Hoe werkt Solvio, uw elektronisch patiëntendossier?

Handleiding PC of Laptop





Wat is Solvio?

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

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

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

Tips vooraf

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



Inhoudsopgave

Inloggen	5
Overzichtspagina	6
Beeldscherm verkleinen	7
Uw dossier	8
Inloggegevens aanpassen	9
Aanmeldformulier	10
Trajecten	11
Informatie & Adviesgesprek	12
Rapportage Nazorgtraject	13
Het Persoonlijk Overzicht	14
Documenten toevoegen	15
Toestemmingsformulier	16
Dossieruitdraai en Printen	17
Contact opnemen	19
Wijzigingsverzoek indienen	21
Verwijderen van uw dossier	22
Vragen over Solvio	23
Veiligheid en Privacy	24

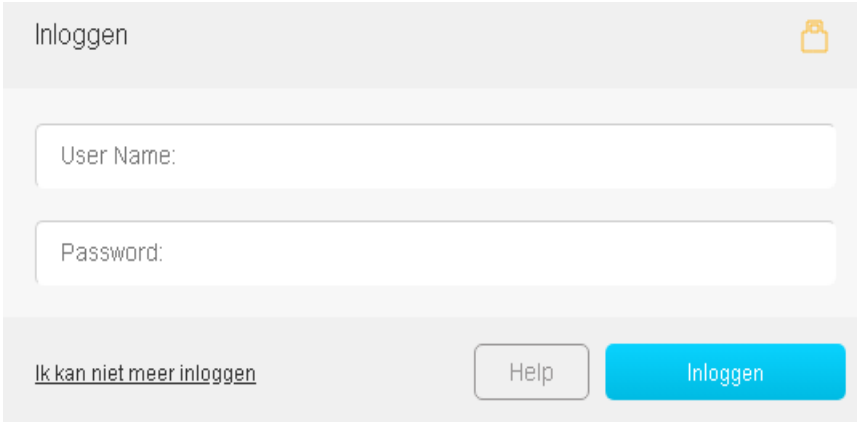
Inloggen

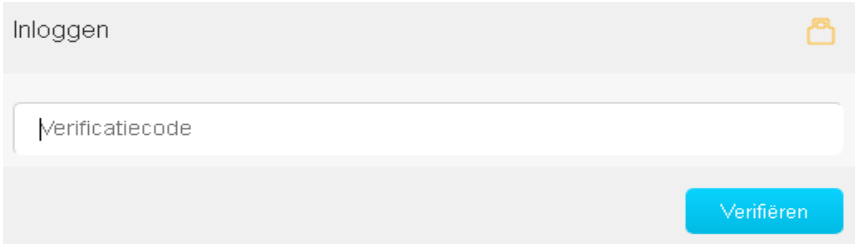
- Ga naar login.solvio.online
- Vul uw gebruikersnaam en wachtwoord in en klik op **Inloggen.**

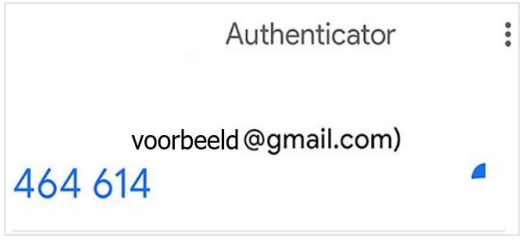
- U ontvangt een verificatiecode **via uw e-mail** of de **Authenticator app.**
- Dit is de persoonlijke code die uw account extra beveiligd.

- Vul de verificatiecode in en klik op **Verifiëren**.
- ***Let op: de code is iedere keer anders.***
- **Lukt inloggen niet?** Meer hierover leest u in de handleiding **Account aanmaken en inloggen** op de websites van Q-Support en C-Support

- Gebruikersnaam of wachtwoord vergeten? Klik op de link ***Ik kan niet meer inloggen*** in het scherm.
- Volg de stappen om weer toegang te krijgen tot uw dossier. Bij deze stappen krijgt u een **activatievraag**. Dit is uw geboortedatum of uw telefoonnummer.
- Vul uw geboortedatum of telefoonnummer is waarmee u zich heeft geregistreerd.
- Krijgt u hier een foutmelding omdat uw antwoord op de activatievraag niet klopt? Neem dan contact met ons op, wij kunnen het antwoord op deze vraag voor u opzoeken.



