



Gezond.nl



Veelgestelde vragen

Over Gezond.nl en de Gezond app

Datum: 30-01-2023

Versie: 2023.1

Inleiding

Bij Gezond.nl is online zorg het startpunt. Zo heb je snel contact met de huisarts én kom je alleen langs op de praktijk wanneer het echt nodig is. Chat of videobel via de Gezond app met de huisarts. Is het beter dat je langskomt? Dan kun je een afspraak maken bij een aangesloten huisartsenpraktijk bij jou in de buurt. Naast zorg ontvangen, kun je via de app ook je zorg regelen. Zo heb je altijd toegang tot je medische gegevens en kan je makkelijk (herhaal)medicatie aanvragen.

In dit document staan alle antwoorden op veel gestelde vragen van patiënten over Gezond.nl en de Gezond app. Je kunt snel zoeken door gebruik te maken van de inhoudsopgave – hoofdstukken en paragrafen zijn aanklikbaar – of door de functie Ctrl + F (voor MacBook > Cmnd + F) te gebruiken.

Kun je het antwoord op je vraag niet vinden, wil je een verzoek indienen of ergens melding van doen? Stuur dan een e-mail naar help@gezond.nl.

Inhoud

Inleiding	2
1. Algemeen	9
1.1. Introductie	9
1.1.1 Wat is Gezond.nl?	9
1.1.2 Wat is de Gezond app?	9
1.1.3 Waar kan ik de Gezond app voor gebruiken?	9
1.1.4 Kan iedereen de Gezond app gebruiken?	9
1.1.5 Wat moet ik doen om de Gezond app te gebruiken?	9
1.1.6 Heb ik een vaste huisarts bij Gezond.nl?	9
1.1.7 Kan ik nog steeds terecht bij een lokale praktijk?	9
1.1.8 Welke praktijken zijn aangesloten bij Gezond.nl?.....	10
1.1.9 Is het gebruik van de Gezond app gratis?	10
1.1.10 Waar kan ik de Gezond app downloaden?	10
1.1.11 In welke talen is de Gezond app beschikbaar?.....	10
1.1.12 Vanaf welke leeftijd kan ik gebruik maken van de Gezond app?.....	10
1.1.13 Hoe kan ik me uitschrijven bij Gezond.nl?	10
1.2. Gegevens	11
1.2.1 Welke (medische) gegevens vind ik in de Gezond app?	11
1.2.2 Hoe komt de Gezond app aan mijn gegevens?	11
1.2.3 Mijn gegevens in de Gezond app kloppen niet, wat moet ik doen?	11
1.2.4 Zijn mijn gegevens veilig in de Gezond app?	11
1.2.5 Wie heeft er toegang tot mijn gegevens in de Gezond app?	11
1.2.6 Welke gegevens worden geregistreerd bij een lokale praktijk?	11
1.3. Technische vereisten	12
1.3.1 Welk apparaat heb ik nodig om de Gezond app te kunnen gebruiken?	12
1.3.2 Hoe weet ik wanneer ik de Gezond app moet updaten?	12
2. Account	13
2.1. Aanmaken	13
1.2.1 Heb ik een account nodig om gebruik te maken van de Gezond app?	13
1.2.2 Hoe kan ik een account aanmaken voor de Gezond app?	13
1.2.3 Waar kan ik de Gezond app downloaden?	13
2.2. Verwijderen	13
2.2.1 Kan ik mijn account verwijderen?	13
2.2.2 Wat gebeurt er als ik mijn account verwijder?	13

2.2.3 Wat gebeurt er met mijn gegevens als ik mijn account verwijder?	13
2.3. Inloggen	14
2.3.1 Hoe kan ik inloggen op de Gezond app?	14
2.3.2 Waarom kan ik alleen inloggen via DigiD	14
2.3.3 Het lukt me niet om in te loggen, wat nu?	14
2.3.4 Kan ik als gevolmachtigde inloggen?	14
2.3.5 Ik heb geen DigiD-account, wat kan ik doen?	14
2.3.6 Ik ben mijn (DigiD) inloggegevens kwijt, wat nu?	14
2.4. Uitloggen	15
2.4.1 Hoe kan ik uitloggen uit de Gezond app?	15
2.4.2 Het lukt met niet om uit te loggen, wat nu?	15
2.4.3 Ontvang ik servicemeldingen als ik uitgelogd ben?	15
3. Tijdlijn	16
3.1. Komende Gebeurtenissen	16
3.1.1 Wat zijn Komende Gebeurtenissen?	16
3.1.2 Waar vind ik Komende Gebeurtenissen?	16
3.1.3 Welke informatie vind ik bij Komende Gebeurtenissen?	16
3.1.4 Waar kan ik mijn toekomstige afspraken zien?	16
3.1.5 Hoe kan ik informatie van mijn toekomstige afspraken inzien?	16
3.1.6 Hoe kan ik een toekomstige afspraak toevoegen aan mijn agenda?	17
3.1.7 Hoe kan ik een toekomstige afspraak annuleren?	17
3.1.8 Hoe kan ik het gesprek inzien dat heeft geleid tot een toekomstige afspraak?	17
3.2. Gebeurtenissen uit het verleden	18
3.2.1 Wat zijn Gebeurtenissen uit het verleden?	18
3.2.2 Waar vind ik Gebeurtenissen uit het verleden?	18
3.2.3 Welke informatie vind ik bij Gebeurtenissen uit het verleden?	18
3.2.4 Waar vind ik een overzicht van gesprekken uit het verleden?	18
3.2.5 Hoe kan ik de inhoud van gesprekken uit het verleden zien?	18
3.2.6 Waar vind ik een overzicht van afspraken uit het verleden?	19
3.2.7 Hoe kan ik informatie van afspraken uit het verleden inzien?	19
3.2.8 Waar vind ik een overzicht van mijn dossier?	19
3.2.9 Hoe kan ik informatie uit mijn dossier inzien?	20
3.2.10 Welke informatie uit mijn dossier kan ik inzien?	20
3.2.11 Waar vind ik een overzicht van mijn (lab)uitslagen?	20
3.2.12 Hoe kan ik informatie uit mijn (lab)uitslagen inzien?	20
3.2.13 Welke informatie uit mijn (lab)uitslagen kan ik inzien?	21

4. Chat	22
4.1. Gesprekken	22
4.1.1 Wat zijn Gesprekken?	22
4.1.2 Waar vind ik Gesprekken?	22
4.1.3 Wat zijn Open gesprekken?	22
4.1.4 Waar vind ik Open gesprekken?	22
4.1.5 Wat zijn Medische Diensten?	22
4.1.6 Waar vind ik Medische Diensten?	23
4.1.7 Wat is de Gespreksgeschiedenis?	23
4.1.8 Waar vind ik de Gespreksgeschiedenis?	23
4.2. Medische diensten	24
4.2.1 Wat zijn vragen over je gezondheid?	24
4.2.2 Hoe kan ik een vraag over mijn gezondheid stellen?	24
4.2.3 Aan wie stel ik een vraag over mijn gezondheid?	24
4.2.4 Wanneer kan ik een vraag over mijn gezondheid stellen?	24
4.2.5 Hoe lang duurt het voordat ik antwoord krijg op een vraag over mijn gezondheid?	24
4.2.6 Wat is een andere vraag?	24
4.2.7 Hoe kan ik een andere vraag stellen?	25
4.2.8 Aan wie stel ik mijn andere vraag?	25
4.2.9 Wanneer kan ik mijn andere vraag stellen?	25
4.2.10 Hoe lang duurt het voordat ik antwoord krijg op mijn andere vraag?	25
4.2.11 Wat zijn spoednummers?	25
4.2.12 Waar vind ik spoednummers?	25
4.2.13 Kan ik bij spoed een gesprek (chat) starten met een huisarts?	25
4.3. Intake	26
4.3.1 Wat is een intake?	26
4.3.2 Waar kan ik een intake invullen?	26
4.3.3 Waarom moet ik een intake invullen?	26
4.3.4 Hoe lang duurt het invullen van de intake?	26
4.3.5 Mijn klacht staat niet in de intakelijst, wat nu?	26
4.3.6 Wat gebeurt er nadat ik de intake heb ingevuld?	26
4.3.7 Wat gebeurt er met de intakegegevens?	26
4.3.8 Kan ik de intake tussentijds afbreken?	26
4.3.9 Kan ik de intake overslaan?	27
4.3.10 Is er na het invullen van de intake direct contact met een huisarts?	27
4.4. Chat	27
4.4.1 Wat is een chat?	27
4.4.2 Waar kan ik chatten?	27
4.4.3 Met wie kan ik chatten?	27

4.4.4	Waarover kan ik chatten?	27
4.4.5	Vanaf welke leeftijd kan ik chatten?	27
4.4.6	Krijg ik direct antwoord in de chat?	28
4.4.7	Hoe kan ik bijlagen toevoegen in de chat?	28
4.4.8	Hoe kan ik foto's toevoegen in de chat?	28
4.4.9	Hoe ik via de chat een videogesprek voeren?	28
4.4.10	Kan ik chatten met een vaste huisarts of doktersassistent?	28
4.4.11	Wat gebeurt er met de chatgegevens?	28
4.5.	Afspraak	29
4.5.1	Kan ik een digitale afspraak maken met een huisarts?	29
4.5.2	Kan ik een video-afspraak maken met een huisarts?	29
4.5.3	Kan ik een telefonische afspraak maken met een huisarts?	29
4.5.4	Kan ik een fysieke afspraak maken met een huisarts?	29
4.5.5	Hoe kan ik een fysieke afspraak maken met een huisarts?	29
4.5.6	Ontvang ik een bevestiging van een gemaakte afspraak?	29
4.5.7	Ontvang ik een reminder voorafgaand aan de afspraak?	29
4.5.8	Waar vind ik een overzicht van mijn toekomstige afspraken?	30
4.5.9	Kan ik zelf een afspraak met een huisarts verplaatsen?	30
4.5.10	Hoe kan ik een afspraak met een huisarts verplaatsen?	30
4.5.11	Kan ik zelf een afspraak met een huisarts annuleren?	30
4.5.12	Hoe kan ik een afspraak met een huisarts annuleren?	31
4.5.13	Kan ik worden doorverwezen naar een lokale praktijk?	31
4.5.14	Word ik altijd doorverwezen naar dezelfde lokale praktijk?	31
4.5.15	Kan ik worden doorverwezen naar een ziekenhuis of kliniek?	31
4.6.	Videogesprek	31
4.6.1	Kan ik een videogesprek voeren met een huisarts?	31
4.6.2	Hoe kan ik een videogesprek starten met een huisarts?	31
4.6.3	Met welke huisarts kan ik een videogesprek voeren?	32
4.6.4	Wat voor vragen kan ik via een videogesprek bespreken?	32
4.6.5	Wat heb ik nodig om een videogesprek te voeren?	32
4.6.6	Hoe selecteer ik de juiste camera voor een videogesprek?	32
4.6.7	Hoe selecteer ik de juiste microfoon voor een videogesprek?	32
4.6.8	De huisarts ziet mij niet tijdens de videogesprek, wat kan ik doen?	33
4.6.9	De huisarts hoort mij niet tijdens de videogesprek, wat kan ik doen?	33
4.6.10	De kwaliteit van de videoverbinding is slecht, wat nu?	33
4.6.11	Is het wel veilig om een videogesprek te voeren?	33
4.6.12	Wordt het videogesprek opgenomen en opgeslagen?	33

