Hoe werkt Solvio, uw elektronisch patiëntendossier?

Handleiding mobiele apparaten (telefoon of tablet)

C-SUPPORT nazorg covid-19

Q-support Expertise in Q-koorts

Wat is Solvio?

- Solvio is een beveiligde digitale omgeving waar u kunt inloggen. Hier vindt u uw online dossier met uw gegevens en gespreksverslagen. Heeft u vragen? Deze stelt u makkelijk en snel via de *Gesprekken* optie in uw dossier. Wij beantwoorden uw vragen en plannen als dat nodig is een afspraak met u in.

- Solvio is een gecertificeerd systeem en volledig AVG-proof. Het systeem voldoet aan alle richtlijnen die horen bij informatiebeveiliging zoals het verwerken van privacygevoelige en medische gegevens. Dit betekent dat alle gegevens veilig afgeschermd zijn. Solvio is gehost in Nederland, dat betekent dat alle gegevens in Nederland zijn opgeslagen.

- Meer informatie over Solvio vindt u op de website van Q-Support, C-Support of Solvio.

Tips vooraf

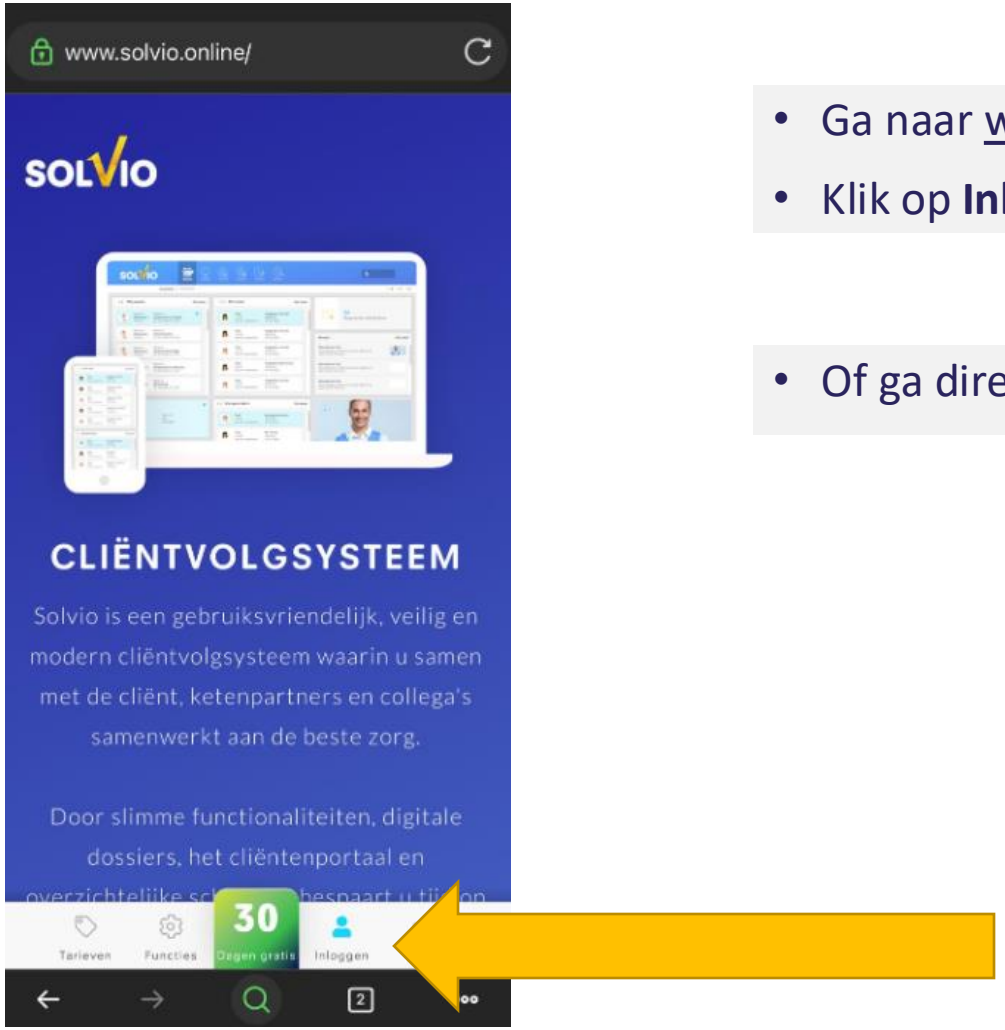
- Open Solvio bij voorkeur op een PC of laptop. Solvio werkt ook op uw telefoon maar het programma is dan minder goed leesbaar.
- Ziet u halve tekst in uw scherm? Dan kunt u uw scherm vergroten of verkleinen in de beeldinstellingen van uw apparaat.
- Een verouderde browser ondersteunt het programma soms niet. Mocht u na de eerste stappen een groot vlak en wat losse blokjes zien, installeer dan een nieuwere versie van uw browser via de systeeminstellingen van uw apparaat.
- Solvio werkt in elke browser.



Inhoudsopgave

Inloggen	5
Overzichtspagina	7
Uw dossier	8
Het Persoonlijk Overzicht	11
Trajecten	12
Informatie & Adviesgesprek	13
Rapportage Nazorgtraject	14
Documenten toevoegen	15
Toestemmingsformulieren	16
Dossieruitdraai en printen	17
Wijzigingsverzoek indienen	19
Contact opnemen	20
Verwijderen van uw dossier	21
Vragen, Veiligheid en Privacy	23

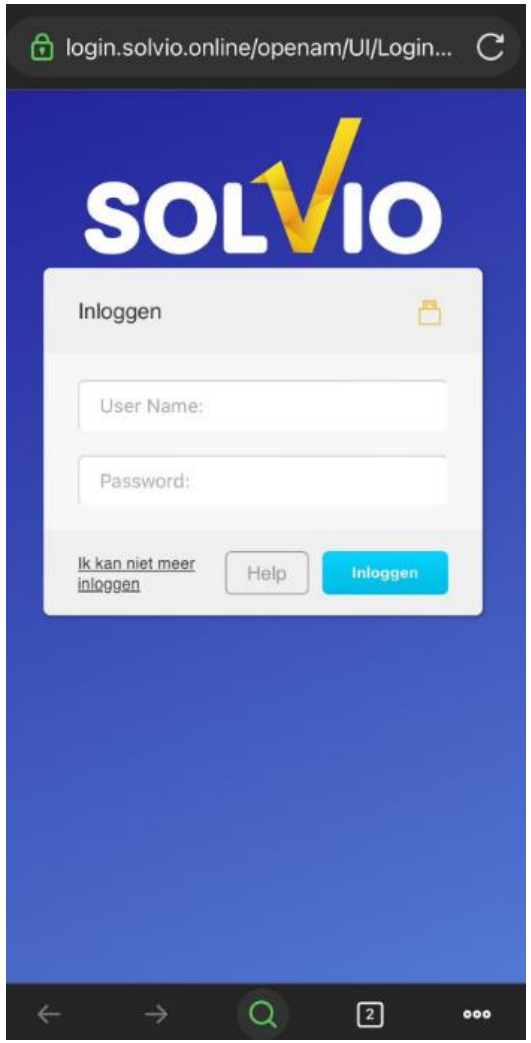
Inloggen



- Ga naar www.solvio.online
- Klik op **Inloggen** onderin het scherm.