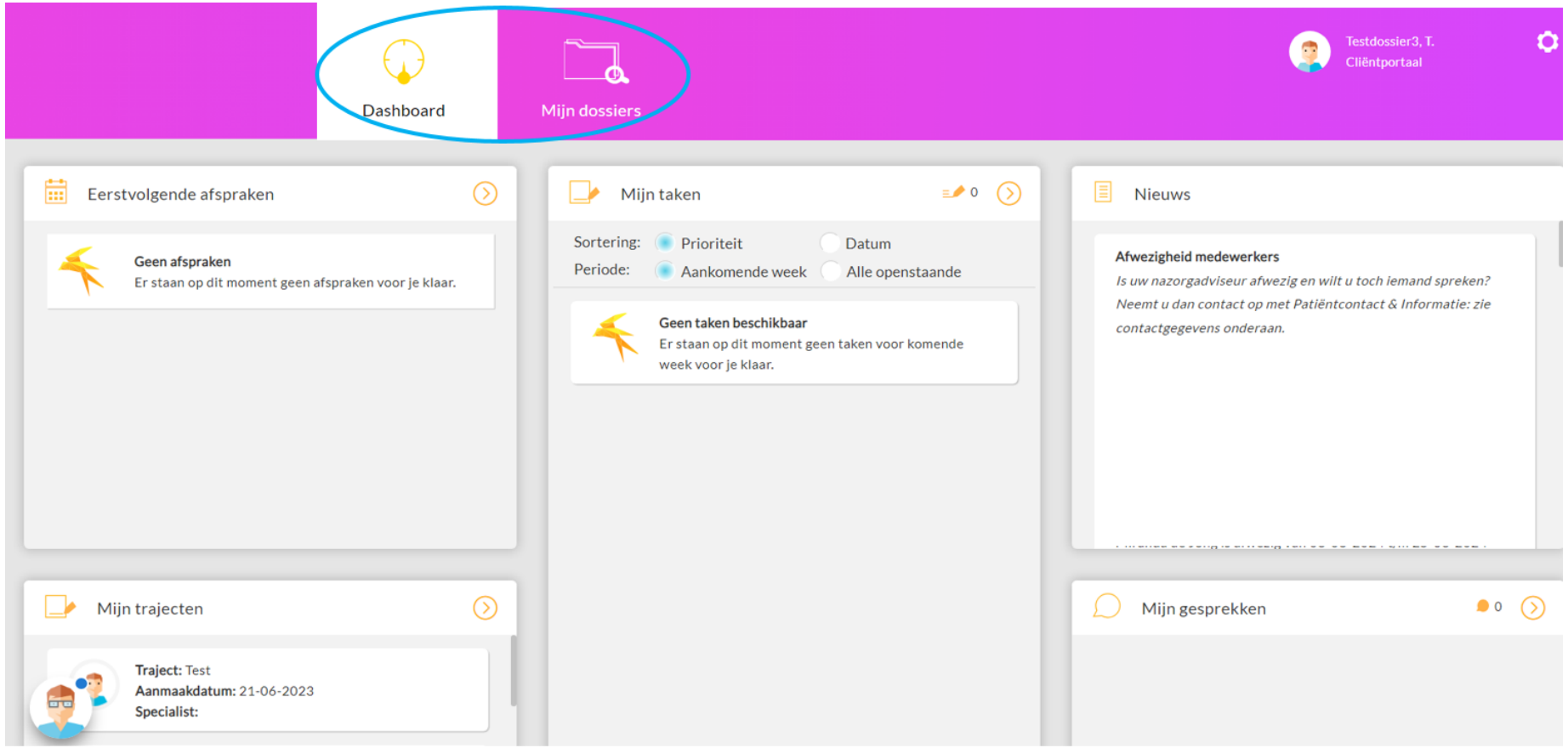




Overzichtspagina

Dit is de overzichtspagina. U ziet hier o.a. nieuwe berichten en afwezigheid van adviseurs.