4.7. Medicijnen	34
4.7.1 Waar kan ik een overzicht zien van mijn (herhaal)recepten?	34
4.7.2 Hoe kan ik medicijnen aanvragen?	34
4.7.3 Hoe kan ik herhaalrecepten aanvragen?	34
4.7.4 Hoe weet ik dat mijn (herhaal)recept succesvol is aangevraagd?	34
4.7.5 Hoe weet ik wanneer ik mijn (herhaal)recept kan ophalen?	34
4.7.6 Bij welke apotheek kan ik mijn (herhaal)recept ophalen?	34
4.7.7 Hoe vaak kan ik (herhaal)recepten opnieuw aanvragen?	35
4.7.8 Wat is de Nationale Apotheek?	35
4.8. Dossier	35
4.8.1 Waar vind ik een overzicht van mijn dossier?	35
4.8.2 Hoe kan ik informatie uit mijn dossier inzien?	35
4.8.3 Welke informatie uit mijn dossier kan ik inzien?	36
4.8.4 Kunnen anderen mijn medisch dossier bekijken?	36
4.8.5 De informatie in mijn dossier is niet volledig, waar kan ik terecht?	36
4.9. Uitslagen	36
4.9.1 Waar vind ik een overzicht van mijn (lab)uitslagen?	36
4.9.2 Hoe kan ik mijn (lab)uitslagen inzien?	36
4.9.3 Welke informatie uit mijn (lab)uitslagen kan ik inzien?	36
4.9.4 Hoe weet ik dat er nieuw (lab)uitslagen zijn?	37
4.9.5 Wordt er contact opgenomen over mijn (lab)uitslagen?	37
4.9.6 Ik zie geen informatie onder (lab)uitslagen, hoe kan dat?	37
4.9.7 Ik heb een vraag over mijn (lab)uitslagen, waar kan ik terecht?	37
5. Zorgplannen	38
6. Instellingen	39
6.1. Profiel	39
6.1.1 Waar vind ik mijn profielgegevens?	39
6.1.2 Hoe komen mijn profielgegevens in de Gezond app?	39
6.1.3 Hoe kan ik mijn profielgegevens wijzigen?	39
6.1.4 Hoe kan ik mijn telefoonnummer wijzigen?	39
6.1.5 Hoe kan ik mijn e-mailadres wijzigen?	39
6.2. Praktijkinformatie	39
6.2.1 Waar vind ik informatie over mijn lokale praktijk?	39
6.2.2 Welke informatie kan ik vinden over mijn lokale praktijk?	40
6.3. Voorkeuren	40
6.3.1 Waar kan ik mijn voorkeuren selecteren?	40

6.3.2 Welke voorkeuren kan ik selecteren?	40
6.3.3 Hoe kan ik mijn voorkeurstaal selecteren?	40
6.4. Toestemmingen	40
6.4.1 Waar kan ik toestemmingen instellen?	40
6.4.2 Welke toestemmingen kan ik instellen?	40
6.4.3 Hoe kan ik toestemming voor servicemeldingen instellen?	41
6.5. Informatie	41
6.5.1 Waar vind de Algemene voorwaarden en Privacy?	41
6.5.2 Hoe kan ik contact opnemen?	41
6.6. Account	41
6.6.1 Wat gebeurt er als ik mijn account verwijder?	41
6.6.2 Wat gebeurt er als ik ga uitloggen?	41
7. Contact	42
7.1. Support	42
7.1.1 Waar kan ik terecht met vragen of verzoeken?	42
7.1.2 Waar kan ik terecht met een (technisch) probleem?.....	42
7.2. Ideeën	42
7.2.1 Waar kan ik terecht met ideeën, tips of suggesties?	42

1. Algemeen

1.1. Introductie

1.1.1 Wat is Gezond.nl?

Gezond.nl levert online huisartsenzorg aan patiënten. Zo heb je snel contact met de huisarts én kom je alleen langs op de praktijk wanneer het nodig is. Via de Gezond app kun je chatten of videobellen met de huisarts over jouw gezondheidsvraag. Is het beter dat je langskomt op de praktijk? Dan kun je een afspraak maken bij een aangesloten lokale praktijk bij jou in de buurt.

Naast zorg ontvangen, kun je via de Gezond app ook zorgzaken regelen. Je hebt toegang tot enkele (medische) gegevens je kunt (lab)uitslagen inzien en makkelijk (herhaal) medicatie aanvragen. In de toekomst kun je via zorgplannen zelf je gezondheid of behandeling ondersteunen.

1.1.2 Wat is de Gezond app?

De Gezond app is een beveiligde online omgeving voor patiënten. Via de app heb je snel contact met een huisarts of doktersassistent. Door te chatten of te videobellen kun je gezondheidsvragen stellen en gezondheidszaken regelen. Met de Gezond app kun je gebruik maken van de volgende diensten:

- Chatten met een huisarts of doktersassistent
- Een videogesprek voeren met een huisarts
- Afspraak laten maken bij een lokale praktijk
- (Herhaal)medicatie laten aanvragen
- (Lab)uitslagen inzien
- Medisch dossier inzien (verslaglegging naar aanleiding van een gesprek of afspraak)

1.1.3 Waar kan ik de Gezond app voor gebruiken?

Je kunt via de Gezond app gebruik maken van de volgende diensten:

- Chatten met een huisarts of doktersassistent
- Een videogesprek voeren met een huisarts
- Afspraak laten maken bij een lokale praktijk
- (Herhaal)medicatie laten aanvragen
- (Lab)uitslagen inzien
- Medisch dossier inzien (verslaglegging naar aanleiding van een gesprek of afspraak)

1.1.4 Kan iedereen de Gezond app gebruiken?

Alleen als je bij Gezond.nl ingeschreven staat als patiënt kunnen je gebruik maken van de Gezond app.

1.1.5 Wat moet ik doen om de Gezond app te gebruiken?

Om de Gezond app te kunnen gebruiken moet je bij Gezond.nl ingeschreven staan als patiënt.

1.1.6 Heb ik een vaste huisarts bij Gezond.nl?

Ons huisartsteam pakt samen de zorg op. Wanneer je een vraag stelt via de Gezond app, helpt de huisarts die op dat moment beschikbaar is je verder. Ons team bestaat uit een kleine groep huisartsen. Iedere huisarts heeft tijdens het gesprek toegang tot jouw medisch dossier. Hierdoor is de huisarts op de hoogte van jouw situatie en kunnen we je goed verder helpen.

1.1.7 Kan ik nog steeds terecht bij een lokale praktijk?

Ja, in overleg met de huisarts kun je een afspraak maken bij een aangesloten lokale praktijk bij jou in de buurt. We vinden het belangrijk dat je de zorg krijgt die je nodig hebt en die bij je past. Daarom begint elke zorgvraag eerst in de app. Je kan geen afspraak maken bij een lokale praktijk zonder via de app te overleggen met de huisarts.

1.1.8 Welke praktijken zijn aangesloten bij Gezond.nl?

Klik [hier](#) voor een overzicht van de aangesloten lokale praktijken bij Gezond.nl. Via aangesloten praktijken is het mogelijk om een afspraak bij een praktijk bij jou in de buurt te maken. Je kan geen afspraak maken bij een lokale praktijk zonder via de app te overleggen met de huisarts.

1.1.9 Is het gebruik van de Gezond app gratis?

Ja, het gebruik van de Gezond app is gratis. De app "Gezond.nl" is te downloaden via de app stores.

OPM: Je kunt alleen gebruik maken van de app als je bij Gezond.nl als patiënt staat ingeschreven.

1.1.10 Waar kan ik de Gezond app downloaden?

Je kunt de Gezond app gratis downloaden via de bekende app stores:

- App Store (IOS)
- Google Play (Android)

OPM: Je kunt alleen gebruik maken van de app als je bij Gezond.nl als patiënt staat ingeschreven.

1.1.11 In welke talen is de Gezond app beschikbaar?

De Gezond app is op dit moment beschikbaar in twee talen, je kunt kiezen voor Nederlands of Engels.

OPM: Je kunt alleen gebruik maken van de app als je bij Gezond.nl als patiënt staat ingeschreven.

1.1.12 Vanaf welke leeftijd kan ik gebruik maken van de Gezond app?

De Gezond app kan gebruikt worden voor alle leeftijden. Afhankelijk van die leeftijd kunnen kinderen zelf hun zorg regelen of dit laten doen door een ouder of voogd.

Kinderen jonger dan 12 jaar

De ouder of voogd kan chatten namens het kind. Log wel in met de DigiD van je kind. Om zeker te zijn dat we met de juiste persoon chatten, zullen we een videogesprek starten. Het is niet mogelijk om het medisch dossier in te zien.

Kinderen tussen de 12 en 16 jaar

Kinderen mogen zelf chatten met de huisarts. Om zeker te zijn dat we met de juiste persoon chatten, zullen we een videogesprek starten. Het is niet mogelijk om het medisch dossier in te zien.

Kinderen ouder dan 16 jaar

Kinderen mogen zelf chatten met de huisarts en kunnen hun medische gegevens inzien. Lees meer over het inzien van medische gegevens op de website van [OPEN](#).

OPM: Je kunt alleen gebruik maken van de app als je bij Gezond.nl als patiënt staat ingeschreven.

1.1.13 Hoe kan ik me uitschrijven bij Gezond.nl?

Bij Gezond.nl kun je je als patiënt makkelijk laten uitschrijven, net zoals bij een gewone huisarts. Wanneer je je bij een andere huisartsenpraktijk inschrijft, regelen zij de uitschrijving bij Gezond.nl. Je kunt ook via de chat laten weten dat je jezelf wilt uitschrijven.

1.2. Gegevens

1.2.1 Welke (medische) gegevens vind ik in de Gezond app?

Via de Gezond app vind je verschillende persoonlijke gegevens, zowel medisch als niet-medisch:

- Naam, geboortedatum, geslacht, contactgegevens
- Gesprekshistorie (afgeronde gesprekken/chats)
- Afspraken uit het verleden
- Afspraken in de toekomst
- (Lab)uitslagen
- Verslaglegging naar aanleiding van gesprekken en afspraken

INFO: Klik [hier](#) voor meer informatie over het Privacy Statement.

1.2.2 Hoe komt de Gezond app aan mijn gegevens?

De gegevens die getoond worden in de Gezond app worden ingeladen uit het Huisartsen Informatie Systeem (HIS) van Gezond.nl. Als je als patiënt bent ingeschreven bij Gezond.nl worden je gegevens daar geregistreerd. Zoals je persoonsgegevens, afspraken, medicatie, (lab)uitslagen, verslaglegging na een gesprek of afspraak. Het verwerken van gegevens vindt in dat systeem plaats.

INFO: Klik [hier](#) voor meer informatie over het Privacy Statement.

1.2.3 Mijn gegevens in de Gezond app kloppen niet, wat moet ik doen?

Als je gegevens in de Gezond app niet kloppen, dan kun je dit via de chat melden aan de huisarts of doktersassistent. Wanneer er bijvoorbeeld (medische) gegevens ontbreken of onvolledig zijn dan kan door hen gecontroleerd worden of ze op juiste manier zijn geregistreerd. Een verzoek tot wijziging van contactgegevens kan door de doktersassistent direct worden doorgevoerd.

INFO: Klik [hier](#) voor meer informatie over het Privacy Statement.

1.2.4 Zijn mijn gegevens veilig in de Gezond app?

Ja, doordat je via DigiD inlogt in de Gezond app garanderen we dat je (medische) gegevens veilig zijn. Je gegevens zijn alleen zichtbaar voor jou en de huisarts of doktersassistent waarmee je contact hebt. Wij houden ons aan de wet- en regelgeving op het gebied van privacy. Dit is vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

INFO: Klik [hier](#) voor meer informatie over het Privacy Statement.

1.2.5 Wie heeft er toegang tot mijn gegevens in de Gezond app?

Alleen jij hebt toegang tot je gegevens in de Gezond app. Deze gegevens worden ingeladen uit het Huisartsen Informatie Systeem (HIS) van Gezond.nl. Je (medische) gegevens in dit systeem zijn alleen zichtbaar voor jou en de huisarts of doktersassistent waarmee je contact hebt.

INFO: Klik [hier](#) voor meer informatie over het Privacy Statement.

1.2.6 Welke gegevens worden geregistreerd bij een lokale praktijk?

Er worden geen gegevens geregistreerd bij een aangesloten lokale praktijk. Huisarts of doktersassistent van deze praktijk heeft eventueel toegang tot je gegevens via het Huisartsen Informatie Systeem (HIS) van Gezond.nl, maar alleen wanneer daarvoor een goede aanleiding is. Bijvoorbeeld als er een afspraak met deze huisarts is gepland.

INFO: Klik [hier](#) voor meer informatie over het Privacy Statement.

1.3. Technische vereisten

1.3.1 Welk apparaat heb ik nodig om de Gezond app te kunnen gebruiken?

De Gezond app kun je gebruiken via een mobiel apparaat, zoals een telefoon of tablet. De app kun je downloaden via één van de bekende app stores. Het is belangrijk dat je de laatste versie van de Gezond app hebt geïnstalleerd en tijdig de juiste updates downloadt.

OPM: Je hebt alleen toegang tot de app als je als patiënt bent ingeschreven bij Gezond.nl.

1.3.2 Hoe weet ik wanneer ik de Gezond app moet updaten?

De Gezond app wordt regelmatig een ge-update om zo de dienstverlening te verbeteren. Waar vind je die updates en hoe zorg je dat ze geïnstalleerd worden? Kijk daarvoor minimaal een keer per week in jouw app store of er updates klaar staan. Je kunt ook het automatisch updaten van apps aanzetten.

