

# HANDLEIDING ZORGMAIL CHAT

---

iOS



enovation®  
care to connect

Referentienummer / Versie

29-01-2020 / 1.1

---

**Enovation**

---

**Contact**

[www.enovationgroup.com/nl](http://www.enovationgroup.com/nl)  
[www.zorgmail.nl](http://www.zorgmail.nl)



# INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>4</b>
1.1	Overzicht ZorgMail Chat	5
<b>2</b>	<b>INLOGGEN OP DE IOS APPLICATIE</b>	<b>6</b>
2.1	Passage ID	6
2.2	Inloggen	7
2.3	Overzicht mailboxen	7
2.4	Mailbox activeren voor Chat	8
2.5	Er wordt geen mailbox weergegeven	9
2.6	Standaard mailbox	9
2.7	Groepsmailbox	10
2.8	Mailbox wisselen	10
2.9	Profielfoto	10
2.10	Uitloggen	11
<b>3</b>	<b>CONTACTEN</b>	<b>12</b>
3.1	Contact toevoegen	12
3.2	Contact uitnodigen	13
3.3	Contact status	14
<b>4</b>	<b>CHATTEN</b>	<b>15</b>
4.1	Chat conversatie starten	15
4.2	Groep chat aanmaken	17
4.3	Groep chat contact toevoegen	18
4.4	Groep chat verlaten	18
4.5	Chatten over een patiënt	19
4.6	Chat synchronisatie	20
4.7	Push notificaties	21
4.8	Email notificaties	22
4.9	Bijlage (n) versturen	22
4.10	Chat historie	23
<b>5</b>	<b>PATIËNT</b>	<b>24</b>
5.1	Patiënt toevoegen	24
5.2	Patiëntgegevens wijzigen	25
5.3	Patiënt verwijderen	26
<b>6</b>	<b>CHAT EXPORTEREN</b>	<b>27</b>
6.1	Export naar Secure e-mail	27
6.2	Export grootte	29
6.3	Export naar EDI	29
<b>7</b>	<b>CHAT OPSLAG</b>	<b>30</b>
<b>8</b>	<b>BEVEILIGING</b>	<b>32</b>



enovation®  
care to connect

**9 SERVICE & SUPPORT**

**33**

**9.1 Feedback**

**33**



enovation®  
care to connect

# 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.

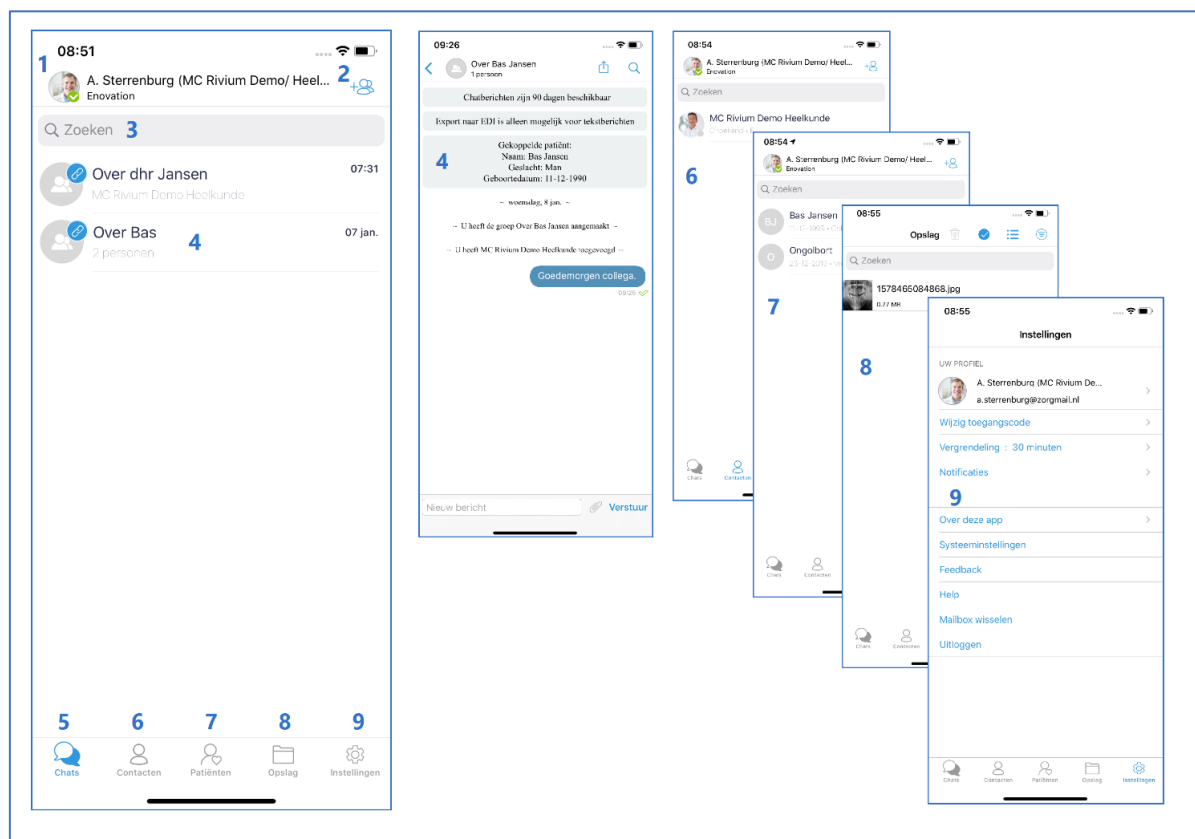
ZorgMail Chat is beschikbaar in het Nederlands en Engels. In deze handleiding wordt uitgegaan van de Nederlandse versie.