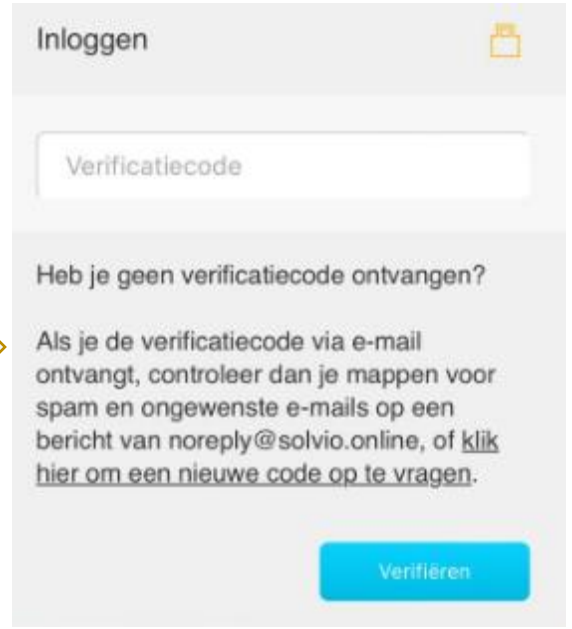
- Of ga direct naar: login.solvio.online

Inloggen

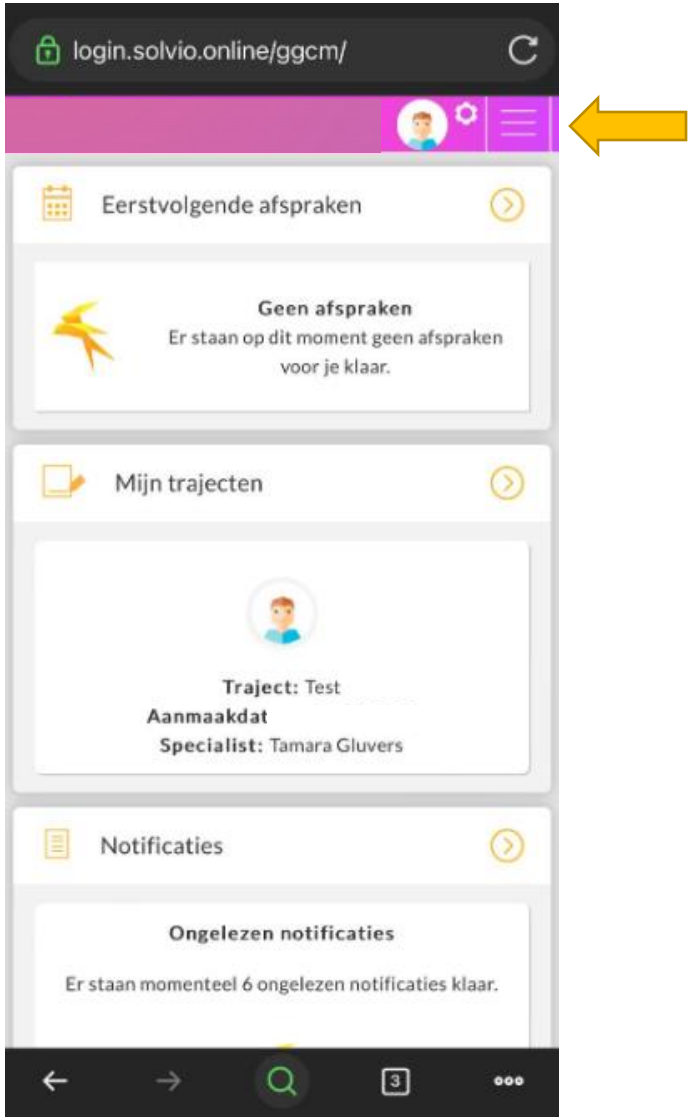


- Vul uw gebruikersnaam en wachtwoord in en klik op **Inloggen.**
- Gebruikersnaam of wachtwoord vergeten? Klik op de link ***Ik kan niet meer inloggen***.
- Volg de stappen om weer toegang te krijgen.
- Na een klik op **Inloggen** krijgt u een verificatiecode via e-mail of de Authenticator app. Dit is een persoonlijke code die uw account extra beveiligt.
- Vul de code in en klik op **Verifiëren**.

- **Hulp nodig bij het inloggen?**
- Voor meer informatie over inloggen bekijk de handleiding **Account aanmaken en inloggen op** de website: Q-Support of C-Support



Overzichtspagina



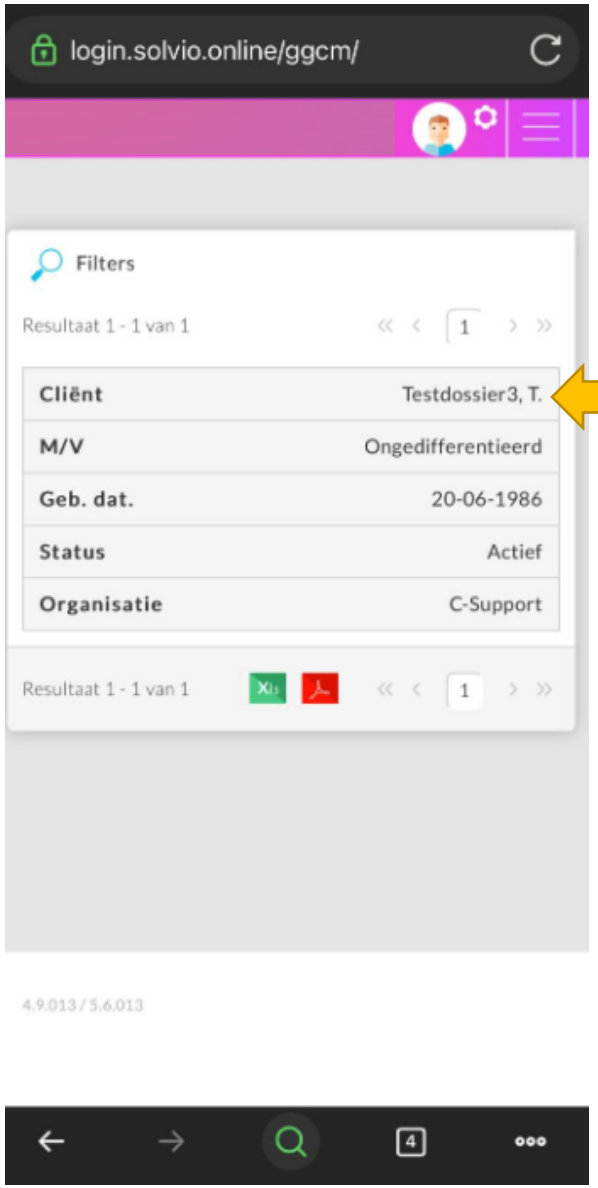
Rechtsboven ziet u 3 horizontale streepjes.
Daar drukt u op.