OPM: Je hebt alleen toegang tot de app als je als patiënt bent ingeschreven bij Gezond.nl.

2. Account

2.1. Aanmaken

1.2.1 Heb ik een account nodig om gebruik te maken van de Gezond app?

Ja, je hebt een account nodig bij Gezond.nl om gebruik te maken van de Gezond app. Dit account wordt voor je aangemaakt door Gezond.nl wanneer je je als patiënt inschrijft. Inloggen op de app gaat via DigiD, je hebt dus ook een actief DigiD-account nodig. Het is niet mogelijk het medische dossier van deze kinderen in te zien.

1.2.2 Hoe kan ik een account aanmaken voor de Gezond app?

Gezond.nl kan voor jou een account aanmaken voor de Gezond app. Dit account kan alleen worden aangemaakt als je als patiënt ingeschreven bent bij Gezond.nl. Ook heb je een actief DigiD-account nodig. Nadat je bent ingeschreven bij Gezond.nl, kun je de app downloaden en inloggen via DigiD.

1.2.3 Waar kan ik de Gezond app downloaden?

Je kunt de Gezond app gratis downloaden via de bekende app stores:

- App Store (IOS)
- Google Play (Android)

OPM: Je kunt alleen gebruik maken van de app als je bij Gezond.nl als patiënt staat ingeschreven.

2.2. Verwijderen

2.2.1 Kan ik mijn account verwijderen?

Ja, het is mogelijk je account voor de Gezond app te verwijderen. Dat kan als volgt:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Profiel**

Stap 3. Ga naar **Account**

Stap 4. Klik op **Account verwijderen**

Stap 5. **Volledige naam** invullen ter bevestiging

Stap 6. Klik op **Account verwijderen**

LET OP: Door je account te verwijderen schrijf je je niet uit als patiënt van Gezond.nl. Je verwijdert alleen het account op je telefoon. De gespreksgeschiedenis en afspraakhistorie zijn niet meer te zien. Overige gegevens blijven wel in het Huisartsen Informatie Systeem bewaard.

2.2.2 Wat gebeurt er als ik mijn account verwijder?

Nadat je je account hebt verwijderd is je gespreksgeschiedenis en afspraakhistorie niet meer te zien in de Gezond app. Het verwijderen van je account betekent NIET dat je als patiënt bent uitgeschreven bij Gezond.nl. Overige gegevens blijven bewaard in het Huisartsen Informatie Systeem van Gezond.nl.

2.2.3 Wat gebeurt er met mijn gegevens als ik mijn account verwijder?

Nadat je je account hebt verwijderd is je gespreksgeschiedenis en afspraakhistorie niet meer te zien in de Gezond app. Deze gegevens worden daarmee verwijderd. Verwijderen van je account betekent NIET dat je als patiënt bent uitgeschreven bij Gezond.nl. Overige gegevens blijven bewaard in het Huisartsen Informatie Systeem van Gezond.nl.

2.3. Inloggen

2.3.1 Hoe kan ik inloggen op de Gezond app?

Om in te loggen op de Gezond app kun je de volgende stappen doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Inloggen**

Stap 3. Log in met je **DigiD-inloggegevens**

OPM: Om in te loggen op de Gezond app moet je als patiënt ingeschreven staan bij Gezond.nl. En daarna de app "Gezond.nl" downloaden en installeren via een van de bekende app stores.

2.3.2 Waarom kan ik alleen inloggen via DigiD?

Via de Gezond app kun je gebruik maken van digitale zorgdiensten. Om ervoor te zorgen dat jouw (medische) gegevens goed beschermd zijn én dat de huisarts of doktersassistent zeker weten wie je bent, maakt Gezond.nl gebruik van DigiD als inlogmethode.

2.3.3 Het lukt me niet om in te loggen, wat nu?

Als het je niet lukt om in te loggen in de Gezond app, kun je de volgende stappen doorlopen:

Stap 1. Verwijder eerst je cookies en web-geschiedenis

Stap 2. Controleer of je een goede internetverbinding hebt

Stap 3. Controleer of je de laatste versie van de app hebt geïnstalleerd

Stap 4. Open de app en probeer in te loggen met je DigiD-inloggegevens

Lukt het na het doorlopen deze stappen nog steeds niet om in te loggen?

Stap 1. Controleer of er na de inlogpoging een (fout)melding te zien is of bijvoorbeeld een wit scherm. Zo ja, noteer de (fout)melding of maak een screenshot.

Stap 2. Neem contact met ons op via help@gezond.nl, en stuur de volgende informatie mee:

- Een screenshot van de (fout)melding of wat er te zien is
- Een duidelijke omschrijving van het probleem of situatie
- Antwoord of bovenstaande stappen zijn doorlopen
- Datum en tijdstip van de inlogpoging
- Naam, geboortedatum

LET OP: stuur NOOIT privacygevoelige (medische) informatie mee, zoals bijvoorbeeld je BSN-nummer!

2.3.4 Kan ik als gevolmachtigde inloggen?

Nee, het is (nog) niet mogelijk als gevolmachtigde in te loggen in de Gezond app via DigiD Machtigen.

2.3.5 Ik heb geen DigiD-account, wat kan ik doen?

Heb je geen DigiD-account? Dan kun je een account aanvragen via de website van DigiD.

2.3.6 Ik ben mijn (DigiD) inloggegevens kwijt, wat nu?

Ben je je DigiD-inloggegevens kwijt? Je kunt nieuwe gegevens aanvragen via de website van DigiD.

2.4. Uitloggen

2.4.1 Hoe kan ik uitloggen uit de Gezond app?

Om uit te loggen op de Gezond app kun je de volgende stappen doorlopen:

Stap 1. Klik op **Profiel**

Stap 2. Ga naar **Account**

Stap 3. Klik op **Uitloggen**

2.4.2 Het lukt met niet om uit te loggen, wat nu?

Als het niet lukt om uit te loggen uit de Gezond app, dan kun je de volgende stappen volgen:

Stap 1. Verlaat de Gezond app

Stap 2. Verwijder de cookies en web-geschiedenis op je mobiele apparaat

Stap 3. Open de Gezond app en **Controleer** of je opnieuw moet inloggen:

- Vraagt de app om opnieuw in te loggen? Je bent dus succesvol uitgelogd.
- Vraagt de app niet om opnieuw in te loggen en kom je gelijk in het homescherm van de app?
Probeer dan nogmaals om uit te loggen via de Gezond app.

2.4.3 Ontvang ik servicemeldingen als ik uitgelogd ben?

Ja, ook als je bent uitgelogd uit de Gezond app ontvang je nog servicemeldingen op je telefoon, mits je daarvoor toestemming hebt gegeven. Het gaat om hier om meldingen van bijvoorbeeld een nieuwe chat of een nieuwe reactie in een bestaande chat.

3. Tijdlijn

3.1. Komende Gebeurtenissen

Komende Gebeurtenissen | Algemeen

3.1.1 Wat zijn Komende Gebeurtenissen?

Komende gebeurtenissen zijn toekomstige afspraken bij een lokale praktijk bij jou in de buurt. Dit zijn afspraken die de huisarts of doktersassistent in overleg met je heeft ingepland bij een lokale praktijk. Het gaat hier dus om afspraken die nog moeten plaats vinden.

3.1.2 Waar vind ik Komende Gebeurtenissen?

Je vindt Komende gebeurtenissen door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Tijdlijn**

Stap 3. Ga naar **Komende Gebeurtenissen**

Komende Gebeurtenissen vind je altijd bovenaan de tijdlijn. Een Gebeurtenis (afspraak) wordt zichtbaar in een afspraakblok, in dat blok staat alle informatie over de afspraak.

3.1.3 Welke informatie vind ik bij Komende Gebeurtenissen?

Bij **Komende Gebeurtenissen** vind je jouw toekomstige afspraken bij een lokale praktijk bij jou in de buurt. Dit zijn afspraken die de huisarts of doktersassistent in overleg met je heeft ingepland bij een lokale praktijk. Deze gebeurtenissen vind je via de menuoptie **Tijdlijn**, altijd bovenaan in de tijdlijn. Een Gebeurtenis (afspraak) wordt zichtbaar in een afspraakblok, waarin de volgende informatie staat:

- Hoelang het nog duurt voordat de afspraak plaats vindt
- Naam van lokale praktijk waar de afspraak plaats vindt
- Datum en tijdstip van de afspraak
- Locatie van de afspraak
- Aanvullende informatie
- Afspraakdetails (gesprek dat heeft geleid tot de afspraak, instructies, annuleringsbeleid)
- Optie om de afspraak toe te voegen aan je agenda

Komende Gebeurtenissen | Afspraken

3.1.4 Waar kan ik mijn toekomstige afspraken zien?

Je kunt je toekomstige afspraken bij een lokale praktijk zien door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Tijdlijn**

Stap 3. Ga naar **Komende Gebeurtenissen**

Hier vind je bovenaan in de tijdlijn een overzicht van je toekomstige afspraken. Het gaat om afspraken die de huisarts of doktersassistent in overleg met jou heeft gepland bij een lokale praktijk.

3.1.5 Hoe kan ik informatie van mijn toekomstige afspraken inzien?

Je kunt informatie van je toekomstige afspraken inzien via de menuoptie **Tijdlijn**. Deze afspraken zijn zichtbaar bij **Komende Gebeurtenissen**, altijd bovenaan in de tijdlijn. Een Gebeurtenis (afspraak) wordt zichtbaar in een afspraakblok, met daarin de volgende informatie:

- Hoelang het nog duurt voordat de afspraak plaats vindt
- Naam van lokale praktijk waar de afspraak plaats vindt
- Datum en tijdstip van de afspraak
- Locatie van de afspraak
- Aanvullende informatie
- Afspraakdetails (gesprek dat heeft geleid tot de afspraak, instructies, annuleringsbeleid)
- Optie om de afspraak toe te voegen aan je agenda

3.1.6 Hoe kan ik een toekomstige afspraak toevoegen aan mijn agenda?

Je kunt een toekomstige afspraak toevoegen aan je agenda door de volgende stappen te doorlopen:

- Stap 1.** Open de **Gezond app**
- Stap 2.** Klik op **Tijdljn**
- Stap 3.** Ga naar **Komende Gebeurtenissen**
- Stap 4.** Ga naar de betreffende **Afspraak**
- Stap 5.** Klik op **Toevoegen aan Kalender**

Stap 6 t/m 9 zijn alleen van toepassing als je Agenda nog niet is ingeschakeld voor de Gezond app:

- Stap 6.** Klik op **Instellingen Openen**
- Stap 7.** Agenda **Inschakelen**
- Stap 8.** Ga terug naar de **Afspraak**
- Stap 9.** Klik op **Toevoegen aan Kalender**

-
- Stap 10.** Wijzig eventueel **Afspraakdetails**
 - Stap 11.** Klik op **Toevoegen** of **Opslaan**

3.1.7 Hoe kan ik een toekomstige afspraak annuleren?

Je kunt een toekomstige afspraak annuleren door de volgende stappen te doorlopen:

- Stap 1.** Open de **Gezond app**
- Stap 2.** Klik op **Tijdljn**
- Stap 3.** Ga naar **Komende Gebeurtenissen**
- Stap 4.** Ga naar de betreffende **Afspraak**
- Stap 5.** Klik op **Afspraakdetails bekijken**
- Stap 6.** Klik op **Afspraak annuleren**
- Stap 7.** Klik op "Ja" om te **Bevestigen**
- Stap 8.** Er start een **Nieuw Gesprek (chat)**

In het gesprek (chat) is zichtbaar dat je de afspraak hebt geannuleerd. De doktersassistent zal via de chat contact met je opnemen om te vragen waarom je de afspraak hebt geannuleerd en afstemmen of er een nieuwe afspraak moet worden gepland. De afspraak is niet langer zichtbaar bij Komende Gebeurtenissen.

