

Handleiding

Beeldbellen



In deze handleiding leest u:

- > Hoe beeldbellen werkt
- > Wat u nodig heeft om te beeldbellen
- > Hoe u zich het beste kunt voorbereiden
- > Tips

Staat uw vraag hier niet tussen?

- > Ga naar [pagina over beeldbellen](#) op de website van CWZ
- > Bel de [klantenservice](#) van CWZ

Hoe werkt beeldbellen?

1

- > Een videoconsult is een afspraak met uw specialist of verpleegkundige via een beeldverbinding. Uw afspraak vindt dan niet op de polikliniek plaats, maar thuis in uw vertrouwde omgeving via uw smartphone, computer, laptop of tablet.
- > U ontvangt een uitnodigingsmail van CWZ met daarin een link voor een beeldbelafpraak. Door op de link te klikken, start de beeldbelafpraak. Dat kan maximaal een half uur van tevoren.



Wat heeft u nodig om te kunnen beeldbellen?

2

Om te kunnen beeldbellen heeft u geen speciale apparatuur nodig.

Wat u wél nodig heeft:

- > Uw eigen smartphone, computer, laptop of tablet
- > Een (ingebouwde) camera (webcam) en microfoon
- > Een goedwerkende internetverbinding
- > Een bijgewerkte internetbrowser (Google Chrome werkt het best)
- > Uw identiteitsbewijs om u te identificeren (paspoort of rijbewijs)

Hoe bereidt u zich voor?

3

Vorbereiding

- > Het is belangrijk om op tijd in te loggen om uw apparatuur en verbinding te testen om technische problemen tijdens de afspraak te voorkomen. Dit kan vanaf een half uur voordat uw afspraak plaatsvindt.
- > Test een paar praktische zaken om te controleren of uw apparatuur goed werkt voor de beeldbelafspraak, zoals:
 - Werkt uw internetverbinding? Gebruik bij voorkeur Google Chrome, Firefox of Internet Explorer.
 - Staat het geluid van uw computer, tablet of smartphone aan? Werkt de microfoon goed?
 - Ziet u of de camera goed werkt? Let erop dat er voldoende licht op uw gezicht valt zodat uw zorgverlener u goed kan zien.
 - Vraagt uw computer/laptop toestemming voor gebruik van camera en microfoon? Kies dan voor 'ja' of 'akkoord'.

Wilt u uw computer vooraf testen?

Bekijk de video en doe de test op [de website van WebCamconsult](#)



TIP 1: Een beeldbelafspraak werkt het beste in Google Chrome.

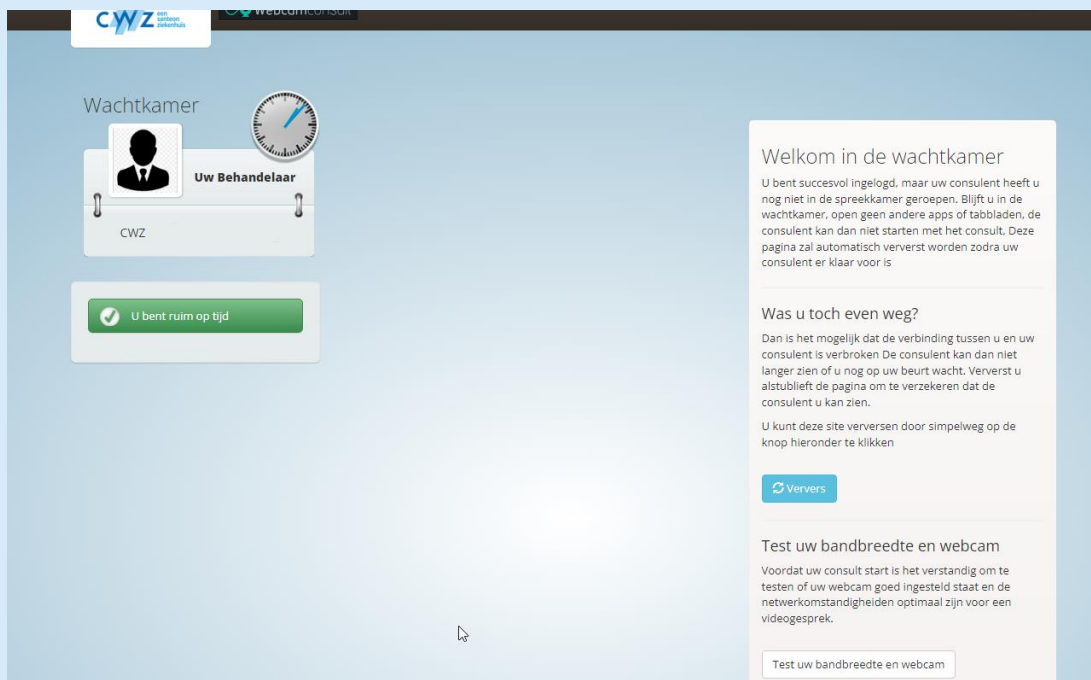
TIP 2: Een beeldbelafspraak met de specialist of verpleegkundige van CWZ verloopt via het programma Webcamconsult. Dit maakt gebruik van een beveiligde internetverbinding, die voldoet aan de privacy richtlijnen. De zorgverlener met wie u de afspraak heeft, zit in een afgesloten ruimte waar niemand meeluistert. Daarnaast wordt uw gesprek niet opgenomen. De arts maakt aantekeningen in het elektronisch patiëntdossier. Voor uw eigen privacy adviseren wij u om de beeldbelafspraak in een gesloten ruimte te starten, waar u rustig kunt praten en niemand u ongewenst kan horen.

De dag van de afspraak

4

Op de dag van de afspraak

- > Op de dag van de afspraak ontvangt u een herinneringsmail.
- > Open deze e-mail en klik met de muis op de link die erin staat.
- > Vanaf een half uur voor uw afspraak kunt u hierop klikken.
- > U komt nu in een digitale wachtkamer terecht voor uw afspraak.
- > Loopt een eerdere afspraak van uw zorgverlener uit? Dan ziet u dat ook in dit scherm.
- > Als uw zorgverlener zover is, wordt er verbinding gemaakt en start de beeldbelafpraak.
- > U ziet elkaar in beeld en kunt veilig met elkaar praten.



Wat als het niet lukt?

5

Lukt het beeldbellen niet of wordt het onderbroken?

- > Dan komt u automatisch terug in de wachtkamer van uw zorgverlener. Wij raden u aan om dan even te wachten. Uw zorgverlener zal de videoverbinding opnieuw proberen op te starten.
- > Zijn er technische problemen, waardoor de geplande beeldbelafpraak niet kan doorgaan? Dan zal uw zorgverlener u bellen. De afspraak wordt dan telefonisch uitgevoerd.

Doet het geluid het niet?

Probeer of het geluid wel werkt met een koptelefoon. Controleer altijd de instellingen op uw apparaat.

Doet uw camera het niet?

Windows computers blokkeren deze soms. Kijk dan op de [supportpagina van Microsoft over camera-instellingen](#) over Windows 10.