Nu opent het paarse scherm met **Dasboard** en **Mijn dossiers**

Klik op **Mijn dossiers**

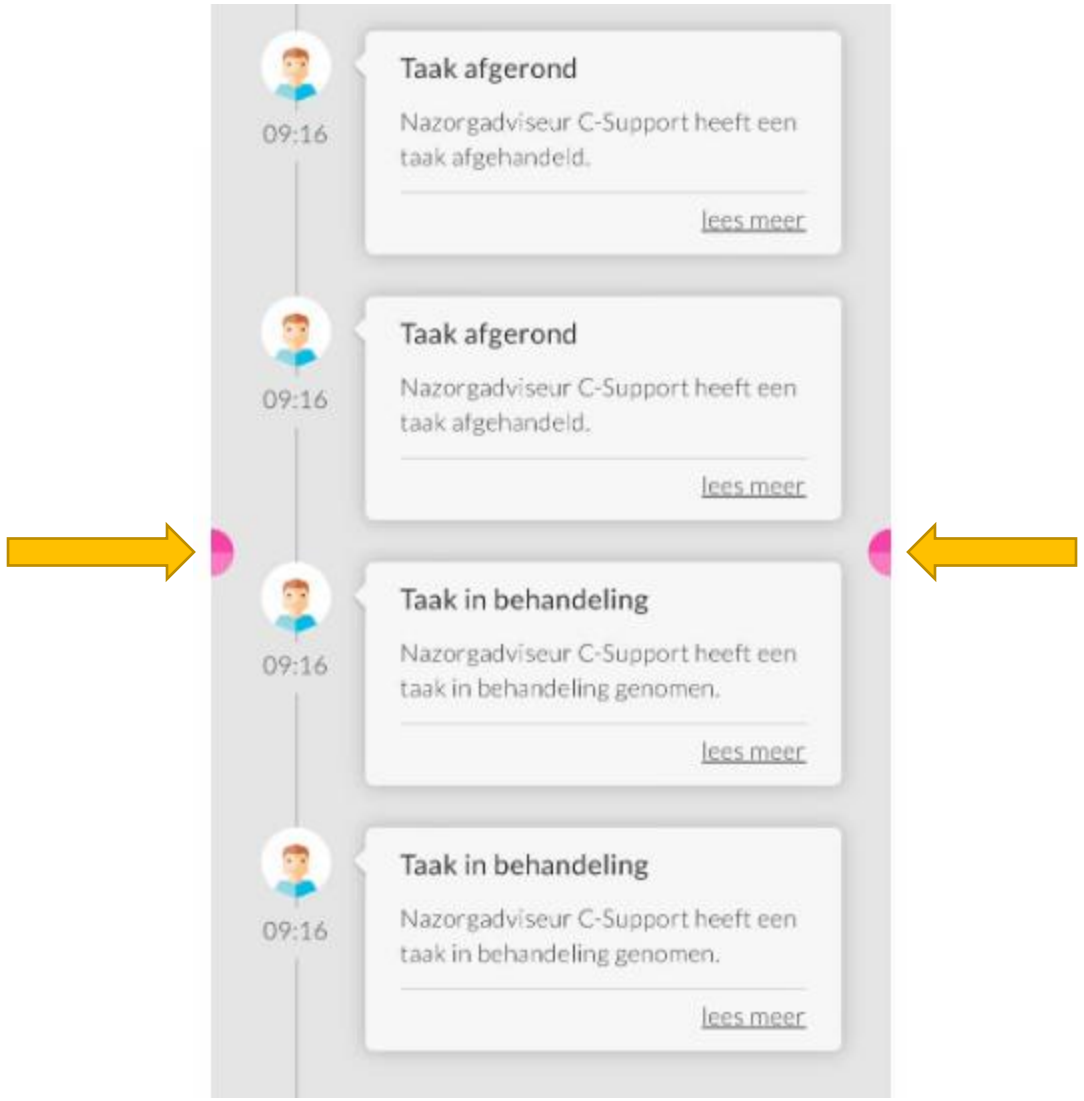


Uw dossier



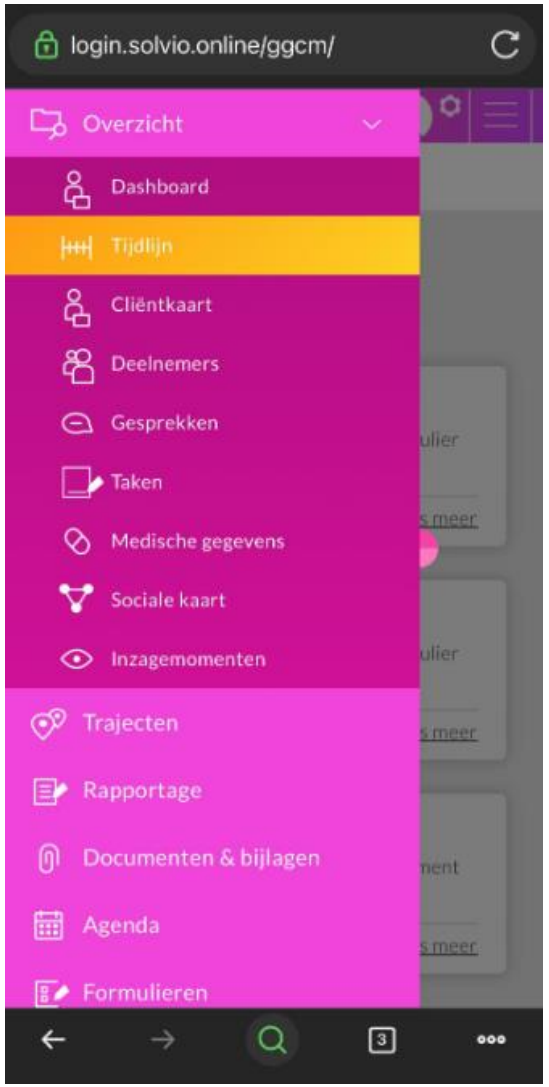
In dit scherm klikt u op uw naam
in de grijze balk, dan komt u in uw dossier

Uw dossier



- U ziet op uw tablet of telefoon aan de zijkant 2 halve roze bolletjes.
- Door op deze bolletjes te klikken klapt er een keuzemenu links of rechts uit.

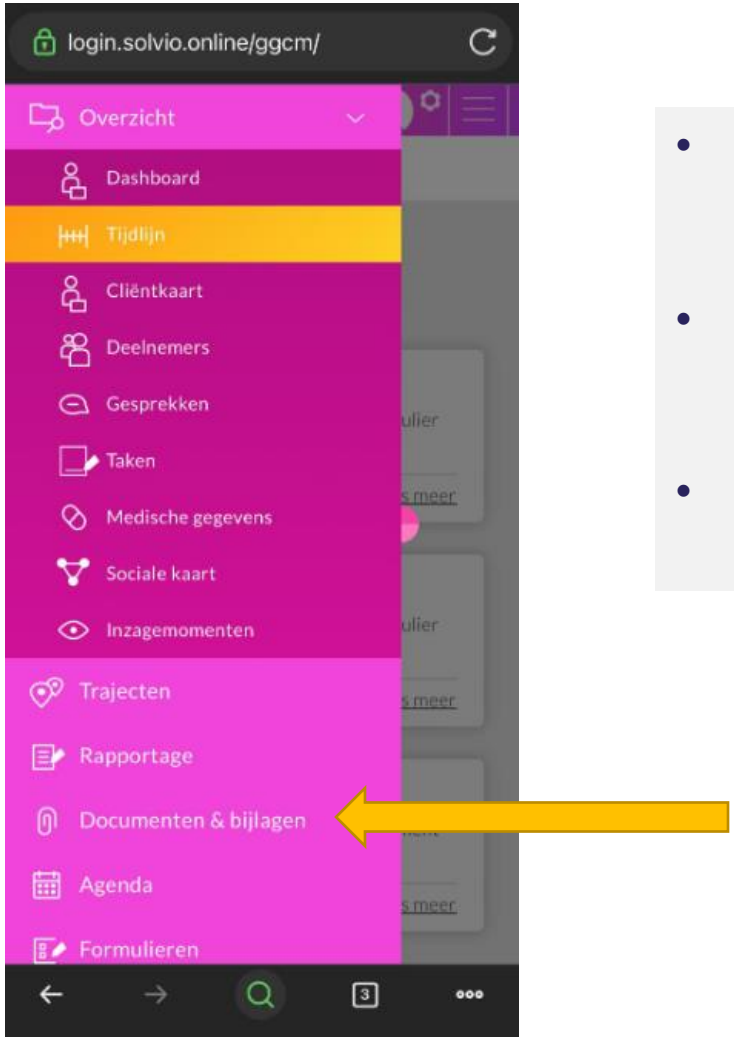
Dossier



- Dit ziet u als u op het bolletje **links** in het scherm hebt gedrukt.
- U ziet nu de verschillende onderdelen binnen uw dossier.
- U kunt terug naar het beginscherm door naast het menu op het scherm te klikken.

