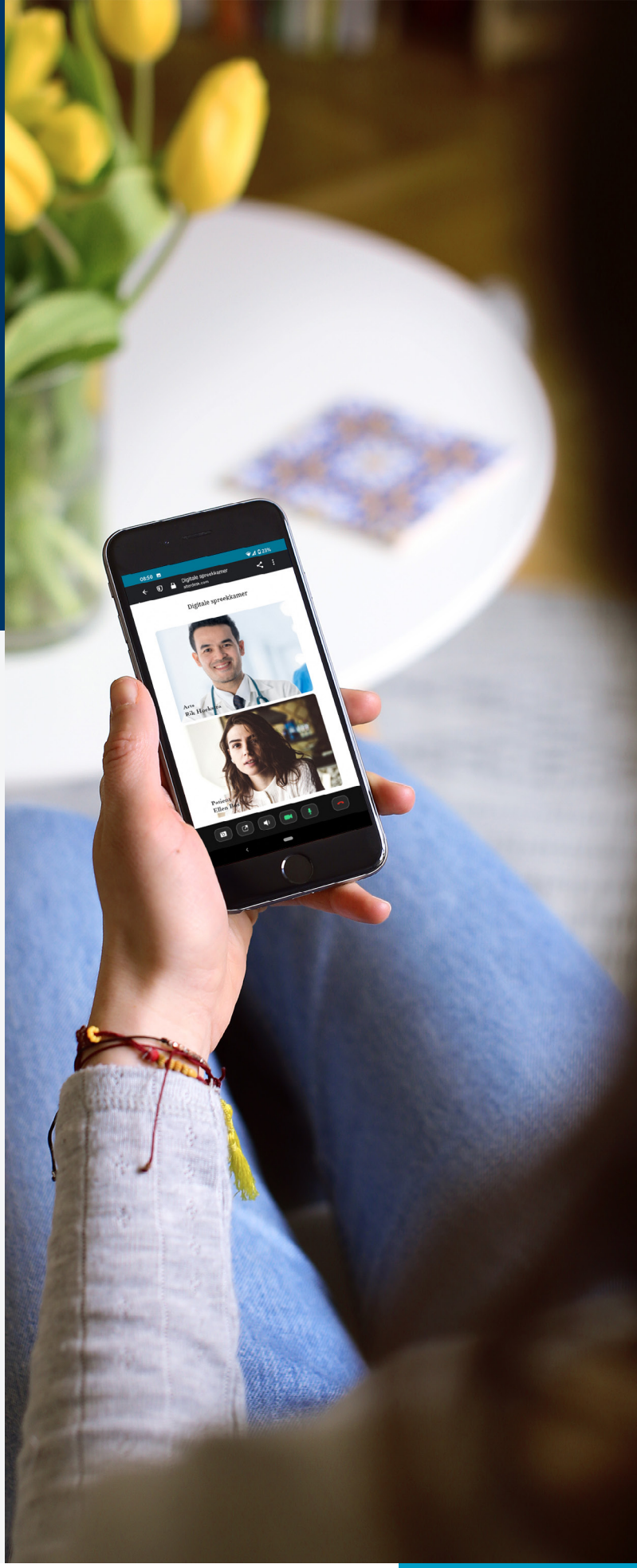
Handleiding Videoconsult – mobiele telefoon

Videobellen met uw zorgverlener vanuit huis



Uw arts of verpleegkundige heeft met u afgesproken dat uw afspraak via een ‘videoconsult’ plaatsvindt. Een videoconsult wordt ook wel videobellen genoemd. U kunt uw zorgverlener zien en met hem/haar praten via het beeldscherm van uw computer, tablet of smartphone. U hoeft voor de afspraak dus **niet** naar het ziekenhuis te komen.

Als u wilt dat een familielid of naaste bij het videoconsult aanwezig is, dan mag dat.

Wilt u videobellen via uw computer?
Raadpleeg dan de **Handleiding** Videoconsult – PC of laptop.

mcl
medisch centrum leeuwarden

Wat is een videoconsult?

Een videoconsult is een makkelijke manier om via het internet met uw zorgverlener te praten en hem of haar te zien. De zorgverlener ziet u ook. Op het tijdstip van uw afspraak kunt u via het patiëntenportaal *mijnMCL* met uw zorgverlener videobellen. *mijnMCL* is een veilige digitale omgeving van het ziekenhuis. Het gebruik van *mijnMCL* en het videobellen is gratis.

