

HANDLEIDING ZORGMAIL CHAT

Android



enovation®
care to connect

Referentienummer / Versie

202-10-2022 / 1.1

Enovation

Contact

www.enovationgroup.com/zorgmail



INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	3
1.1	Overzicht ZorgMail Chat	4
2	INLOGGEN OP DE ANDROID APPLICATIE	5
2.1	Passage ID	5
2.2	Inloggen	6
2.3	Overzicht mailboxen	6
2.4	Mailbox activeren voor Chat	7
2.5	Er wordt geen mailbox weergegeven	8
2.6	Standaard mailbox	8
2.7	Groepsmailbox	9
2.8	Mailbox wisselen	9
2.9	Profielfoto	9
2.10	Uitloggen	10
3	CONTACTEN	11
3.1	Contact toevoegen	11
3.2	Contact uitnodigen	12
3.3	Contact status	12
4	CHATTEN	14
4.1	Chat conversatie starten	14
4.2	Groep chat aanmaken	16
4.3	Groep chat contact toevoegen	17
4.4	Groep chat verlaten	17
4.5	Chatten over een patiënt	18
4.6	Chat synchronisatie	19
4.7	Push notificaties	20
4.8	Email notificaties	20
4.9	Bijlage(n) versturen	20
4.10	Chat historie	21
5	PATIËNT	22
5.1	Patiënt toevoegen	22
5.2	Patiëntgegevens wijzigen	23
5.3	Patiënt verwijderen	24
6	CHAT EXPORTEREN	25
6.1	Export naar Secure e-mail	25
6.2	Export grootte	26
6.3	Export naar EDI	27
7	BEVEILIGING	28
8	SERVICE & SUPPORT	29

1 INLEIDING

ZorgMail Chat is een aanvullende module op ZorgMail Secure e-mail voor ad-hoc communicatie. Met deze module is het mogelijk voor (zorg)professionals om snel en eenvoudig contact te hebben met andere (zorg)professionals. De toepassingsmogelijkheden van ZorgMail Chat zijn dan ook legio, zowel binnen als buiten de zorg. Chatten over (zorg)consumenten is eenvoudig doordat zij direct te koppelen zijn aan individuele- en groep chats. Ook het exporteren van chatberichten naar uw informatiesysteem en chatberichten met bijlagen naar uw secure e-mail behoren vanzelfsprekend tot de mogelijkheden.

Enkele voorbeelden van toepassingsmogelijkheden van ZorgMail Chat:

- Een huisarts die twijfelt over het ziektebeeld van een zorgconsument kan via de chat snel een specialist raadplegen;
- Een huisarts die op huisbezoek bij een zorgconsument is en snel wat extra informatie uit het dossier nodig heeft, kan met zijn/haar assistente chatten;
- Een verpleegkundig specialist die bij een zorgconsument is en kort een vraag over bijv. een wond met de huisarts wil bespreken en wat foto's meestuurt;
- Een fysiotherapeut, werkzaam in een gezondheidscentra, kan via de chat snel met de huisarts overleggen over de voortgang van de behandeling van een patiënt.

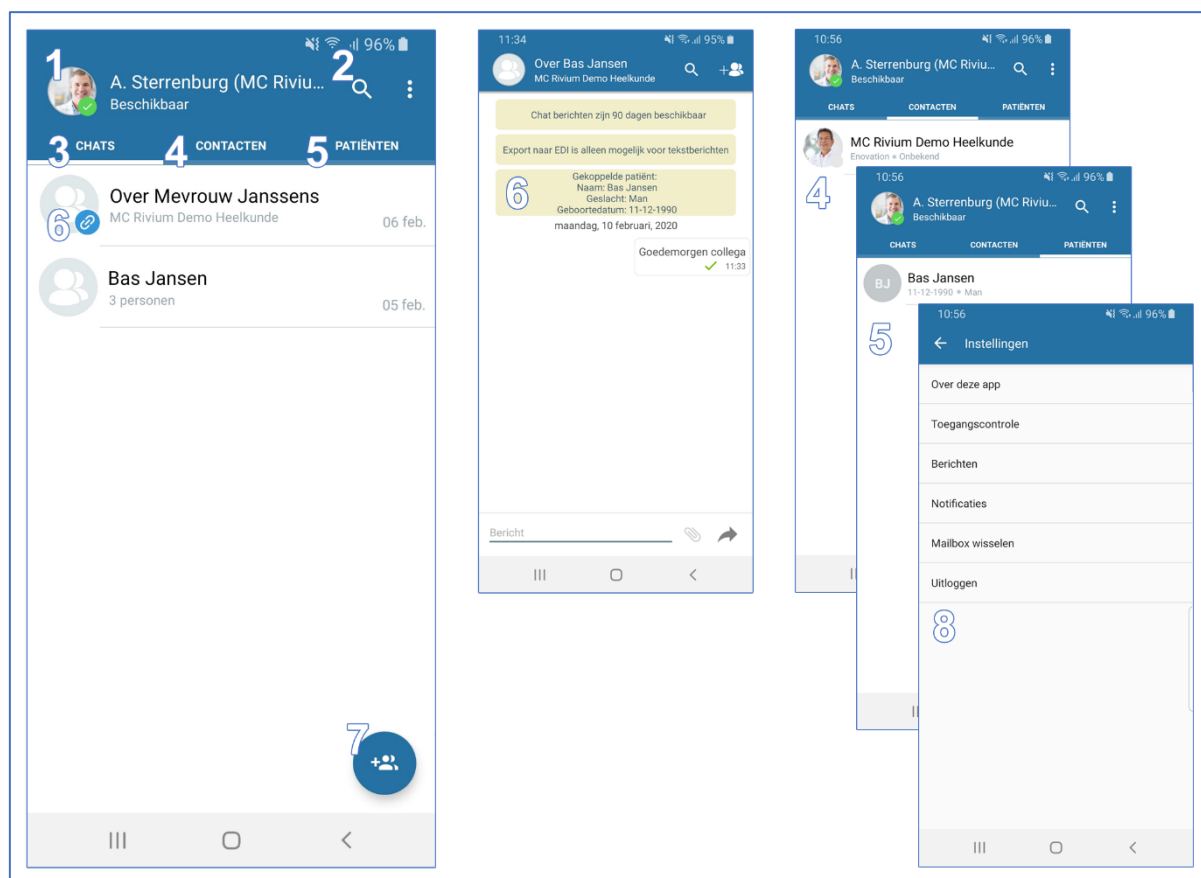
ZorgMail Chat is beschikbaar in het Nederlands en Engels. In deze handleiding wordt uitgegaan van de Nederlandse versie.

