

Veelgestelde vragen

Voor een goede (medische) behandeling is het belangrijk dat Amsterdam UMC (locatie AMC en/of locatie VUmc) bepaalde persoonlijke gegevens van u compleet en beschikbaar heeft, zoals adresgegevens, resultaten van onderzoeken, diagnose en behandelplannen. Al deze gegevens worden in één elektronisch patiëntendossier opgeslagen. Via het patiëntenportaal Mijn Dossier kunt u zelf een gedeelte van de informatie in uw medisch dossier bekijken of aanpassen. Zo kunt u op elk moment uw (adres)gegevens aanpassen, afspraken aanvragen, uitslagen bekijken en herhaalrecepten aanvragen. Ook kunt u berichten uitwisselen met uw behandelteam.

Heeft u vragen over het gebruik van Mijn Dossier? Hieronder vindt u antwoord op veelgestelde vragen. De vragen zijn gegroepeerd per onderwerp.

Staat uw vraag er niet bij? Neem dan contact met ons op via telefoon: 020 - 444 3336 (op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur) of per e-mail:

patientenloket@amsterdamumc.nl.

Algemene vragen over Mijn Dossier

Wat is Mijn Dossier?

Het patiëntenportaal Mijn Dossier biedt een beveiligde digitale omgeving waarin u:

- een gedeelte van uw persoonlijke medische dossier kunt raadplegen;
- uitslagen van onderzoeken kunt inzien, zoals bloeduitslagen of weefselonderzoek;
- een overzicht van (een deel van) uw afspraken in het ziekenhuis kunt inzien;
- een afspraakverzoek kunt indienen;
- via een beveiligde omgeving kunt videobellen of mailen met uw behandelteam;
- inzicht heeft in persoonlijke informatie zoals uw medicatieoverzicht of allergieën;
- brieven kunt inzien die zijn verzonden door uw behandelaars van het ziekenhuis aan bijvoorbeeld uw huisarts;
- zelf persoonlijke gegevens, zoals uw adresgegevens, kunt wijzigen.

Met Mijn Dossier kunt u op een moment dat het u uitkomt, uw gegevens inzien.

Vragen over het aanmelden voor Mijn Dossier

Hoe kan ik mij aanmelden voor Mijn Dossier?

Neem dan telefonisch contact met ons op via telefoonnummer 020 - 444 3336 (op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur). Houdt uw identiteitsbewijs bij de hand.

Wilt u het dossier van uw kind (jonger dan 12 jaar) kunnen inzien? Zorg dan dat u naast uw eigen identiteitsbewijs het BSN-nummer van uzelf en van uw kind bij de hand heeft.

Let op: om Mijn Dossier te kunnen gebruiken heeft u een Nederlands mobiel telefoonnummer (06-nummer) nodig.

Waarom kan ik niet met DigiD inloggen?

Binnenkort is het ook mogelijk om met DigiD in te loggen.

Hoe activeer ik Mijn Dossier?

Na uw telefonische aanmelding ontvangt u per sms een aanmeldlink.

Daarna meldt u zich als volgt aan:

Stap 1: Klik op de link die u per sms hebt gekregen;

Stap 2: Vul een gebruikersnaam en wachtwoord in. U kunt deze zelf kiezen;

Stap 3: Vul uw geboortedatum in;

Stap 4: Na het akkoord gaan met de algemene voorwaarden is uw account geactiveerd .

U kunt nu inloggen in Mijn Dossier.

Let op: de sms-code vervalt na 10 minuten.

Mijn gebruikersnaam wordt niet geaccepteerd. Waar moet mijn gebruikersnaam aan voldoen?

Uw gebruikersnaam voor Mijn Dossier moet aan de volgende voorwaarden voldoen:

- Minimaal 6 karakters lang;
- Maximaal 30 karakters lang;
- Alleen onderstaande speciale tekens mogen gebruikt worden;
 - o @
 - o -
 - o .
 - o _
- Uw gebruikersnaam mag niet hetzelfde zijn als uw wachtwoord.

Lukt het toch niet om uw account te activeren? Neem dan contact met ons op:

telefoon: 020 - 444 3336 (op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur) of

e-mail: patientenloket@amsterdamumc.nl. Let op: vermeld in de e-mail uw patiëntnummer en geboortedatum.

Mijn wachtwoord wordt niet geaccepteerd. Waar moet mijn wachtwoord aan voldoen?

Uw wachtwoord voor Mijn Dossier moet aan de volgende voorwaarden voldoen:

- Minimaal 8 karakters lang;
- Maximaal 40 karakters lang;
- Moet minimaal 1 letter bevatten;
- Moet minimaal 1 cijfer bevatten;
- Moet minimaal 1 speciaal teken bevatten;
- Mag niet hetzelfde zijn als uw gebruikersnaam.