Wat heeft u nodig voor het videobellen?

- Een computer, tablet of mobiele telefoon.
- Het apparaat moet een ingebouwde camera of webcam hebben (je mag ook een webcam aansluiten in het geval van een desktop computer).
- Een goede internetverbinding.
- Geschikte internetbrowsers:
    - Google Chrome (versie 70 en hoger),
    - Microsoft Edge (versie 79 en hoger),
    - Firefox (versie 44 en hoger),
    - Safari (versie 11 en hoger).

Hoe werkt het?

De afspraak voor een videoconsult wordt ingepland door het ziekenhuis. Dit gebeurt op dezelfde manier als het inplannen van een afspraak in het ziekenhuis. Belangrijk is dat u een *mijnMCL* account heeft. Dit account moet worden **geactiveerd met een registratiecode** die u in het ziekenhuis krijgt.

Op de volgende pagina's ziet u de stappen die u moet nemen om deel te nemen aan een videoconsult.

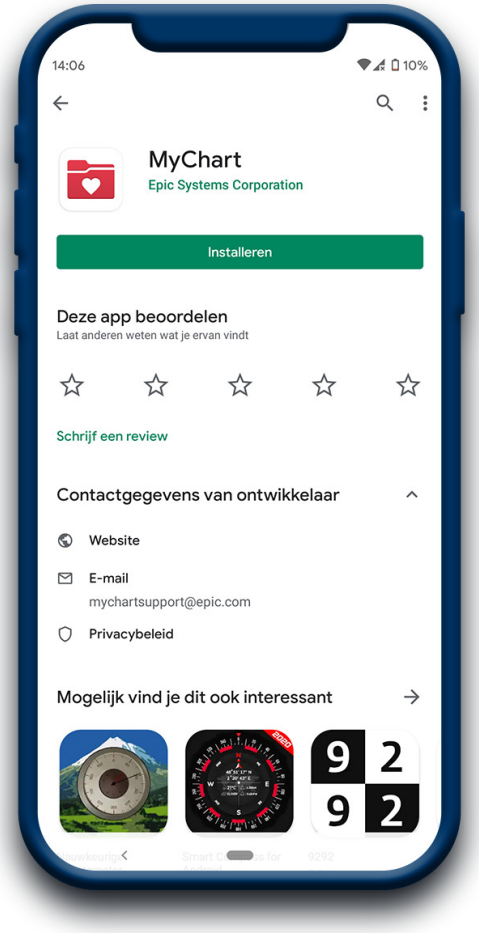
Stap 1

Download de app

Heeft u de “MyChart” app al geïnstalleerd op uw telefoon? Dan kunt u deze stap overslaan.

Om te kunnen videobellen met uw zorgverlener via een mobiele telefoon of tablet, moet u de “MyChart” app downloaden op uw toestel.

- Ga naar de App store of de Google Play store.
- Zoek de app “MyChart”.
- Installeer deze op uw toestel.
- Bij het eerste gebruik dient u de gebruikers-voorwaarden te accepteren.



mcl
medisch centrum leeuwarden

Stap 2

Open de app

U heeft zojuist de “MyChart” app gedownload, zoek de app op uw toestel en open deze. Selecteer “Medisch Centrum Leeuwarden”.

Stap 3

Inloggen in *mijnMCL*

Heeft u nog geen *mijnMCL* account?

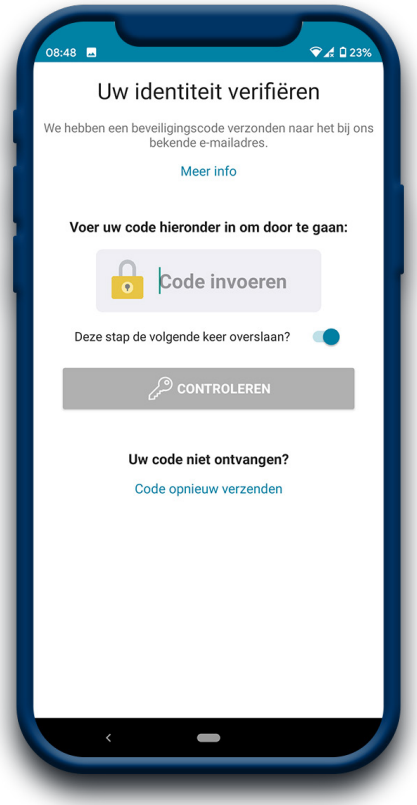
U kunt in het ziekenhuis een brief met een **registratiecode** krijgen voor *mijnMCL*. Nadat u de registratiecode heeft ontvangen, kunt u uw *mijnMCL* account registreren met behulp van de uitleg in de brief.