In deze handleiding leest u meer over hoe u gebruik kunt maken van ZorgMail Chat met een Android smartphone of tablet.

Deze handleiding gaat in op de volgende onderwerpen en is ook via de *Help* knop te benaderen vanuit de Chat Android applicatie:

- Inloggen op de Android applicatie
- Contacten
- Chatten
- Patiënten
- Chat exporteren
- Bijlagen opslaan
- Beveiliging
- Support

1.1 Overzicht ZorgMail Chat



1. Ingelogde gebruiker
2. Zoekveld
3. Tabblad Chats
4. Tabblad Contacten
5. Tabblad Patiënten
6. Chat over een patiënt
7. Groep chat aanmaken
8. Instellingen

2 INLOGGEN OP DE ANDROID APPLICATIE

ZorgMail Chat kan gebruikt worden met een smartphone of tablet vanaf Android versie 7. Download hiervoor de ZorgMail Chat app vanuit de Google Play Store: [Google Playstore - ZorgMail Chat](#).

Nb. U kunt alleen inloggen op ZorgMail Chat als u als ZorgMail Chat klant bij Enovation geregistreerd staat.

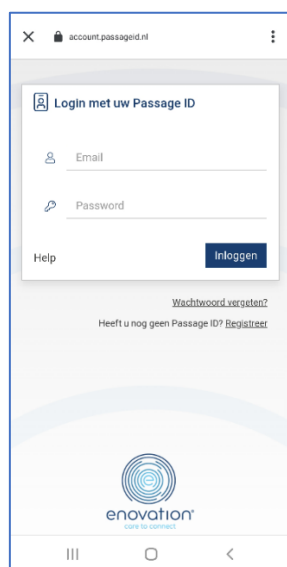
2.1 Passage ID

Met een Passage ID account kunt u veilig inloggen en gebruikmaken van de ZorgMail webapplicaties van Enovation waarop u recht heeft.

Voor het inloggen op de ZorgMail Chat Android applicatie wordt eveneens gebruik gemaakt van een Passage ID account:

- Heeft u nog geen Passage ID, klik dan in het scherm op *Registreer* om een Passage ID aan te maken;
- Als u al een Passage ID heeft maar het wachtwoord niet meer weet, klikt u in het scherm op *Wachtwoord vergeten?* Er wordt een e-mail gestuurd naar het e-mailadres dat gekoppeld is aan uw Passage ID account. Met deze e-mail kunt u uw wachtwoord opnieuw instellen.

Via de *Help* knop opent u de handleiding van Passage ID. Hierin wordt het registreren en beheren van uw Passage ID account beschreven.



TIP! Android biedt de mogelijkheid om inloggegevens (e-mailadres en wachtwoord) op te slaan. Deze optie kunt u ook toepassen voor de ZorgMail Chat applicatie waarbij u inlogt met Passage ID.

Nb. Een Passage ID account is een persoonlijk account en niet bedoeld om met anderen te delen.

2.2 Inloggen

Om ZorgMail Chat te gebruiken op uw Android apparaat, installeert u de app *ZorgMail Chat*. Doorloop de volgende stappen:

1. Open Google Play Store



2. Download de app ZorgMail Chat: [Google Playstore - ZorgMail Chat](#)



Weergave ZorgMail Chat in Google Play Store

3. Open de ZorgMail Chat app
4. Klik op *Inloggen*. Wanneer u voor de eerste keer inlogt, wordt u gevraagd of u toestaat dat ZorgMail Chat u berichten stuurt
 - Klikk u op de knop *Ga door*, het login scherm voor Passage ID wordt getoond
 - Klikk u op de knop *Annuleren*, dan keert u terug naar het inlogscherm
5. Voer uw Passage ID e-mailadres en wachtwoord in
6. Creëer een 6-cijferig toegangscode en voer deze ter bevestiging voor een tweede keer in
7. Afhankelijk van de mogelijkheden van uw toestel kunt u ervoor kiezen om Touch ID of Face ID te activeren
8. U bent nu ingelogd in zorgMail Chat

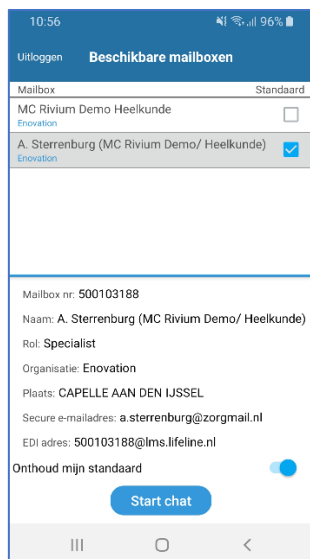
Nb. U kunt met een ZorgMail mailbox op één device ingelogd zijn. Als een collega ook probeert in te loggen op dezelfde mailbox krijgt hij/zij een melding hiervan. Zie ook verderop in de handleiding.

Nb. U heeft drie inlogpogingen voor het invoeren van uw toegangscode. Voert u drie keer een foutieve toegangscode in dan kunt u na twee minuten een vierde keer proberen in te loggen. Klikk u op *Uitloggen* dan wordt u uitgelogd. Wanneer u uw Passage ID e-mailadres en wachtwoord invult wordt uw toegangscode gereset.

2.3 Overzicht mailboxen

Als u voor de eerste keer inlogt in ZorgMail Chat, word(t/en) in het overzichtsscherm 'Beschikbare mailboxen' de gekoppelde ZorgMail mailbox(en) met 'recht op chat' weergegeven. Dit kunnen zowel persoonlijke als groep/afdeling mailboxen zijn. Er worden maximaal 10 mailboxen weergegeven.

Selecteer een mailbox regel om de details van de betreffende mailbox eronder getoond te zien.



TIP! Wilt u zien welke mailboxen 'recht op chat' hebben? Kijk dan in de M.Center applicatie te bereiken via [Passage ID account](#)) op het tabblad *Instellingen*, klik op het sub tabblad *Mijn adressen*. Bij *Autorisaties* wordt ZorgMail Chat met wel of geen 'recht op chat' vermeld d.m.v Toegestaan/Niet toegestaan.

