

# Rijnstate Videoconsult

## Persoonlijk contact met uw zorgverlener vanuit huis

U bent door uw zorgverlener uitgenodigd voor een digitaal consult via Rijnstate Videoconsult. Dit betekent dat u thuis, of op een andere plek waar u op dat moment bent, een gesprek kunt voeren met uw zorgverlener. U doet dit met uw mobiele telefoon, tablet of computer.



Rijnstate

**Neem altijd uw  
verzekeringsgegevens  
en identiteitsbewijs mee!**

# Wat is er mogelijk met Rijnstate Videoconsult?

Het grootste voordeel van een videoconsult met uw zorgverlener is dat u uw huis of werkplek niet hoeft te verlaten. Bij een videoconsult ziet u uw zorgverlener en uw zorgverlener ziet u.

Een afspraak wordt alleen via Rijnstate Videoconsult gedaan als u en uw zorgverlener het hier allebei mee eens zijn. Uw zorgverzekeraar vergoedt de kosten van een videoconsult.

## Hoe werkt Rijnstate Videoconsult?

### Vorbereiden op het consult

We maken voor het Rijnstate Videoconsult gebruik van de app FaceTalk. We raden u aan om de app te downloaden op uw smartphone of tablet. Daarop moet u ook uw e-mail kunnen ontvangen. Via een computer werkt Rijnstate Videoconsult ook. U hoeft de app dan niet te downloaden.

Wij raden u aan om de app ruim voor uw afspraak te installeren op uw smartphone of tablet. U kunt de app gratis downloaden via de App Store of via Google Play. Test de app na het installeren.



FaceTalk  
QConferencing

### Het consult met uw zorgverlener

Zodra uw zorgverlener een videoconsult met u heeft gepland via FaceTalk, ontvangt u in uw mail een bevestiging. Daarin staan de gegevens over uw afspraak en een knop 'De digitale wachtkamer'. Als u daar op klikt, komt u in de wachtkamer.

Wanneer uw zorgverlener nog niet in de wachtkamer aanwezig is, staat er bij zijn naam “afwezig”. Zodra uw zorgverlener ook in de wachtkamer is, staat er “aanwezig” onder zijn naam. U ontvangt het bericht “Uw zorgverlener is in de gesprekskamer en wil het gesprek starten” zodra uw zorgverlener gereed is om het videoconsult te starten. U klikt dan op “Sluit” of “Ok”.

Tijdens het gesprek kunt u met de knoppen, onderin de app, de camera, microfoon en het volume aan- en uitzetten. Is uw videoconsult met uw zorgverlener afgelopen? Dan kunt u het scherm sluiten.

## Belangrijk bij een videoconsult

### Vorbereiden op het consult

- Heeft u 24 uur voor de afspraak geen e-mail ontvangen met een bevestiging? Neem dan contact op met de polikliniek.
- De dag voor uw afspraak ontvangt u een herinneringsmail.
- Een uur voor het videoconsult krijgt u een sms met een herinnering.

### Het consult met uw zorgverlener

- Zorg dat u 10 minuten van te voren in de digitale wachtkamer bent. Uw zorgverlener kan eerder klaar zijn met andere consulten. U bent dan ook eerder aan de beurt.
- Wanneer uw zorgverlener uitloopt dan ontvangt u hierover een melding in de digitale wachtkamer.
- Wanneer uw zorgverlener verhinderd is en de afspraak niet door kan gaan, wordt er telefonisch contact met u opgenomen om een nieuwe afspraak te maken.
- Wanneer het niet lukt het videoconsult tot stand te brengen, neemt de zorgverlener telefonisch contact met u op.

## Tips tijdens het videoconsult

- Zorg dat uw gezicht goed in beeld is. U kunt uw smartphone of tablet als het nodig is draaien.
- Zorg dat het geluid en uw microfoon aanstaan, zodat u elkaar goed kunt verstaan. Rustig spreken helpt ook voor een betere geluidskwaliteit. Ook kunt u een koptelefoon of oordopjes gebruiken.
- Zet uw eigen vragen op papier, zodat u niets vergeet.
- Houd er rekening mee dat mensen aan uw kant kunnen meekijken of meeluisteren. Wilt u niet dat anderen uw gesprek volgen? Zorg dan dat u in een afgesloten ruimte deelneemt aan het videoconsult.

## Vragen of hulp nodig

Op [www.rijnstate.nl/videoconsult](http://www.rijnstate.nl/videoconsult) vindt u handleidingen, tips en een overzicht van de meest gestelde vragen en antwoorden. Voor vragen over uw afspraak kunt u contact opnemen met de polikliniek waar u wordt behandeld.

Heeft u technische vragen over de app FaceTalk? Of heeft u problemen tijdens het gebruik van de app? Neem dan contact op met de helpdesk van FaceTalk.

De helpdesk is van maandag tot en met vrijdag te bereiken tussen 8.00 en 17.00 uur via telefoonnummer 088 – 2050 750.

## Verhinderd?

Bent u verhinderd, neem dan uiterlijk 24 uur van tevoren contact op met de polikliniek waar u onder behandeling bent. Zo voorkomt u dat we de kosten van de afspraak in rekening moeten brengen.

Bij Rijnstate kunt u telefonisch en voor de meeste specialismen via [www.rijnstate.nl](http://www.rijnstate.nl) uw afspraak maken.

Rijnstate,  
uw ziekenhuis in de  
regio Arnhem, Rheden  
en De Liemers.

 @rijnstate

 [facebook.com/rijnstate](https://facebook.com/rijnstate)

### Rijnstate

Postbus 9555

6800 TA Arnhem

T 088 - 005 8888

E [info@rijnstate.nl](mailto:info@rijnstate.nl)

[www.rijnstate.nl](http://www.rijnstate.nl)