Heeft u wel al een *mijnMCL* account?

- Log in via de *mijnMCL* app.
- Vul uw gebruikersnaam en wachtwoord in.
- Klik op de groene knop “Inloggen”.

U krijgt nu een beveiligingscode via een SMS of een email

- Vul de beveiligingscode in bij het scherm van *mijnMCL.*
- Klik daarna op de knop “Controleren”.

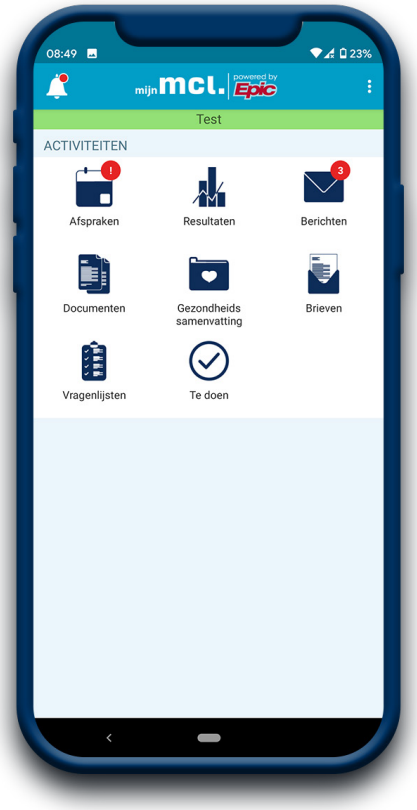


mcl
medisch centrum leeuwarden

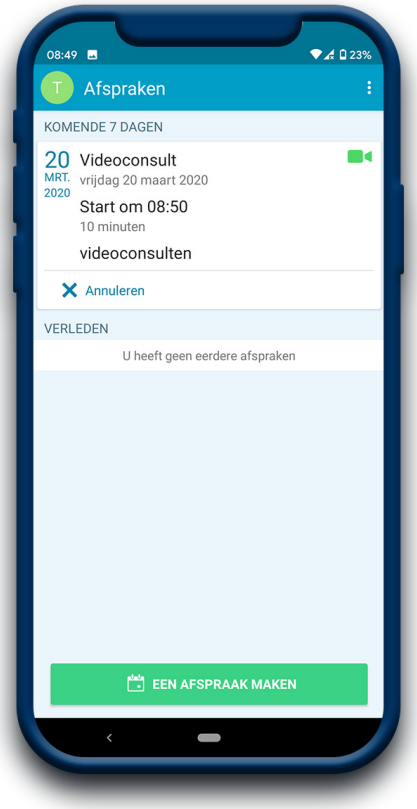
Stap 4

Via “Afspraken” het videoconsult opzoeken

U bent nu op de homepage van *mijnMCL*.



- Via het icoontje “Afspraken” krijgt u een overzicht van uw geplande afspraken.

