



Borstcentrum - Digitaal Gezondheidscentrum – Rode Kruis Ziekenhuis

U krijgt begeleiding bij uw onderzoek bij het borstcentrum en indien van toepassing bij het behandeltraject voor borstkanker in het Digitaal Gezondheidscentrum. De begeleiding gaat via de Patient Journey App en de BeterDichtbij app.

Deze apps bieden u ondersteuning bij uw gezondheid:

- U vult uw vragenlijsten in via de Patient Journey App. De verpleegkundig telecoaches en/of de arts ontvangen uw ingevulde vragenlijsten. Zo volgen zij uw gezondheidssituatie (dit heet thuismonitoring).
- De verpleegkundig telecoach kan contact met u opnemen door chat, bellen of beeldbellen via BeterDichtbij. Als het nodig is, overlegt hij of zij met uw hoofdbehandelaar.
- U stuurt gemakkelijk berichten naar de verpleegkundig telecoach via BeterDichtbij. Wilt u teruggebeld worden? Stuur ook dan een bericht aan de verpleegkundig telecoach in BeterDichtbij. Via  in de Patient Journey App kunt u de BeterDichtbij app openen.
- U heeft alle informatie bij de hand op het moment dat het nodig is. Informatie is in de Patient Journey App altijd beschikbaar via informatie-blokjes en video's.
- Door het invullen van thuismetingen, krijgt u meer inzicht in uw klachten.
- U krijgt, als u wilt, ondersteuning bij uw gezondheidsdoelen. In de Patient Journey App ontvangt u hier meer informatie over.
- Door het gebruik van deze apps kunnen wij uw gezondheid vanuit thuis volgen. Hierdoor hoeft u minder vaak fysiek naar een afspraak te komen voor zorg.

Wat heeft u nodig voor deelname in het Digitaal Gezondheidscentrum?

U heeft een smartphone of tablet nodig. Op de smartphone of tablet installeert u twee apps: de Patient Journey App én de BeterDichtbij app. In de bijlage "Informatie over apps" vindt u meer informatie over beide apps en hoe u de apps kunt downloaden. U zult de Patient Journey App het meest gebruiken, namelijk voor het invullen van vragenlijsten en het vinden van informatie. Voor contact kunt u de

BeterDichtbij app makkelijk openen via  in de Patient Journey App.

Hoe werkt het invullen van vragenlijsten in de app?

U ontvangt een melding van de Patient Journey App als u de vragenlijsten moet invullen. Vul uw antwoorden in via de Patient Journey App. De app geeft ook aan hoe vaak dit nodig is.

De verpleegkundig telecoach kijkt eventueel samen met de mammacare verpleegkundige of arts naar uw ingevulde thuismetingen. Het is belangrijk dat u altijd eerlijk bent tijdens het invullen. Dit geeft ons en uzelf het beste inzicht in uw gezondheid.

Wijken de ingevulde antwoorden af? Dan neemt de verpleegkundig telecoach binnen één werkdag contact met u op via BeterDichtbij. Als het nodig is, zal de verpleegkundig telecoach overleggen met uw hoofdbehandelaar.

Let op! Uw ingevulde antwoorden worden **niet direct** gecontroleerd door de verpleegkundig telecoach. Is het een spoedeisende situatie? Bel uw huisarts, de huisartsenpost of 112.

Gezondheidsdoelen

Wij gaan graag met u in gesprek over uw gezondheid. Wat vindt u belangrijk in het leven? Hoe heeft uw ziekte daarin een plek? Ervaart u uitdagingen of heeft u doelen? Wij helpen u graag op weg naar een leven waarin u weer meer kunt genieten en minder patiënt bent. In de Patient Journey App zullen de verpleegkundig telecoaches u meer vertellen over het aanbod.

Waar krijgt u hulp bij medische vragen?

- **Let op: in spoedeisende of acute situaties, belt u naar de huisarts, huisartsenpost of 112. Stuur in spoedeisende situaties geen bericht naar de verpleegkundig telecoach.**
- Heeft u vragen over uw gezondheid? Deze kunt u stellen via de BeterDichtbij app. De verpleegkundig telecoach beantwoordt graag uw niet-acute vragen. Zij zijn bereikbaar tijdens kantooruren (09.00-17.00 uur). Via  in de Patient Journey App kan u de BeterDichtbij app openen. U ontvangt reactie binnen drie werkdagen.
- Wilt u teruggebeld worden door een verpleegkundig telecoach? Laat het weten via de Beterdichtbij chat. Via  in de Patient Journey App kan u de BeterDichtbij chat openen. U ontvangt een belafsprake binnen drie werkdagen.

Waar krijgt u hulp bij algemene en technische vragen?