Lukt het toch niet om uw account te activeren? Neem dan contact met ons op via

telefoon: 020 - 444 3336 (op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur) of e-mail patientenloket@amsterdamumc.nl. Let op: vermeld in de e-mail uw patiëntnummer en geboortedatum.

Wat is het verschil tussen activatiecode, sms-code, gebruikersnaam en wachtwoord?

Activatiecode

In uitzonderlijke gevallen wordt gebruik gemaakt van activatie per brief. De 15-cijferige activatiecode wordt dan eenmalig per brief uitgegeven in het ziekenhuis en gebruikt u

alleen bij de eerste aanmelding. Let op: de activatiecode is slechts 30 dagen geldig. Wanneer deze verlopen is, neem dan met ons contact op via telefoonnummer 020 - 444 3336 (op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur). Houdt uw identiteitsbewijs bij de hand.

SMS-code

Meldt u zich voor de eerste keer aan bij Mijn Dossier? Dan ontvangt u een sms-code op uw mobiele telefoon. Deze code moet u invoeren bij aanmelding.

Gebruikersnaam en wachtwoord

Bij de eerste aanmelding kunt u zelf een gebruikersnaam en wachtwoord kiezen. Deze zelfgekozen gebruikersnaam en het wachtwoord gebruikt u steeds om in te loggen en dient u zelf te onthouden.

Heeft u een account voor Mijn Dossier? Dan ontvangt u iedere keer wanneer u inlogt een *sms-code* op uw mobiele telefoon die u moet invoeren.

Mijn activatiecode werkt niet. Wat moet ik doen?

Neem dan contact met ons op per telefoon: 020 - 444 3336 (op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur) of e-mail: patientenloket@amsterdamumc.nl. Stuur daarbij de volgende gegevens mee:

- Uw patiëntnummer
- Uw geboortedatum
- Uw voor- & achternaam
- De verloopdatum en -tijd van de activatiecode.

Mijn activatiecode is verlopen. Wat moet ik doen?

Heeft u een activatiecode per brief ontvangen? Om veiligheidsredenen is deze toegangscode 30 dagen geldig. De verloopdatum staat vermeld op de brief die u hebt gekregen. Wanneer deze verlopen is, neem dan met ons contact op via telefoonnummer 020 - 444 3336 (op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur). Houdt uw identiteitsbewijs bij de hand.

Kan iemand anders mij aanmelden voor Mijn Dossier?

Nee, het is niet mogelijk iemand te machtigen om u aan te melden.

Ik kom voorlopig niet in Amsterdam UMC en wil me aanmelden voor Mijn Dossier, kan dat?

U kunt contact met ons opnemen via telefoonnummer 020 - 444 3336 (op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur). Houdt uw identiteitsbewijs bij de hand.

Wilt u het dossier van uw kind (jonger dan 12 jaar) kunnen inzien? Zorg dan dat u naast uw eigen identiteitsbewijs het BSN van uzelf ook het BSN van uw kind bij de hand heeft.

Let op: om Mijn Dossier te kunnen gebruiken heeft u een Nederlands mobiel telefoonnummer (06-nummer) nodig.

Wat kost het gebruik van Mijn Dossier?

Het gebruik van Mijn Dossier is gratis.

Heb ik speciale apparatuur of computerprogramma's nodig?

Voor het gebruik van Mijn Dossier hebt u geen speciale apparatuur of computerprogramma's nodig. Wat u wél nodig heeft is:

- een pc, laptop, smartphone of tablet (Apple of Android)
- een internetverbinding
- een internetbrowser, zoals Google Chrome, Safari of Microsoft Edge
- het programma Acrobat Reader om PDF-bijlagen te openen
- een Nederlands mobiel telefoonnummer dat geregistreerd staat bij het ziekenhuis.

U kunt uw gegevens ook inzien via een smartphone. U kunt hiervoor de app MyChart gebruiken. Meer informatie vindt u onder het kopje 'Mijn Dossier ook via app beschikbaar'.

Mijn Dossier ook via app beschikbaar

Mijn Dossier is ook via de app MyChart beschikbaar.

In de app vindt u de belangrijkste functionaliteiten van Mijn Dossier, zoals het inzien en aanvragen van afspraken, overzicht van uw medicijnen en berichten van en aan het behandelteam. De app MyChart is beschikbaar voor iOS en Android en kunt u gratis downloaden in de App Store en Google Play.

[Klik hier voor de app](#) voor Iphone of Ipad (iOS).

[Klik hier voor de app](#) voor overige smartphones (Android).

Ik ben automatisch uitgelogd. Waarom is dat?

Wanneer u langer dan 15 minuten niet actief bent in Mijn Dossier, wordt u automatisch uitgelogd. Dit is om de privacy van uw gegevens te beschermen. Wij raden u aan uit te loggen als u uw computer verlaat.

Vragen over toegang tot Mijn Dossier door anderen

Hoe kan ik als ouder via Mijn Dossier het dossier van mijn kind inzien?