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

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

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

## 1.1 Overzicht ZorgMail Chat



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

## 2 INLOGGEN OP DE IOS APPLICATIE

ZorgMail Chat kan gebruikt worden met een smartphone of tablet vanaf iOS versie 10.0. Download hiervoor de ZorgMail Chat app vanuit de Appstore.

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

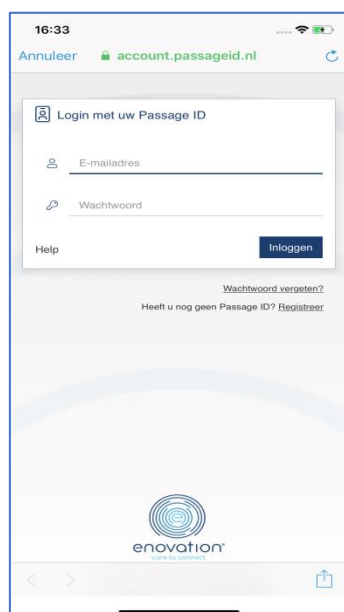
### 2.1 Passage ID

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 iOS 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!** Apple 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 dus niet met anderen te delen.

## 2.2 Inloggen

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

1. Open de App Store



2. Download de app ZorgMail Chat



Weergave ZorgMail Chat in App 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;
  - Klikte u op de knop *Ga door*, het login scherm voor Passage ID wordt getoond.
  - Klikte 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 inloggelingen 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. Klikte 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.

Uitloggen   Beschikbare mailboxen   Annuleer

Mailbox	Standaard
A. Sterrenburg (MC Rivium Demo/ Heelkunde) <small>Enovation</small>	<input type="checkbox"/>
MC Rivium Demo Heelkunde <small>Enovation</small>	<input checked="" type="checkbox"/>

Mailbox nr: 500103187

Naam: MC Rivium Demo Heelkunde

Rol: Onbekend

Organisatie: Enovation

Plaats: CAPELLE AAN DEN IJSSEL

Secure e-mailadres: mcriviumdemoheelkunde@zorgmail.nl

EDI adres: 500103187@lms.lifeline.nl

Onthoud mijn standaard

[Start Chat](#)

**TIP!** Wilt u zien welke mailboxen ‘recht op chat’ hebben? Kijk dan in de M.Center applicatie 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.

<b>Autorisaties</b>	
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 overzichtsscherf *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 op de iOS applicatie van ZorgMail Chat en één 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*.