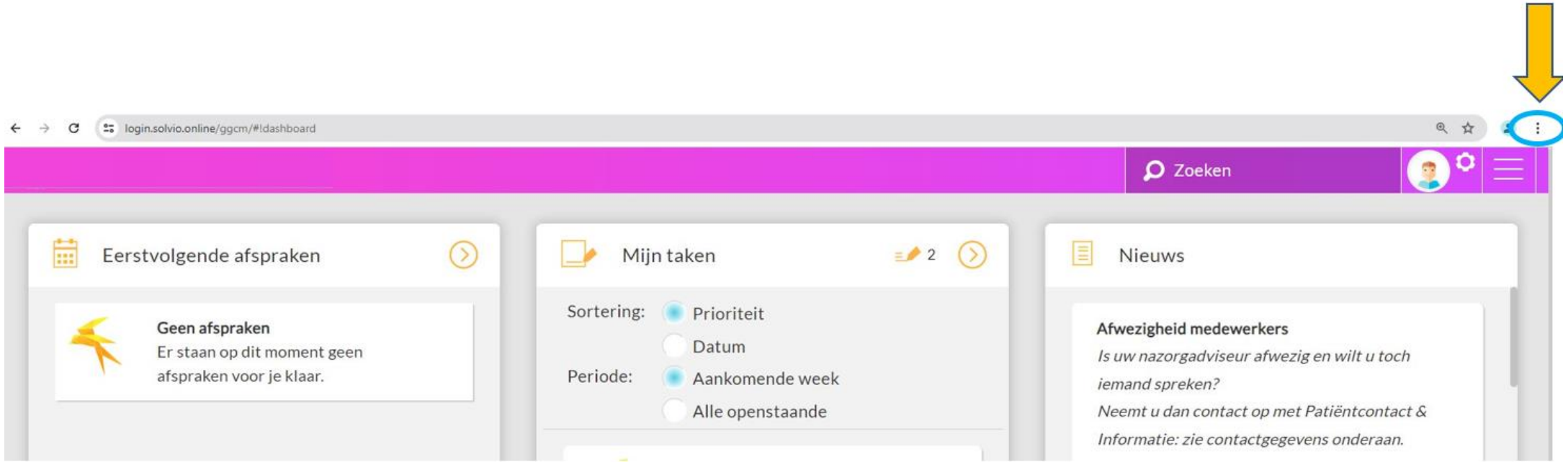
Ziet u **Dashboard** en **Mijn dossiers** niet in de gekleurde balk? Zoom dan in (zie volgende pagina)



Beeldscherm verkleinen

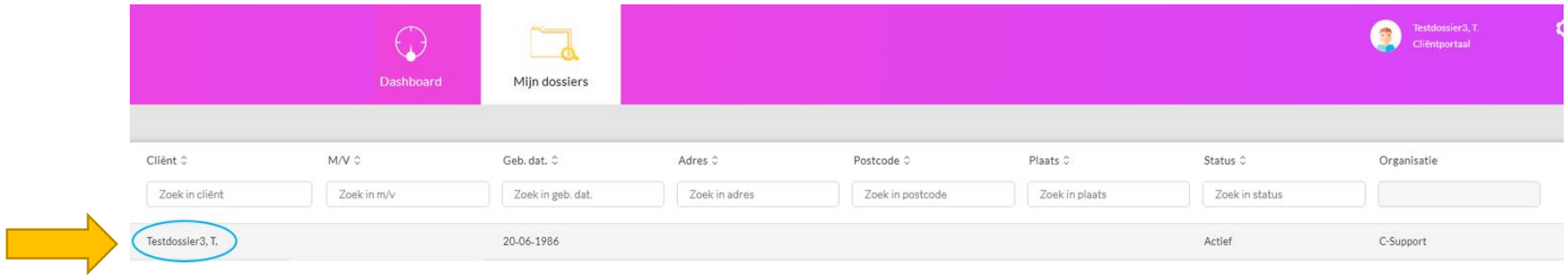
- Ziet u i.p.v. **Dashboard** en **Mijn dossiers** drie horizontale streepjes rechtsboven? Zoals in de afbeelding hieronder?
- Dan kunt u uw beeldscherm iets verkleinen

- Klik rechtsboven op de drie bolletjes in uw scherm
- Ga in het menu naar de optie **Zoom**
- Verklein daar de percentages totdat u wel de hele pagina in uw scherm ziet