Wilt u zich aanmelden als gemachtigde van een kind (een patiënt jonger dan 12 jaar), neem dan contact met ons op via telefoonnummer 020 - 444 3336 (op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur).

Een medewerker controleert o.a. of u het ouderlijk gezag heeft over het kind. Alleen dan kunt u gemachtigdentoeegang krijgen. Houdt bij de aanvraag behalve het BSN van uw kind ook uw eigen legitimatiebewijs en BSN bij de hand. Vanaf 12 jaar kunnen kinderen hun eigen Mijn Dossier-account krijgen. De gemachtigdentoeegang kan dan blijven bestaan.

De gemachtigdentoeegang wordt automatisch stopgezet bij 16 jaar. Vanaf 16 jaar kan gemachtigdentoeegang opnieuw aangevraagd worden bij mondeling toestemmen van het kind. Hiervoor kunnen u en het kind samen telefonisch contact met ons opnemen via telefoonnummer 020 - 444 3336 (op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur).

Een medewerker stelt o.a. enkele controlevragen ter verificatie. Daarna geeft het kind toestemming voor gemachtigdentoeegang. Houdt bij de aanvraag naast het BSN van uw kind ook uw eigen legitimatiebewijs en BSN bij de hand.

Hoe kan ik mij aanmelden voor gemachtigdentoeegang?

Wilt u zich aanmelden als gemachtigde van een volwassen patiënt (ouder dan 16 jaar), dan kunnen u en de patiënt samen telefonisch contact met ons opnemen via telefoonnummer 020 - 444 3336 (op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur).

Een medewerker stelt o.a. enkele controlevragen ter verificatie. Daarna geeft de patiënt toestemming voor gemachtigdentoeegang. Houdt bij de aanvraag van allebei een legitimatiebewijs en BSN bij de hand.

Kan ik mijn machtiging (laten) intrekken?

Ja, via Mijn Dossier kunt u een machtiging weer intrekken. Dit kan via 'Instellingen' → 'Personaliseren'. Hier ziet u wie u heeft gemachtigd om uw dossier in te zien en, indien van toepassing, wiens dossier u zelf kunt inzien. U kunt deze gemachtigde direct de toegang ontzeggen door de gemachtigde te selecteren en op 'Toegang intrekken' te drukken.

Kan ik via Mijn Dossier vragen stellen over een familielid?

Mijn Dossier is gekoppeld aan een persoonlijk patiëntendossier. Informatie die via Mijn Dossier wordt uitgewisseld, wordt onderdeel van dat dossier. Alleen wanneer u door een patiënt gemachtigd bent, kunt u namens hem/haar vragen stellen. Deze gemachtigdentoeegang zorgt ervoor dat de informatie in het juiste dossier terechtkomt.

Kunnen mijn partner en ik samen één Mijn Dossier-account hebben?

Nee, dat is niet mogelijk. Mijn Dossier is gekoppeld aan uw persoonlijke patiëntendossier. Informatie die via Mijn Dossier wordt uitgewisseld, is onderdeel van dat dossier. Daarnaast geldt dat medische informatie vertrouwelijk is. Het is alleen via gemachtigdentoeegang mogelijk te communiceren over een andere persoon. Elke volwassene dient daarom zelf toegang aan te vragen voor Mijn Dossier.

Kan mijn huisarts nu ook al mijn gegevens uit het ziekenhuissysteem inzien?

Nee, huisartsen kunnen het elektronisch patiëntendossier niet inzien. Alleen zorgverleners van Amsterdam UMC (locatie AMC of locatie VUmc) die rechtstreeks bij uw behandeling betrokken zijn, hebben inzage in uw gegevens.

Welke informatie ontvangt mijn huisarts/verwijzend specialist wel?

Uw huisarts of verwijzend specialist wordt op de gebruikelijke manier op de hoogte gehouden via een brief. Deze brief kunt u op Mijn Dossier terugvinden onder 'Berichten' → 'Brieven'.

Vragen over afspraken

Kan ik via Mijn Dossier mijn afspraak verzetten of afzeggen?

U kunt tot *uiterlijk 48 uur* van tevoren uw gemaakte afspraak afzeggen en een voorstel doen voor een andere afspraak. Als u de afspraak wilt afzeggen binnen 48 uur, dan kan dat alleen telefonisch bij de polikliniek waar u de afspraak heeft.

Kan ik voor alle poliklinieken via Mijn Dossier een afspraak maken?

U kunt via Mijn Dossier niet direct zelf een afspraak maken, maar wel een afspraak met uw behandelaar of arts *aanvragen*. U kunt alleen een afspraak aanvragen bij de polikliniek waar u al onder behandeling bent. Uw aanvraag komt terecht bij een medewerker van de polikliniek, waarna de afspraak wordt vastgelegd. Er wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met uw voorkeur voor dag en/of tijd.