A. Sterrenburg (MC Rivium Demo/ Heelkunde) Enovation	<input type="checkbox"/>
MC Rivium Demo Heelkunde Enovation	<input checked="" type="checkbox"/>

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

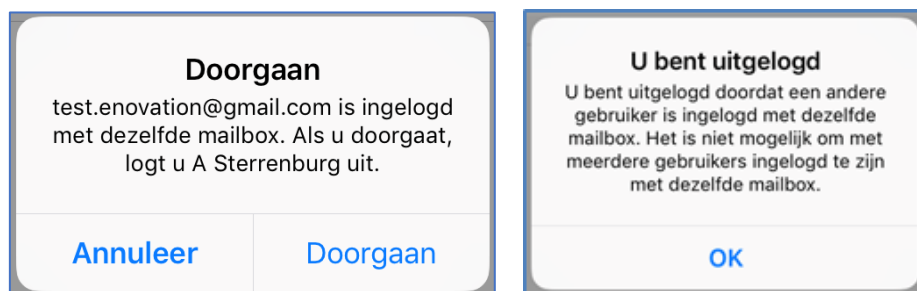
Onthoud mijn standaard	<input checked="" type="checkbox"/>
------------------------	-------------------------------------

**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 tabblad *Instellingen* rechtsonder in het scherm. Klik op *Mailbox wisselen*, waarna de vraag gesteld wordt of u zeker weet dat u van mailbox wilt wisselen.

Kiest u voor 'Ja', dan 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 de lege afbeelding links bij uw naam, waarna de volgende opties getoond worden:



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

## 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 tabblad instellingen, bij automatische vergrendeling, handmatig aanpassen. Let wel: als u besluit geen vergrendeling toe te passen, is dit uw eigen risico (zie verderop in de handleiding).



## 3 CONTACTEN

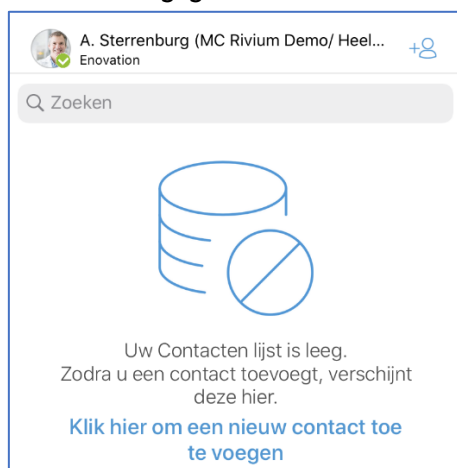
Voor ZorgMail Chat is het Chat adresboek ontwikkeld. In het Chat Adresboek kunt u collega's opzoeken die ook recht hebben op ZorgMail Chat. U kunt direct chatten met contacten die hun mailbox(en) geactiveerd hebben voor de Chat.

### 3.1 Contact toevoegen

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

1. Selecteer het tabblad *Contacten*;

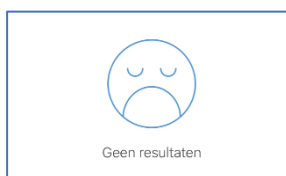
- Als u voor de eerste keer inlogt in ZorgMail Chat, is het tabblad *Contacten* leeg. Dit wordt weergegeven met onderstaande melding.



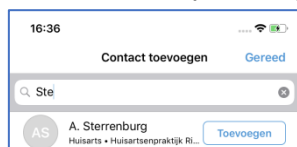
2. Klik rechtsboven op het blauwe icoon.



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 rechts op de knop *Toevoegen* om het contact toe te voegen.





enovation®  
care to connect

5. Er wordt een extra vraag (bevestiging) getoond om het contact toe te voegen.

Contact toevoegen	
Annuleer	Ja

6. Klik op de knop *Ja* om het contact toe te voegen.

7. Degene die als contact door u is toegevoegd ontvangt in zijn/haar contactenlijst een pushnotificatie.

8. 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 waar u mee 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 rechtsboven 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.

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.



**A. Sterrenburg (MC Rivium Demo/...**  
Specialist • Enovation



**A. Sterrenburg (MC Rivium...**  
Laatst gez: Vandaag om 13:06

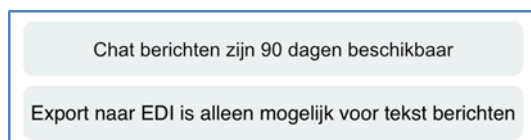
## 4 CHATTEN

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

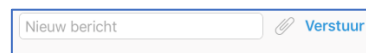
### 4.1 Chat conversatie starten

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 aangemaakt en de vraag wordt gesteld of u 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 twee systeemmeldingen weergegeven.



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



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



- Klik vervolgens op de knop *Verstuur* rechts om het chatbericht en/of bijlage te versturen.