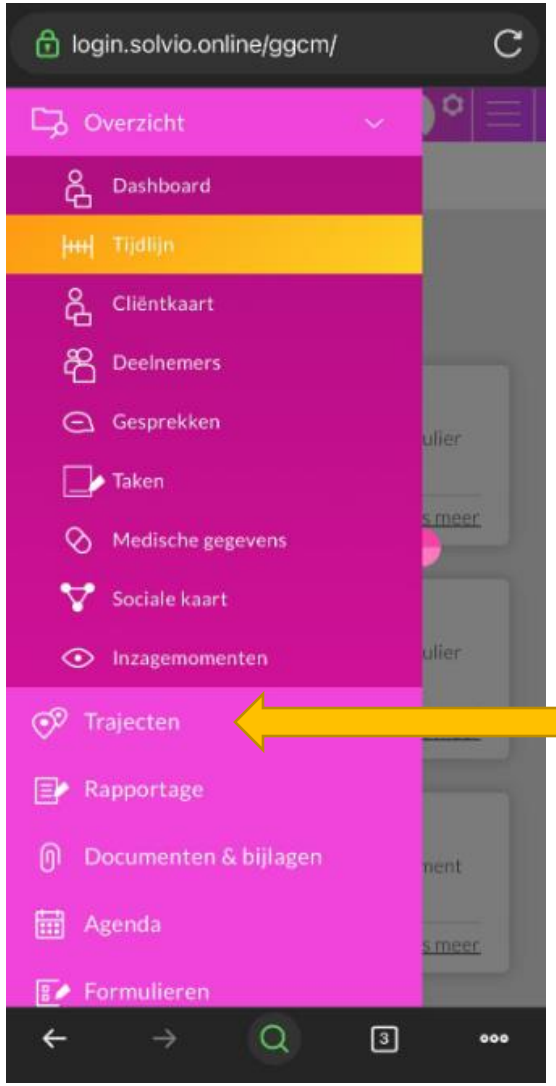
Het persoonlijk overzicht

(QVS database onderzoek/Long-COVID onderzoek)



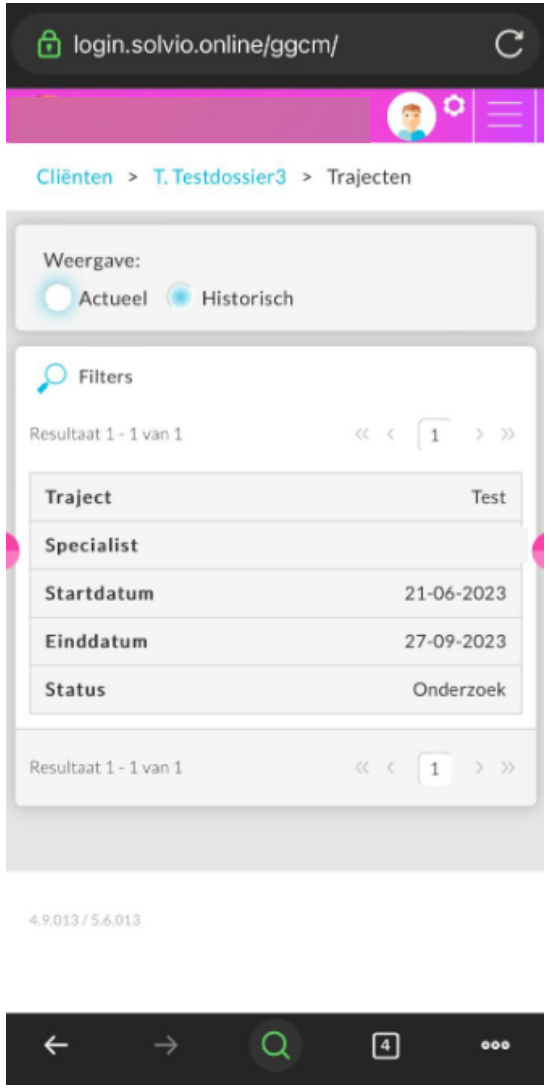
- Uw persoonlijk overzicht vindt u bij **Documenten en bijlagen**.
- Hier kunt u het overzicht bekijken en eventueel downloaden naar uw telefoon.
- Printen is mogelijk wanneer u via een app verbinding kan maken met uw printer.

Trajecten



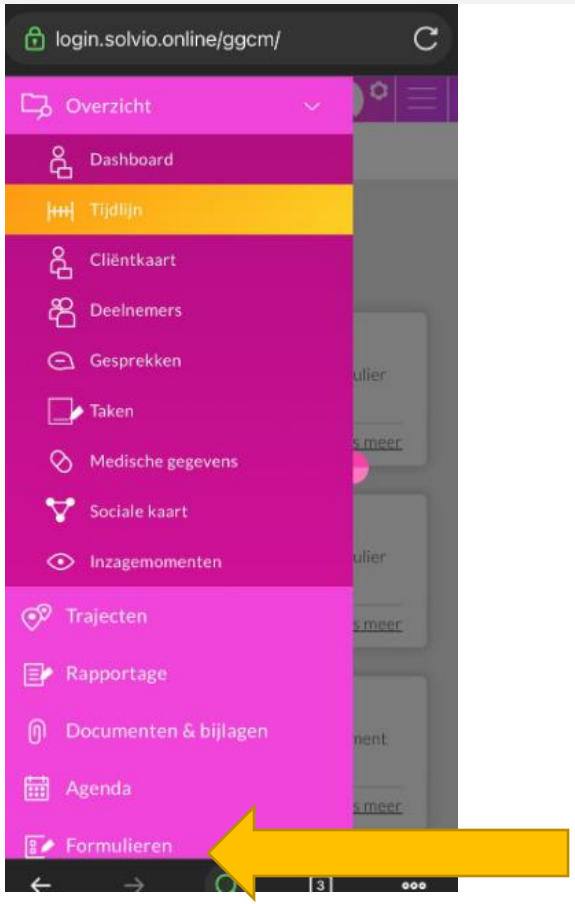
- Binnen uw dossier kunt u verschillende trajecten hebben.
- U komt daar via de knop **Trajecten** links in de menubalk.
- Staat er achter een traject **Afgerond**? Dan kunt u in dat traject alleen nog verslagen bekijken. Samen met een nazorgadviseur bepaalt u of een traject afgerond is.

- **Traject Bureaudienst:** Hierin staat informatie wanneer u contact heeft gehad met onze bureaudienst, bijvoorbeeld via ons algemene e-mailadres of telefoonnummer.
- **Traject informatie & Advies:** Hierin staat het verslag van het Informatie & Adviesgesprek
- **Traject Nazorg:** Hierin vindt u verslagen terug van de gesprekken met uw nazorgadviseur.