Vragen over medische informatie

Hoe snel kan ik uitslagen van onderzoeken zien via Mijn Dossier?

Van de meeste onderzoeken kunt u de uitslag vinden in het patiëntenportaal Mijn Dossier. Binnen 24 uur nadat ze bekend zijn geworden, zijn de meeste uitslagen automatisch zichtbaar in Mijn Dossier. De uitslagen van pathologie, radiologie en SOA zijn meestal later bekend dan labuitslagen.

Om technische redenen is het (nog) niet mogelijk om de volgende resultaten te tonen via Mijn Dossier.

- een aantal resultaten van het bloedtransfusielab
- een aantal resultaten van speciële hematologie
- een aantal resultaten van microbiologie AMC
- Een aantal resultaten van het mobiliteitslaboratorium
- hartfunctie-onderzoeksresultaten
- klinische neurofysiologie (KNF)-onderzoeksresultaten
- longfunctie-onderzoeksresultaten
- metabole labresultaten
- KNO onderzoek
- Oogheelkundig onderzoek

HLA-typeringen en resultaten van genetisch onderzoek zijn nooit zichtbaar in Mijn Dossier.

Ik heb een vraag over mijn uitslag. Wat moet ik doen?

Uitslagen zijn soms moeilijk te begrijpen en kunnen bovendien in delen binnenkomen. Bij de volgende afspraak legt uw zorgverlener uit wat de uitslagen betekenen. De zorgverlener heeft namelijk alle uitslagen nodig om een volledig beeld van uw gezondheidssituatie te krijgen. U kunt ook wachten met het bekijken van de uitslagen tot uw volgende afspraak. Maakt u zich zorgen? Neem dan contact op met de polikliniek waar u onder behandeling bent. De poliklinieken zijn tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar. U kunt ook een bericht sturen in Mijn Dossier via 'Vraag het uw behandelteam'. In het weekend worden berichten niet gelezen.

Wat moet ik doen als ik een uitslag niet wil zien?

U kunt zelf bepalen of u uw uitslagen wilt zien of niet. Als u de uitslagen nog niet wilt zien, kunt u dit doen in Mijn Dossier bij 'Dossier' → 'Vragenlijsten' → 'Uitslagen verbergen/weer tonen'. Op elk moment kunt u de uitslagen hier ook weer zichtbaar maken.

Ik wil geen e-mails ontvangen als er een nieuwe uitslag is. Wat moet ik doen?

U kunt zelf instellen voor welke nieuwe informatie u een melding wilt ontvangen. Dit geldt o.a. voor meldingen over:

- Nieuwe afspraakherinnering per sms

- Nieuw afspraakvoorstel
- Nieuwe berichten
- Nieuwe uitslagen
- Nieuwe brieven
- Nieuwe bezoeksamenvatting
- Nieuw aangevraagd medisch document
- Account vergrendeling
- Wachtwoord wijziging
- Deelname patiëntintervaringsmetingen

U kunt dit aangeven in Mijn Dossier onder het tabblad 'Instellingen' → 'Instellen meldingen'.

Kan ik een uitslag eerder zien dan mijn behandelaar?

Ja, het is mogelijk dat u een uitslag eerder ziet dan uw behandelend zorgverlener. Uitslagen zijn soms moeilijk te begrijpen en kunnen bovendien in delen binnenkomen. Verbind daarom géén conclusies aan de resultaten. Bij de volgende afspraak legt uw behandelaar uit wat de uitslagen betekenen. Uw behandelaar heeft namelijk alle uitslagen nodig om een volledig beeld van uw gezondheidssituatie te krijgen.

U bepaalt zelf of u de uitslagen wilt bekijken voorafgaand aan de afspraak met uw zorgverlener. U kunt er bijvoorbeeld ook voor kiezen de resultaten pas te bekijken na de volgende afspraak. Uw behandelaar heeft u dan al uitleg kunnen geven. Als u de uitslagen nog niet wilt zien, kunt u dit doen in Mijn Dossier bij 'Dossier' → 'Vragenlijsten' → 'Uitslagen verbergen/weer tonen'.

Maakt u zich zorgen? Neem dan contact op met de polikliniek waar u onder behandeling bent. De poliklinieken zijn tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar. U kunt ook een bericht sturen in Mijn Dossier via 'Vraag het uw behandelteam'. In het weekend worden berichten echter niet gelezen.

Ik heb een uitslag gelezen in Mijn Dossier. Nu is deze uitslag niet meer zichtbaar. Hoe kan dat?

Het kan zijn dat heeft aangegeven uitslagen niet te willen zien. U kunt dit controleren in Mijn Dossier bij 'Dossier' → 'Vragenlijsten' → 'Uitslagen verbergen/weer tonen'. Op elk moment kunt u de uitslagen hier ook weer zichtbaar maken.

Het kan ook zijn dat uw zorgverlener de uitslag heeft ingetrokken. Bespreek dit tijdens uw volgende afspraak.

