

## Handleiding voor online spreekuur

---

U heeft een afspraak voor een online spreekuur met een arts. Dit is een spreekuur waarbij u en de arts op de computer via een beeldverbinding contact met elkaar hebben.

### **Uitnodiging online spreekuur**

Via uw privé e-mail ontvangt u de uitnodiging voor het consult. In de uitnodiging staat de datum, tijd, duur van het spreekuur en met welke arts u het gesprek heeft.

In de mail staat ook een link naar de virtuele wachtkamer en een link naar de controle van uw apparatuur.

U kunt pas op de dag van de afspraak inloggen voor het spreekuur.

### **Controleer uw apparatuur**

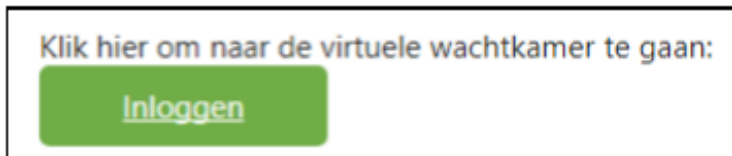
Zodra u mail heeft ontvangen kunt u controleren of uw apparatuur geschikt is voor het online spreekuur.



Wilt u dit na ontvangst van de mail controleren? Mocht uw apparatuur niet geschikt zijn voor het consult dan vragen wij u vriendelijk om dit aan ons te laten weten.

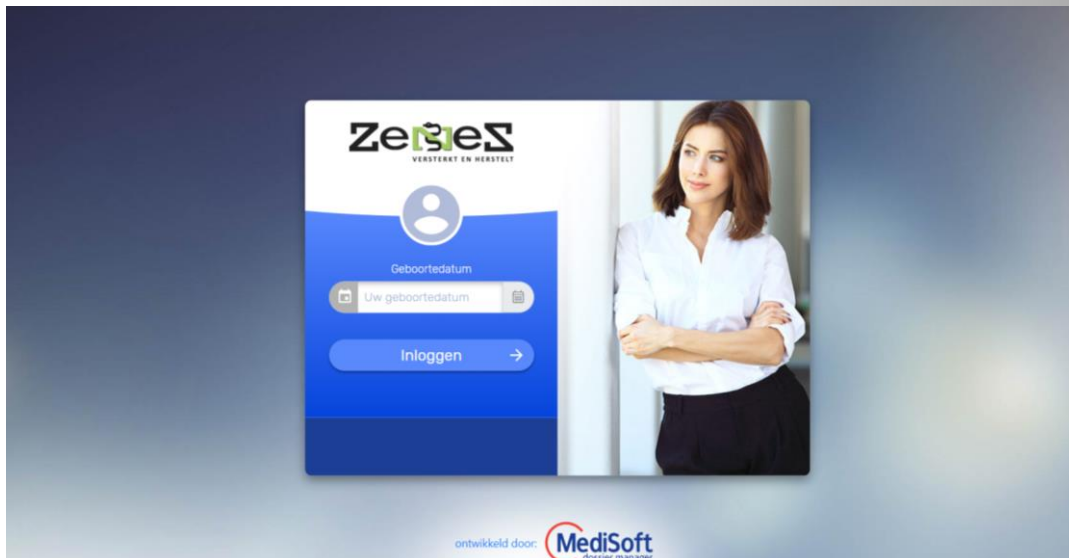
### **Start van het online spreekuur**

U logt in door eerst op de link te klikken.



Voordat het spreekuur van start gaat vragen wij u om 5 minuten vóór aanvang van het spreekkamer via de link in te loggen.

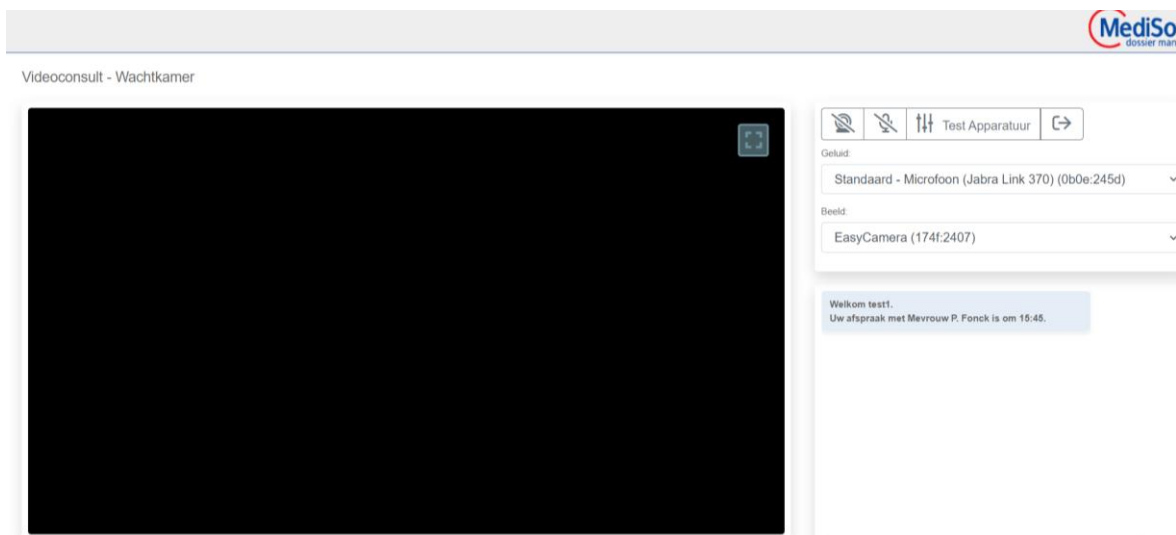
U dient bij het inloggen uw geboortedatum op te geven. Dat kunt u doen met streepjes ertussen (voorbeeld: 0-0-0000) of uw volledige geboortedatum achter elkaar (voorbeeld: 01012021, het systeem maakt er dan 01-01-2021 van)