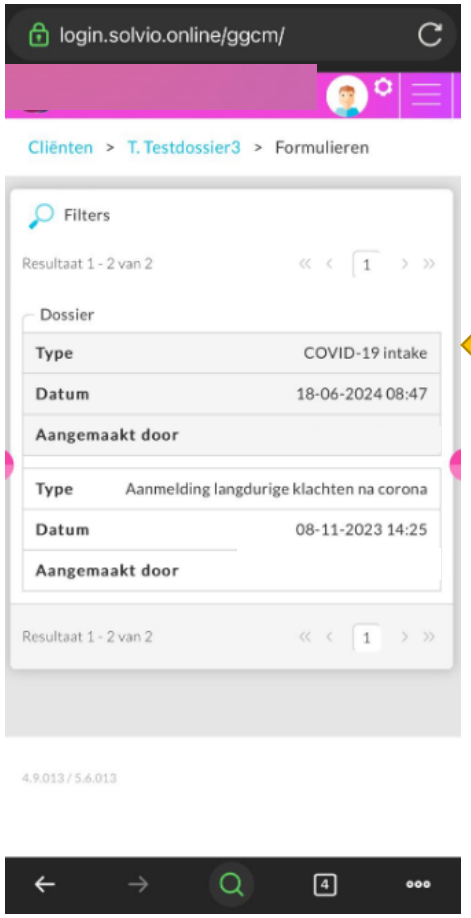


Informatie & Adviesgesprek

- In het traject **Informatie & Advies** staat een verslag van het gesprek. Via het menu links gaat u naar **Formulieren.**



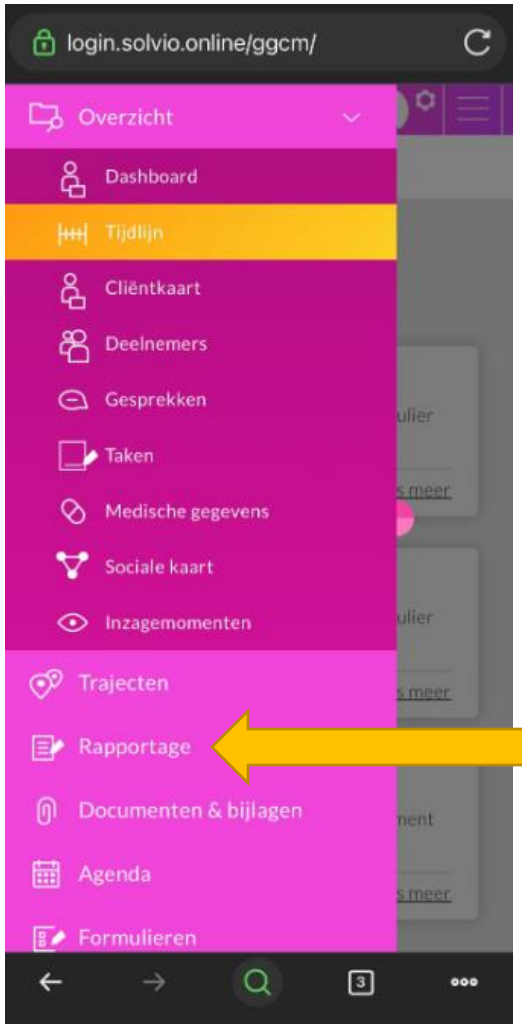
- Klik op het vlak waar **informatie & advies formulier** staat



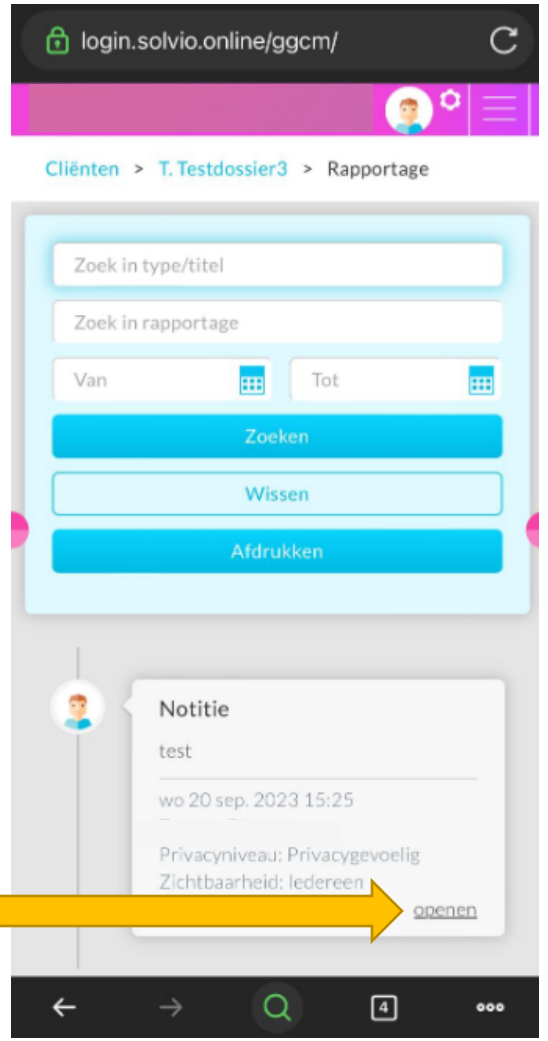
- Klik vervolgens op **onderwerpen**.
- Dan opent u het formulier.



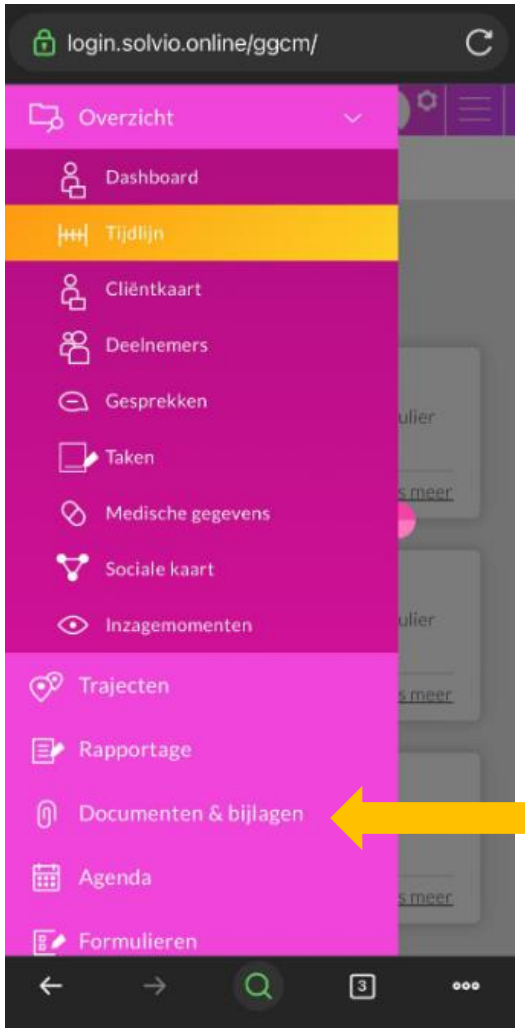
Rapportage Nazorgtraject



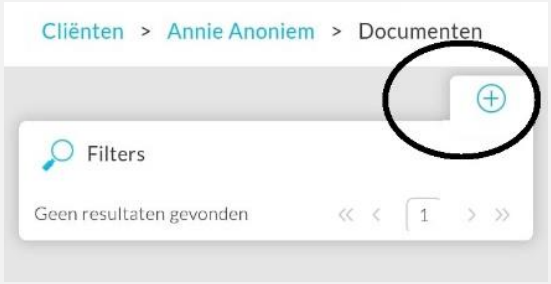
- Alle contactmomenten die u met ons heeft leggen we vast. Via het menu links gaat u naar **Rapportages.**
- Daar vindt u een overzicht van de verslagen die zijn gemaakt.
- Klik op **openen** om een verslag te bekijken.