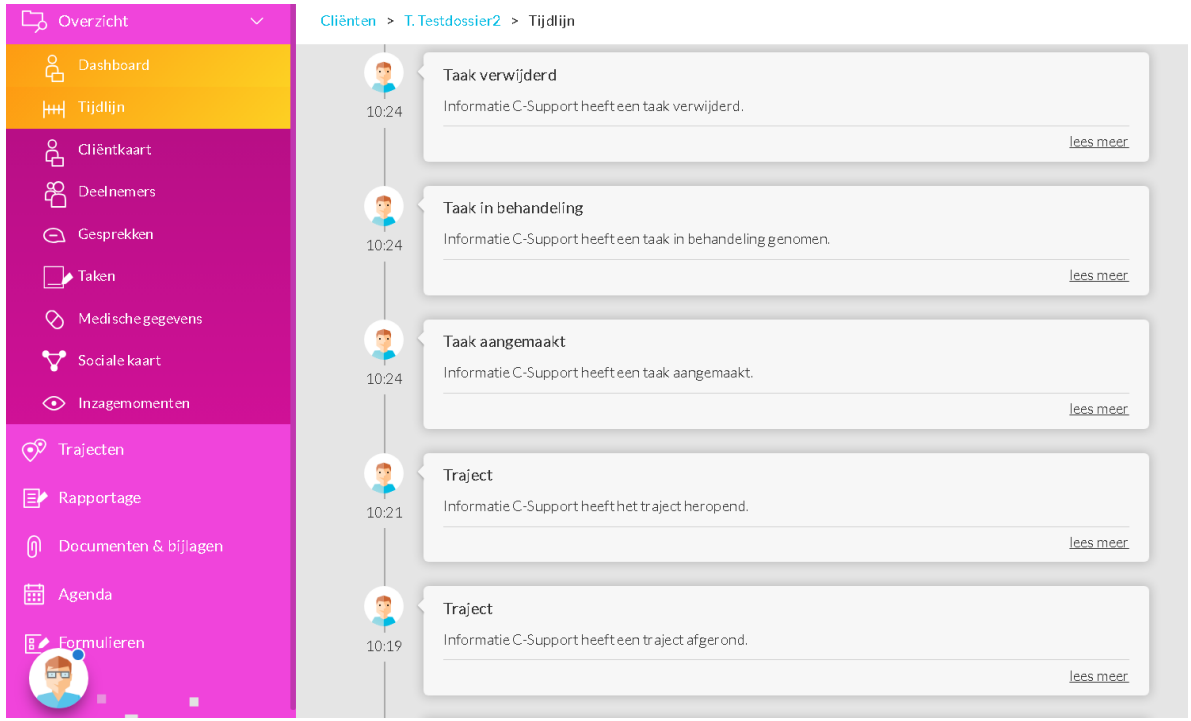
Uw dossier

- Via de knop **Mijn dossiers** in de roze balk ziet u uw dossier.
- Klik op uw naam in de grijze balk, dan komt u in uw dossier.



- U zit nu in **Mijn dossiers**
- Via de menubalk links kunt u:

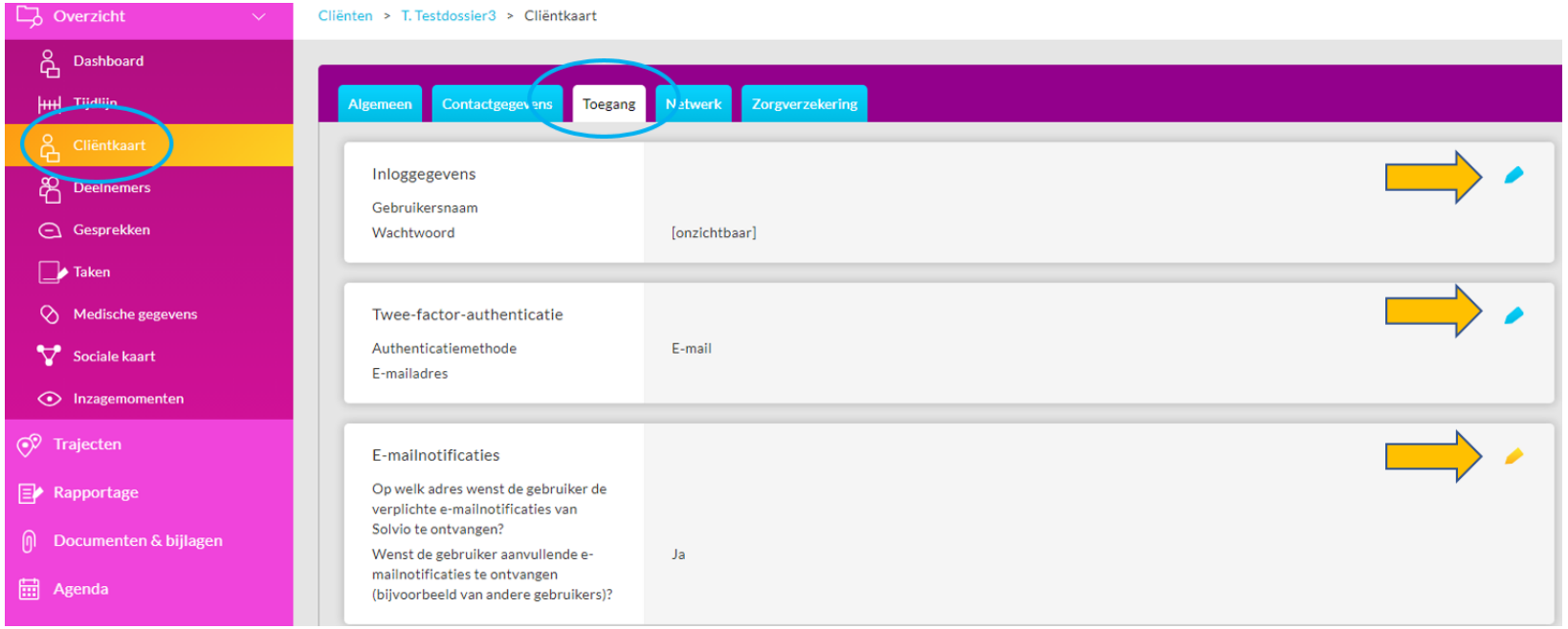
  - ✓ uw inloggegevens aanpassen
  - ✓ formulieren bekijken (informatie & adviesverslag)
  - ✓ rapportages bekijken
  - ✓ uw Persoonlijk Overzicht (QVS database/Long COVID onderzoek) bekijken
  - ✓ documenten toevoegen en bekijken
  - ✓ contact opnemen met uw nazorgadviseur (Gesprekken)