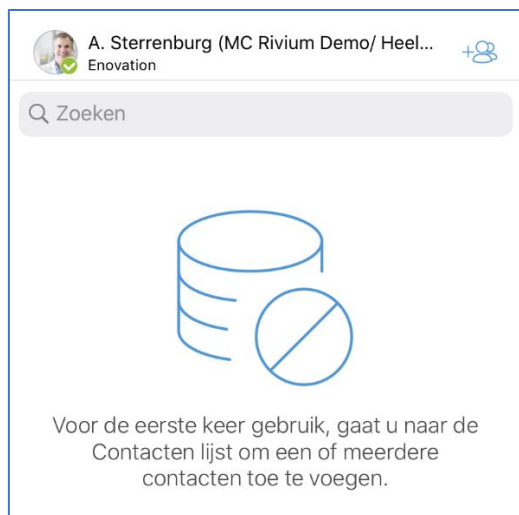
**Verstuur**

Als u geen berichttekst invoert en direct op de *Verstuur* knop klikt, kunt u kiezen uit een van de vijf standaard teksten die direct verstuurd kunnen worden.



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.

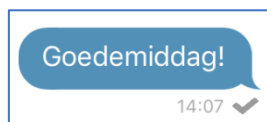
Als u voor de eerste keer inlogt in ZorgMail Chat, is het tabblad *Chats* leeg. Dit wordt weergegeven met onderstaande melding.



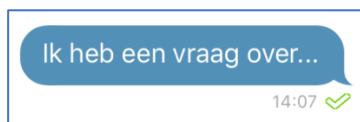
**TIP 1!** Bij een chat conversatie op de dag van vandaag wordt het tijdstip van de laatste activiteit in die chat conversatie getoond; bij chat conversaties van gisteren en eerder is de datum van de laatste activiteit in die conversatie zichtbaar.

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.

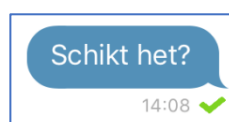
Een verstuurd chatbericht kent drie statussen. Aan de verschillende vinkjes bij het chatbericht kan de verzender de aflever- en leesstatus van de ontvanger volgen.



Bericht niet bij ontvanger afgeleverd



Bericht bij ontvanger afgeleverd

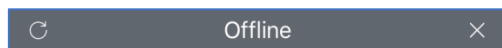


Bericht door ontvanger gelezen

**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.



**TIP 3!** Heeft u tijdens het chatten geen netwerkverbinding dan wordt dit getoond door de “Offline” status bovenin het scherm. De “Connecting” wordt weergegeven wanneer er opnieuw verbinding wordt gemaakt, de status “Connected” geeft aan dat u weer verbonden bent.



## 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 bovenin 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 *Opslaan* 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.



Klik op het  icoon om de groepsinformatie weer te geven.



Klik rechtsboven op het blauwe 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.



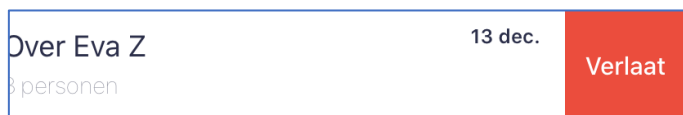
**Nb 2.** Later toegevoegde contacten hebben direct toegang tot de historie van de chat conversatie omdat deze voor hem/haar relevant kan zijn.

**Nb 3.** Wanneer deelnemers aan de groep worden toegevoegd of wanneer deelnemers de groep verlaten wordt dit getoond in de chat geschiedenis.



### 4.4 Groep chat verlaten

Wanneer u een groep chat wilt verlaten, selecteert u in het tabblad *Chats* de groep die u wilt verlaten. U kunt de groep verwijderen door met uw vinger de groep te selecteren en deze naar links te schuiven (“swipen”). Klik op de optie *Verlaat*.



De volgende vraag wordt getoond: Een chat verlaten betekent dat alle aan deze chat gerelateerde bestanden worden verwijderd uit de Chat opslag. Als u deze bestanden wilt behouden, kunt u ze exporteren via Secure e-mail. Wilt u doorgaan? Annuleer/Verlaat.

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

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

**TIP!** Wilt u nog specifieke chatberichten en bijlagen veiligstellen voordat u een groep verlaat, dan kunt u dit doen door ze te exporteren (het exporteren is verderop in de handleiding beschreven).