Ik begrijp de informatie in Mijn Dossier niet. Wat kan ik doen?

Wanneer u informatie in Mijn Dossier niet begrijpt, neemt u deze vraag dan mee naar uw volgende poli-afspraak. Kan uw vraag niet wachten, neemt u dan contact op met de betrokken behandelaar. U kunt dit doen door in Mijn Dossier een bericht te sturen via 'Berichten' → 'Een vraag stellen' → 'Vraag het uw behandelteam'.

Er staat een fout in Mijn Dossier. Wat moet ik doen?

De informatie in Mijn Dossier komt rechtstreeks uit uw medisch dossier. De gegevens over 'actuele problemen', 'medicatie' en 'allergieën' kunt u zelf aanvullen in Mijn Dossier. Uw behandelaar controleert deze aanvullingen bij een volgend polikliniekbezoek en bij akkoord van hem/haar worden de aanvullingen toegevoegd aan uw medisch dossier.

Bent u van mening dat de overige medische informatie niet klopt, dan kunt u dat melden door in Mijn Dossier een bericht te sturen via 'Berichten' → 'Een vraag stellen' → 'Vraag het uw behandelteam'. Ook kunt u dit aangeven bij uw behandelaar tijdens een bezoek aan het ziekenhuis.

Kan ik gegevens uit Mijn Dossier downloaden en printen?

U kunt bijvoorbeeld uw uitslagen en uw afsprakenoverzicht printen. Daarnaast kunt u uw bezoeksamenvattingen downloaden en printen. Uw bezoeksamenvattingen vindt u via 'Bezoeken' → 'Afspraken en bezoeken', door naar uw lijst met voorgaande afspraken te gaan.

Wat is de gezondheidssamenvatting?

In de gezondheidssamenvatting staat belangrijke informatie uit uw medisch dossier opgesomd. Uw samenvatting bevat recente informatie over uw actuele gezondheidsproblemen, medicijnen, allergieën en preventieve zorg.

Ik ben ingelogd in Mijn Dossier, maar er staat geen informatie in. Hoe kan dat?

Ziet u geen informatie, maar wel afspraken staan? In dat geval is er op dit moment nog geen informatie uit uw medische dossier beschikbaar in Mijn Dossier. In Mijn Dossier ziet u de gegevens die vanaf 25 oktober 2015 in het AMC en 13 maart 2016 in het VUmc ingevoerd zijn in het nieuwe Elektronische Patiëntendossier. Oudere gegevens zijn wel zichtbaar voor uw behandelteam.

Vragen over de berichtenuitwisseling

Hoe kan ik het beste een bericht sturen naar mijn behandelaar?

De berichtenuitwisseling tussen patiënt en zorgverlener(s) bevat vaak privacygevoelige informatie. Ook afspraakinformatie geeft informatie vrij over uw zorgproces. Gewone e-mail is niet geschikt is voor dergelijke berichtenuitwisseling. Mijn Dossier daarentegen is hier wel geschikt voor.

Voor alle vragen over uw zorg kunt u in Mijn Dossier gebruik maken van de optie 'Vraag het uw behandelteam'.

Voor technische vragen die niet over de inhoud van uw medisch dossier gaan, kunt u contact met ons opnemen via telefoonnummer 020 - 444 3336 (op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur) of e-mail: patientenloket@amsterdamumc.nl. Let op: vermeld in de e-mail uw patiëntnummer en geboortedatum.

Waarom kan ik geen vraag stellen aan mijn behandelteam?

Via Mijn Dossier kunt u enkel een vraag stellen aan uw behandelteam wanneer u tot één jaar geleden een afspraak heeft gehad bij uw zorgverlener of tot één jaar vooruit een afspraak gepland heeft staan.

Is dit niet het geval en kunt u uw vraag niet via Mijn Dossier stellen? Neem dan telefonisch contact op met de polikliniek waar u onder behandeling bent.

Wanneer kan ik antwoord in Mijn Dossier verwachten als ik een bericht stuur?

Wij nemen uw vraag zo snel mogelijk in behandeling. Heeft u een dringende vraag? In dat geval kunt u beter telefonisch contact opnemen met de polikliniek waar u onder behandeling bent. Gebruik Mijn Dossier **nooit** voor vragen in geval van nood; bel dan 112.

Ik heb een vraag gesteld en nog geen antwoord gekregen

We proberen zo snel mogelijk een antwoord te geven op uw vraag. Heeft u na vijf werkdagen nog geen reactie ontvangen? Dan is er iets mis gegaan, onze excuses daarvoor. We vragen u om dan telefonisch contact op te nemen met de polikliniek waar u onder behandeling bent.

Wie beantwoordt mijn vraag?

Als u een vraag stelt via Mijn Dossier, dan wordt deze eerst gelezen door de polikliniekmedewerker van het behandelteam. Deze medewerker beantwoordt uw vraag zelf, of stuurt deze door naar een verpleegkundige of uw arts.