3.1.8 Hoe kan ik het gesprek inzien dat heeft geleid tot een toekomstige afspraak?

Je kunt het gesprek (chat) inzien dat heeft geleid tot een toekomstige afspraak door de volgende stappen te doorlopen:

- Stap 1.** Open de **Gezond app**
- Stap 2.** Klik op **Tijdljn**
- Stap 3.** Ga naar **Komende Gebeurtenissen**
- Stap 4.** Ga naar de betreffende **Afspraak**
- Stap 5.** Klik op **Afspraakdetails bekijken**
- Stap 6.** Klik op **Bekijk Gesprek**

3.2. Gebeurtenissen uit het verleden

Gebeurtenissen uit het verleden | Algemeen

3.2.1 Wat zijn Gebeurtenissen uit het verleden?

Gebeurtenissen uit het verleden zijn contactmomenten die je in het verleden hebt gehad met een huisarts of doktersassistent of bij de lokale praktijk. Ook updates in je medisch dossier (verslaglegging naar aanleiding van een gesprek een afspraak) en (lab)uitslagen zijn hier zichtbaar.

3.2.2 Waar vind ik Gebeurtenissen uit het verleden?

Je vindt Gebeurtenissen uit het verleden door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Tijdlijn**

Stap 3. Ga naar **Gebeurtenissen uit het verleden**

Gebeurtenissen uit het verleden zijn contactmomenten die je in het verleden hebt gehad met een huisarts of doktersassistent of bij de lokale praktijk. Ook updates in je medisch dossier (verslaglegging naar aanleiding van een gesprek een afspraak) en (lab)uitslagen zijn zichtbaar.

3.2.3 Welke informatie vind ik bij Gebeurtenissen uit het verleden?

Bij Gebeurtenissen uit het verleden vind je contactmomenten die je in het verleden hebt gehad met een huisarts of doktersassistent of bij de lokale praktijk. Ook updates in medisch dossier (verslaglegging naar aanleiding van een gesprek een afspraak) en (lab)uitslagen zijn hier zichtbaar.

Gebeurtenissen zijn gekoppeld aan een datum en zichtbaar in een blok met die datum. Door op dat blok te klikken krijg je toegang tot één of meer van de volgende gebeurtenis(sen):

- Afspraken uit het verleden
- Gesprekken (chats) uit het verleden
- (Lab)uitslagen
- Updates in je medisch dossier (verslaglegging naar aanleiding van een gesprek of afspraak)

Gebeurtenissen uit het verleden | Gesprekken

3.2.4 Waar vind ik een overzicht van gesprekken uit het verleden?

Je kunt je gesprekken (chats) uit het verleden zien door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Tijdlijn**

Stap 3. Ga naar **Gebeurtenissen uit het verleden**

Hier vind je een onder andere een overzicht van al je **Gesprekken** (chats) die je in het verleden hebt gehad met een huisarts of doktersassistent. Gesprekken zijn gekoppeld aan een **Datum** en zichtbaar in een blok met die datum, doordat de **Naam van de huisarts** waarmee je het gesprek gevoerd zichtbaar is in dat blok.

3.2.5 Hoe kan ik de inhoud van gesprekken uit het verleden zien?

Je kunt de inhoud van je gesprekken (chats) uit het verleden zien door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Tijdlijn**

Stap 3. Ga naar **Gebeurtenissen uit het verleden**

Hier vind je een onder andere een overzicht van al je **Gesprekken** (chats) die je in het verleden

hebt gehad met een huisarts of doktersassistent. Gesprekken zijn gekoppeld aan een **Datum** en zichtbaar in een blok met die datum, doordat de **Naam van de huisarts** waarmee je het gesprek hebt gevoerd zichtbaar is in dat blok.

Stap 4. Klik op een **Datumblok**

Stap 5. Ga naar een **Gesprek**

Stap 6. Klik op **Bekijk Gesprek** (voor Android-gebruikers; klik op het “pijlje”)

Gebeurtenissen uit het verleden | Afspraken

3.2.6 Waar vind ik een overzicht van afspraken uit het verleden?

Een overzicht van afspraken uit het verleden vind je door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Tijdlijn**

Stap 3. Ga naar **Gebeurtenissen uit het verleden**

Hier vind je een onder andere een overzicht van **Afspraken** die je in het verleden hebt gehad bij een aangesloten lokale praktijk. Gesprekken zijn gekoppeld aan een **Datum** en zichtbaar in een blok met die datum, doordat de **Naam van de huisarts** waarmee je de afspraak hebt gehad zichtbaar is in dat blok.

3.2.7 Hoe kan ik informatie van afspraken uit het verleden inzien?

Je kunt informatie van afspraken uit het verleden inzien door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Tijdlijn**

Stap 3. Ga naar **Gebeurtenissen uit het verleden**

Hier vind je een onder andere een overzicht van **Afspraken** die je in het verleden hebt gehad bij een aangesloten lokale praktijk. Gesprekken zijn gekoppeld aan een **Datum** en zichtbaar in een blok met die datum, doordat de **Naam van de huisarts** waarmee je de afspraak hebt gehad zichtbaar is in dat blok.

Stap 4. Klik op een **Datumblok**

Stap 5. Ga naar een **Afspraak**

Stap 6. Bekijk de **Afspraakinformatie**

Gebeurtenissen uit het verleden | Dossier

3.2.8 Waar vind ik een overzicht van mijn dossier?

Je kunt geen overzicht vinden van je totale (medisch) dossier. Wel kun je verslaglegging zien die is gemaakt naar aanleiding van een gesprek of afspraak die je hebt gehad met een huisarts. Die verslaglegging kun je vinden door de volgende stappen te volgen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Tijdlijn**

Stap 3. Ga naar **Gebeurtenissen uit het verleden**

Hier vind je een onder andere **Verslaglegging** die een huisarts in het verleden heeft gemaakt naar aanleiding van een gesprek of afspraak. Deze verslaglegging is gekoppeld aan een **Datum** en zichtbaar in een blok met die datum, doordat de **Naam van de huisarts** die het verslag heeft gemaakt zichtbaar is in dat blok met daaronder de tekst **Dossier deelcontact**.

3.2.9 Hoe kan ik informatie uit mijn dossier inzien?

Je kunt geen informatie inzien van je totale (medisch) dossier. Wel kun je verslaglegging inzien die is gemaakt naar aanleiding van een gesprek of afspraak die je hebt gehad met een huisarts. Die verslaglegging kun je inzien door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Tijdslijn**

Stap 3. Ga naar **Gebeurtenissen uit het verleden**

Hier vind je een onder andere **Verslaglegging** die een huisarts in het verleden heeft gemaakt naar aanleiding van een gesprek of afspraak. Deze verslaglegging is gekoppeld aan een **Datum** en zichtbaar in een blok met die datum, doordat de **Naam van de huisarts** die het verslag heeft gemaakt zichtbaar is in dat blok met daaronder de tekst **Dossier deelcontact**.

Stap 4. Klik op een **Datumblok**

Stap 5. Ga naar **Samenvatting patiënt**

Stap 6. Bekijk de **Samenvatting (verslag)**

3.2.10 Welke informatie uit mijn dossier kan ik inzien?

Je kunt geen informatie inzien van je totale (medisch) dossier. Wel kun je verslaglegging inzien die is gemaakt naar aanleiding van een gesprek of afspraak die je hebt gehad met een huisarts. De volgende informatie is in te zien:

- Datum van het verslag
- Aanvullende informatie
- Diagnose
- Samenvatting (Evaluatie, Plan)
- Huisarts die verslaglegging heeft gedaan

Gebeurtenissen uit het verleden | (Lab)uitslagen

3.2.11 Waar vind ik een overzicht van mijn (lab)uitslagen?

Je kunt geen totaaloverzicht vinden van je (lab)uitslagen. Wel kun je geregistreerde (lab)uitslagen door de huisarts apart zien, dat doe je de door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Tijdslijn**

Stap 3. Ga naar **Gebeurtenissen uit het verleden**

Hier vind je onder andere je **(Lab)uitslagen** die door de huisarts zijn geregistreerd. Deze (lab)uitslagen zijn gekoppeld aan een **Datum** en zichtbaar in een blok met die datum, doordat de tekst **Uitslagen** is te zien.

3.2.12 Hoe kan ik informatie uit mijn (lab)uitslagen inzien?

Je kunt de informatie van geregistreerde (lab)uitslagen inzien door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Tijdslijn**

Stap 3. Ga naar **Gebeurtenissen uit het verleden**

Hier vind je onder andere je **(Lab)uitslagen** die door de huisarts zijn geregistreerd. Deze (lab)uitslagen zijn gekoppeld aan een **Datum** en zichtbaar in een blok met die datum, doordat de tekst **Uitslagen** is te zien.

Stap 4. Klik op een **Datumblok**

Stap 5. Ga naar **Lab**

Stap 6. Klik op **Uitslagen bekijken**

3.2.13 Welke informatie uit mijn (lab)uitslagen kan ik inzien?

Je kunt geen totaaloverzicht inzien van je (lab)uitslagen. Wel kun je door de huisarts geregistreerde (lab)uitslagen apart inzien. Het is afhankelijk van het type uitslag welke informatie dan zichtbaar is, maar op hoofdlijn gaat het om de volgende informatie:

- Datum (lab)uitslag
- Naam meting
- Waarden meting

4. Chat

4.1. Gesprekken

4.1.1 Wat zijn Gesprekken?

Via Gesprekken kun je een gesprek (chat) starten of voortzetten met een huisarts of doktersassistent. Deze plek is het startpunt voor je gezondheidsvragen of andere vragen. Ook staat hier informatie over spoednummers. Je kunt hier kiezen voor één van de volgende opties:

- Open gesprekken
- Medische diensten
- Spoednummers

4.1.2 Waar vind ik Gesprekken?

Je vindt gesprekken (chats) door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Chat**

Stap 3. Klik op **Gesprekken**

Via Gesprekken kun je een gesprek (chat) starten of voortzetten met huisarts of doktersassistent. Deze plek is het startpunt voor gezondheidsvragen of andere vragen. Ook staat hier informatie over spoednummers.

4.1.3 Wat zijn Open gesprekken?

Open gesprekken zijn gesprekken (chats) die al in behandeling zijn van een huisarts of doktersassistent. Deze gesprekken zijn nog niet afgerond. Er wordt bijvoorbeeld gewacht op een reactie van jou of van de huisarts, waarna het gesprek verder kan gaan en uiteindelijk kan worden afgerond.

4.1.4 Waar vind ik Open gesprekken?

Je vind je Open gesprekken (chats) door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Chat**

Stap 3. Klik op **Gesprekken**

Stap 4. Ga naar **Open gesprekken**

Open gesprekken zijn gesprekken (chats) die al in behandeling zijn van een huisarts of doktersassistent. Deze gesprekken zijn nog niet afgerond. Er wordt bijvoorbeeld gewacht op een reactie van jou of van de huisarts, waarna het gesprek verder kan gaan en uiteindelijk kan worden afgerond.

4.1.5 Wat zijn Medische Diensten?

Via Medische Diensten kun je een gesprek (chat) starten met een huisarts of doktersassistent. Afhankelijk van je vraag kun je een keuze maken uit twee medische diensten:

- **Ik heb een vraag over mijn gezondheid**
Als je gezondheidsklachten of gezondheidsvragen direct wilt bespreken met de huisarts.
- **Ik heb een andere vraag**
Als je voor andere vragen direct contact wilt met de doktersassistent. Bijvoorbeeld voor het aanvragen van een herhaalrecept, het maken van een afspraak of wijzigen van gegevens.

De Gezond app is niet bedoeld voor een hulpvraag in geval van spoed, maar door op **Spoednummers** te klikken heb je wel toegang tot contactgegevens van de Huisartsenpost/Spoedlijn bij jou in de buurt.

4.1.6 Waar vind ik Medische Diensten?

Je vind Medische Diensten door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Chat**

Stap 3. Klik op **Gesprekken**

Stap 4. Ga naar **Medische diensten**

Via Medische Diensten kun je een chat starten met een huisarts of doktersassistent. Je kunt een keuze maken uit twee medische diensten; **Ik heb een vraag over mijn gezondheid** (voor directe vragen aan de huisarts) of **Ik heb een andere vraag** (voor vragen aan de doktersassistent). De Gezond app is niet bedoeld voor hulpvragen in geval van spoed, maar via **Spoednummers** heb je wel toegang tot contactgegevens van de Huisartsenpost/Spoedlijn bij jou in de buurt.

4.1.7 Wat is de Gespreksgeschiedenis?

De Gespreksgeschiedenis bevat je afgeronde gesprekken (chats) met een huisarts of doktersassistent. Deze gesprekken zijn na afronding gesloten, dat betekent dat je geen nieuwe reactie meer kunt sturen in dit gesprek. De gesprekken zijn nog wel in te zien via de **Gespreksgeschiedenis**, zo kun je informatie altijd terugvinden en lezen wat er is besproken.