## 4.5 Chatten over een patiënt

Wanneer u wilt chatten over een patiënt, biedt ZorgMail Chat de mogelijkheid om een patiënt aan te maken en te koppelen aan een chat conversatie. Ook is het mogelijk om de 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* kunt u een contact selecteren 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 bovenin 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, bijvoorbeeld: "Over Jansen". Indien gewenst kunt u deze 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 geen patiënt meer koppelen aan een chat conversatie. In dat geval kunt u wel een nieuwe chat met een gekoppelde patiënt aanmaken.

**Nb 3.** De patiënt is niet automatisch bij een ander contact toegevoegd aan diens patiënten lijst. De persoon waarmee u chat dient de patiënt zelf aan zijn/haar patiënten lijst toe te voegen.

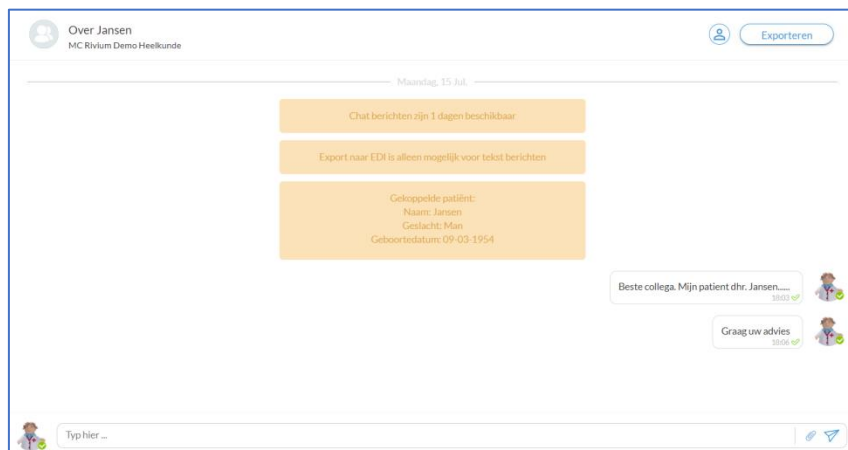
**TIP!** In een nieuwe chat conversatie wordt bovenin het scherm een systeem bericht weergegeven. In deze melding staan de gegevens van de gekoppelde patiënt. De perso(on/nen) waarmee u chat zie(t/n) dezelfde informatie van de gekoppelde patiënt.



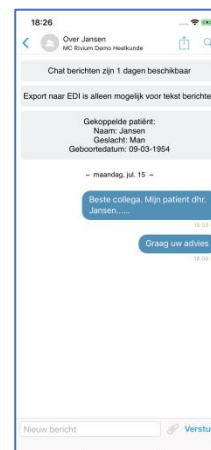
**Nb 4.** Mocht u na het aanmaken van een chat conversatie over een patiënt wijzigingen aanbrengen in de patiëntgegevens dan worden deze niet geüpdate in de chat conversatie.

## 4.6 Chat synchronisatie

Wanneer ZorgMail Chat gebruikt wordt op meerdere platformen, bijvoorbeeld in een webbrowser en via de Android of iOS applicatie op een mobiele telefoon of tablet, worden alle berichten op de verschillende omgevingen volledig gesynchroniseerd. Zo 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 de pijltjes toets aan de rechterzijde.



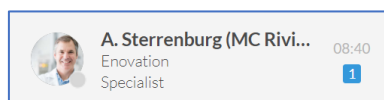
**TIP2 !** In een chat worden maximaal de laatste 20 chat berichten weergegeven. Door te klikken op de knop “laad eerdere berichten” worden de voorgaande 20 berichten weergegeven enz.

[Laad eerdere berichten](#)

## 4.7 Push notificaties

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

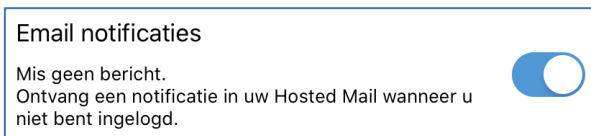
1. Wanneer u een nieuw bericht van één van uw contacten ontvangt. In het tabblad *Chats* ziet u de notificatie(s) vermeld bij het contact.
2. Als u bent toegevoegd aan de contacten lijst van een collega. In het tabblad *Contacten* ziet u de notificatie(s) vermeld bij het nieuwe contact.
3. Als u bent 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 een email in uw Hosted Mail wanneer u een chat bericht ontvangt terwijl u niet aanwezig bent. Per chat gesprek ontvangt u maximaal 1 email per dag.