Authorisaties	
Gemarkeerde berichten aan Internet	Afleveren in de Viewer
Ongemarkeerde berichten aan Internet	Afleveren op Internet (full outbound)
Berichtuitwisseling door	
Berichtverzending door	
FileTransfer toegang door	
Send Message	Toegestaan met bijlagen
Zorgmail Chat	Toegestaan

2.4 Mailbox activeren voor Chat

Voor het activeren van de mailbox die u wilt gebruiken voor ZorgMail Chat, doorloopt u de volgende stappen:

- Selecteer in het overzichtsscherm *Beschikbare Mailboxen* de mailbox waarmee u wilt chatten door op de betreffende regel te klikken
- Klik op de knop *Start chat*



- Uw ZorgMail Chat mailbox is nu geactiveerd
- U bent klaar om met ZorgMail Chat aan de slag te gaan

2.5 Er wordt geen mailbox weergegeven

Ziet u na het inloggen met uw Passage ID account geen ZorgMail mailbox(en) in het overzichtsscherm dan kan dit verschillende redenen hebben:

1. U bent geen eerstelijns zorgverlener met een All-in abonnement
2. U heeft uw Secure e-mail niet geactiveerd, neemt u in dit geval contact op met de support afdeling van uw ZorgMail regio partner (zie Service & Support verderop in de handleiding)
3. U heeft nog geen mailbox gekoppeld aan uw Passage ID:
 - Bent u al ZorgMail klant en beschikt u over een ZorgMail mailbox? Ga naar [ZorgMail Mijn Hosted Mail](#) om uw ZorgMail mailbox te koppelen of neem contact op met de support afdeling van uw ZorgMail regio partner (zie Service & Support verderop in de handleiding)
 - Bent u nog geen ZorgMail klant? Ga naar de [ZorgMail Wizard](#)
4. Maakt u gebruik van ZorgMail Safe Relay en wilt u ZorgMail Chat voor uw organisatie. Zie <https://zorgmail.nl/chat> voor meer informatie

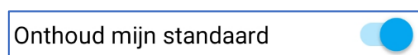
TIP! Als u inlogt in de Android applicatie van ZorgMail Chat - en een van bovenstaande opties voor u van toepassing is - dan ziet u een uitleg over de te nemen stappen.

2.6 Standaard mailbox

Het is mogelijk om een specifieke ZorgMail mailbox in te stellen als *Standaard* mailbox voor de chat. Deze instelling zorgt ervoor dat u een volgende keer gelijk kunt chatten met de geselecteerde *Standaard* mailbox. En hoeft u geen selectie te maken in het overzichtsscherm, dit scheelt u enkele handelingen. Om de default mailbox in te stellen klikt u op het selectievakje rechts van de naam van de mailbox. Vervolgens klikt u op *Start Chat*



Bij het activeren van een standaard mailbox wordt deze instelling gelijk geregistreerd: 'Onthoud mijn standaard'.



TIP! Wilt u op een later moment gebruikmaken van een andere mailbox om mee te chatten? Of wilt u een andere *Standaard* mailbox instellen, bijvoorbeeld tijdens een waarneming van een collega? Dat kan via *Mailbox wisselen*, zie verderop in de handleiding.

2.7 Groepsmailbox

Naast een persoonsgebonden mailbox kunt u ook chatten met een groepsmailbox. Hiervoor koppelt u de groepsmailbox aan uw eigen Passage ID account.

Met een persoonlijke en groepsmailbox is het niet mogelijk om met meerdere gebruikers tegelijk ingelogd te zijn op ZorgMail Chat. Als u inlogt met de persoonlijke of groepsmailbox terwijl er al een gebruiker is ingelogd op deze mailbox ontvangt u een melding. Wanneer u er voor kiest door te gaan met inloggen wordt de eerste gebruiker uit ZorgMail Chat uitgelogd.

2.8 Mailbox wisselen

Beschikt u over meerdere ZorgMail mailboxen met recht op chat dan is het mogelijk om tussen deze verschillende mailboxen te wisselen zonder dat u hoeft uit en in te loggen.

Dit is mogelijk via het menu *Instellingen*, deze vindt u bij het menu rechtsboven in het scherm. Klik op *Mailbox wisselen*.

Hier wordt het overzicht met de beschikbare mailboxen wordt weergegeven.

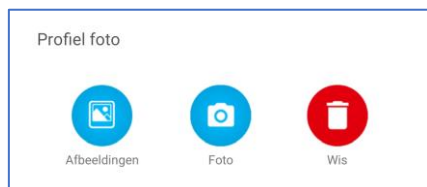
Beschikbare mailboxen

Hier selecteert u de mailbox waarmee u wilt chatten door de gewenste mailbox aan te klikken en te kiezen voor *Start chat*.

Kiest u voor 'Annuleren', dan blijft u ingelogd in de huidige mailbox.

2.9 Profielfoto

Nadat u een mailbox geselecteerd heeft, kunt u het profiel desgewenst voorzien van een afbeelding. Deze profielfoto is voor al uw contacten zichtbaar. Om een profielfoto toe te voegen klikt u op het menu rechtsboven in het scherm en kiest u *Profiel*. Klik in het profiel op de (lege) afbeelding bij uw naam; de volgende opties worden getoond :



1. Toont de afbeelding en bibliotheek waar een afbeelding geselecteerd kan worden
2. Opent de camera app om een foto te maken
3. Huidige profielfoto verwijderen



enovation®
care to connect

2.10 Uitloggen

U wordt geadviseerd om altijd uit te loggen. Mocht u dit vergeten dan wordt de ZorgMail Chat app na 30 minuten, als 'security by design' maatregel, automatisch vergrendeld. De automatische vergrendeling kunt u zelf via het menu instellingen, bij toegangscontrole, automatische vergrendeling.

Let wel: als u besluit geen vergrendeling toe te passen, is dit uw eigen risico (zie verderop in de handleiding).

30 min (standaard)

3 CONTACTEN

Voor ZorgMail Chat is het Chat adresboek ontwikkeld. In het Chat Adresboek kunt u collega's opzoeken die ook recht hebben op ZorgMail Chat. U kunt direct chatten met contacten die hun mailbox(en) geactiveerd hebben voor de Chat.

3.1 Contact toevoegen

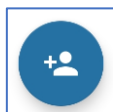
Voor het toevoegen van een contact aan uw contactenlijst doorloopt u de volgende stappen:

1. Selecteer het tabblad *Contacten*

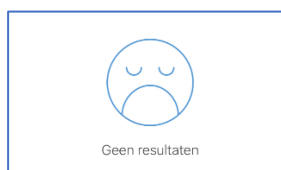
- Als u voor de eerste keer inlogt in ZorgMail Chat, is het tabblad *Contacten* voorzien van uw eerste contact, Eva @ZorgMail Chat. Dit wordt weergegeven met onderstaande melding



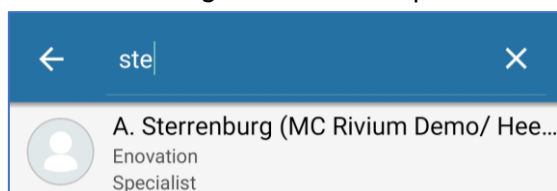
2. Klik rechtsonder op het blauwe icoon



3. Voer in het zoekveld (vergrootglas) de naam in, zodra er drie karakters zijn ingevoerd, worden de resultaten uit het Chat adresboek getoond



4. Selecteer de gewenste contactpersoon en klik de knop *Toevoegen* om het contact toe te voegen



5. Degene die als contact door u is toegevoegd ontvangt in zijn/haar contactenlijst een push notificatie

6. U kunt gelijk chatten met het toegevoegde contact

Nb 1. De chat met het toegevoegde contact wordt bovenaan de Chats lijst getoond als de chat gestart is en/of als er een patiënt is gekoppeld aan de chat.