Hoe kan ik via Mijn Dossier herhaalrecepten aanvragen?

Indien u met uw behandelaar heeft afgesproken dat u via Mijn Dossier herhaalrecepten kunt aanvragen, vindt u deze in uw medicatie overzicht via 'Dossier' → 'Medicijnen' → 'Herhaalrecepten aanvragen'. Ziet u geen recepten? Vraag dit na bij uw behandelteam of vraag uw huisarts om een herhaalrecept.

Ik ontvang geen e-mails. Wat moet ik doen?

U ontvangt een e-mail zodra er nieuwe informatie voor u beschikbaar is in Mijn Dossier, bijvoorbeeld een antwoord op een door u gestelde vraag of een uitslag. In Mijn Dossier onder het tabblad 'Instellingen' → 'Instellen meldingen' kunt u controleren of uw e-mailadres correct is ingevuld. U kunt het daar eventueel ook aanpassen.

Ontvangt u hierna nog steeds geen e-mails zodra er nieuwe informatie beschikbaar is? Neem dan contact met ons op via telefoonnummer 020 - 444 3336 (op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur) of e-mail: patientenloket@amsterdamumc.nl. Let op: vermeld in de e-mail uw patiëntnummer en geboortedatum.

Ik wil geen e-mails ontvangen als er een nieuwe uitslag is. Wat moet ik doen?

U kunt zelf instellen voor welke nieuwe informatie u een melding wilt ontvangen.

Dit geldt o.a. voor meldingen over:

- Nieuwe berichten
- Nieuwe uitslagen
- Nieuwe brieven
- Nieuwe bezoeksamenvatting
- Nieuw aangevraagd medisch document

U kunt dit aangeven in Mijn Dossier onder het tabblad 'Instellingen' → 'Instellen meldingen'.

Vragen over videoconsult

Wat is een videoconsult?

Een videoconsult is een makkelijke manier om via Mijn Dossier met uw zorgverlener te praten en hem of haar te zien. Een videoconsult wordt ook wel videobellen genoemd. U

kunt uw zorgverlener zien en met hem/haar praten via het beeldscherm van uw tablet of smartphone. U hoeft voor de afspraak dus niet naar het ziekenhuis te komen. Als u wilt dat een familielid of naaste bij het videoconsult aanwezig is, dan mag dat.

Op het tijdstip van uw afspraak kunt u via het patiëntenportaal Mijn Dossier met uw zorgverlener videobellen. Mijn Dossier is een veilige digitale omgeving van het ziekenhuis. Het gebruik van Mijn Dossier en het videobellen is gratis.

Wat heeft u nodig voor het videobellen?

- Een tablet of smartphone met webcam en microfoon;
- Een goed werkende internetverbinding;
- Een account voor het patiëntenportaal Mijn Dossier of een geldige activatiecode (1 maand geldig na uitgifte);
- Een mobiele telefoon voor het ontvangen van de SMS-code voor het inloggen in Mijn Dossier.

Hoe werkt het?

De afspraak voor een videoconsult wordt ingepland door het ziekenhuis. Dit gebeurt op dezelfde manier als het inplannen van een afspraak in het ziekenhuis. Belangrijk is dat u een account voor het patiëntenportaal Mijn Dossier heeft.

Vragen over inloggen

Ik ben mijn gebruikersnaam van Mijn Dossier vergeten. Wat moet ik doen?

Neem de volgende stappen:

Stap 1: Ga naar de inlogpagina van Mijn Dossier;

Stap 2: Klik op de link 'Gebruikersnaam vergeten' en vul de gevraagde informatie in. U ontvangt in uw reguliere e-mail inbox een e-mail met daarin uw gebruikersnaam.

Let op: Achter ieder initiaal moet u een punt invoeren. Ook is het belangrijk om uw initialen en achternaam in te voeren zoals vermeldt op uw patiëntenpas (locatie AMC).

Bijvoorbeeld: U heet A.A. van Dummy. Op uw patiënten pas staat u vermeldt als A.A. v Dummy. U voert dan in bij initialen A.A. en bij achternaam v Dummy. Krijgt u alsnog de foutmelding 'record niet opgeslagen' Neem dan contact met ons op via telefoonnummer 020 - 444 3336 (op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur) of e-mail: patientenloket@amsterdamumc.nl. Let op: vermeld in de e-mail uw patiëntnummer en geboortedatum.

Ik ben mijn wachtwoord van Mijn Dossier vergeten. Wat moet ik doen?

Neem de volgende stappen:

Stap 1: Ga naar de inlogpagina van Mijn Dossier;

Stap 2: Klik op de link 'Wachtwoord vergeten';

Stap 3: Vul uw gebruikersnaam in;

Stap 4: Vul uw geboortedatum in.