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



**Nb.** Standaard staan deze notificaties aan.

## 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 een bijlage:

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

Voeg met een van bovenstaande opties een bijlage toe en voeg eventueel een tekst toe. Klik rechtsonder op *Verstuur* om het bericht te versturen.

**Nb.** De eerste keer dat u één 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!** Op dit moment kunt u één bijlage toevoegen per keer. Wilt u meerdere bijlagen toevoegen dan kunt u dit doen 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 voor *verwijder bijlage* te kiezen.

#### 4.10 Chat historie

Chat berichten inclusief in de chat gedeelde bijlagen worden, net als het geval is bij EDI berichten en ZorgMail Viewer berichten, 90 dagen bewaard. Na 90 dagen worden chat berichten en/of bijlagen automatisch verwijderd. Wilt u chat berichten en/of bijlagen langer bewaren dan kunt u deze exporteren naar uw eigen Secure e-mail of naar uw eigen EDI mailbox (het exporteren is verderop in de handleiding beschreven).

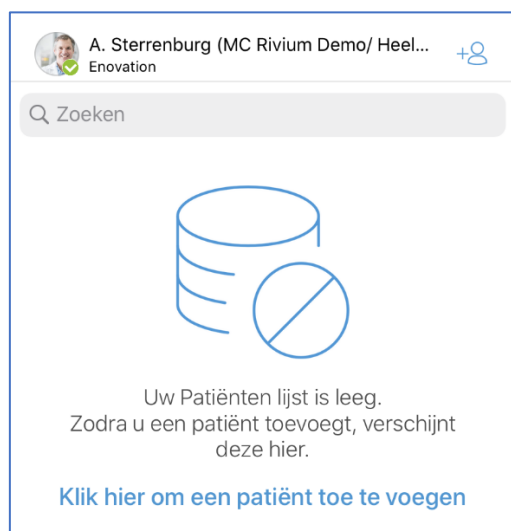
**Nb.** Opgevoerde patiënten en contacten worden niet verwijderd.

## 5 PATIËNT

Met ZorgMail Chat is het mogelijk om een patiënt te koppelen aan een chat. Het koppelen van een patiënt identificeert een chat. Dit maakt het makkelijker om een 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

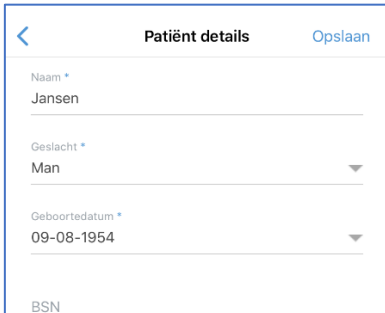
Als u voor de eerste keer inlogt in ZorgMail Chat, is het tabblad *Patiënten* leeg. Dit wordt weergegeven met onderstaande melding.



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

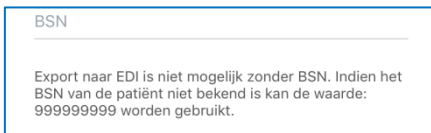
Klik op het tabblad *Patiënten* en vervolgens rechts bovenin op het blauwe icoon om een patiënt toe te voegen. In het scherm worden de volgende patiënt identificerende gegevens getoond: Naam, Geslacht, Geboortedatum en BSN. Om een patiënt te registreren zijn alle velden, op het BSN na, verplicht. Indien u een chat wilt exporteren naar uw EDI mailbox moet u ook het BSN invullen. Klik op *Opslaan* om de gegevens op te slaan.





**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 heeft gekozen voor koppelen aan een patiënt.

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



**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! Het BSN is niet toegevoegd aan de patiënt gegevens in het tabblad patiënten.

## 5.2 Patiëntgegevens wijzigen

Om patiëntgegevens te wijzigen klikt u op het tabblad *Patiënten* en selecteert u de patiënt waarvan u de gegevens wilt wijzigen. Na selectie van de patiënt wordt in het scherm de gegevens van de patiënt getoond. Na het wijzigen klikt u op de knop *Opslaan*. De gewijzigde patiëntgegevens zijn opgeslagen.