- Wilt u dat iemand meekijkt bij de installatie en het gebruik van de apps? Of wilt u extra uitleg over de begeleiding in het Digitaal Gezondheidscentrum? Bij de fysieke helpdesk in de centrale hal (bij de ingang van het Rode Kruis ziekenhuis) helpen we u graag. De helpdesk is herkenbaar aan de oranje pilaren en elke werkdag geopend van 09.00-16.30 uur.
- Wilt u thuis hulp bij technische vragen over Patient Journey App of BeterDichtbij? Neem vanuit thuis contact op met de Helpdesk Digitale Zorg. De Helpdesk Digitale Zorg is er voor alle vragen die niet-medisch inhoudelijk zijn.
De Helpdesk Digitale Zorg is bereikbaar:
 - Telefonisch via 085-1304575 op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur
 - Per mail via info@helpdeskdigitalezorg.nl
 - Via de website <https://helpdeskdigitalezorg.nl/zorginstelling/rode-kruis-ziekenhuis/>

Zijn er kosten verbonden aan het gebruik van de BeterDichtbij-app en de Patient Journey App?

De kosten voor het gebruik van de Patient Journey App en BeterDichtbij worden ingediend bij uw zorgverzekeraar. Let op: is uw eigen risico nog niet op? Dan worden deze kosten met u verrekend tot het (afgesproken) eigen risico is bereikt. Neem voor meer informatie en vragen hierover contact op met uw zorgverzekeraar via. Of ga naar de website kosten en vergoeding (<https://www.rkz.nl/kosten-en-vergoeding/>).

Disclaimer

Voor het monitoren van patiënten in de thuissituatie, wordt in sommige gevallen meetapparatuur meegegeven. Het Rode Kruis Ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor de werking van de apparatuur, omdat deze apparatuur niet in het ziekenhuis onderhouden kan worden. Het kan zijn dat de metingen van de apparatuur afwijken van vergelijkbare metingen die met medische apparatuur in het ziekenhuis worden uitgevoerd. Wanneer de metingen steeds op dezelfde manier door de patiënt worden gedaan (zelfde positie, zelfde tijdstip op de dag, etc.), is de kans het grootst dat de gegevens met elkaar vergelijkbaar zijn.

Bij vragen over de apparatuur wordt contact opgenomen met de Helpdesk Digitale Zorg. Is het apparaat kapot, neem dan contact op met de verpleegkundig telecoach.

Privacy en veiligheid

Voor deelname aan deze (digitale) begeleiding vragen wij om uw expliciete toestemming. U vindt de vraag over toestemming terug in de Patient Journey App. Als u ja invult, geeft u toestemming voor het verzamelen en gebruiken van uw ingevulde gegevens; gegevens over uw gebruik van de app en gegevens over uw communicatie via de apps. Daarnaast maakt de app gebruik van een aantal persoonsgegevens, dit zijn: uw naam, geboortedatum, contactgegevens en uw BSN (om u uniek te identificeren, en de app aan uw medisch dossier in het ziekenhuis te koppelen). Zo kunnen uw zorgverleners uw ingevulde gegevens gebruiken om u zo goed mogelijk te ondersteunen bij uw zorgbehoefte.

We gaan veilig om met uw gegevens. De apps voldoen aan Nederlandse en Europese normen voor informatiebeveiliging die gelden voor het verwerken van medische gegevens. Voor meer informatie, zie: www.rkz.nl/privacyverklaring

Als u nee invult, geeft u geen toestemming. Zonder uw toestemming is deelname aan deze (digitale) begeleiding niet mogelijk. In dat geval blijft u wel reguliere zorg ontvangen bij uw hoofdbehandelaar. De verpleegkundig telecoach neemt dan contact met u op om uit te schrijven.

Beste patiënt,

U staat onder behandeling in ons ziekenhuis. Om uw gezondheid zo goed mogelijk te monitoren, hebben we een app ontwikkeld. Via deze app worden regelmatig vragenlijsten afgenomen. Daarnaast biedt de app belangrijke informatie over uw behandeling.

We nodigen u van harte uit om deze app te downloaden. U kunt dat doen via onderstaand stappenplan.

Belangrijk: Voer deze stappen uit op de telefoon of tablet waarop u de app wilt installeren.

- Download in de App Store / Google Play de **Patient Journey** app
- Open de app, accepteer het toesturen van berichten
- Kies het **Rode Kruis Ziekenhuis** als uw zorginstelling
- Voer uw persoonlijke code in

U kunt deze stappen ook bekijken in een korte video: [klik hier om de video te openen.](#)

Met vriendelijke groet,

Rode Kruis Ziekenhuis

[Download uw persoonlijke app](#)

Informatie over apps: Patient Journey App en BeterDichtbij



Wat is de Patient Journey App?