Nb 2. Alle contacten worden op alfabetische volgorde in de Contacten lijst getoond.

TIP! Elk tabblad heeft een zoekveld (vergrootglas) zodat u snel op een trefwoord kunt zoeken.



3.2 Contact uitnodigen

Heeft het contact met wie u wilt chatten zijn/haar mailbox nog niet geactiveerd dan is dit zichtbaar aan de *Uitnodigen* knop rechts naast het contact. Via de volgende stappen kunt u het contact hierop attenderen:

1. Selecteer het tabblad Contacten



2. Klik rechtsonder op het blauwe icoon

3. Voer in het zoekveld (vergrootglas) de naam in, zodra er drie karakters zijn ingevoerd, worden de resultaten uit het Chat adresboek getoond.

4. Klik op *Uitnodigen* om het contact toe te voegen

UITNODIGEN

5. Er wordt een extra vraag (bevestiging) getoond om het contact uit te nodigen

6. Klik op de knop *Ja* om het contact uit te nodigen

7. Het contact ontvangt op zijn/haar ZorgMail Secure e-mailadres een uitnodiging met instructie voor het activeren van de mailbox

8. U kunt chatten met het contact nadat hij/zij minimaal één mailbox heeft geactiveerd voor de Chat

3.3 Contact status

De online/offline status van een contact wordt aangegeven door middel van het gekleurde bolletje naast de profielfoto.

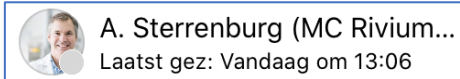
- Wanneer een contact 'online' is dan is dit zichtbaar aan het witte vinkje in het groene bolletje



- Is een contact 'offline' dan is dit herkenbaar aan het grijze bolletje



TIP! Wist u dat u de status van een contact ook bovenin een 1-op-1 chat conversatie kunt zien bij het contact? Daar ziet u ook wanneer iemand voor het 'Laatst gezien' is op ZorgMail Chat.



4 CHATTEN

Met ZorgMail Chat is het mogelijk om, behalve een 1-op-1 chat, ook een groep chat te starten. Tevens heeft u de mogelijkheid om een chat desgewenst te koppelen aan een patiënt.

4.1 Chat conversatie starten

Om een chat conversatie te starten:

- Klikte u in het tabblad *Contacten* op het contact met wie u wilt chatten. Er wordt een nieuwe chat conversatie aangemaakt en de vraag wordt gesteld of u een patiënt wilt koppelen aan de chat (zie de uitleg voor het koppelen van een patiënt verderop in de handleiding)
- In de nieuwe chat conversatie worden standaard onderstaande systeemmeldingen weergegeven



- Onder in het scherm is de locatie zichtbaar waar een chatbericht ingevoerd kan worden



- Voer uw tekst in
- Voeg eventueel een bijlage toe via het paperclip icoontje



- Klik vervolgens op het verzend icoontje rechts van het invoergeedeelte om het chatbericht en/of de bijlage te versturen

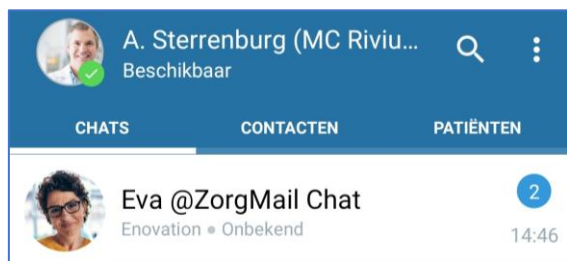


Als u geen berichttekst invoert en direct op het verzend icoontje klikt, kunt u kiezen uit een van onderstaande vijf “standaard tekstberichten” die met één muisklik kunnen worden verstuurd. Via de *Instellingen* zijn deze standaardteksten aan te passen.

Snel antwoorden
<p>Optie 1 Bezig</p>
<p>Optie 2 In vergadering</p>
<p>Optie 3 Ik bel je snel terug</p>
<p>Optie 4 Ik ben onderweg</p>
<p>Optie 5 Bedankt</p>

Een nieuwe chat conversatie en/of een bestaande chat conversatie - waaraan nieuwe inhoud is toegevoegd - worden in chronologische volgorde getoond, waarbij de meest recente chat conversatie bovenaan de lijst wordt getoond en de oudste chat conversatie onderaan de lijst.

Als u voor de eerste keer inlogt in ZorgMail Chat, ontvangt u twee welkomberichten van Eva @ZorgMail Chat. Dit wordt weergegeven met onderstaande melding.



TIP 1! Bij een chat conversatie op de dag van vandaag wordt het tijdstip van de laatste activiteit in die chat conversatie getoond; bij chat conversaties van gisteren en eerder is de datum van de laatste activiteit in die conversatie zichtbaar.

Heeft u één of meerdere nieuwe bericht(en) ontvangen en nog niet gelezen, dan ontvangt u een push notificatie en wordt het aantal berichten bij het tabblad *Chats* en naast het contact in het tabblad *Contacten* weergegeven.

Een verstuurd chatbericht kent drie mogelijke statussen. Aan de verschillende vinkjes bij het chatbericht kan de verzender de aflever- en leesstatus van de ontvanger volgen.

Goedemiddag! ✓ 14:59	Ik heb een vraag over... ✓ 15:00	Schikt het? ✓✓ 15:00
Bericht niet bij ontvanger afgeleverd	Bericht bij ontvanger afgeleverd	Bericht door ontvanger gelezen

TIP 2! Binnen een chat kunt u bijlagen met een bestandsgrootte van maximaal 100 MB per chat bericht uitwisselen. Voor het exporteren naar Secure e-mail geldt de bestaande limiet van maximaal 20 MB per bericht.

TIP 3! Heeft u tijdens het chatten geen netwerkverbinding dan wordt dit getoond door de “Offline” status bovenin het scherm.

4.2 Groep chat aanmaken

Een groep chat is een chat met meerdere contacten en/of een chat over een patiënt. Als een chatbericht wordt gestuurd naar een groep, ontvangen alle contacten in de groep het chatbericht.