4.1.8 Waar vind ik de Gespreksgeschiedenis?

Je vindt de Gespreksgeschiedenis door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Chat**

Stap 3. Klik op **Gespreksgeschiedenis**

De Gespreksgeschiedenis bevat je afgeronde gesprekken (chats) met huisarts of doktersassistent. Deze gesprekken zijn na afronding gesloten, dat betekent dat je geen nieuwe reactie meer kunt sturen in dit gesprek. Gesprekken zijn nog wel in te zien via de **Gespreksgeschiedenis**, zo kun je informatie altijd terugvinden en lezen wat er is besproken.

4.2. Medische diensten

Medische diensten | Ik heb een vraag over mijn gezondheid

4.2.1 Wat zijn vragen over je gezondheid?

Vragen over je gezondheid gaan vaak over een gezondheidsklacht. Je kunt deze vragen stellen door via de menuoptie **Chat** te kiezen voor de medische dienst **Ik heb een vraag over mijn gezondheid**. Deze dienst is niet bedoeld voor spoedvragen! Na invullen van de intake kun je direct een gesprek (chat) starten met een huisarts.

4.2.2 Hoe kan ik een vraag over mijn gezondheid stellen?

Je kunt een vraag over je gezondheid stellen door de volgende stappen te doorlopen:

- Stap 1.** Open de **Gezond app**
- Stap 2.** Klik op **Chat**
- Stap 3.** Klik op **Gesprekken**
- Stap 4.** Ga naar **Medische diensten**
- Stap 5.** Klik op **Ik heb een vraag over mijn gezondheid**

Na het invullen van de intake kun je een chat starten met een huisarts. Deze medische dienst is niet bedoeld voor hulpvragen in geval van spoed. Via **Spoednummers** vind je wel de contactgegevens van de Huisartsenpost/Spoedlijn bij jou in de buurt.

4.2.3 Aan wie stel ik een vraag over mijn gezondheid?

Een vraag over je gezondheid stel je direct aan een huisarts. Daarvoor kies je via de menuoptie **Chat** de medische dienst **Ik heb een vraag over mijn gezondheid**. Na invullen van de intake kun je direct een gesprek (chat) starten met een huisarts.

4.2.4 Wanneer kan ik een vraag over mijn gezondheid stellen?

Je kunt een vraag over je gezondheid stellen tijdens de openingstijden van de chat:

- Maandag t/m vrijdag, 07.00 – 21.00 uur
- Zaterdag en zondag, 09.00 – 12.00 uur

4.2.5 Hoelang duurt het voordat ik antwoord krijg op een vraag over mijn gezondheid?

Je krijgt direct of binnen enkele minuten antwoord op een vraag over je gezondheid. Een vraag stel je via de chat aan een huisarts.

Medische diensten | Ik heb een andere vraag

4.2.6 Wat is een andere vraag?

Een andere vraag is een vraag anders dan een directe vraag over je gezondheid. Je wilt bijvoorbeeld een afspraak verplaatsen, herhaalmedicatie aanvragen of gegevens wijzigen. Dan kun je deze vragen of verzoeken indienen stellen door via de menuoptie **Chat** te kiezen voor de medische dienst **Ik heb een andere vraag**. Je kunt dan direct een gesprek (chat) starten met een doktersassistent.

4.2.7 Hoe kan ik een andere vraag stellen?

Je kunt een andere vraag (een vraag anders dan een directe vraag over je gezondheid) stellen door de volgende stappen te doorlopen:

- Stap 1.** Open de **Gezond app**
- Stap 2.** Klik op **Chat**
- Stap 3.** Klik op **Gesprekken**
- Stap 4.** Ga naar **Medische diensten**
- Stap 5.** Klik op **Ik heb een andere vraag**

Je kunt direct een chat starten met een doktersassistent van de Digitale Praktijk.

4.2.8 Aan wie stel ik mijn andere vraag?

Een andere vraag (een vraag anders dan een directe vraag over je gezondheid) stel je aan een doktersassistent. Je wilt bijvoorbeeld een afspraak verplaatsen, herhaalmedicatie aanvragen of gegevens wijzigen. Dan kun je deze vragen stellen door via de menuoptie **Chat** te kiezen voor de medische dienst **Ik heb een andere vraag**. Je kunt dan direct een gesprek (chat) starten met een doktersassistent.

4.2.9 Wanneer kan ik mijn andere vraag stellen?

Je kunt een andere vraag (een vraag anders dan een direct vraag over je gezondheid) stellen tijdens de openingstijden van de chat:

- Maandag t/m vrijdag, 07.00 – 21.00 uur
- Zaterdag en zondag, 09.00 – 12.00 uur

4.2.10 Hoelang duurt het voordat ik antwoord krijg op mijn andere vraag?

Je krijgt direct of binnen enkele minuten antwoord op je andere vraag (een vraag anders dan een directe vraag over je gezondheid). Deze vraag stel je via de chat aan een doktersassistent.

Medische diensten | Spoednummers

4.2.11 Wat zijn spoednummers?

Spoednummers zijn de contactgegevens van de Huisartsenpost of Spoedlijn bij jou in de buurt. Je kunt géén gesprek (chat) starten bij spoed. Bel in dat geval altijd 112 of de spoedlijn bij jou in de buurt. Je vindt jouw spoednummers door in de Chat onder "Medische diensten" te kiezen voor **Spoednummers**.

4.2.12 Waar vind ik spoednummers?

Je vindt spoednummers, contactgegevens in geval van spoed, door de volgende stappen te doorlopen:

- Stap 1.** Open de **Gezond app**
- Stap 2.** Klik op **Chat**
- Stap 3.** Klik op **Gesprekken**
- Stap 4.** Ga naar **Medische diensten**
- Stap 5.** Klik op **Spoednummers**

Je vindt hier de contactgegevens van de Huisartsenpost/spoedlijn bij jou in de buurt.

LET OP: Je kunt géén gesprek (chat) starten bij spoed! Bel altijd 112 of de spoedlijn bij jou in de buurt!

4.2.13 Kan ik bij spoed een gesprek (chat) starten met een huisarts?

Nee, je kunt géén gesprek (chat) starten bij spoed! Bel altijd 112 of de spoedlijn bij jou in de buurt!

4.3. Intake

4.3.1 Wat is een intake?

Een intake bestaat uit enkele vragen naar aanleiding van je gezondheidsklacht. Je kunt deze vragen beantwoorden vóór dat je een gesprek (chat) start met een huisarts. Een ingevulde intake helpt de huisarts om sneller en beter voorbereid een gesprek te starten over je klacht(en).

4.3.2 Waar kan ik een intake invullen?

Je kunt een intake, vragen over je gezondheidsklacht, invullen door volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Chat**

Stap 3. Klik op **Gesprekken**

Stap 4. Ga naar **Medische diensten**

Stap 5. Klik op **Ik heb een vraag over mijn gezondheid**

Stap 6. Klik op **Start Intake en chat**

Je kunt je gezondheidsklacht selecteren uit een lijst met klachten. Daarna volgen een aantal vragen over deze klacht. Na invullen van de intake wordt van de vragen en antwoorden een samenvatting gemaakt en klaargezet voor de huisarts. Een ingevulde intake helpt de huisarts om sneller en beter voorbereid een gesprek te starten over je klacht(en).

4.3.3 Waarom moet ik een intake invullen?

Het invullen van de intake, het beantwoorden van vragen over je gezondheidsklacht, helpt de huisarts om sneller en beter voorbereid een gesprek (chat) te starten over je klacht. De intake is niet verplicht. Je kunt deze overslaan of tijdens het beantwoorden van de vragen afbreken.

4.3.4 Hoelang duurt het invullen van de intake?

Het invullen van een intake, het beantwoorden van vragen over je gezondheidsklacht, duurt enkele minuten. Een volledige intake helpt de huisarts om sneller en beter voorbereid een gesprek (chat) te starten over je klacht(en).

4.3.5 Mijn klacht staat niet in de intake lijst, wat nu?

Je kunt kiezen voor **Ik heb ergens anders last van** als je gezondheidsklacht niet in de intake lijst staan. Er worden dan geen vervolgvragen gesteld, maar je kunt in het tekstveld een omschrijving van je klacht(en) geven.

4.3.6 Wat gebeurt er nadat ik de intake heb ingevuld?

Nadat je de intake, het beantwoorden van vragen over je gezondheidsklacht, hebt ingevuld wordt er voor de huisarts een samenvatting van de vragen en antwoorden klaargezet. Dit helpt de huisarts om sneller en beter voorbereid een gesprek (chat) te starten over je klacht(en).

4.3.7 Wat gebeurt er met de intakegegevens?

Nadat je de intake, het beantwoorden van vragen over je gezondheidsklacht, hebt ingevuld wordt er van de gegevens een samenvatting van vragen en antwoorden klaargezet. Dit helpt de huisarts om sneller en beter voorbereid een gesprek (chat) te starten over je klacht(en). De huisarts kan de gegevens eventueel gebruiken voor registratie in je medische dossier.

4.3.8 Kan ik de intake tussentijds afbreken?

Ja. Je kunt de intake, het beantwoorden van vragen over je gezondheidsklacht, tussentijds afbreken. Van de vragen die wel beantwoord zijn wordt voor de huisarts een samenvatting klaargezet. Advies is om de intake volledig in te vullen. Het helpt de huisarts om sneller en beter voorbereid een gesprek (chat) te starten over je klacht(en).

4.3.9 Kan ik de intake overslaan?

Ja. Je kunt de intake, het beantwoorden van vragen over je gezondheidsklacht, overslaan. Advies is om de intake volledig in te vullen. Het helpt de huisarts om sneller en beter voorbereid een gesprek (chat) te starten over je klacht(en).

4.3.10 Is er na het invullen van de intake direct contact met een huisarts?

Ja. Na het invullen van de intake, het beantwoorden van vragen over je gezondheidsklacht, heb je direct of binnen enkele minuten contact met een huisarts. De huisarts zal eerst de samenvatting van de intake doornemen, daarna zal het gesprek (chat) zo snel mogelijk gestart worden.

4.4. Chat

4.4.1 Wat is een chat?

Een chat is een gesprek met een huisarts of doktersassistent. Via een chat kun je direct vragen over je gezondheid bespreken met een huisarts. Andere vragen kun je bespreken met een doktersassistent.

4.4.2 Waar kan ik chatten?

Om te chatten, een gesprek met een huisarts of doktersassistent, kun je de volgende stappen doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Chat**

Stap 3. Klik op **Gesprekken**

Stap 4. Ga naar **Medische diensten**

Stap 5. Klik op **Ik heb een vraag over mijn gezondheid** of op **Ik heb een andere vraag**

Je kunt direct een chat starten met een huisarts of doktersassistent. Voordat je een gesprek start met een huisarts wordt gevraagd om een intake, het beantwoorden van vragen over je gezondheidsklacht, in te vullen. Het invullen van de intake is niet verplicht.

4.4.3 Met wie kan ik chatten?

Je kunt chatten met een huisarts of doktersassistent. Via een chat kun je direct gezondheidsvragen bespreken een huisarts. Andere vragen kun je stellen aan een doktersassistent; zoals het aanvragen van herhaalmedicatie, verplaatsen van een afspraak of het wijzigen van gegevens.

4.4.4 Waarover kan ik chatten?

Je kunt met een huisarts chatten over je gezondheidsklacht(en) of andere gezondheidsvragen. Met een doktersassistent kun je chatten over het aanvragen van herhaalmedicatie, het verplaatsen van een afspraak of het wijzigen van gegevens.

4.4.5 Vanaf welke leeftijd kan ik chatten?

Chatten kan vanaf alle leeftijden. Afhankelijk van die leeftijd kunnen kinderen zelf hun zorg regelen of dit laten doen door een ouder of voogd.

Kinderen jonger dan 12 jaar

De ouder of voogd kan chatten namens het kind. Log wel in met de DigiD van je kind. Om zeker te zijn dat we met de juiste persoon chatten, zullen we een videogesprek starten.

Kinderen tussen de 12 en 16 jaar

Kinderen mogen zelf chatten met de huisarts. Om zeker te zijn dat we met de juiste persoon chatten, zullen we een videogesprek starten.

Kinderen ouder dan 16 jaar

Kinderen mogen zelf chatten met de huisarts en kunnen hun medische gegevens inzien. Lees meer over het inzien van medische gegevens op de website van [OPEN](#).