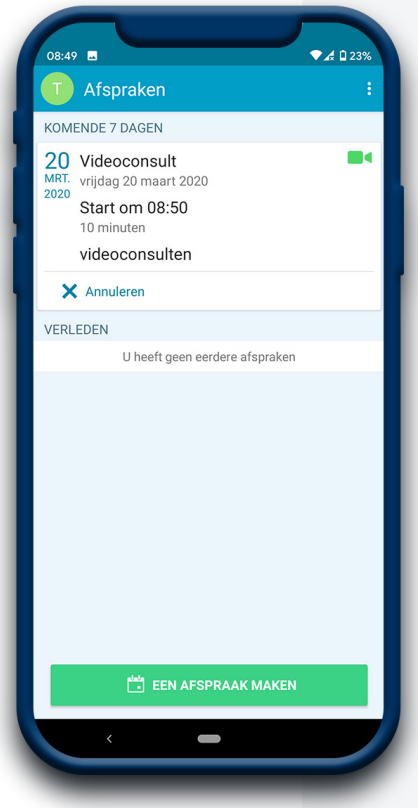


mcl medisch centrum leeuwarden

Stap 5

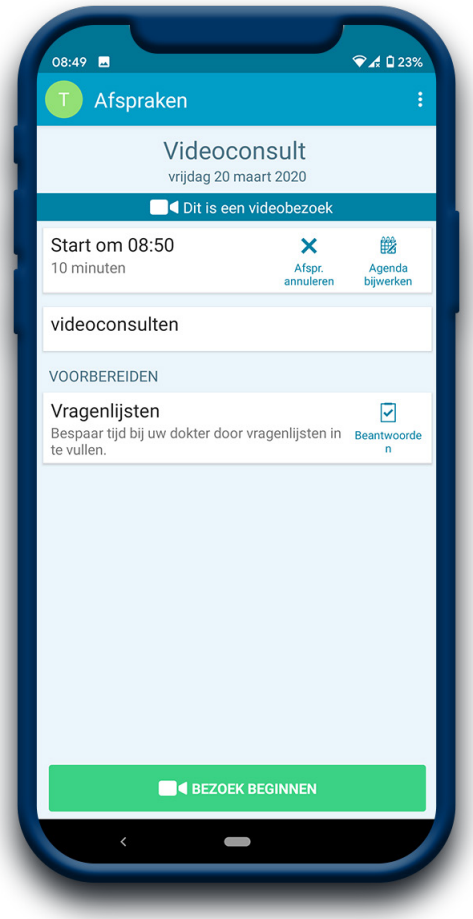
Starten van het videoconsult

Als het videoconsult nog niet beschikbaar is, is het icoontje van de camera grijs. Als het consult nog niet beschikbaar is, kunt u wel vast uw instellingen controleren. Als het **icoontje groen** kleurt, is het video-consult beschikbaar.



- Klik op de afspraak om deze te openen.
- Als het icoontje “video” (rechts) **groen** is, kunt u het videoconsult meteen starten.

U kunt het videoconsult vast starten, ook al is uw zorgverlener nog niet online. Hiermee geeft u aan dat u klaar zit. De zorgverlener ziet dan dat u online bent zodat het gesprek van start kan gaan zodra de zorgverlener verbinding maakt.



- Klik op de groene knop “Bezoek beginnen”.

mcl
medisch centrum leeuwarden

(Stap 5)

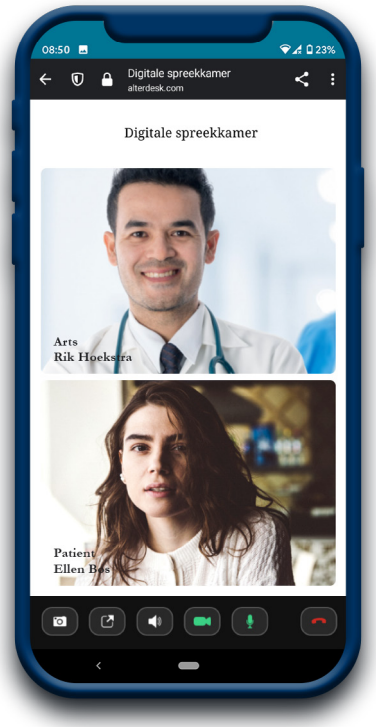
(Starten van het videoconsult)

Als de verbinding van uw kant succesvol is, ziet u het volgende scherm.

- Klik vervolgens op de knop “naar de spreekkamer”. Als hier om gevraagd wordt, geef dan toegang tot uw camera en microfoon.

Wacht totdat uw zorgverlener het videoconsult heeft opgestart. Dit kan even duren.

- Als uw zorgverlener ook is gestart met het videoconsult, dan ziet u uw zorgverlener in beeld: jullie kunnen nu met elkaar videobellen.