Voor het aanmaken van een groep chat doorloopt u de volgende stappen:

1. Selecteer het tabblad *Chats*
2. Klik rechts onderin het scherm op het blauwe icoon om een nieuwe groep aan te maken



3. Vervolgens wordt de vraag getoond of u een patiënt wilt koppelen aan de chat
 - Klikte u op de knop *Nee*, dan kunt u verder met het aanmaken van een groep zonder een gekoppelde patiënt
 - Klikte u op de knop *Ja*, dan kunt u een patiënt selecteren uit de patiëntenlijst van al ingevoerde patiënten of een nieuwe patiënt toevoegen. Het toevoegen van een patiënt is verderop in de handleiding beschreven

Vul onderstaande gegevens in:


4. Voer een naam in die de groep identificeert
5. Selecteer de contacten die u wilt toevoegen aan de groep
6. Indien de chat is gekoppeld aan een patiënt ziet u de patiëntgegevens staan
7. Door links op de afbeelding te klikken kan een afbeelding aan de groep worden toegevoegd
8. Klik na het invoeren van de gegevens op  om de chatgroep te creëren

TIP1! Houd de naam van de groep kort en bondig, zodat deze op elk apparaat goed leesbaar is.

TIP2! De aanwezigheidsstatus van een contact kunt u ook zien in de groepsinformatie.

4.3 Groep chat contact toevoegen

Om een contact toe te voegen aan een bestaande groep chat gaat u via het tabblad *Chats* naar de groep chat. In de groep chat klikt u op het de naam van de groep om de groepsinformatie weer te geven.

Klik rechtsboven op het icoon  om een contact toe te voegen. Selecteer een of meerdere contacten en klik op *Gereed*.

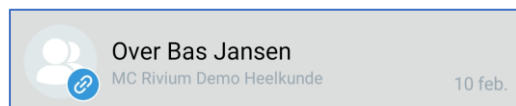
Nb 1. Iedereen kan een deelnemer aan een groep toevoegen. Degene die de groep aangemaakt heeft, wordt getoond als ‘initiator’ van de groep chat.




Nb 2. Later toegevoegde contacten hebben toegang tot de historie van de chat conversatie omdat die voor hem/haar relevant kan zijn.

4.4 Groep chat verlaten

Wanneer u een groep chat wilt verlaten, selecteert u in het tabblad *Chats* de groep die u wilt verlaten. Selecteer de groep door met uw vinger de groep aan te klikken en deze vast te houden tot de groep grijs kleurt.



Hierna kunt u de groep verlaten en deze verwijderen door rechts bovenin de knop  te selecteren

De volgende vraag wordt getoond: “Wilt u de groep chat Over Bas Jansen verlaten en alle berichten verwijderen?” Met de opties Annuleer/Verwijder.

Kies voor *Verwijder*. U heeft de groep verlaten. De groep staat ook niet meer in uw tabblad *Chats*.

Nb. Wanneer u een groep chat verlaat worden chatberichten en bijlagen direct verwijderd.

TIP! Wilt u specifieke chatberichten en bijlagen veiligstellen voordat u een groep verlaat, exporteer deze dan (het exporteren is verderop in de handleiding beschreven).

4.5 Chatten over een patiënt

Wilt u chatten over een patiënt? ZorgMail Chat biedt u de mogelijkheid om een patiënt aan te maken binnen de applicatie en de patiënt te koppelen aan een chat conversatie. Ook is het mogelijk om een chat conversatie te exporteren naar uw eigen Secure e-mail of naar uw eigen EDI mailbox (zie verderop in de handleiding).

Het koppelen van een patiënt aan een chatconversatie kunt u op twee manieren doen:

1. *1-op-1 chat*. Via het tabblad *Contacten* selecteert u een contact waarna de vraag gesteld wordt of u een patiënt wilt koppelen aan de chat
 - Klikte u op de knop *Ja*, dan wordt de patiëntenlijst getoond. In dit scherm kan ook een nieuwe patiënt worden toegevoegd (zie de beschrijving verderop in de handleiding)
 - Klikte u op de knop *Nee*, dan start u een chat conversatie zonder een gekoppelde patiënt
2. *Groep chat*. Via het tabblad *Chats*, rechts onderin via het blauwe icoon  kunt u een *Nieuwe groep* aanmaken. Bij het aanmaken van een nieuwe groep wordt de vraag gesteld of u een patiënt wilt koppelen aan de chat
 - Klikte u op de knop *Ja*, dan wordt de patiëntenlijst getoond. In dit scherm kan ook een nieuwe patiënt worden toegevoegd (zie de beschrijving verderop in de handleiding). Als een patiënt gekoppeld wordt aan een groep chat, dan krijgt de naam van de nieuwe groep automatisch de naam van de patiënt voorafgegaan door de tekst 'Over', bijvoorbeeld: "Over Jansen". Indien gewenst kunt u de groepsnaam aanpassen
 - Klikte u op de knop *Nee*, dan maakt u een nieuwe groep chat aan zonder patiënt

Nadat u een patiënt heeft gekoppeld aan een chatconversatie wordt deze in het tabblad *Chats* weergegeven met het paperclip icoon.



Nb 1. U kunt alleen een contact selecteren die reeds in uw contactenlijst staat.

Nb 2. Na het aanmaken van een 1-op-1 of een groep chat kunt u achteraf geen patiënt meer koppelen aan een chat conversatie. Wel kunt u een nieuwe chat aanmaken met een gekoppelde patiënt.

Nb 3. De patiënt die u aanmaakt en toevoegt aan een chatconversatie wordt alleen aan uw patiëntenlijst toegevoegd. De perso(on/nen) met wie u chat dien(t/en) de patiënt zelf aan zijn/haar patiëntenlijst toe te voegen.

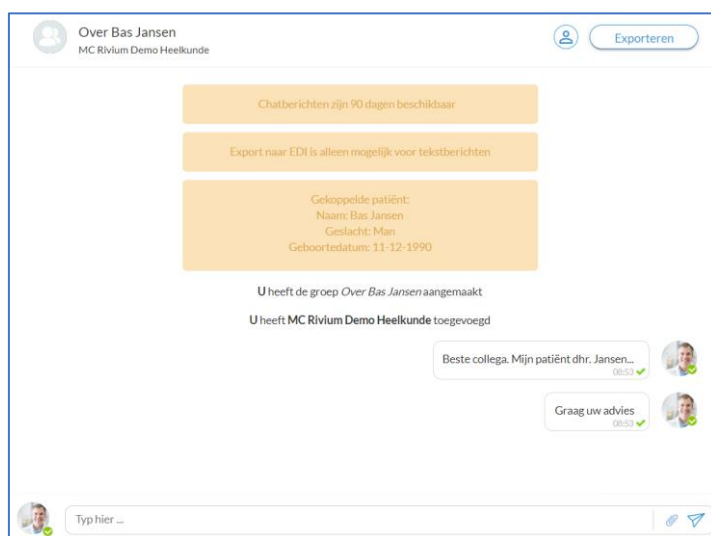
TIP! In een nieuwe chat conversatie wordt bovenin het scherm het volgende systeembericht getoond. In deze melding staan de identificerende gegevens van de gekoppelde patiënt. De perso(on/nen) met wie u chat zie(t/n) dezelfde informatie van de gekoppelde patiënt.