Inloggegevens aanpassen

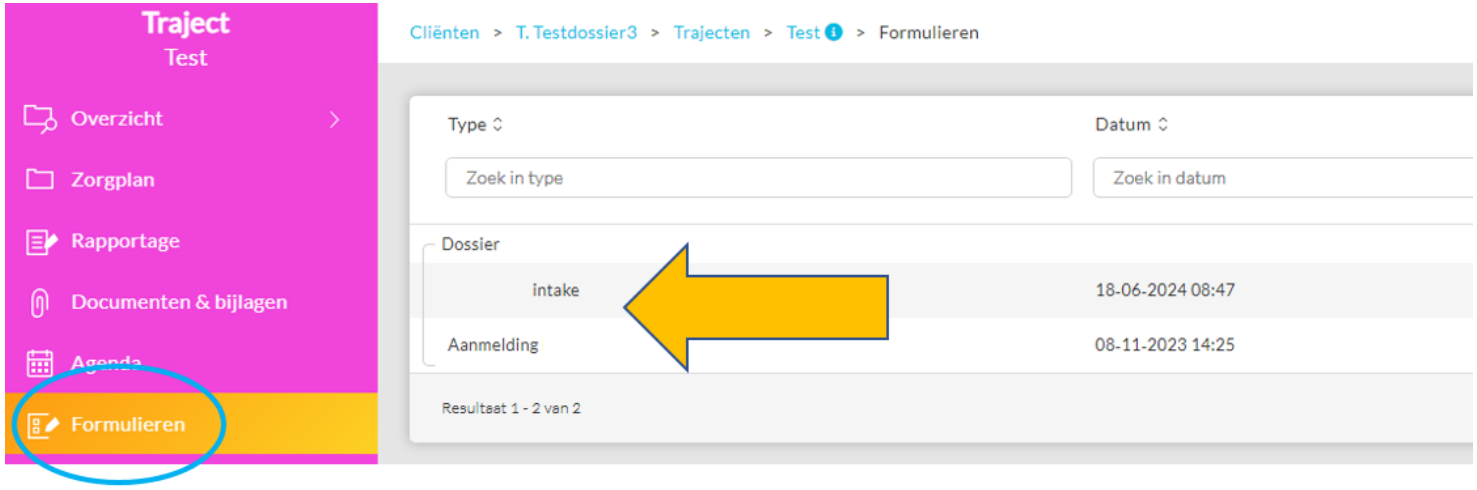
In uw dossier kunt u zelf uw inloggegevens en manier van inloggen aanpassen

- Ga naar **Overzicht** in de menu balk links. En klik op **Cliëntkaart**
- Klik op het tabblad **Toegang**
- Met de pijltjes rechts in de grijze vlakken kunt u de gegevens aanpassen.
- Bij **Twee-factor-authenticatie** kunt u wijzigen op welke manier u de code ontvangt waarmee u inlogt (e-mail, SMS of Authenticator app).