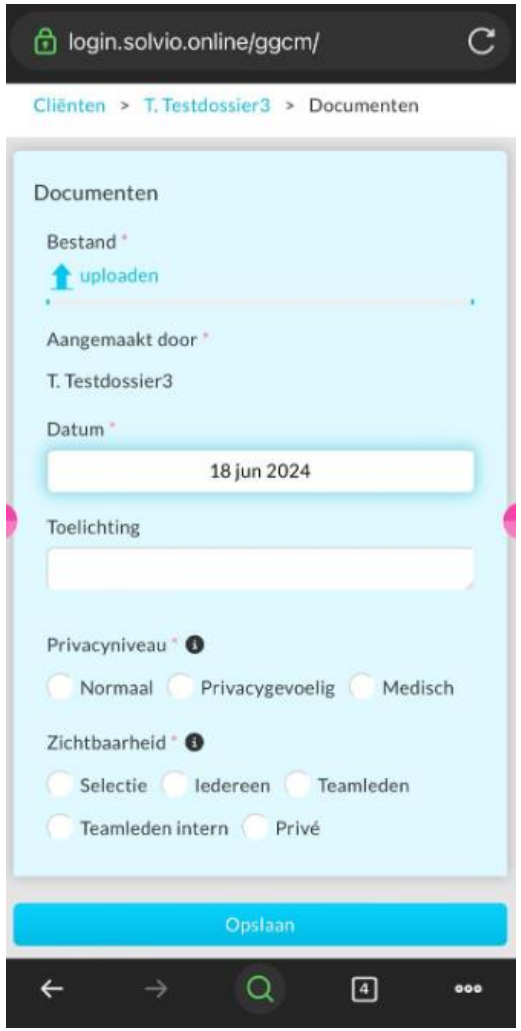


Documenten toevoegen



- Via het menu links gaat u naar **Documenten en bijlagen**.
- Klik rechts op het **blauwe + teken** om een document toe te voegen.





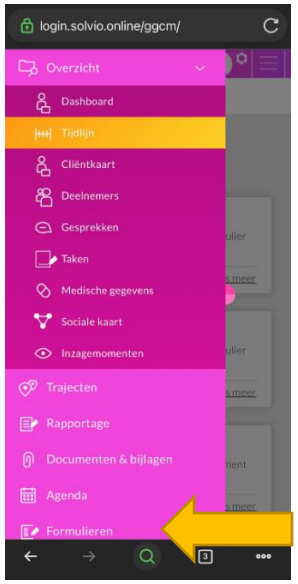
- Bij bestand selecteert u welk document u vanaf uw apparaat wilt uploaden.
- Kies bij **privacy niveau** voor ***privacygevoelig*** en bij **zichtbaarheid** voor ***iedereen***.
- Klik op de knop **Opslaan** om het document toe te voegen.

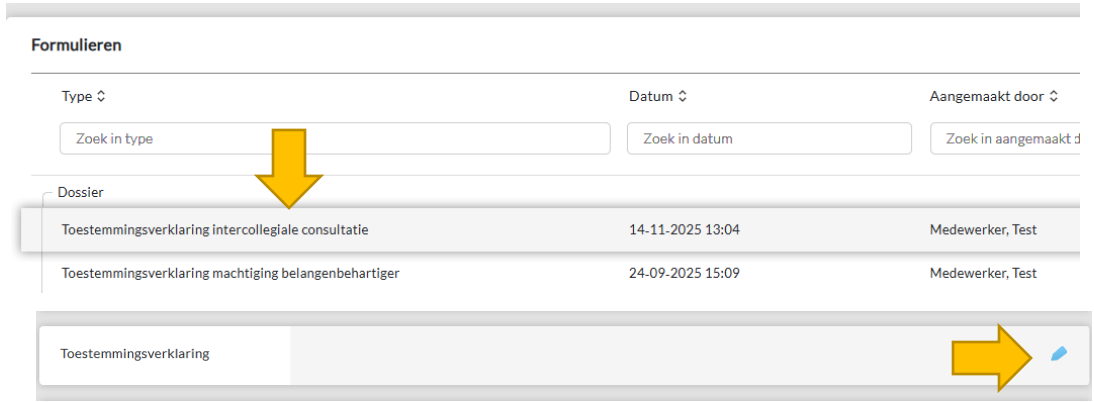
Een toestemmingsformulier invullen

Voor het geven van toestemming in de volgende situaties kunt u een formulier invullen:

Machtigen belangenbehartiger: Met dit formulier geeft u toestemming dat iemand anders namens u contact met ons heeft.
Kind & Jeugd: Met deze formulieren geeft u ons toestemming om contact te hebben met uw kind of dat uw kind geeft ons toestemming om contact te hebben met u als ouder of wettelijk vertegenwoordiger.
Intercollegiale consultatie: Met dit formulier geeft u ons om uw gegevens te delen met een andere specialist, bijvoorbeeld uw huisarts, medisch specialist of hulpverlener.

- Ga naar *Formulieren* links in het menu
- Klik op het juiste formulier
- Klik op het pennetje rechts bij Toestemmingsverklaring
- U kunt nu het formulier invullen
- Klik op opslaan