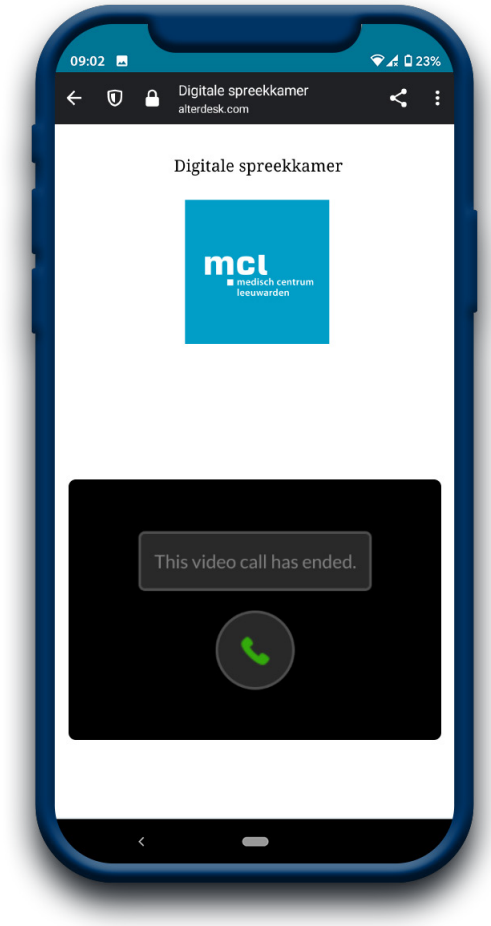
mcl
medisch centrum leeuwarden

Stap 6

Einde van het videoconsult

- Met de rode knop kunt u het videoconsult beëindigen.

- Als het videoconsult afgelopen is, kunt u het scherm van de digitale spreekkamer sluiten en *mijnMCL* uitloggen.



Tips voor het videobellen

• Zorg dat u minimaal **vijf minuten** voor de afspraak ingelogd bent in *mijnMCL* en klaar zit voor het videoconsult.

• Blijf **geduldig** wachten als uw zorgverlener nog niet zichtbaar is op de tijd van de afspraak. Soms loopt een spreekuur iets uit. Zodra uw zorgverlener beschikbaar is, komt hij/zij in beeld.

• Zorg ervoor dat u in een **rustige, afgesloten ruimte** zit. Het is belangrijk dat het stil is in de ruimte, zodat uw zorgverlener u goed kan verstaan.

• Zorg ervoor dat het **geluid** en uw **microfoon** aanstaan, zodat u elkaar goed kunt verstaan.

• Verstaat of begrijpt u de zorgverlener niet? Vraag uw zorgverlener het dan opnieuw uit te leggen.

• Probeer zelf **rustig te spreken** en uw lippen duidelijk te bewegen.

• Zorg ervoor dat uw **gezicht** helemaal in beeld is en dat er voldoende licht op uw gezicht schijnt. Houd er rekening mee dat het door de cameraverbinding niet mogelijk is de ander in de ogen te kijken.

• Is het starten van het videoconsult niet gelukt of gaat er tijdens het videoconsult iets mis? Blijf rustig en wacht geduldig. Uw zorgverlener probeert de **verbinding** opnieuw te starten of hij/zij neemt telefonisch contact met u op.

• Het videoconsult is een afspraak tussen u en uw zorgverlener. Bent u verhinderd op het tijdstip van het videoconsult? Neem dan op tijd **contact** op met uw behandelteam om het videoconsult te verzetten.

Privacy

Een videoconsult is een medisch consult. Het is belangrijk dat uw digitale afspraak net zo **veilig en vertrouwelijk** is als een afspraak in het ziekenhuis. Wij gaan daarom zorgvuldig met uw gegevens om. Het consult wordt niet opgenomen of opgeslagen. De zorgverlener zit in een afgesloten en rustige ruimte tijdens het videoconsult. We vragen u te voorkomen dat onbekenden met u op het scherm kunnen meekijken of meeluisteren. Zorg er daarom voor dat u ook in een rustige en afgesloten ruimte zit. De zorgverlener kan het videoconsult stopzetten als hij vindt dat uw omgeving niet veilig genoeg is. Als u wilt dat een bekende bij het videoconsult aanwezig is, kan de persoon aan uw kant plaatsnemen.

Het videoconsult wordt tot stand gebracht met een **beveiligde video-verbinding** via *mijnMCL*. Voor het veilig gebruiken van *mijnMCL* gelden de "Algemene Voorwaarden *mijnMCL*". Deze kunt u online lezen door op onderstaande icoontjes te klikken:

Algemene gebruiksvoorwaarden *mijnMCL*

Veelgestelde vragen over *mijnMCL*

Contact

Heeft u vragen over het videoconsult? Stel deze dan aan de helpdesk via vragen@mijnMCL.nl of via een bericht aan de klantenservice via een bericht in mijnMCL.

mcl
medisch centrum
leeuwarden