! Let op: zie u een ander scherm, b.v. een inlogscherm dan kunt u de browser sluiten en nogmaals de link openen. U ziet dan wel bovenstaand scherm

Het kan zijn dat uw browser toestemming zal vragen om de camera en microfoon te gebruiken. Als dat wordt toegestaan zal u zichzelf twee keer terugzien in het scherm. Afhankelijk van de gekozen browser zal op verschillende plekken duidelijk worden dat de webcam actief is.

U komt dan in de digitale wachtkamer.



#### Aandachtspunten:

De volgende aandachtspunten kunnen helpen bij het oplossen van problemen:

- U moet toestemming geven aan de browser om webcam en microfoon te gebruiken. Wanneer deze toestemming niet verleend is, zal alleen het opnieuw opstarten van de browser dit verhelpen (klik opnieuw de link in de mail aan).

- Sommige apparatuur kent meerdere camera's (voor- en achterkant). Bij het geven van toestemming kan gekozen worden voor een de verkeerde camera. U bent dan zelf niet in beeld.  
Alleen het opnieuw opstarten van de browser kan dit verhelpen (klik opnieuw de link in de mail aan en geef toestemming voor gebruik juiste camera).
- Sommige apparatuur kent meerdere microfoons. Bij het geven van toestemming kan gekozen worden voor een de verkeerde microfoon (geluidskwaliteit is niet geweldig).  
Alleen het opnieuw opstarten van de browser kan dit verhelpen (klik opnieuw de link in de mail aan, en geef toestemming voor gebruik juiste microfoon).

### U bent ingelogd

Als u bent ingelogd dan komt u in een virtuele wachtkamer.

The screenshot shows the 'Videoconsult - Wachtkamer' interface. It features a large video window on the left, a control bar at the top, and a settings panel on the right. Blue callout boxes provide instructions:

- Hier kunt u uw camera aan- en uitzetten**: Points to the camera icon in the top control bar.
- Hier kunt u uw geluid aan en uitzetten**: Points to the microphone icon in the top control bar.
- Hier logt u uit**: Points to the 'Test Apparatuur' button in the top control bar.
- Hier test u uw apparatuur. Kies daarna voor "Naar wachtkamer"**: Points to the 'Test Apparatuur' button in the top control bar.
- Mogelijkheid om een chatbericht te sturen naar de arts**: Points to the chat icon in the bottom right corner.

The settings panel on the right shows 'Geluid' set to 'Standaard - Microfoon (Jabra 370) (0b0e:245d)' and 'Beeld' set to 'EasyCamera (174f:2407)'. A welcome message states: 'Welkom test! Uw afspraak met Mevrouw P. Fonck is om 15:45'.

In de digitale wachtkamer kunt u uw apparatuur testen, de camera en geluid aan- en uitzetten en een chat bericht naar de arts sturen. Zo lang de arts nog niet ingelogd is, zal de chatbox nog geen mogelijkheid kennen om een bericht te verzenden. In de chatbox staat een welkomstbericht waarin vermeld wordt met wie en wanneer de afspraak is.

Uw wacht hier totdat de arts het gesprek vanuit de digitale wachtkamer zal starten.

### Start van het gesprek

De arts start het gesprek. Na het starten van het gesprek wordt de verbinding tot stand gebracht. Hierbij zal het beeld "van de andere kant" groot getoond worden en het "eigen" beeld klein rechtsonder. Nu de verbinding tot stand is gekomen kunnen er ook berichten verzonden worden in het chatvenster. Dit is vooral handig wanneer de geluidsverbinding niet naar behoren werkt.

### Gesprek beëindigen

Zowel u als de arts kan het consult beëindigen. Dit kan door het scherm te sluiten of te klikken naast het vakje "test apparatuur".

**Worden de gesprekken opgeslagen?**

Nee, de gesprekken die u heeft met de arts vallen onder het beroepsgeheim van de arts. Dit spreekuur kunt u vergelijken met een bezoek aan de arts, alleen wordt er nu gebruik gemaakt van een beeldverbinding.

**Op welke apparaten werkt videoconsult?**

- elke computer/laptop/tablet met Windows 10
- elke tablet/telefoon met Android 5 (Lollipop) of hoger
- elke tablet/telefoon met IOS vanaf versie 11 (oudere iPhones en iPads kunnen problemen geven)
- elke computer met MacOS

**In welke browsers werkt videoconsult?**

- Windows 10: Google Chrome, Firefox, Nieuwe Edge, Internet Explorer (onder voorwaarden)
- Android: Standaard Browser, Google Chrome, Firefox, Samsung browser
- IOS: Standaard Browser Safari
- MacOS: Standaard Browser Safari

Andere combinaties zouden kunnen werken, maar zijn niet getest.

**Contactgegevens**

Mocht u het toch niet helemaal duidelijk zijn of heeft u vragen dan kunt u contact met ons opnemen op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur op het telefoonnummer 085- 00 72 400 of via de e-mail [info@zenez.nl](mailto:info@zenez.nl)