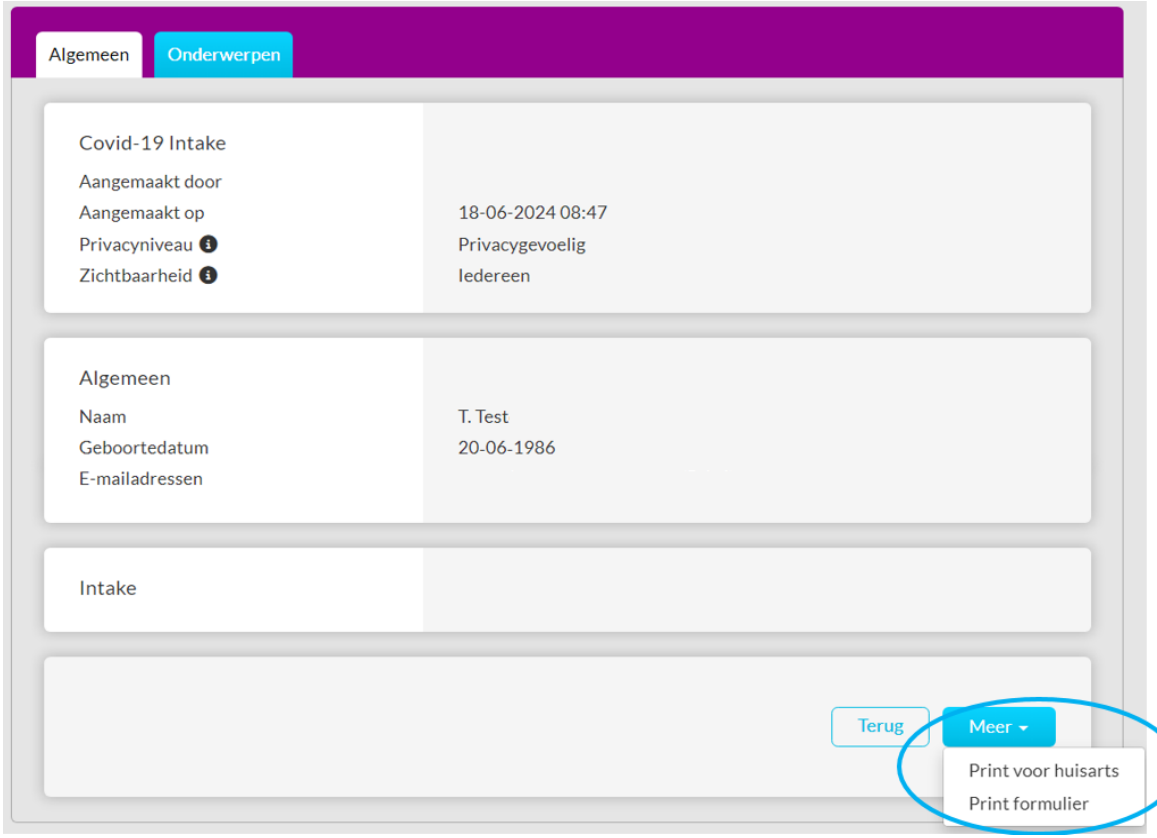




Dossieruitdraai en Printen

Losse onderdelen downloaden en printen:

- Vanuit Solvio kunt u rechtstreeks een document, verslag of formulier downloaden en daarna printen.
- Klik onderaan de pagina op **Meer**. Klik op **Printen of Print Formulier**.
- Er wordt een HTML-bestand gemaakt welke u kunt opslaan en die u uit kunt printen.
- **Print voor huisarts** selecteert alleen een klein onderdeel van het verslag.
- Op de volgende pagina staan de stappen om uw hele dossier te downloaden en op te slaan.



Dossieruitdraai en Printen

Het hele dossier downloaden en printen:

- Klik rechts op de pagina op **Overige acties**. Klik in het menu wat verschijnt op **Dossieruitdraai starten**. (1)
- Er volgt een melding met uitleg. Klik daarna op **Starten**.(2)
- Er wordt een HTML-bestand gemaakt welke u kunt opslaan en die u uit kunt printen.
- **Het genereren draait op de achtergrond.** U kunt gewoon verder kijken in het dossier, het dossier verlaten of uitloggen. Het proces loopt door.
- **Het kan enige tijd duren.** Hoelang het duurt voordat uw dossieruitdraai beschikbaar is, hangt af van de omvang van uw dossier en hoeveel patiënten tegelijkertijd een uitdraai maken. Dit kan variëren van enkele minuten tot enkele dagen. U hoeft hier niet op te wachten, u kunt Solvio sluiten. Zodra uw dossieruitdraai voor u klaarstaat, ontvangt u een mail van Solvio.
- **Wanneer de Dossieruitdraai klaar is vindt u deze terug aan de linkerkant in het menu. (3)**

(1)



(3)



(2)



Voor een uitgebreide handleiding en uitleg video van de Dossieruitdraai kunt u onze website raadplegen –link Q-support – link C-support

Wijzigingsverzoek indienen

U kunt een wijzigingsverzoek indienen om uw gegevens te laten corrigeren.

- Rechts klikt u op het roze bolletje aan de zijkant van uw scherm

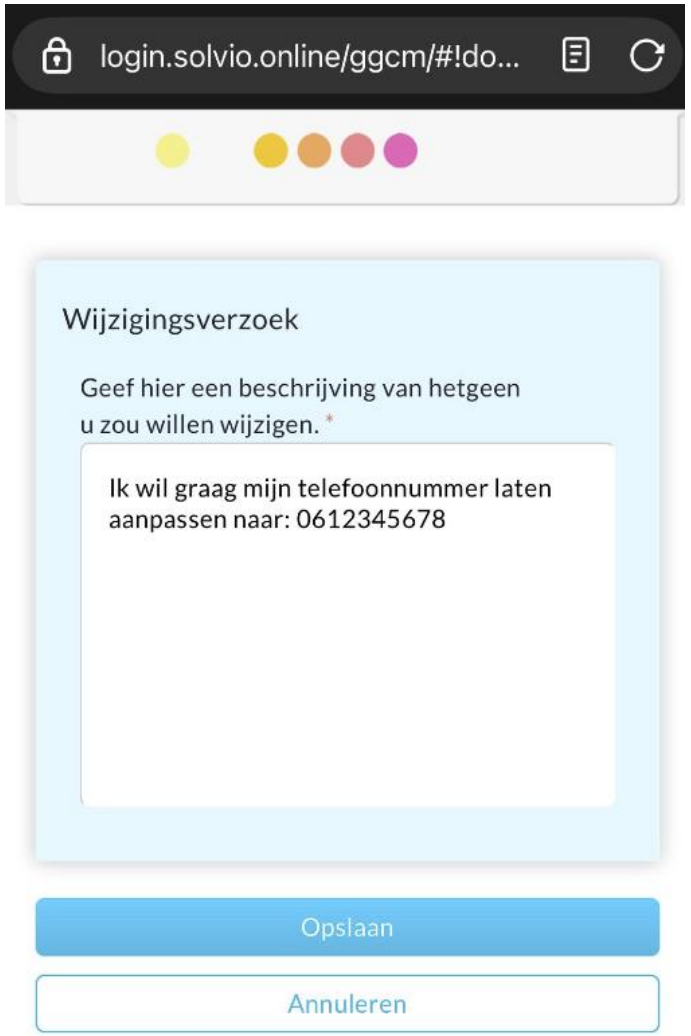
- Er klapt een menu open
- Klik op de knop Overige acties
- Klik daarna op Wijzigingsverzoek indienen

- Vul het Wijzigingverzoek in en klik op Opslaan

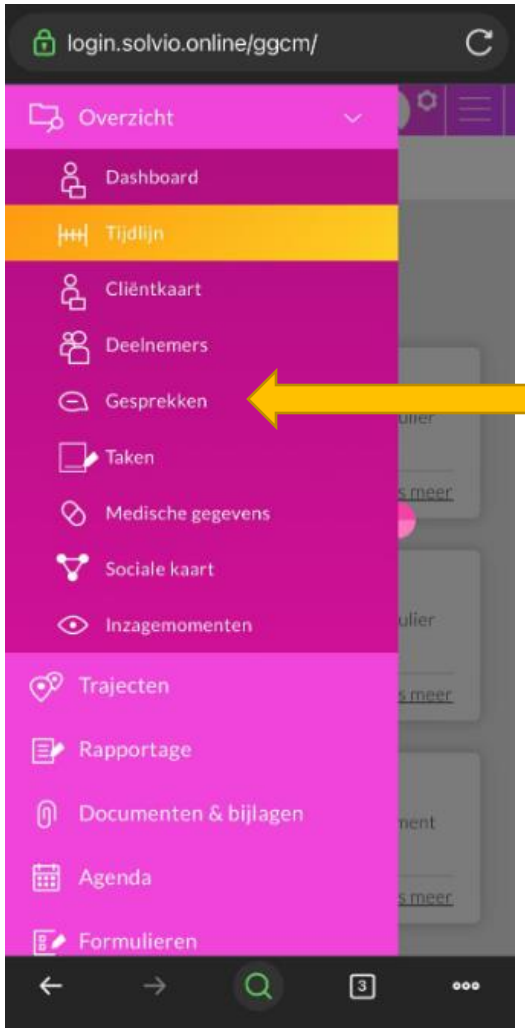
- Een medewerker zal uw verzoek zo snel mogelijk in behandeling nemen.