U heeft de Patient Journey App nodig voor begeleiding in het Digitaal Gezondheidscentrum. De app vult u vragenlijsten en/of metingen in. U kunt de Patient Journey App van het Rode Kruis Ziekenhuis downloaden via de App Store (Apple) of Google Play Store (Android).

Deze app is te gebruiken op uw telefoon én op uw tablet.

Hoe download ik de Patient Journey App?

1. Uw zorgverlener heeft u aangemeld voor het Patient Journey App. U ontvangt een email om de Patient Journey App te downloaden (zie voorbeeld op de vorige pagina).
2. Klik in de email op: *Download uw persoonlijk app* of scan de QR-code naast de uitleg over de Patient Journey App hierboven.
3. U wordt doorverwezen naar de App Store of Google Play Store om de Patient Journey App te downloaden.
4. Open de app, accepteer het toesturen van meldingen.
5. Kies het Rode Kruis Ziekenhuis als uw zorginstelling.
6. Voer uw persoonlijke code in. De code staat vermeld in uw email.



Wat is de BeterDichtbij app?

U heeft de BeterDichtbij nodig voor begeleiding in het Digitaal Gezondheidscentrum. \ BeterDichtbij app kunt u veilig berichten sturen aan de verpleegkundig telecoach. Ook kunt u via deze app veilig beeldbellen. Om gebruik te maken van BeterDichtbij moet u de app downloaden op uw telefoon of tablet.

Hoe download ik de BeterDichtbij app?

Ga naar de Google Play Store (Android) of de Apple App Store (iPhone) om de BeterDichtbij app te downloaden of scan de QR-code naast de uitleg over de BeterDichtbij app hierboven.

1. Open de BeterDichtbij app. Lees de Gebruikersvoorwaarden en klik op 'Akkoord'.
2. Vul de gegevens in waar om wordt gevraagd, zoals uw mobiele telefoonnummer. Dit hoeft u maar één keer te doen.
3. Nu ontvangt u een SMS met een code om veilig uw gegevens te bevestigen (sommige telefoons verwerken deze code automatisch, vul anders de code handmatig in).
4. Volg de stappen en instructies die nu volgen in de app.
5. Gebruik hetzelfde e-mailadres zoals dat van u bekend is bij uw zorgverlener.
6. Aan het einde van de stappen stelt u een zelfgekozen 5-cijferige pincode in. Onthoud deze goed. U heeft deze pincode nodig wanneer u volgende keer de app gebruikt.
7. Klaar! U hebt de BeterDichtbij app nu veilig geactiveerd. U kunt vanaf nu makkelijk en veilig berichten sturen of beeldbellen met uw zorgverlener.





Helpdesk Digitale Zorg

WIJ BIEDEN U HULP BIJ DIGITALE ONDERSTEUNING!

De wereld om ons heen wordt steeds digitaler. Digitalisering in de zorg biedt veel voordelen, u heeft hiermee de regie meer in eigen handen en hoeft minder vaak fysiek naar uw zorgverlener te komen voor een afspraak. De stap zetten naar online, kan lastig zijn. Soms komt u er zelf even niet uit. Daarom werkt het Digitaal Gezondheidscentrum samen met Helpdesk Digitale Zorg, om u hierbij te helpen.

Helpdesk Digitale Zorg biedt ondersteuning bij de digitale zorg van het Digitaal Gezondheidscentrum. Via telefoon, e-mail, chat en handleidingen helpen zij u op weg. Denk bijvoorbeeld aan hulp bij inloggen, vragenlijsten invullen of videobellen. U kunt dus rustig contact opnemen met vragen over onder meer Patient Journey App of BeterDichtbij.

KUNDIGE EN GEDULDIGE ONDERSTEUNING!

De medewerkers van Helpdesk Digitale Zorg hebben kennis van de applicaties en kunnen u hierbij helpen. U komt altijd terecht bij iemand die niet alleen de inhoudelijke kennis heeft, maar ook uitgebreid de tijd voor u neemt. En mocht u er niet direct uitkomen, dan kunt u zich ook terug laten bellen. Hiermee willen we samen met u de stap maken naar digitale zorg.

Helpdesk Digitale Zorg is er voor alle digitale vragen die niet-medisch inhoudelijk zijn. Medewerkers kunnen niet uw (persoonlijke) gegevens inzien en kunnen ook geen afspraken wijzigen. Wel helpen ze u zodat u zelf uw gegevens in kan zien.

WANNEER IS HELPDESK DIGITALE ZORG BEREIKBAAR?

Helpdesk Digitale Zorg is van maandag tot en met vrijdag bereikbaar van 08.00 tot 18.00 uur op telefoonnummer 085-1304575. Als u buiten deze tijden belt (ook in het weekend), dan wordt u de volgende werkdag teruggebeld.

Uw vraag kunt u ook mailen naar info@helpdeskdigitalezorg.nl of stellen via de chat op www.helpdeskdigitalezorg.nl.