Gekoppelde patiënt:
Naam: Bas Jansen
Geslacht: Man
Geboortedatum: 11-12-1990

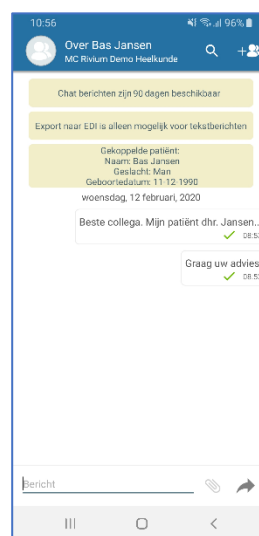
Nb 4. Mocht u na het aanmaken van een chat conversatie over een patiënt wijzigingen aanbrengen in de patiëntgegevens dan worden deze niet geüpdate in de chat conversatie.

4.6 Chat synchronisatie

Wanneer ZorgMail Chat gebruikt wordt op meerdere platformen, bijvoorbeeld in een webbrowser en ook via de Android of iOS applicatie op een mobiele telefoon of tablet, worden alle berichten op de verschillende omgevingen volledig gesynchroniseerd. Op deze manier kunt u een chat starten op uw computer en voortzetten op uw mobiel of tablet.



Op Web

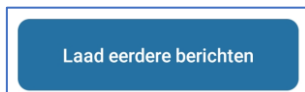


Op iOS

TIP1 ! Weet u hoe u snel naar het einde van een lange chat conversatie kunt scrollen? Gebruik hiervoor het blauwe pijl icoontje aan de rechterzijde.



TIP2 ! In een chat worden maximaal de laatste 20 chat berichten weergegeven. Door te klikken op de knop “laad eerdere berichten” worden de voorgaande 20 berichten weergegeven enz..



4.7 Push notificaties

Er zijn drie situaties waarbij u een push notificatie en een eventueel geluidssignaal ontvangt:

1. Wanneer u een nieuw bericht van één van uw contacten ontvangt. In het tabblad *Chats* ziet u de notificatie(s) vermeld staan bij het contact.

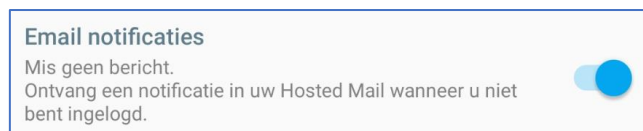


2. Als u bent toegevoegd aan de contacten lijst van een collega. In het tabblad *Contacten* ziet u de notificatie(s) vermeld staan bij het nieuwe contact.
3. Als u bent toegevoegd aan een groep chat. In het tabblad *Chats* ziet u de groep chat en de notificatie(s).

4.8 Email notificaties

Wanneer u deze optie 'aan' heeft staan ontvangt u - als u een of meerdere berichten heeft ontvangen maar niet gelezen - op uw Hosted Mail mailadres maximaal 1 e-mail per dag per conversatie. Op deze manier kunt u ook het momenten waarop u uw berichten leest beperken.

Om de e-mail notificaties uit of aan te zetten, gaat u naar 'Instellingen'. Bij 'notificaties' vindt u de slider om de e-mail notificaties te beheren.



4.9 Bijlage(n) versturen

In chat conversaties is het mogelijk om bijlagen zoals bijvoorbeeld een foto of een document mee te sturen. Voor het toevoegen van een bijlage klikt u in een chat rechtsonder op het *paperclip* icoon waarna een aantal opties getoond worden voor het toevoegen van bijlagen:

1. Toont de bibliotheek van het apparaat waaruit een foto geselecteerd kan worden
2. Opent de Camera app om een foto te maken
3. Opent de Camera app om een video te maken
4. Opent de microfoon voor het opnemen en versturen van een spraakbericht
5. Toont de inhoud van opgeslagen bijlagen in Opslag
6. Deel uw locatie via Google Maps

Voeg met een van bovenstaande opties een bijlage toe en voeg eventueel een tekst toe.

Klik rechtsonder op  om het bericht te versturen.

Nb. De eerste keer dat u een van bovengenoemde opties toepast zal ZorgMail Chat vragen of u toegang verleent tot het gebruik van bijvoorbeeld de camera (optie 1). Kies voor *Ja* als u van deze opties gebruik wilt maken.

Nb & TIP! U kunt één bijlage toevoegen per keer. Wilt u meerdere bijlagen toevoegen dan doet u dit door ze individueel toe te voegen en te versturen.

TIP 1! Binnen een chat kunt u bijlagen met een bestandsgrootte van maximaal 100 MB per chat bericht uitwisselen. Voor het exporteren naar Secure e-mail geldt de bestaande limiet van maximaal 20 MB.

TIP 2! Bij de bijlage in de chat conversatie wordt de omvang van het bestand getoond.

TIP 3! Mocht u de geselecteerde bijlage niet willen versturen, dan kunt u de bijlage verwijderen door op het *paperclip* icoon te klikken en daar de bijlage middels het *prullenbakje* te verwijderen.

4.10 Chat historie

Chat berichten - inclusief in de chat eventueel gedeelde bijlagen - worden, net als het geval is bij ZorgMail EDI berichten en ZorgMail Viewer berichten, 90 dagen bewaard. Na 90 dagen worden chat berichten en/of eventuele bijlagen automatisch verwijderd.

Wilt u chat berichten en/of bijlagen langer bewaren dan exporteer deze dan naar uw eigen Secure e-mail of naar uw eigen EDI mailbox (het exporteren is verderop in de handleiding beschreven).

Nb. Opgevoerde patiënten en contacten worden niet verwijderd.

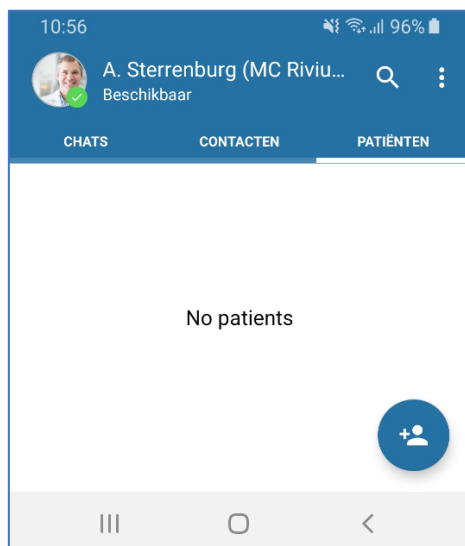
5 PATIËNT

Met ZorgMail Chat is het mogelijk om een patiënt te koppelen aan een chat. Het koppelen van een patiënt aan een chat maakt het makkelijker om op een later moment een patiënt gerelateerde export uit te voeren.

