Slingeland Ziekenhuis

Afspraak via beeldbellen

Informatie en handleiding

Inhoudsopgave

Inleiding 3

Wat is een beeldconsult? 3

Voordelen van een beeldconsult 3

Veiligheid en privacy 3

Voorbereiding op het beeldconsult 3

Het beeldconsult: de afspraak 4

Te laat of gaat er iets mis? 6

Ervaring 6

Vragen? 6

Inleiding

U bent door uw arts, verpleegkundig specialist of verpleegkundige uitgenodigd voor een afspraak via beeldbellen met FaceTalk. Een afspraak via beeldbellen noemen we een beeldconsult.

Wat is een beeldconsult?

Een beeldconsult is een afspraak met uw zorgverlener waarbij u met een smartphone of tablet via beeldbellen contact legt. U kunt vanuit huis, of een eigen gekozen locatie, op het afgesproken tijdstip via beeldbellen contact leggen met de zorgverlener. Alleen vervolgafspraken waarbij geen lichamelijk onderzoek nodig is, kunnen door een beeldconsult worden vervangen.

Voordelen van een beeldconsult

Een beeldconsult bespaart u tijd en moeite. U hoeft niet naar het ziekenhuis te komen voor de afspraak. Ook eventuele reiskosten en parkeerkosten bespaart u. U hoeft niet speciaal vrij te nemen van uw werk, als u in de gelegenheid bent om vanaf de werkplek te beeldbellen. Een beeldconsult wordt, net als een gewone afspraak, vergoed vanuit uw zorgverzekering.

Veiligheid en privacy

Voor een beeldconsult wordt gebruikgemaakt van het beveiligde programma FaceTalk. FaceTalk voldoet aan de richtlijnen voor het beschermen van uw privacy. De zorgverlener zit tijdens het beeldconsult in een gespreksruimte waar niemand meeluistert. We raden u aan om voor uw eigen privacy, het gesprek te voeren in een ruimte waar u rustig kunt praten en niemand ongewenst kan meeluisteren. Het beeldconsult wordt niet opgenomen.

Voorbereiding op het beeldconsult

Om het beeldconsult met de zorgverlener zo goed mogelijk te laten verlopen, vragen we u een aantal voorbereidingen te treffen.

1. Controleer de ontvangst van het e-mailbericht.
De polikliniek plant samen met u de afspraak voor het beeldconsult. U ontvangt direct een e-mail op het door u opgegeven e-mailadres. We vragen u zo snel mogelijk te controleren of u het bericht heeft ontvangen. Heeft u het bericht niet ontvangen? Controleer dan eerst of het in de spambox staat (map met ongewenste e-mailberichten). Staat het bericht daar ook niet in? Neem dan contact op met de polikliniek.

2. Controleer de apparatuur en verbinding.
U dient gebruik te maken van een smartphone of tablet die is voorzien van een camera en microfoon. Controleer ook of het apparaat verbinding heeft met het internet (WiFi) of via 3G/4G. Een goedwerkende internetverbinding is noodzakelijk voor het beeldconsult!

Het beeldconsult werkt op de tablets en smartphones waarop u de app FaceTalk gratis kunt downloaden (Android 4 en hoger, iPhone 4 of hoger). Download de app FaceTalk in de App Store (iOS) of in de Google Play Store (Android). Het beeldconsult werkt niet op Windows Microsoft smartphones of tablets.

Wanneer u de FaceTalk app heeft geïnstalleerd en geopend, kunt u uw camera en microfoon testen in de FaceTalk app zelf. Dit kan door op de knop ‘test’ te klikken. Wanneer u voor het eerst gebruik maakt van de FaceTalk app, vraagt uw toestel om toestemming voor het gebruik van de camera en microfoon. Geef hier toestemming voor.

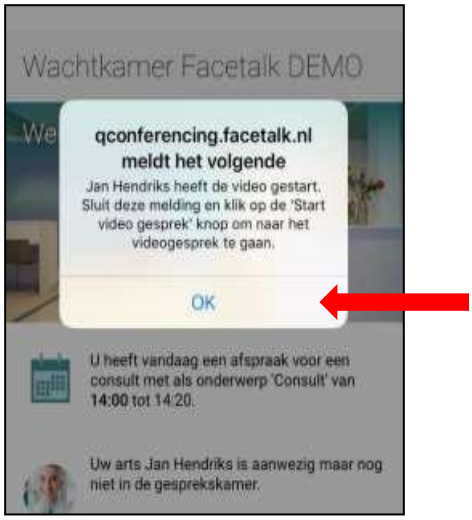
Het beeldconsult: de afspraak

Om het beeldconsult te starten moet u de volgende stappen doorlopen:

1. In een e-mailbericht van FaceTalk heeft u een link ontvangen. Rond het tijdstip van uw afspraak (tot maximaal 30 minuten voor die tijd) kunt u deze activeren door op de groene knop ‘digitale wachtkamer’ te klikken. Doe dit met het apparaat dat u ook gebruikt tijdens het consult. Wilt u een tweede persoon laten deelnemen aan uw afspraak? Dat kan door het e-mailbericht met de link door te sturen naar deze persoon. U kunt gelijktijdig van deze link gebruikmaken.

2. U wordt nu gevraagd om een browser te kiezen. Kies een browser naar keuze en de digitale wachtkamer opent zich vanzelf in de gekozen browser.

3. Wanneer de zorgverlener ook gereed is, zal deze verbinding met u maken. U ziet dan een melding in beeld komen waarbij u akkoord gaat om verder te gaan naar het consult.



4. Zodra de groene knop ‘start video gesprek’ in beeld verschijnt, kunt u hier op drukken.

Het beeldconsult opent zich in de FaceTalk app.

Tijdens het beeldconsult kunt u met de onderstaande knoppen de camera wijzigen, de microfoon uitschakelen en het volume uitzetten. Met de rood gekleurde telefoonknop kunt u het beeldconsult beëindigen.

1 2 3 4

1: Camera: voorkant of achterkant camera kiezen of helemaal uitzetten.
2: Microfoon uitzetten/aanzetten.
3. Volume uitzetten/aanzetten.
4. Het beeldconsult beëindigen.

Te laat of gaat er iets mis?

Bent u te laat voor de afspraak? Dan is het vaak niet meer mogelijk om verbinding te maken. Neem in dat geval telefonisch contact op met de polikliniek. Gaat er iets mis met de verbinding of heeft u vragen over de toepassing van de FaceTalk app? Neem dan per e-mail of telefonisch contact op met de FaceTalk Helpdesk. De Helpdesk is elke werkdag bereikbaar tussen 09.00 uur en 18.00 uur via info@facetalk.nl of 088-205 07 50.

Ervaring

We zijn erg benieuwd naar uw ervaringen met het beeldbellen. Mogelijk ontvangt u na uw beeldconsult een vragenlijst in uw mailbox. Wij verzoeken u deze in te vullen. Met de resultaten van deze vragenlijst kunnen wij verbeteringen doorvoeren.

Vragen?

Heeft u nog vragen over het beeldconsult? Neem gerust contact op met de polikliniek.