**Nb.** Een wijziging van de patiëntgegevens vindt alleen plaats in uw eigen patiënten lijst en wordt niet doorgegeven aan de persoon met wie u chat. 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* vervolgens heeft u twee mogelijkheden om de gewenste patiënt te verwijderen:

1. Tabblad *Patiënten*. U kunt de patiënt verwijderen door met uw vinger de patiënt te selecteren en deze naar links te schuiven (swipen). Klik op de optie *Verwijder*. Er wordt een extra vraag (bevestiging) getoond om de patiënt te verwijderen. Kiest u voor *Ja*, dan is de patiënt verwijderd en staat de patiënt niet meer in uw tabblad *patiënten*.
2. Scherm *Patiëntgegevens*. Open een patiënt en klik onderin het scherm op *Verwijder Patiënt*. Er wordt een extra vraag (bevestiging) getoond om de patiënt te verwijderen. De patiënt is verwijderd. De patiënt staat niet meer in het tabblad *patiënten*.

ansen 9-08-1954 • Man	Verwijder
--------------------------	-----------

< Patiënt details 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.

Verwijder patiënt

**TIP1!** De bijbehorende chat conversatie inclusief eventuele bijlagen en de gekoppelde patiënt 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 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.

	Over Jansen 3 personen	08 jan.
---	---------------------------	---------

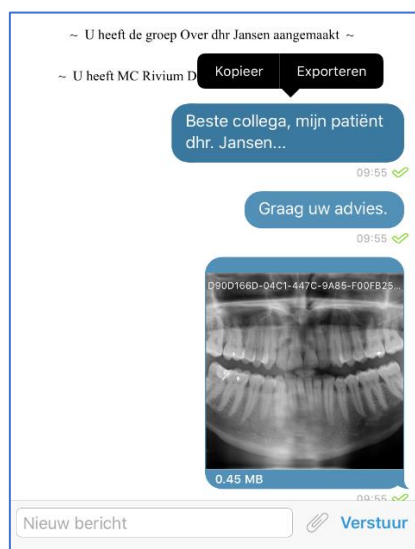
## 6 CHAT EXPORTEREN

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.

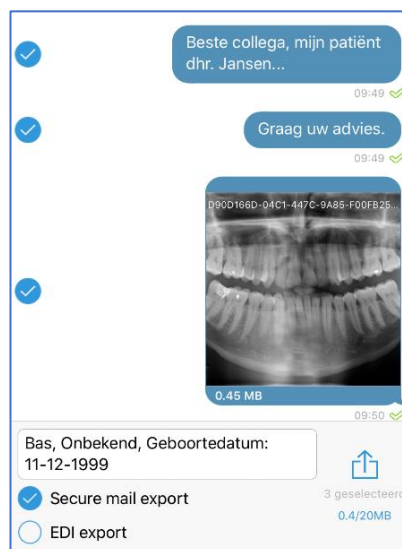
**Nb.** Systeem berichten worden niet meegenomen met een eventuele export.

### 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 blauwe export knop rechtsonder om de export te starten. Indien het een patiënt gerelateerde chat betreft, worden de patiënt velden in de export weergegeven.



Geselecteerd chatbericht

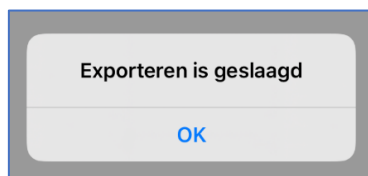


Export scherm

**TIP 1!** Het is ook mogelijk om chatberichten te exporteren via de blauwe export knop. Deze kunt u bovenin het scherm vinden.

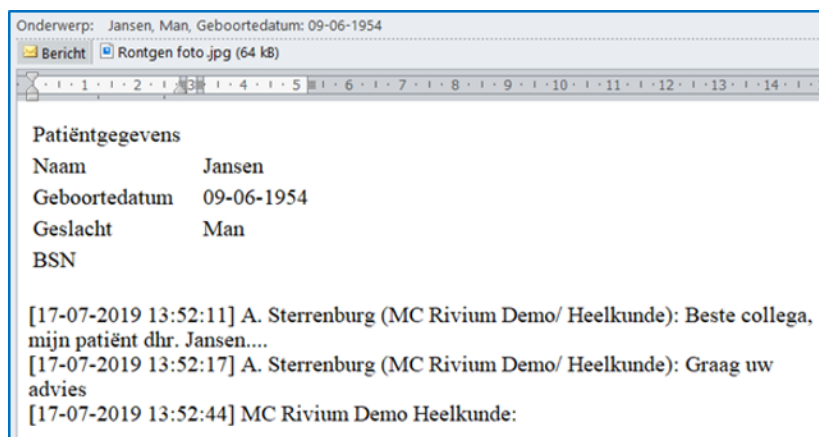


**TIP 2!** Mocht u geen chat berichten hebben geselecteerd of geen onderwerp hebben toegevoegd dan is de exporteer knop lichtblauw (inactief) en is exporteren niet mogelijk. De exporteer knop wordt midden blauw (actief) nadat u één of meerdere chat berichten en/of bijlagen heeft geselecteerd, en een onderwerp heeft toegevoegd, exporteren is nu mogelijk. Na het exporteren krijgt u bericht of de export is geslaagd.