U krijgt nu de beveiligingsvraag te zien die u bij het aanmelden voor Mijn Dossier heeft ingevoerd. Indien u deze juist beantwoordt, kunt u na invoer van de SMS-code op de website uw wachtwoord wijzigen.

Lukt het niet om op deze manier toegang te krijgen? Neem dan contact met ons op via telefoonnummer 020 - 444 3336 (op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur) of e-mail: patientenloket@amsterdamumc.nl. Vermeld in de e-mail uw patiëntnummer en geboortedatum.

Let op: Voor medewerkers van Amsterdam UMC is uw wachtwoord onbekend en niet zichtbaar, omdat dit beveiligd is opgeslagen. U kunt uw wachtwoord dus niet bij hen opvragen.

Ik heb geen sms-bericht met code ontvangen. Wat moet ik doen?

Neem de volgende stappen:

Stap 1: Controleer of er boven in het scherm een melding verschijnt 'neem contact op met het ziekenhuis om te controleren of uw mobiele nummer bekend is'. Ziet u deze melding, neem dan contact met ons op via telefoonnummer 020 - 444 3336 (op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur) of e-mail: patientenloket@amsterdamumc.nl. Let op: vermeld in de e-mail uw patiëntnummer, geboortedatum en mobiel telefoonnummer;

Stap 2: Verschijnt er geen melding bovenin uw scherm? Probeer uw mobiele telefoon opnieuw in te schakelen en uw sms-inbox op te schonen;

Stap 3: Wanneer u nog steeds geen sms-bericht ontvangt, kan het voorkomen dat uw mobiele nummer niet correct in het systeem staat. Om dit te controleren kunt u contact met ons opnemen via telefoonnummer 020 - 444 3336 (op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur) of e-mail: patientenloket@amsterdamumc.nl. Let op: vermeld in de e-mail uw patiëntnummer, geboortedatum en mobiel telefoonnummer.

Het inloggen lukt niet, er staat dat mijn account is geblokkeerd. Wat moet ik doen?

Als uw account is geblokkeerd, kan dat meerdere oorzaken hebben. De meest voorkomende is dat u vaker dan toegestaan een verkeerd wachtwoord hebt ingevuld. Is uw account geblokkeerd, neem dan contact met ons op via telefoonnummer 020 - 444 3336 (op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur) of e-mail: patientenloket@amsterdamumc.nl. Let op: vermeld in de e-mail uw patiëntnummer, geboortedatum en mobiel telefoonnummer.

Tip: U kunt een blokkade voorkomen door na twee mislukte inlogpogingen of bij twijfel te kiezen voor 'Wachtwoord vergeten'.

Ik wil mijn beveiligingsvraag en/of het -antwoord wijzigen. Wat moet ik doen?

Om uw beveiligingsvraag en het antwoord te wijzigen, gaat u naar 'Instellingen' → 'Wachtwoord wijzigen'. Onder het kopje 'Beveiligingsvraag/-antwoord wijzigen' voert u uw wachtwoord in, selecteert u een beveiligingsvraag uit de lijst, voert u uw antwoord in, en klikt u op **Opslaan**. Om alleen het antwoord op de beveiligingsvraag te wijzigen, voert

u uw wachtwoord in, voert u uw nieuwe antwoord in, en klikt u op **Opslaan**. Wanneer u geen nieuwe vraag uit de lijst selecteert, blijft deze hetzelfde als voorheen.

Ik ben automatisch uitgelogd. Waarom is dat?

Wanneer u langer dan 15 minuten niet actief bent in Mijn Dossier, wordt u automatisch uitgelogd. Dit is om de privacy van uw gegevens te beschermen. Wij raden u aan uit te loggen als u uw computer verlaat.

Vragen over privacy en veiligheid

Hoe veilig is Mijn Dossier?

Amsterdam UMC neemt het veilig houden van uw medische informatie zeer serieus. Toegang tot informatie vindt plaats via de beveiligde toegangscode, een persoonlijke gebruikersnaam en een wachtwoord waaraan bepaalde eisen worden gesteld en dat beveiligd wordt opgeslagen. Uw wachtwoord is niet zichtbaar voor medewerkers van het AMC of VUmc. Mijn Dossier maakt gebruik van de meest recente technologie om uw sessie automatisch te versleutelen. Berichtenverkeer dat plaatsvindt wanneer u bent ingelogd, is daarmee goed beveiligd. Dit in tegenstelling tot normaal e-mailverkeer.

Wat is het privacy-beleid van Mijn Dossier?

Mijn Dossier voldoet aan wet- en regelgeving aangaande uw privacy. Informatie wordt nooit afgestaan of gedeeld met derden.

Ik ben automatisch uitgelogd uit Mijn Dossier. Waardoor komt dat?

