

Sådan bliver du klar til din videosamtale

Du har fået tilbud om, at din aftale med hospitalet kan foregå via video. Med vores løsning, VideoSamtale, er det muligt at erstatte et besøg på hospitalet med en videosamtale med din behandler. På den måde kan du se og tale med din behandler hjemmefra – eller fra arbejde, ferie, eller hvor du end opholder dig.

Vi benytter samtale via video, hvor det er muligt. Det er typisk relevant i de tilfælde, hvor der ikke er behov for en fysisk undersøgelse.

VideoSamtale kan tilgås fra din mobil, tablet eller PC – se i vejledningen her, hvordan du installerer på de forskellige enheder.

Al kommunikation mellem dig og din behandler er fortløbig. Videoforbindelsen er derfor krypteret, og samtalen bliver ikke optaget.

OBS: Du kan først se din aftale i appen 24 timer før videosamtalens start.

KOM GODT I GANG – START I GOD TID

Wifi eller 4G-netværk

For at sikre en fornuftig lyd- og billedkvalitet bør du være på WiFi eller et 4G-netværk, når du deltager i en videosamtale.

Installér VideoSamtale i god tid

Vi anbefaler, at du installerer VideoSamtale i god tid inden din aftale, så du har teknikken klar og ved at det virker. Du kan få hjælp til installationen hos Region Nordjyllands IT-support – se kontaktboksen bagest i pjecen.



Det er appen med dette ikon, du skal downloade fra PlayButik eller AppStore. Søg på 'VideoSamtale'.

Krav til software-version på telefon eller tablet

Ønsker du at installere VideoSamtale som app på din telefon eller tablet, gælder der følgende krav for software-versionen:

- For Android gælder det, at enheden skal have Android version 6 eller nyere.
- For iPhone kræves den nyeste version af iOS. For at se om du har nyeste version, skal du gå til: Indstillinger → Generelt → Softwareopdatering.

Anbring din enhed i en holder

Det kan være en god idé at anbringe din enhed i en holder eller et stativ under samtalen, så du kan koncentrere dig om dialogen med behandleren – og ikke om samtidigt at holde din enhed. Vend din enhed på den brede led. På den måde kan behandleren bedre se dig.

Krav til PC-udstyr og browser-version

Vi anbefaler, at du anvender din telefon eller tablet, men har du ikke mulighed for dette, kan du have videosamtalen via din PC eller MAC. Din computer skal have mikrofon, højttaler og webkamera tilsluttet.

Vi anbefaler, at du benytter den nyeste version af Chrome eller Firefox som browser.



SÅDAN INSTALLERER DU APPEN PÅ DIN TELEFON ELLER TABLET

Sådan installerer du

- Gå i PlayButik eller AppStore afhængigt af din enhed.
- Søg efter appen "VideoSamtale".
- Hent og installér appen.

SÅDAN STARTER DU EN VIDEOSAMTALE VIA APPEN

- Åbn appen.
- Log på med NemID.
Hvis din enhed har en fingeraftrykslæser, kan du vælge, om du vil bruge denne til login fremover.
- Klik "**Ja – start et videokald**".
- Indtast dit **cpr.nr.** og klik "**Fortsæt**".
- Du skal nu give tilladelse til, at appen må benytte dit webcam, mikrofon samt give dig besked om, at behandleren ringer. Derfor skal du klikke "**OK**" eller "**Tillad**" 3 gange.
- Herefter spørger appen dig om du vil starte en konsultation. Klikker du "**Fortsæt**", stiller du dig i kø til en videosamtale.
- Behandleren vil herefter ringe dig op på det aftalte tidspunkt. Er din enhed lukket ned, vil du modtage en push-besked, når behandleren ringer. Sørg for at du har tændt for lyden.

SÅDAN STARTER DU EN VIDEOSAMTALE VIA PC ELLER MAC

Ønsker du at benytte PC eller Mac til videosamtalen, skal din computer have **mikrofon, højttaler** og **webkamera** tilsluttet.

Benyt nyeste browser-version

Vi anbefaler, at du benytter den nyeste version af Chrome eller Firefox som browser.

- Åbn din browser og gå til <https://videosamtale.rn.dk>

- Log på med NemID.
- Indtast dit cpr-nr. og klik "Fortsæt".
- Find din aftale på listen og klik på den, når du er klar til at tjekke ind. Gør det gerne mindst et par minutter før samtalen skal starte. Der skal udføres en test på om dit system er klar til video-kald.
- Hvis alt ser fint ud, kan du trykke "Alt OK - fortsæt" for at gøre behandleren opmærksom på, at du er klar. Du er nu i kø til en videosamtale.
Lad ikke computeren "gå i dvale" (sort skærm), da behandleren derved ikke kan ringe dig op. Hold computeren åben og aktiv – forbliv på siden.
- Behandleren vil herefter ringe dig op på det aftalte tidspunkt – vent blot og sørg for, at du har tændt for lyden på computeren.

KONTAKT OG MERE VIDEN

Har du spørgsmål til tilbuddet, er du velkommen til at kontakte det hospitalsafsnit, du er tilknyttet. Du kan også finde mere information på: www.RN.dk/videosamtale

Har du brug for hjælp til at installere appen, kan du kontakte Region Nordjyllands IT-support.

Har du problemer med at logge på med NemID, skal du kontakte NemID support



Kontakt

Hospitalsafsnittets kontaktoplysninger finder du i dit indkaldelsesbrev eller på hospitalets websider.

Region Nordjyllands IT-support
Tlf. 97 64 84 50
Mandag – fredag 08.00 – 15.00

NemID support
Tlf. nr. 7224 7050
Mandag til fredag kl. 8.30 – 20.00
Lørdag, søndag og helligdage
kl. 10.00 – 16.00