### Export naar Secure e-mail

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

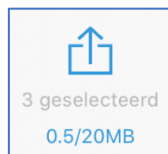


### Geëxporteerde afbeelding



## 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.



## 6.3 Export naar EDI

Chat berichten waaraan een patiënt gekoppeld is kunnen geëxporteerd worden naar 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 zorgconsument.

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 daarna switchen naar EDI dan krijgt u onderstaande melding te zien. Kiest u voor *Ja*, dan worden alleen chat berichten zonder gekoppelde bijlagen geëxporteerd.

## 7 CHAT OPSLAG

---

Bijlagen ontvangen in chat conversaties worden automatisch opgeslagen in de versleutelde opslag in het tabblad *Opslag*. U kunt ervoor kiezen de bijlage zoals afbeeldingen weer te geven op basis van: 'Onderwerp of Naam' of 'Datum'.

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



Bijlagen worden weergegeven als “thumbnails”. Dit is een verkleinde weergave van een afbeelding. Om de volledige weergave te zien klikt u op een afbeelding.



Opslag

**Nb 1.** Na 90 dagen worden bijlagen automatisch verwijderd uit de Chat opslag.

**Nb 2.** Verstuurde en ontvangen bijlagen komen niet in de afbeeldingen map van uw mobiele telefoon of tablet te staan.



enovation®  
care to connect

## 8 BEVEILIGING

---

De ZorgMail Chat iOS 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 Apple Touch ID of Face ID.

### 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 automatisch updates te laten bijwerken. Ga naar 'Instellingen' > 'Algemeen' > 'Software-update' > 'Automatische updates' om automatische updates in te schakelen.

### 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.

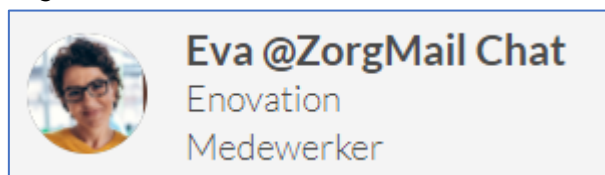


## 9 SERVICE & SUPPORT

---

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.

Ook kunt u gebruik maken van de 'Feedback' knop in de Chat applicatie, voor meer informatie zie hieronder.

### 9.1 Feedback

Vanuit de ZorgMail Chat applicatie kunt u direct een e-mail sturen naar de Support afdeling van uw ZorgMail regiopartner.

Dit doet u via het tabblad *Instellingen*, waarbij u klikt op de knop *Feedback*. Uw e-mail client wordt rechtstreeks vanuit de Chat applicatie geopend. Het e-mailadres van de Support afdeling is automatisch voor-ingevoerd. Vervolgens kunt u uw vraag/verzoek omschrijven.

Wij verzoeken u geen persoonlijke gezondheidsinformatie van een patiënt met deze e-mail mee te sturen.



Onderaan de e-mail staan de systeem gegevens van de ingelogde sessie. Deze informatie, die geen persoonsgegevens bevat, wordt automatisch toegevoegd aan uw bericht en bevat nuttige informatie voor de Support afdeling bij het beantwoorden van uw vraag. Wij verzoeken u deze



enovation®  
care to connect

informatie niet te verwijderen. Mocht u bepaalde gegevens willen wissen dan kan dit de afhandeling van uw vraag minder makkelijk maken; wij verzoeken u hier rekening mee te houden.

Systeem gegevens  
ZorgMail mailbox nummer: 500103188  
Passage ID account:  
test.enovation@gmail.com  
iOS versie: 12.3.1  
Geïnstalleerde ZorgMail Chat app versie:  
19.07.4 - 0  
Taal ZorgMail app: nl-NL

Verstuurd vanaf mijn iPhone



enovation®  
care to connect