4.4.6 Krijg ik direct antwoord in de chat?

Je krijgt direct of binnen enkele minuten antwoord op je vragen via de chat.

4.4.7 Hoe kan ik bijlagen toevoegen in de chat?

Je kunt bijlagen toevoegen in de chat door de volgende stappen te doorlopen:

- Stap 1.** Open de **Gezond app**
- Stap 2.** Klik op **Chat**
- Stap 3.** Klik op **Gesprekken**
- Stap 4.** Ga naar **Medische diensten**
- Stap 5.** Klik op **Ik heb een vraag over mijn gezondheid** of op **Ik heb een andere vraag**
- Stap 6.** Klik ik in de chat op “+”
- Stap 7.** Kies voor **Een foto maken, Kies uit foto's** of **Kies een PDF-document**
- Stap 8.** Klik op **Sturen**

Er wordt een document toegevoegd aan je chatlijn en verstuurd naar de Digitale Praktijk.

4.4.8 Hoe kan ik foto's toevoegen in de chat?

Je kunt foto's toevoegen in de chat door de volgende stappen te doorlopen:

- Stap 1.** Open de **Gezond app**
- Stap 2.** Klik op **Chat**
- Stap 3.** Klik op **Gesprekken**
- Stap 4.** Ga naar **Medische diensten**
- Stap 5.** Klik op **Ik heb een vraag over mijn gezondheid** of op **Ik heb een andere vraag**
- Stap 6.** Klik ik in de chat op “+”
- Stap 7.** Kies voor **Een foto maken** of **Kies uit foto's**
- Stap 8.** Klik op **Sturen**

Er wordt een foto toegevoegd aan je chatlijn en verstuurd naar de Digitale Praktijk.

4.4.9 Hoe ik via de chat een videogesprek voeren?

Je kunt tijdens de chat een videogesprek voeren met de huisarts. Dit doe je door de volgende stappen te doorlopen:

- Stap 1.** Open de **Gezond app**
- Stap 2.** Klik op **Chat**
- Stap 3.** Klik op **Gesprekken**
- Stap 4.** Ga naar **Medische diensten**
- Stap 5.** Klik op **Ik heb een vraag over mijn gezondheid** of op **Ik heb een andere vraag**
- Stap 6.** Klik ik in de chat rechtsboven op de **Camera**
- Stap 7.** Klik op **Videogesprek aanvragen**
- Stap 8.** De huisarts moet het gesprek **Accepteren**
- Stap 9.** Start je **Videogesprek**

LET OP: Ook de huisarts kan je een verzoek sturen om een videogesprek te starten.

4.4.10 Kan ik chatten met een vaste huisarts of doktersassistent?

Nee, het is niet mogelijk om te chatten met een vaste huisarts of doktersassistent. We werken met een klein team. Niet altijd dezelfde huisartsen en assistenten zijn beschikbaar tijdens de openingstijden.

4.4.11 Wat gebeurt er met de chatgegevens?

De chatgegevens zijn zichtbaar in je eigen chatlijn en ook zichtbaar voor de huisarts. Na afronding worden de gegevens van het gesprek gearchiveerd, zodat zowel jij als de huisarts ook daarna nog inzage hebben in wat er is besproken. Je kunt de chatgegevens eventueel wissen door het account van je Gezond app te verwijderen. Door het verwijderen van je account wordt je volledige gespreksgeschiedenis gewist en is niet meer zichtbaar voor jou en de huisarts(en).

4.5. Afspraak

4.5.1 Kan ik een digitale afspraak maken met een huisarts?

Nee, je kunt geen digitale afspraak maken of plannen met een huisarts. Via de chat kun je wel direct een gesprek starten met een huisarts. Als het nodig is kan de huisarts of doktersassistent voor jou een afspraak maken bij een aangesloten lokale praktijk.

4.5.2 Kan ik een video-afspraak maken met een huisarts?

Nee, je kunt geen video-afspraak maken of plannen met een huisarts. Via de chat kun je wél direct een videogesprek starten met een huisarts. Daarvoor kun je een verzoek sturen dat de huisarts vervolgens kan accepteren, er wordt dan direct een videogesprek gestart. Ook de huisarts kan via de chat een verzoek sturen om een videogesprek te starten.

4.5.3 Kan ik een telefonische afspraak maken met een huisarts?

Nee, je kunt geen telefonische afspraak maken of inplannen met een huisarts. Via de chat kun je wel direct een gesprek of video-gesprek starten met een huisarts.

4.5.4 Kan ik een fysieke afspraak maken met een huisarts?

Ja, je kunt een fysieke afspraak maken of plannen met een huisarts van een aangesloten lokale praktijk. Alleen deze afspraak kun je niet zelf maken, dat wordt in overleg met jou gedaan door een huisarts of doktersassistent. Je kan geen afspraak maken bij een lokale praktijk zonder via de app te overleggen met de huisarts.

4.5.5 Hoe kan ik een fysieke afspraak maken met een huisarts?

Om een fysieke afspraak te maken met een huisarts van een aangesloten lokale praktijk, kun je de volgende stappen doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Chat**

Stap 3. Klik op **Gesprekken**

Stap 4. Ga naar **Medische diensten**

Stap 5. Klik op **Ik heb een vraag over mijn gezondheid (of op Ik heb een andere vraag)**

Stap 6. Klik op **Volgende**

Stap 7. Klik op **Intake en Chat**

Stap 8. Verzoek in de chat om een **Afspraak**

Je kan geen fysieke afspraak maken bij een aangesloten lokale praktijk zonder via de app te overleggen met de huisarts. Als het nodig blijkt dat je gezien wordt op de praktijk, dan plant de huisarts of doktersassistent in overleg met jou een afspraak in bij de lokale praktijk.

4.5.6 Ontvang ik een bevestiging van een gemaakte afspraak?

Ja, je ontvangt per e-mail een bevestiging van je gemaakte afspraak bij een lokale praktijk. Daarnaast kun je een bevestiging van de afspraak altijd terugvinden in de chat die heeft geleid tot de afspraak. Tot slot vind je de afspraakbevestiging en afspraakgegevens terug via de menuoptie **Tijdljn**. Bovenaan de tijdljn, bij **Komende Gebeurtenissen** vind je een overzicht van je toekomstige afspraken.

4.5.7 Ontvang ik een reminder voorafgaand aan de afspraak?

Nee, je ontvangt geen reminder voorafgaand aan een afspraak bij een lokale praktijk. Niet per e-mail en ook niet via een melding in de Gezond app. Je kunt een afspraak snel vinden via de menuoptie **Tijdljn**. Bovenaan de tijdljn, bij **Komende Gebeurtenissen** vind je een overzicht van je toekomstige afspraken. Daarnaast is het ook mogelijk om een afspraak toe te voegen aan je eigen agenda.

4.5.8 Waar vind ik een overzicht van mijn toekomstige afspraken?

Een overzicht van je toekomstige afspraken vind je door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Tijdlijn**

Stap 3. Ga naar **Komende Gebeurtenissen** (bovenaan de tijdlijn)

Stap 4. Ga naar een toekomstige **Afspraak**

In het afspraakblokje vind je de belangrijkste informatie over de toekomstige afspraak:

- * Hoelang het nog duurt voordat de afspraak plaats vindt
- * Naam van lokale praktijk waar de afspraak plaats vindt
- * Datum en tijdstip van de afspraak
- * Locatie van de afspraak
- * Aanvullende informatie
- * Afspraakdetails (gesprek dat heeft geleid tot de afspraak, instructies, annuleringsbeleid)
- * Optie om de afspraak toe te voegen aan je agenda

4.5.9 Kan ik zelf een afspraak met een huisarts verplaatsen?

Nee, je kunt niet zelf een afspraak bij een aangesloten lokale praktijk verplaatsen. Je kunt daarvoor een verzoek doen in de chat aan de huisarts of doktersassistent. Wel kun je de afspraak annuleren, er wordt dan automatisch een nieuwe chat gestart. Daarin zal de huisarts of doktersassistent vragen naar de reden van annuleren en of je de afspraak wilt verplaatsen.

4.5.10 Hoe kan ik een afspraak met een huisarts verplaatsen?

Om een afspraak bij een aangesloten lokale praktijk te verplaatsen kun je de volgende stappen doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Tijdlijn**

Stap 3. Scrol naar **Komende Gebeurtenissen** (bovenaan de tijdlijn)

Stap 4. Scrol naar een toekomstige **Afspraak**

Stap 5. Klik op **Afspraakdetails bekijken**

Stap 6. Klik op **Afspraak annuleren** (er is geen optie Afspraak verplaatsen)

Stap 7. Klik op "Ja" om te **Bevestigen**

Stap 8. Er start een **Nieuw Gesprek (chat)**

In het nieuwe gesprek is zichtbaar dat je de afspraak hebt geannuleerd. De doktersassistent zal via de chat contact met je opnemen en vragen waarom je de afspraak hebt geannuleerd en of de afspraak verplaatst moet worden. De afspraak is niet langer zichtbaar bij Komende Gebeurtenissen.

4.5.11 Kan ik zelf een afspraak met een huisarts annuleren?

Ja, je kunt zelf een afspraak bij een huisarts annuleren. Er wordt dan automatisch een nieuwe chat gestart waarin de huisarts of doktersassistent zal vragen naar de reden van annuleren en of je de afspraak mogelijk wilt verplaatsen.

4.5.12 Hoe kan ik een afspraak met een huisarts annuleren?

Om een afspraak bij een aangesloten lokale praktijk te annuleren kun je de volgende stappen doorlopen:

- Stap 1.** Open de **Gezond app**
- Stap 2.** Klik op **Tijdlijn**
- Stap 3.** Ga naar **Komende Gebeurtenissen** (bovenaan de tijdlijn)
- Stap 4.** Ga naar een toekomstige **Afspraak**
- Stap 5.** Klik op **Afspraakdetails bekijken**
- Stap 6.** Klik op **Afspraak annuleren**
- Stap 7.** Klik op "Ja" om te **Bevestigen**
- Stap 8.** Er start een **Nieuw Gesprek (chat)**

In het gesprek is zichtbaar dat je de afspraak hebt geannuleerd. De doktersassistent zal via de chat contact met je opnemen en vragen waarom je de afspraak hebt geannuleerd en of de afspraak verplaatst moet worden. De afspraak is niet langer zichtbaar bij Komende Gebeurtenissen.

4.5.13 Kan ik worden doorverwezen naar een lokale praktijk?

Ja, in overleg met de huisarts kun je een afspraak laten maken bij een aangesloten praktijk bij jou in de buurt. Elk zorgvraag begint eerst in de app. Je kan geen afspraak maken bij een lokale praktijk zonder via de app te overleggen met de huisarts.

4.5.14 Word ik altijd doorverwezen naar dezelfde lokale praktijk?

Ja, je hebt een vaste lokale praktijk bij jou in de buurt waarnaar je kan worden doorverwezen. We vinden het belangrijk dat je de zorg krijgt die je nodig hebt en die bij je past. Je moet daarom ook terecht kunnen bij een lokale praktijk. Je kunt je daarom als patiënt alleen inschrijven bij Gezond.nl, wanneer er een lokale praktijk bij jou in de buurt is die is aangesloten bij Gezond.nl.

4.5.15 Kan ik worden doorverwezen naar een ziekenhuis of kliniek?

Ja, je kunt door de huisarts worden doorverwezen naar een ziekenhuis of kliniek. Doorverwijzing komt altijd tot stand in overleg met jou, de huisarts en/of de huisarts van je lokale praktijk.

[4.6. Videogesprek](#)

4.6.1 Kan ik een videogesprek voeren met een huisarts?

Ja, je kunt een videogesprek voeren met een huisarts. Dit gesprek kun je niet plannen, maar kan direct gestart worden vanuit een chat (gesprek) dat je op dat moment voert met een huisarts. Daarvoor kun je een verzoek sturen dat de huisarts kan accepteren, er wordt dan direct een videogesprek gestart. Ook de huisarts kan vanuit de chat een verzoek sturen om een videogesprek te starten.

4.6.2 Hoe kan ik een videogesprek starten met een huisarts?

Om een videogesprek met een huisarts te starten kun je de volgende stappen doorlopen:

- Stap 1.** Open de **Gezond app**
- Stap 2.** Klik op **Chat**
- Stap 3.** Klik op **Gesprekken**
- Stap 4.** Ga naar **Medische diensten**
- Stap 5.** Klik op **Ik heb een vraag over mijn gezondheid**
- Stap 6.** Klik ik in de chat rechtsboven op de **Camera**
- Stap 7.** Klik op **Videogesprek aanvragen**
- Stap 8.** De huisarts moet het gesprek **Accepteren**
- Stap 9.** Start je **Videogesprek**

LET OP: Ook de huisarts kan een verzoek sturen om een videogesprek te starten.