Chat conversaties kunnen geëxporteerd worden naar uw eigen Secure e-mail (met bijlagen) of naar uw eigen EDI mailbox (zonder bijlagen).

5.1 Patiënt toevoegen

Als u voor de eerste keer inlogt in ZorgMail Chat, is het tabblad *Patiënten* leeg. Dit wordt weergegeven met onderstaande melding.



Om een patiënt toe te voegen in de ZorgMail Chat applicatie voert u enkele patiënt identificerende gegevens in. Deze informatie wordt eveneens gebruikt bij de export functionaliteit. Bij een export naar ZorgMail EDI kan de geëxporteerde chat via een MEDVRI bericht in het informatiesysteem gekoppeld worden aan het dossier van de patiënt.

Klik op het tabblad *Patiënten* en vervolgens rechts onderin op het blauwe icoon om een patiënt toe te voegen aan de patiëntenlijst. In het scherm worden de volgende vier patiënt identificerende gegevens getoond:

1. Naam
2. Geslacht
3. Geboortedatum
4. BSN

Om een patiënt te registreren zijn alle velden, op het BSN na, verplicht. Indien u een chat wilt kunnen exporteren naar uw EDI mailbox moet het BSN veld ook zijn ingevuld. Klik op *Opslaan* om de patiëntgegevens op te slaan.

Patiënt toevoegen
Opslaan

Naam *
Jansen

Geslacht *
Man

Geboortedatum *
5-6-1990

BSN

Export naar EDI is niet mogelijk zonder BSN. Indien het BSN van de patiënt niet bekend is kan de waarde: 999999999 worden gebruikt

TIP 1! Het toevoegen van een patiënt is niet alleen mogelijk vanuit het tabblad *Patiënten*, maar ook vanuit de tabbladen *Chats* en *Contacten* wanneer u kiest voor een patiëntgebonden chat.

TIP 2! Wanneer u het BSN van een patiënt niet voorhanden heeft, kunt u kiezen voor de (dummy) waarde 999999999 (9x9). Dit is een geldige waarde om door informatiesystemen (automatisch) te kunnen worden verwerkt.

BSN

Export naar EDI is niet mogelijk zonder BSN. Indien het BSN van de patiënt niet bekend is kan de waarde: 999999999 worden gebruikt.

Nb1. Op het BSN wordt de 11-proef validatie uitgevoerd om zeker te zijn dat het een geldig BSN is.

Nb2. Als u het BSN van een patiënt niet bij de registratie heeft vastgelegd zal de applicatie bij het exporteren naar EDI u hierop attenderen en kunt u alsnog het BSN invoeren zodat de export naar EDI kan plaatsvinden. Let op! In dit geval wordt het BSN niet toegevoegd aan de patiëntgegevens in het tabblad *Patiënten*.

5.2 Patiëntgegevens wijzigen

Om de gegevens van een patiënt te wijzigen klikt u op het tabblad *Patiënten* en selecteert u de patiënt van wie u de gegevens wilt wijzigen. Na selectie van de patiënt worden in het scherm de beschikbare gegevens van de patiënt getoond. Na het wijzigen van een of meerdere gegevens klikt u op de knop *Opslaan*. De gewijzigde patiëntgegevens zijn opgeslagen.

Nb. Een vastgelegde wijziging in patiëntgegevens vindt alleen plaats in uw eigen patiëntenlijst. Ook de gekoppelde patiëntgegevens in het systeem bericht worden hiermee niet gewijzigd; dit bericht is namelijk aangemaakt bij de start van de chat.

5.3 Patiënt verwijderen

Om een patiënt te verwijderen klikt u op het tabblad *Patiënten* en gaat u naar de patiëntgegevens.

Selecteer een patiënt en klik onderin het scherm op *Patiënt Verwijderen*. Er wordt een bevestigingsvraag gesteld of u zeker weet dat u deze patiënt wilt verwijderen. Selecteert u hier *Ja*, dan wordt de patiënt verwijderd uit het tabblad *Patiënten*.



10:56 96%

Patiëntgegevens Opslaan

Naam *
Jansen

Geslacht *
Man

Geboortedatum *
09-08-1954

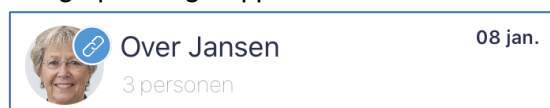
BSN

Export naar EDI is niet mogelijk zonder BSN. Indien het BSN van de patiënt niet bekend is kan de waarde: 999999999 worden gebruikt

Patiënt verwijderen

TIP1! De bijbehorende patiënt gerelateerde chat conversatie inclusief eventuele bijlagen blijft in het tabblad *Chats* zichtbaar totdat de 90 dagen bewaartermijn is verstreken. Tot die tijd kunt u chat berichten en/of bijlagen nog exporteren via ZorgMail EDI en/of Secure e-mail.

TIP2! In het chat overzicht ziet u door het blauwe icoontje direct over een patiënt aan een chatgesprek is gekoppeld.



6 CHAT EXPORTEREN

ZorgMail Chat biedt de mogelijkheid om chat berichten en/of bijlagen op verschillende manieren te exporteren. Chat berichten en/of bijlagen kunnen worden geëxporteerd naar uw eigen Secure e-mail of naar uw eigen EDI mailbox.

Nb. Systeem berichten worden niet meegenomen bij een eventuele export.

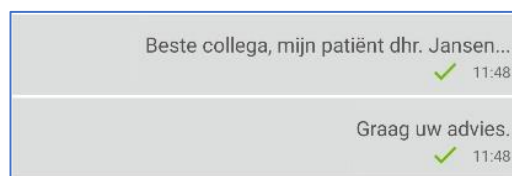
6.1 Export naar Secure e-mail

Om chat berichten en/of bijlagen te exporteren naar uw eigen Secure e-mailadres, opent u een chat conversatie en klikt u langer dan 2 seconden op een chatbericht dat u wilt exporteren. Het export scherm wordt weergegeven.