Om de privacy van uw gegevens te waarborgen, wordt u als u langer dan 15 minuten niet actief bent in Mijn Dossier, automatisch uitgelogd. Wij raden u aan om altijd uit te loggen als u klaar bent of als u uw computer verlaat, zelfs als dit maar voor even is.

Overige vragen

Waarom is het niet mogelijk om de gegevens van voor 25 oktober 2015 (AMC) en 13 maart 2016 (VUmc) in te zien?

Sinds 25 oktober 2015 werkt het AMC en sinds 13 maart 2016 werkt het VUmc met het elektronisch patiëntendossier. Alle gegevens van vóór deze data zijn digitaal overgezet en voor de zorgverlener beschikbaar. Om technische redenen kunnen deze niet getoond worden in het patiëntenportaal.

U heeft het recht om uw medisch dossier in te zien. Meer informatie hierover vindt u op de website van uw ziekenhuis.

Waarom kan ik maar een deel van mijn medisch dossier inzien en niet alles? En wat kan ik dan niet inzien?

Sinds 25 oktober 2015 werkt het AMC en sinds 13 maart 2016 werkt het VUmc met het elektronisch patiëntendossier. Alle gegevens van vóór deze data zijn digitaal overgezet en voor de zorgverlener beschikbaar. Om technische redenen kunnen deze historische gegevens niet getoond worden in het patiëntenportaal.

Daarnaast is het helaas niet mogelijk om alle uitslagen via Mijn Dossier in te zien. Onder andere de volgende uitslagen kunnen om technische redenen (nog) niet worden getoond:

- een aantal resultaten van het bloedtransfusielab
- een aantal resultaten van speciële hematologie

- een aantal resultaten van microbiologie AMC
- Genetisch lab
- hartfunctie-onderzoeksresultaten
- klinische neurofysiologie (KNF)-onderzoeksresultaten
- longfunctie-onderzoeksresultaten
- metabole labresultaten
- KNO onderzoek

Hoe kan ik op Mijn Dossier persoonlijke informatie zoals adresgegevens of mijn wachtwoord wijzigen?

Wanneer u bent ingelogd in Mijn Dossier, kunt u onder het menu 'Dossier' → 'Persoonsgegevens' zelf een aantal zaken wijzigen, zoals uw adres en uw e-mailadres. Onder het menu 'Instellingen' kunt u uw wachtwoord of beveiligingsvraag wijzigen. U kunt in dit scherm niet uw gebruikersnaam wijzigen. Voor het wijzigen van uw gebruikersnaam kunt u contact met ons opnemen via telefoonnummer 020 - 444 3336 (op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur) of e-mail: patientenloket@amsterdamumc.nl. Let op: vermeld in de e-mail uw patiëntnummer, geboortedatum en mobiel telefoonnummer.

Kan ik als gemachtigde na het overlijden van een patiënt zijn/haar Mijn Dossier nog inzien?

Nee. Nabestaanden hebben geen recht om het dossier van een overleden patiënt in te zien. Het Mijn Dossier-account van een patiënt wordt na overlijden inactief gemaakt. Hierdoor heeft u als gemachtigde geen inzage meer in het dossier.

Wat is het verschil met het landelijke Schakelpunt (LSP)?

Er is een wezenlijk verschil tussen het LSP, waarin gegevens worden uitgewisseld tussen afzonderlijke zorgorganisaties, en een 'intern' Elektronisch Patiënt Dossier zoals in Amsterdam UMC. Alleen zorgverleners van Amsterdam UMC die rechtstreeks bij uw behandeling betrokken zijn, hebben recht op inzage in uw gegevens. Uw huisarts en/of verwijzer krijgt een samenvatting van de behandeling per digitale brief.

Met welke zorginstellingen kan Amsterdam UMC elektronisch gegevens delen?

Amsterdam UMC (locatie AMC en/of locatie VUmc) kan alleen gegevens delen met andere zorginstellingen als u daar toestemming voor heeft gegeven. Dit kunt u doen via de pagina 'Mijn medische gegevens delen'. U geeft daar toestemming om uw gegevens met 'Alle zorginstellingen' te delen. 'Alle zorginstellingen' is op dit moment beperkt tot:

- OLVG (locatie Oost en West), Amsterdam
- Spaarne Gasthuis (locatie Hoofddorp en Haarlem)
- Medisch Centrum Leeuwarden
- St. Jansdal, Harderwijk
- Radboud UMC, Nijmegen
- UMCG, Groningen
- Elisabeth TweeSteden Ziekenhuis
- St. Antonius Ziekenhuis.

We werken eraan om met meer zorginstellingen gegevens uit te kunnen wisselen.

Mijn vraag over Mijn Dossier is nog niet beantwoord, met wie kan ik contact opnemen?

U kunt contact met ons opnemen via telefoonnummer 020 - 444 3336 (op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur) of e-mail: patientenloket@amsterdamumc.nl. Let op: vermeld in de e-mail uw patiëntnummer, geboortedatum en mobiel telefoonnummer.