera én geluid. U bent hiervoor zelf verantwoordelijk; Tolbrug kan u hierbij niet (technisch) ondersteunen.

Bij een computer of laptop is de camera soms ingebouwd. Als dat niet zo is, heeft u een webcam nodig. Deze moet u vóór de video-afpraak installeren. Vergeet niet eventuele bedekking van de webcam af te halen.

U hoeft geen programma of app te installeren. U ontvangt een e-mail met een link die u vanzelf naar de video-afpraak leidt.

### **Video-afpraak of persoonlijk contact?**

Vanwege de maatregelen die we moeten nemen in verband met Corona vinden de afspraken zoveel mogelijk via een video-afpraak plaats. In sommige gevallen vragen we u toch naar Tolbrug te komen bijvoorbeeld als een lichamelijk onderzoek nodig is. De revalidatiearts bepaalt wat nodig is. Op de planning die u wekelijks ontvangt staat aangegeven wanneer het een video-afpraak via webcamconsult betreft. Dit wordt omschreven met: 'afpraak webcamconsult'. Voor deze afspraak hoeft u dus niet naar Tolbrug te komen.

### **Bescherming van uw privacy**

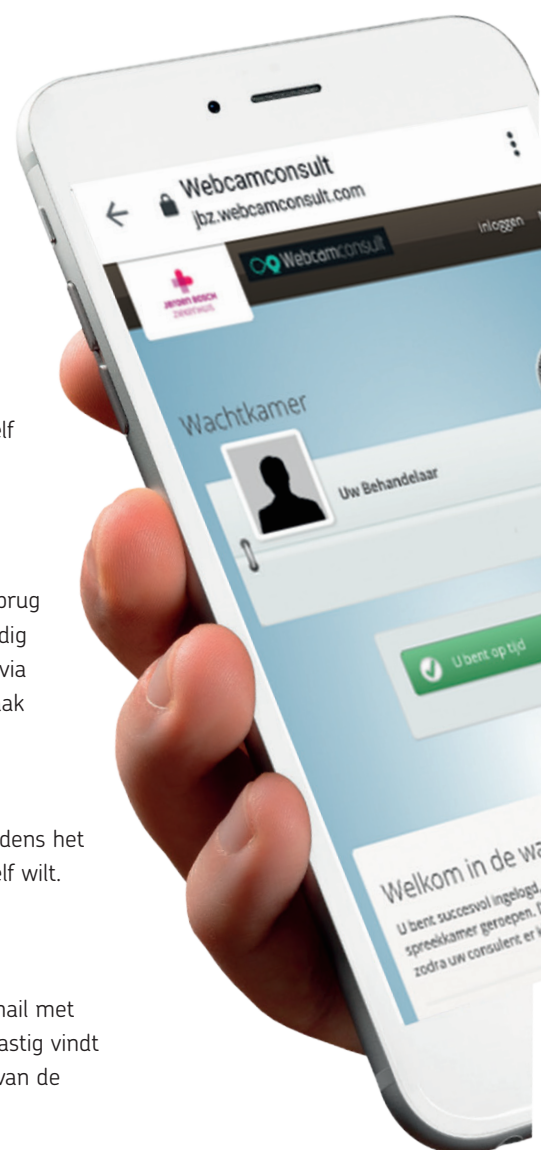
De verbinding met het ziekenhuis is veilig, maar u bent zelf verantwoordelijk voor de privacy tijdens het gesprek. Zorgt u dus voor een ruimte waarin anderen niet mee kunnen luisteren, tenzij u dit zelf wilt. Vertel het aan de zorgverlener van Tolbrug als er anderen meeluisteren.

### **Naasten laten meeluisteren**

Wilt u dat iemand anders meeluistert vanaf een andere plek? Dan kunt u deze persoon de e-mail met de link doorsturen. Vertel dit wel aan de zorgverlener waarmee u het gesprek voert. Als u het lastig vindt iemand uit te nodigen kan de zorgverlener u helpen. Die heeft dan wel het e-mailadres nodig van de persoon die u bij het gesprek wilt hebben.

### **Wat zijn de kosten van een video-afpraak?**

Een video-afpraak geldt als een gewoon consult bij uw medisch specialist of behandelaar. Het ziekenhuis brengt deze kosten in rekening bij uw zorgverzekeraar. Het eigen risico is hierop van toepassing.



# Stap voor stap...

## 1 Kies op welk apparaat u de video-afspraak wilt houden

Dit kan via uw smartphone, tablet (bijvoorbeeld iPad), computer of laptop.

*Gebruikt u een smartphone of tablet?*

- Zet deze dan horizontaal voor u neer ('landscape')

*Gebruikt u een laptop of computer?*

- Zorg dan dat u een webcam, een microfoon en geluidsvoorzieningen (of een headset) beschikbaar hebt. Deze moeten aangesloten zijn en werken.
- Let op: webcamconsult werkt het beste via de webbrowsers 'Chrome', 'Mozilla Firefox' of 'Safari'

# 1

# 2

## Open de link die u via e-mail heeft ontvangen (10 minuten vóór uw afspraak)

Op de dag van de afspraak krijgt u een e-mail van 'webcamconsult'. In deze e-mail staat een link. Klik hierop om het consult te starten ('start uw consult'). Als het goed is wordt de link direct geopend. In sommige gevallen zal uw apparaat vragen of de link geopend mag worden. Geef dan toestemming.

- Het kan zijn dat u wordt gevraagd om toestemming te geven voor cookies. Geef deze toestemming.
- Het kan zijn dat u wordt gevraagd de voorwaarden te accepteren van webcamconsult. Accepteer deze.

Heeft u geen e-mail ontvangen, ook niet in uw spambox? Neem dan contact op met de polikliniek die de video-afspraak voor u heeft gemaakt.

## U wacht in de 'virtuele wachtkamer'

De zorgverlener kan zien dat u er bent.

# 3

# 4

## De zorgverlener maakt verbinding

U hoort een 'ping' als de zorgverlener verbinding maakt en het consult kan beginnen.

Het kan zijn dat webcamconsult toestemming vraagt om uw camera en microfoon te benaderen. Geef deze toestemming ('sta toe').

Lukt het de zorgverlener niet om binnen 3 minuten video-contact te krijgen, dan gaat hij of zij u bellen. Uw tijd in de virtuele wachtkamer telt niet mee.

## Voer het videogesprek met uw zorgverlener

Bij problemen:

- Smartphone of tablet: sluit uw app volledig en klik opnieuw op de link in uw e-mail.
- Computer of laptop: ververs de pagina met toets F5. Werkt dit niet, sluit de browser (alle vensters) en start hem opnieuw.

# 5

# 6

## Afsluiten

Uw behandelaar beëindigt het gesprek. Op uw scherm verschijnt de mededeling 'Uw afspraak is beëindigd'. U kunt het programma nu afsluiten.