4.6.3 Met welke huisarts kan ik een videogesprek voeren?

Je kunt een videogesprek voeren met de huisarts waarop je op dat moment chat (een gesprek voert). Ons team bestaat uit een kleine groep vaste huisartsen. Iedere huisarts heeft tijdens het videogesprek toegang tot jouw medisch dossier. Hierdoor is de huisarts op de hoogte van jouw situatie en kunnen we je goed verder helpen.

4.6.4 Wat voor vragen kan ik via een videogesprek bespreken?

Je kunt al je vragen via een videogesprek bespreekbaar maken. De huisarts kan tijdens het gesprek beoordelen of hij je verder kan helpen tijdens het videogesprek of bijvoorbeeld een afspraak voor je maakt bij een lokale praktijk om je vragen of gezondheidsklachten verder te bespreken.

4.6.5 Wat heb ik nodig om een videogesprek te voeren?

Om een video-gesprek te voeren heb je het volgende nodig:

- Telefoon (smartphone)
- Toegang tot de Gezond app
- Camera, microfoon en geluid
- Goede internetverbinding

LET OP: Camera en microfoon moeten staan ingeschakeld voor de Gezond app. Je kunt hier op je smartphone via je "Instellingen > Apps > Gezond.nl app" toestemming voor geven.

4.6.6 Hoe selecteer ik de juiste camera voor een videogesprek?

Een videogesprek voer je met behulp van de camera op je smartphone. De camera kun je niet selecteren, maar moet wel worden ingeschakeld voor de Gezond app. Dit kun je als volgt doen:

iOS

- Stap 1.** Open op je smartphone de **Instellingen**
- Stap 2.** Klik op **Apps**
- Stap 3.** Klik op de app **Gezond.nl**
- Stap 4.** Zet het schuifje aan bij **Camera**

Android

- Stap 1.** Open op je smartphone de **Instellingen**
- Stap 2.** Scrol naar beneden naar de **Apps**
- Stap 3.** Klik op de app **Gezond.nl**
- Stap 4.** Klik op **Machtigingen**
- Stap 5.** Klik op **Camera**
- Stap 6.** Klik op **Toestaan bij gebruik van app**

4.6.7 Hoe selecteer ik de juiste microfoon voor een videogesprek?

Een videogesprek voer je met behulp van de microfoon op je smartphone. De microfoon kun je niet selecteren, maar moet wel worden ingeschakeld voor de Gezond app. Dit kun je als volgt doen:

iOS

- Stap 1.** Open op je smartphone de **Instellingen**
- Stap 2.** Klik op **Apps**
- Stap 3.** Klik op de app **Gezond.nl**
- Stap 4.** Zet het schuifje aan bij **Microfoon**

Android

- Stap 1.** Open op je smartphone de **Instellingen**

Stap 2. Scrol naar beneden naar de **Apps**

Stap 3. Klik op de app **Gezond.nl**

Stap 4. Klik op **Machtigingen**

Stap 5. Klik op **Microfoon**

Stap 6. Klik op **Toestaan bij gebruik van app**

4.6.8 De huisarts ziet mij niet tijdens het videogesprek, wat kan ik doen?

Je kunt het volgende proberen als blijkt dat de huisarts je niet kan zien tijdens het videogesprek:

- Probeer in het videogesprek op het icoon met de **Camera** te klikken; je kunt zo proberen de camera in- en uit te schakelen. Controleer of hierdoor camera wordt ingeschakeld.
- Beëindig het videogesprek en probeer daarna een nieuw videogesprek te starten door op het icoon met de Camera te klikken

Als dit niet werkt kan je het volgende proberen:

- Controleer op je smartphone via Instellingen of de Gezond app toegang heeft tot de camera
- Je kan controleren of de camera wel werkt in programma's zoals FaceTime of WhatsApp

4.6.9 De huisarts hoort mij niet tijdens het videogesprek, wat kan ik doen?

Je kunt het volgende proberen als blijkt dat de huisarts je niet kan horen tijdens het videogesprek:

- Probeer in het videogesprek op het icoon met de **Microfoon** te klikken; je kunt zo proberen de microfoon in- en uit te schakelen. Controleer of hierdoor microfoon wordt ingeschakeld.
- Beëindig het videogesprek en probeer daarna een nieuw videogesprek te starten door op het icoon met de Camera te klikken

Als dit niet werkt kan je het volgende proberen:

- Controleer op je smartphone via Instellingen of Gezond app toegang heeft tot de microfoon
- Je kan controleren of de microfoon wel werkt in programma's zoals FaceTime of Whats App

4.6.10 De kwaliteit van de videoverbinding is slecht, wat nu?

Je kunt het volgende proberen als tijdens het videogesprek de kwaliteit van de verbinding slecht is:

- Controleer de sterkte van je internetverbinding; beoordeel of het mogelijk is om eventueel op een andere plaats te gaan zitten
- Beëindig het videogesprek en probeer een nieuwe videogesprek te starten door op het icoon met de Camera te klikken

4.6.11 Is het wel veilig om een videogesprek te voeren?

Ja, het is veilig om een videogesprek te voeren. Het videogesprek vindt plaats via de een beveiligde digitale omgeving. Het videogesprek wordt niet opgenomen of opgeslagen.

4.6.12 Wordt het videogesprek opgenomen en opgeslagen?

Nee, het videogesprek wordt niet opgenomen of opgeslagen.

4.7. Medicijnen

4.7.1 Waar kan ik een overzicht zien van mijn (herhaal)recepten?

Je kunt geen overzicht zien van (herhaal)recepten die je kunt aanvragen of hebt aangevraagd. Je kunt een verzoek voor aanvragen van (herhaal)recepten direct doen tijdens een chat met een huisarts of doktersassistent. Deze kan de medicijnen voor je aanvragen bij de apotheek.

4.7.2 Hoe kan ik medicijnen aanvragen?

Om medicijnen aan te vragen kun je de volgende stappen doorlopen:

- Stap 1.** Open de **Gezond app**
- Stap 2.** Klik op **Chat**
- Stap 3.** Klik op **Gesprekken**
- Stap 4.** Ga naar **Medische diensten**
- Stap 5.** Klik op **Ik heb een vraag over mijn gezondheid**
- Stap 6.** Klik op **Start intake en chat**
- Stap 7.** Doe in de chat een verzoek om **Medicijnen**

Je kunt zelf medicijnen aanvragen door hiervoor direct een verzoek te doen tijdens een chat met een huisarts. Na beoordeling kan de huisarts de medicijnen aanvragen, waarna je het meestal twee dagen kunt ophalen bij je apotheek (of bezorgen door de Nationale Apotheek).

4.7.3 Hoe kan ik herhaalrecepten aanvragen?

Om herhaalrecepten aan te vragen kun je de volgende stappen doorlopen:

- Stap 1.** Open de **Gezond app**
- Stap 2.** Klik op **Chat**
- Stap 3.** Klik op **Gesprekken**
- Stap 4.** Ga naar **Medische diensten**
- Stap 5.** Klik op **Ik heb een andere vraag**
- Stap 6.** Klik op **Volgende**
- Stap 7.** Klik op **Doktersassistent Chat**
- Stap 8.** Kies voor **Herhaalrecept aanvragen**
- Stap 9.** Beantwoorde de **Vervolgvragen**
- Stap 10.** Vraag in de chat om aanvragen **Herhaalrecepten**

Je kunt zelf medicijnen aanvragen door hiervoor direct een verzoek te doen tijdens een chat met een huisarts. Na beoordeling kan de huisarts de medicijnen aanvragen, waarna je het meestal twee dagen kunt ophalen bij je apotheek (of bezorgen door de Nationale Apotheek).

4.7.4 Hoe weet ik dat mijn (herhaal)recept succesvol is aangevraagd?

Je weet dat je (herhaal)recept succesvol is aangevraagd als je daarover in de chat met de huisarts of doktersassistent een afstemming over hebt gemaakt. Er is een succesvolle aanvraag gedaan als dat in de chat wordt bevestigd.

4.7.5 Hoe weet ik wanneer ik mijn (herhaal)recept kan ophalen?

Nadat je (herhaal)recept succesvol is aangevraagd kun je het na twee werkdagen ophalen bij je apotheek of laten bezorgen door de Nationale Apotheek. Tenzij hierover iets anders is gezegd in de chat door de huisarts of doktersassistent.

4.7.6 Bij welke apotheek kan ik mijn (herhaal)recept ophalen?

Je kunt je (herhaal)recept ophalen bij je eigen apotheek of laten bezorgen door de Nationale Apotheek. Om medicijnen te laten bezorgen door de Nationale Apotheek moet je daarvoor apart toestemming hebben gegeven.

4.7.7 Hoe vaak kan ik (herhaal)recepten opnieuw aanvragen?

Je kunt (herhaal)recepten direct aanvragen via een chat met een huisarts of doktersassistent. In overleg wordt bepaald of de medicijnen opnieuw wordt aangevraagd of niet. Een aanvraag van (herhaal)recepten verloopt dus altijd via de huisarts of doktersassistent.

4.7.8 Wat is de Nationale Apotheek?

Gezond.nl werkt samen met de Nationale Apotheek. Daardoor kun je ook je medicijnen thuis laten bezorgen. Ga je toch liever naar jouw lokale apotheek? Dat kan. Jij beslist.

De Nationale Apotheek werkt samen met alle zorgverzekeraars in Nederland. Het werkt op dezelfde manier als de lokale apotheek, maar dan online. Omdat het klaarmaken van medicijnen automatisch gaat, hebben de apothekersassistenten veel tijd voor persoonlijke aandacht. Ze maken je medicijnen klaar en bezorgen het gratis thuis binnen 2-3 werkdagen. Bij spoed ontvang je je medicijnen nog dezelfde dag thuis.

Klik voor meer informatie op de website van de Nationale Apotheek: <https://nationale-apotheek.nl/>.

4.8. Dossier

4.8.1 Waar vind ik een overzicht van mijn dossier?

Je kunt geen overzicht vinden van je totale (medisch) dossier. Wel kun je verslaglegging zien die is gemaakt naar aanleiding van een gesprek met de huisarts of afspraak bij de lokale praktijk.

Je vindt deze verslaglegging door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Tijdslijn**

Stap 3. Ga naar **Gebeurtenissen uit het verleden**

Hier vind je een onder andere verslaglegging die een huisarts in het verleden heeft gemaakt naar aanleiding van een gesprek of afspraak. De verslaglegging is gekoppeld aan een **Datum** en zichtbaar in een blok met die datum, doordat de **Naam van de huisarts** die het verslag heeft gemaakt zichtbaar is in dat blok met daaronder de tekst **Dossier deelcontact**.

4.8.2 Hoe kan ik informatie uit mijn dossier inzien?

Je kunt geen informatie inzien van je totale (medisch) dossier. Wel kun je verslaglegging inzien die is gemaakt naar aanleiding van een gesprek met de huisarts of afspraak bij de lokale praktijk.

Informatie uit die verslaglegging kun je inzien door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Tijdslijn**

Stap 3. Ga naar **Gebeurtenissen uit het verleden**

Hier vind je een onder andere verslaglegging die een huisarts in het verleden heeft gemaakt naar aanleiding van een gesprek of afspraak. De verslaglegging is gekoppeld aan een **Datum** en zichtbaar in een blok met die datum, doordat de **Naam van de huisarts** die het verslag heeft gemaakt zichtbaar is in dat blok met daaronder de tekst **Dossier deelcontact**.

Stap 4. Klik op een **Datumblok**

Stap 5. Ga naar **Samenvatting patiënt**

Stap 6. Bekijk de **Samenvatting (verslag)**

4.8.3 Welke informatie uit mijn dossier kan ik inzien?

Je kunt geen informatie inzien van je totale (medisch) dossier. Wel kun je verslaglegging inzien die is gemaakt naar aanleiding van een gesprek met de huisarts of afspraak bij de lokale praktijk. Het gaat daarbij om de volgende informatie:

- Datum van de verslaglegging
- Aanvullende informatie
- Diagnose
- Samenvatting (Evaluatie, Plan)
- Huisarts die de verslaglegging heeft gedaan

4.8.4 Kunnen anderen mijn medisch dossier bekijken?

Nee, alleen jij hebt toegang tot je gegevens in de Gezond app. Deze (medische) gegevens worden opgehaald uit het Huisartsen Informatie Systeem (HIS) van Gezond.nl. Je gegevens in dit systeem zijn alleen zichtbaar voor jou en de huisarts of doktersassistent waarmee je contact hebt. Lees [hier](#) meer over hoe wij met je gegevens omgaan in onze privacyverklaring.