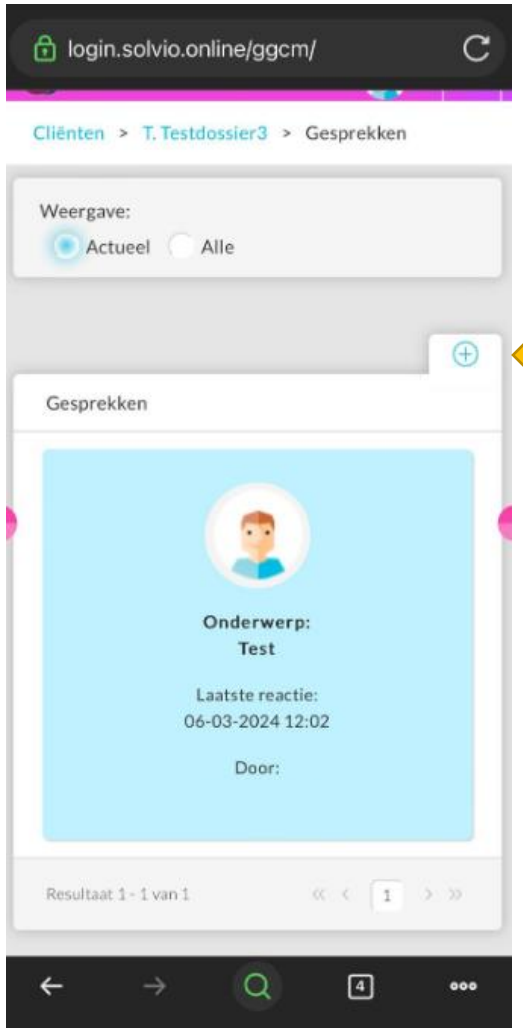




Contact opnemen



- Heeft u een vraag? Dan kunt u via Solvio altijd contact opnemen met een medewerker.
- Via het menu links gaat u naar **Gesprekken.**

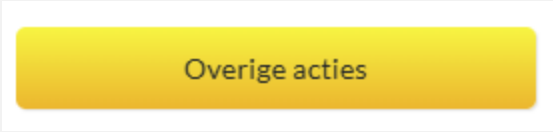


- Klik rechts op het **blauwe + teken** om een nieuw gesprek te starten

Uw dossier verwijderen

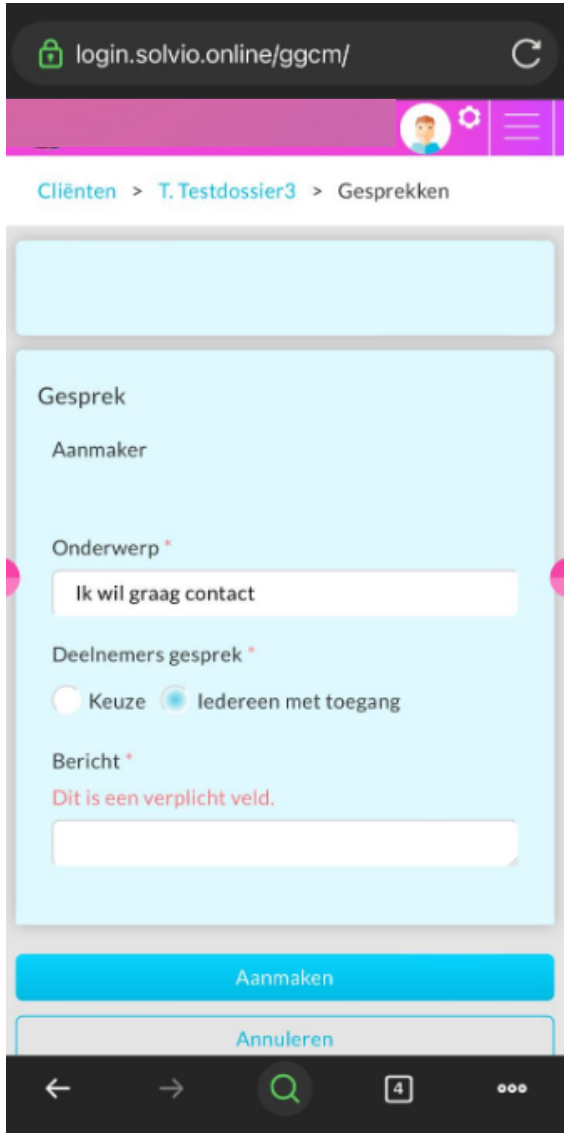
Wij zijn wettelijk verplicht om eerst uw identiteit te verifiëren voordat wij tot uitvoering van het verzoek kunnen overgaan. U kunt hiervoor een Verwijderverzoek indienen om uw gegevens te laten verwijderen. Omdat u de enige bent die over uw inloggegevens beschikt wordt hiermee uw identiteit voldoende voor ons bevestigd.

- Rechts klikt u de knop Overige acties
- Klik daarna op *Dossier verwijderen*
- Vul het verwijderverzoek in en klik op Opslaan



- Een medewerker zal uw verzoek zo snel mogelijk, maar altijd binnen 1 maand, in behandeling nemen.

Contact opnemen



- U kunt nu een bericht maken.
- Kies bij de optie **deelnemers gesprek** voor: ***iedereen met toegang*.** Zo kan elke betrokkene uw bericht lezen.
- Klik op de knop **Aanmaken** om het bericht te versturen.

Vragen over Solvio?

- Mogelijk kunt u hulp vragen van iemand uit uw omgeving?
- Kijk bij de veelgestelde vragen op de website van Q-Support, C-Support of Solvio of het antwoord op uw vraag hiertussen staat.
- Komt u er niet uit?
  Neem in dat geval contact op met uw nazorgadviseur of een medewerker van onze afdeling Patiënt- en managementondersteuning:
  - Voor Q-Support: 073 - 610 00 10
  - Voor C-support: 073 - 440 04 40

  Zij zijn bereikbaar van maandag t/m donderdag van 09.00 – 12.30 uur en 13:30 – 16:30 en op vrijdag van 09.00 – 12.30 uur.

Veiligheid en privacy

- Bij Q-Support en C-Support vinden wij het belangrijk om zorgvuldig om te gaan met uw gegevens.
- **Wie kan er bij uw gegevens?**
  De adviseur die u ondersteunt heeft toegang tot uw digitale patiëntendossier.
  Naast uw adviseur hebben ook een aantal andere functionarissen toegang tot uw dossier. Denk hierbij aan een medisch adviseur, een arbeidsdeskundige of arbeidsjurist, een leidinggevende van het team een applicatiebeheerder of medewerkers van de afdeling patiënt- en managementondersteuning. Het is daarom mogelijk dat er inzage in het digitale patiëntdossier plaatsvindt door een andere medewerker dan de adviseur waar u contact mee heeft.

  Alleen medewerkers die uw gegevens nodig hebben voor de uitoefening van de taken in hun functie, krijgen toegang tot uw dossier. Andere externe partijen, zoals uw huisarts, bedrijfsarts of werkgever, kunnen uw gegevens niet bekijken. Dat kan alleen als u daar zelf toestemming voor geeft.
- Bij iedere handeling in uw dossier maken wij gebruik van extra privacy functies. Deze ziet u bijvoorbeeld onder een rapportage staan. Dit zorgt er voor dat enkel de medewerkers die betrokken zijn bij uw situatie de gegevens in kunnen zien.
- Meer informatie over hoe wij omgaan met uw gegevens vindt u in de Privacyverklaring C-Support en Privacyverklaring Q-Support