U heeft de mogelijkheid om meerdere chatberichten en bijlagen te selecteren. Voer een *Onderwerp* in waarmee u de export identificeert. Indien het een patiënt gerelateerde chat betreft, wordt het onderwerp automatisch gevuld met patiëntgegevens. U kunt het onderwerp eventueel aanpassen. Klik op de export knop rechtsonder om de export te starten. Indien het een patiënt gerelateerde chat betreft, worden de patiëntvelden in de export weergegeven.



Export scherm



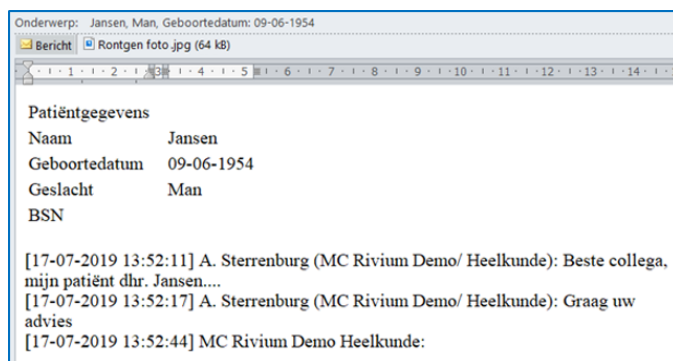
Geselecteerde berichten

TIP! Mocht u geen chat berichten hebben geselecteerd of geen onderwerp hebben toegevoegd dan is een export niet mogelijk. Wanneer u de te exporteren berichten en/of bijlagen selecteert, toont de teller rechts onderin hoeveel berichten u heeft toegevoegd. Na het exporteren krijgt u bericht of de export is geslaagd.

Exporteren is geslaagd

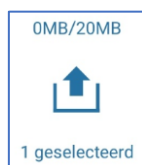
Export naar Secure e-mail

Bij het exporteren naar Secure e-mail kunnen chat berichten en/of bijlagen worden toegevoegd.



6.2 Export grootte

Elke export naar uw eigen Secure e-mailadres kan maximaal 20 MB chatberichten en/of bijlagen bevatten. De teller*/20MB, geeft de grootte van de geselecteerde chatberichten/bijlagen weer.



Wanneer de maximale export grootte is overschreden ontvangt u hiervan een melding. Om de export te kunnen versturen moet de selectie van de chat berichten/bijlagen worden aangepast.

De maximale export grootte is overschreden. Pas het aantal te exporteren chat berichten/bijlagen aan

6.3 Export naar EDI

Chat berichten waaraan een patiënt gekoppeld is kunnen geëxporteerd worden naar ZorgMail EDI. Wanneer er een export naar EDI wordt gedaan, wordt er een MEDVRI bericht naar de eigen EDI mailbox verstuurd. Voordeel hiervan is dat het bericht in het informatiesysteem (automatisch) gekoppeld kan worden aan het dossier van de patiënt.

Klik in de geselecteerde chat conversatie op het chatbericht dat u wilt exporteren. Het onderwerp wordt automatisch gevuld met patiënt info. U kunt het onderwerp eventueel aanpassen.

Selecteer in het scherm de chat berichten die u wilt exporteren. Indien er geen BSN van een patiënt is ingevoerd bij de patiëntgegevens dan ontvangt u de melding om alsnog een BSN toe te voegen. Klik op de blauwe export knop om de export te starten. U krijgt een melding of de export is geslaagd.

Patient	
Naam	Jansen
Geboortedatum	09-06-1954
Geslacht	Man
BSN	999999999

Vulling velden in EDI-bericht

Bij het exporteren naar EDI kunnen alleen chat berichten worden geëxporteerd. Mocht u initieel voor Secure e-mail hebben gekozen en ook bijlagen hebben geselecteerd, en vervolgens switchen naar EDI dan worden alleen chat berichten - zonder gekoppelde bijlagen - geëxporteerd.



enovation®
care to connect

7 BEVEILIGING

De ZorgMail Chat Andoid applicatie is op meerdere manieren beveiligd.

Passage ID

Inloggen wordt gedaan met Passage ID, hier kunt u 2-factor authenticatie aan toevoegen aangevuld met de 6-cijferige pincode en optioneel uw vingerafdruk.

Versleuteling

Chat berichten inclusief bijlagen worden versleuteld verstuurd. Chat berichten inclusief in de chat gedeelde bijlagen worden 90 dagen bewaard. Na 90 dagen worden chat berichten en bijlagen automatisch verwijderd.

Op afstand wissen

In geval van verlies of diefstal van uw mobiele telefoon is het mogelijk om de gegevens in de ZorgMail Chat applicatie op afstand te laten wissen. Hiervoor kunt u contact opnemen met de afdeling Service & Support.

Uitloggen

U wordt geadviseerd om altijd uit te loggen. Mocht u dit vergeten dan wordt de ZorgMail Chat app na 30 minuten, als 'security by design' maatregel, automatisch vergrendeld. De automatische vergrendeling kunt u zelf via het tabblad *instellingen*, bij *automatische vergrendeling* handmatig aanpassen. Let wel: als u besluit geen vergrendeling toe te passen, is dit voor eigen risico.

Versie update

Om er zeker van te zijn dat u over de laatste toegevoegde functies beschikt wordt u geadviseerd updates te installeren.

TIP ! Het is mogelijk om uw apparaat te controleren of deze de meest recente update heeft geïnstalleerd. Ga naar 'Instellingen' > 'Software-update' > 'Downloaden en installeren' om de meeste recente versie te installeren.

Overdragen telefoon of tablet

Vraag: Ik maak gebruik van ZorgMail Chat en mijn telefoon of tablet gaat naar iemand anders, moet ik hiervoor nog iets speciaals doen?

Antwoord: Exporteer de chat gesprekken en eventuele bijlagen naar uw EDI adres en/of Secure e-mail. Raadpleeg de handleiding van uw apparaat en volg de instructies om de data op uw apparaat te wissen.

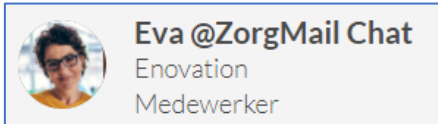


enovation®
care to connect

8 SERVICE & SUPPORT

Voor vragen en verzoeken over ZorgMail Chat kunt u contact opnemen met de Support afdeling van uw ZorgMail regiopartner. Dit kan telefonisch of per e-mail.

Binnen de chatapplicatie zelf kunt u ons bereiken voor chat gerelateerde vragen via 'Eva @ZorgMail Chat'. Tijdens kantooruren is Eva beschikbaar voor vragen of om uw ideeën over ZorgMail Chat door te geven.



Mocht Eva @ZorgMail Chat niet in uw contactenlijst staan dan kunt u haar eenvoudig toevoegen vanuit het ZorgMail Chat adresboek.



enovation®
care to connect