4.8.5 De informatie in mijn dossier is niet volledig, waar kan ik terecht?

Als je gegevens niet kloppen, dan kun je dit via de chat melden aan de huisarts of doktersassistent. Wanneer er bijvoorbeeld (medische) gegevens ontbreken of onvolledig zijn dan kan door hen gecontroleerd worden of ze op juiste manier zijn geregistreerd. Een verzoek tot wijziging van contactgegevens kan door de doktersassistent direct worden doorgevoerd.

4.9. Uitslagen

4.9.1 Waar vind ik een overzicht van mijn (lab)uitslagen?

Je kunt geen totaaloverzicht vinden van je (lab)uitslagen. Wel kun je door de huisarts geregistreerde (lab)uitslagen apart zien, dat doe je de door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Tijdlijn**

Stap 3. Ga naar **Gebeurtenissen uit het verleden**

Hier vind je onder andere (Lab)uitslagen die door de huisarts zijn geregistreerd. Deze (lab)uitslagen zijn gekoppeld aan een **Datum** en zichtbaar in een blok met die datum, doordat de tekst **Uitslagen** te zien is.

4.9.2 Hoe kan ik mijn (lab)uitslagen inzien?

Je kunt geen totaaloverzicht inzien van je (lab)uitslagen. Wel kun je door de huisarts geregistreerde (lab)uitslagen apart inzien, dat doe je de door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Tijdlijn**

Stap 3. Ga naar **Gebeurtenissen uit het verleden**

Hier vind je onder andere (Lab)uitslagen die door de huisarts zijn geregistreerd. Deze (lab)uitslagen zijn gekoppeld aan een **Datum** en zichtbaar in een blok met die datum, doordat de tekst **Uitslagen** te zien is.

Stap 4. Klik op een **Datumblok**

Stap 5. Ga naar **Lab**

Stap 6. Klik op **Uitslagen bekijken**

4.9.3 Welke informatie uit mijn (lab)uitslagen kan ik inzien?

Je kunt geen totaaloverzicht inzien van je (lab)uitslagen. Wel kun je door de huisarts geregistreerde (lab)uitslagen apart

inzien. Het is afhankelijk van het type uitslag welke informatie dan zichtbaar is, maar op hoofdlijn gaat het om het volgende:

- Datum (lab)uitslag
- Naam meting
- Waarden meting

4.9.4 Hoe weet ik dat er nieuw (lab)uitslagen zijn?

Je weet dat er nieuwe (lab)uitslagen zijn verwerkt als deze uitslagen zichtbaar worden via de menuoptie **Tijdslijn**. Deze uitslagen zijn gekoppeld aan een **Datum** en zichtbaar in een blok met die datum, doordat de tekst **Uitslagen** te zien is.

4.9.5 Wordt er contact opgenomen over mijn (lab)uitslagen?

Er kan contact worden opgenomen over je (lab)uitslagen. Dat is afhankelijk van het type uitslag en de resultaten. De huisarts of doktersassistent kan dan een chat of videogesprek starten om de resultaten te bespreken.

4.9.6 Ik zie geen informatie onder (lab)uitslagen, hoe kan dat?

Als je geen nieuw (lab)uitslagen ziet, terwijl je deze wel verwacht, dan zijn de uitslagen waarschijnlijk nog niet verwerkt door de huisarts. Je kunt dan op een later moment nogmaals controleren of de uitslagen wel zijn verwerkt of hierover via de chat contact opnemen met een doktersassistent.

4.9.7 Ik heb een vraag over mijn (lab)uitslagen, waar kan ik terecht?

Als je een vraag hebt over je (lab)uitslagen kun je via de chat direct contact opnemen met een huisarts of doktersassistent. Die doe je door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Chat**

Stap 3. Klik op **Gesprekken**

Stap 4. Ga naar **Medische diensten**

Stap 5. Klik op **Ik heb een andere vraag**

Stap 6. Klik op **Volgende**

Stap 7. Klik op **Doktersassistent Chat**

Stap 8. Kies voor **Iets anders**

Stap 9. Vraag in de chat om je **(Lab)uitslagen**

Een vraag over je (Lab)uitslagen kun je direct stellen via een chat met een doktersassistent.

5. Zorgplannen

Zorgplannen ondersteunen je bij jouw behandeling of gezondheid.

Het is op dit moment nog niet mogelijk om een Zorgplan te starten.

6. Instellingen

6.1. Profiel

6.1.1 Waar vind ik mijn profielgegevens?

Je vindt je profielgegevens door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Profiel**

Stap 3. Ga naar **Profielgegevens**

- Voornaam
- Achternaam
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Geslacht
- Geboortedatum

6.1.2 Hoe komen mijn profielgegevens in de Gezond app?

Je profielgegevens in de Gezond app worden ingeladen vanuit het Huisartsen Informatie Systeem (HIS) van Gezond.nl. Nadat je bent ingeschreven als patiënt bij Gezond.nl, word je in dit systeem geregistreerd als patiënt en worden je profielgegevens zichtbaar in de Gezond app.

6.1.3 Hoe kan ik mijn profielgegevens wijzigen?

Je kunt een verzoek doen om je profielgegevens te wijzigen door een gesprek (chat) te starten met de doktersassistent. Deze kan je gegevens wijzigen in het systeem, waarna de wijzigingen in de Gezond app zijn te zien. Het is niet mogelijk om via de app zelf je profielgegevens te wijzigen.

6.1.4 Hoe kan ik mijn telefoonnummer wijzigen?

Je kunt een verzoek doen om je telefoonnummer te wijzigen door een gesprek (chat) te starten met de doktersassistent. Deze kan je telefoonnummer wijzigen in het systeem, waarna de wijzigingen in de Gezond app zijn te zien. Het is niet mogelijk om via de app zelf je telefoonnummer te wijzigen.

6.1.5 Hoe kan ik mijn e-mailadres wijzigen?

Je kunt een verzoek doen om je e-mailadres te wijzigen door een gesprek (chat) te starten met de doktersassistent. Deze kan je e-mailadres wijzigen in het systeem, waarna de wijzigingen in de Gezond app zijn te zien. Het is niet mogelijk om via de app zelf je e-mailadres te wijzigen.

6.2. Praktijkinformatie

6.2.1 Waar vind ik informatie over mijn lokale praktijk?

Je vindt je informatie over je lokale praktijk door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Profiel**

Stap 3. Ga naar **Praktijkinformatie**

Stap 4. Klik op **Jouw lokale praktijk**:

- Praktijknaam
- Adres
- Contactgegevens
- Voorwaarden en gebruik

6.2.2 Welke informatie kan ik vinden over mijn lokale praktijk?

In de Gezond app kun je de volgende informatie vinden over je lokale praktijk:

- Praktijknaam
- Adres
- Contactgegevens
- Voorwaarden en gebruik

6.3. Voorkeuren

6.3.1 Waar kan ik mijn voorkeuren selecteren?

Je kunt in de app je voorkeuren instellen door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Profiel**

Stap 3. Ga naar **Voorkeuren**

Op dit moment kan alleen een voorkeur voor de taal worden gekozen: Nederlands of Engels.

6.3.2 Welke voorkeuren kan ik selecteren?

In de Gezond app kun je de volgende voorkeuren instellen:

- Taal (Nederlands of Engels)
- Op dit moment is het niet mogelijk om andere voorkeuren in te stellen

6.3.3 Hoe kan ik mijn voorkeurstaal selecteren?

Je kunt in de app je voorkeurstaal instellen door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Profiel**

Stap 3. Ga naar **Voorkeuren**

Stap 4. Klik op **Taal**

Stap 5. Kies voor **Nederlands of Engels**

6.4. Toestemmingen

6.4.1 Waar kan ik toestemmingen instellen?

Je kunt in de app toestemmingen instellen door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Profiel**

Stap 3. Ga naar **Toestemmingen**:

Op dit moment kan alleen toestemming worden ingesteld voor servicemeldingen.

LET OP: om geen updates en berichten te missen adviseren we de servicemeldingen in te schakelen!

6.4.2 Welke toestemmingen kan ik instellen?

In de Gezond app kun je de volgende toestemmingen instellen:

- Toestemming voor servicemeldingen
- Op dit moment is het niet mogelijk om andere toestemmingen in te stellen

LET OP: om geen updates en berichten te missen adviseren we de servicemeldingen in te schakelen!

6.4.3 Hoe kan ik toestemming voor servicemeldingen instellen?

Je kunt in de app toestemming voor servicemeldingen instellen door volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Profiel**

Stap 3. Ga naar **Toestemmingen**

Stap 4. Ga naar **Toestemming voor servicemeldingen**

Stap 5. Schuif de toestemming **Aan of Uit**

Servicemeldingen zijn berichten/meldingen naar je telefoon, zoals nieuwe chatberichten.

LET OP: om geen updates en berichten te missen adviseren we de servicemeldingen in te schakelen!

6.5. Informatie

6.5.1 Waar vindt de Algemene voorwaarden en Privacy?

Je kunt de algemene voorwaarden en privacy vinden door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Profiel**

Stap 3. Ga naar **Informatie**

Stap 4. Klik op **Algemene Voorwaarden en Privacy**

Stap 5. Klik op één van de volgende **Opties**:

- Algemene Gebruiksvoorwaarden
- Privacybeleid
- Open bron licenties

6.5.2 Hoe kan ik contact opnemen?

Je kunt contact opnemen met Gezond.nl door de volgende stappen te doorlopen:

Stap 1. Open de **Gezond app**

Stap 2. Klik op **Profiel**

Stap 3. Ga naar **Informatie**

Stap 4. Klik op **Neem contact met ons op**:

Vervolgens wordt de supportpagina op de website van Gezond.nl geopend. Op deze pagina is een formulier te vinden waarmee je een vraag, verzoek of melding kunt sturen naar Gezond.nl.

6.6. Account

6.6.1 Wat gebeurt er als ik mijn account verwijder?

Nadat je je account hebt verwijderd is je gespreksgeschiedenis en afspraakhistorie niet meer te zien in de Gezond app. Het verwijderen van je account betekent NIET dat je als patiënt bent uitgeschreven bij Gezond.nl. Andere gegevens blijven bewaard in het Huisartsen Informatie Systeem van Gezond.nl.

6.6.2 Wat gebeurt er als ik ga uitloggen?

Als je kiest om uit te loggen uit de Gezond app dan zul je in het vervolg opnieuw moeten inloggen met je DigiD-inloggegevens om toegang te krijgen tot de app. Ook als je uitgelogd bent uit de app ontvang je wél servicemeldingen, mits je daarvoor toestemming hebt gegeven.

7. Contact

7.1. Support

7.1.1 Waar kan ik terecht met vragen of verzoeken?

Bij vragen of het indienen van verzoeken kun je een e-mail sturen naar help@gezond.nl, met daarin:

- Volledige naam
- Geboortedatum
- Onderwerp
- Duidelijke beschrijving vraag of verzoek

LET OP: stuur NOOIT privacygevoelige (medische) informatie mee, zoals bijvoorbeeld je BSN-nummer!

7.1.2 Waar kan ik terecht met een (technisch) probleem?

Voor melden van een (technisch) probleem kun je een e-mail sturen naar help@gezond.nl, met daarin:

- Volledige naam
- Geboortedatum
- Onderwerp
- Duidelijke beschrijving van het probleem
- Indien mogelijk een screenshot van het probleem/de situatie

LET OP: stuur NOOIT privacygevoelige (medische) informatie mee, zoals bijvoorbeeld je BSN-nummer!

7.2. Ideeën

7.2.1 Waar kan ik terecht met ideeën, tips of suggesties?

Heb je ideeën, suggesties of tips hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren?

Laat het ons weten via help@gezond.nl met daarin:

- Volledige naam
- Onderwerp
- Idee, suggestie of tip

LET OP: stuur NOOIT privacygevoelige (medische) informatie mee, zoals bijvoorbeeld je BSN-nummer!

Gezond.nl

Van Boshuizenstraat 12
1083 BA Amsterdam

Contact: help@gezond.nl