Aanmeldformulier

Op de website heeft u een aanmeldformulier ingevuld. Deze kunt u terug vinden in uw dossier.

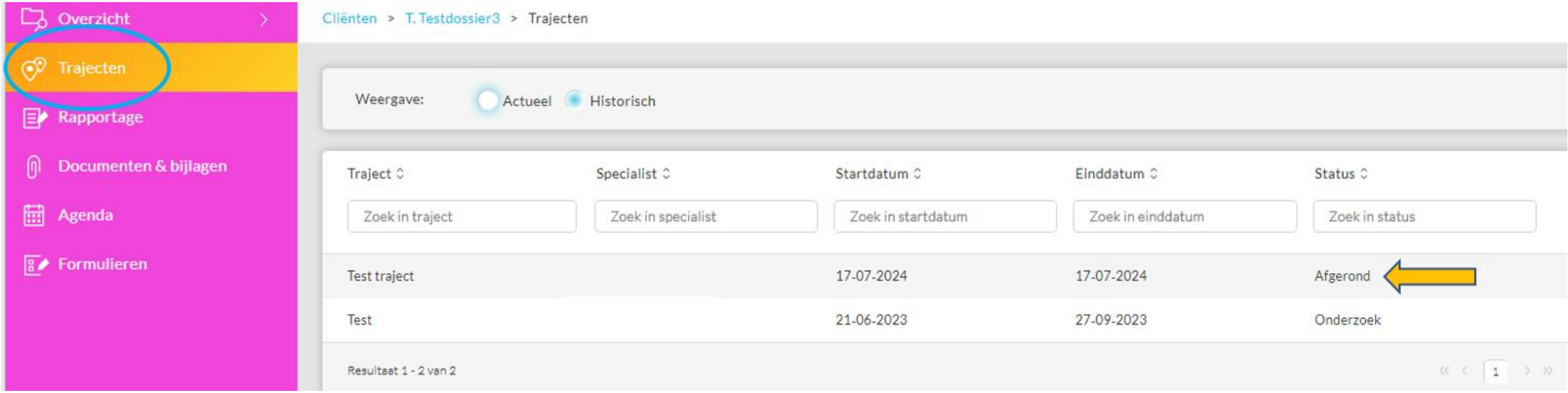


- Via het menu links gaat u naar **Formulieren.**
- Daar vindt u het **aanmeldformulier** zoals u deze via de website zelf heeft ingevuld.

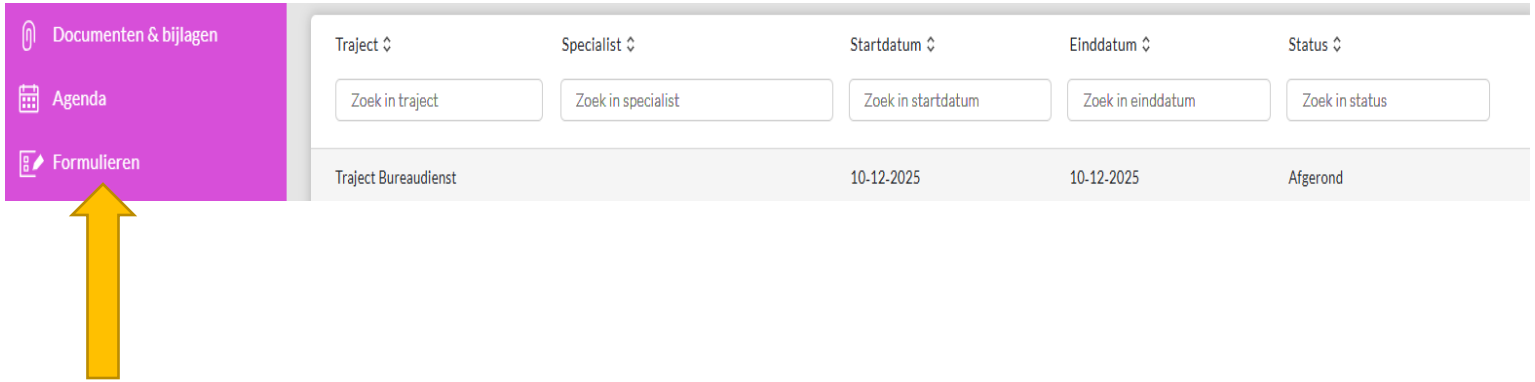
Trajecten

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

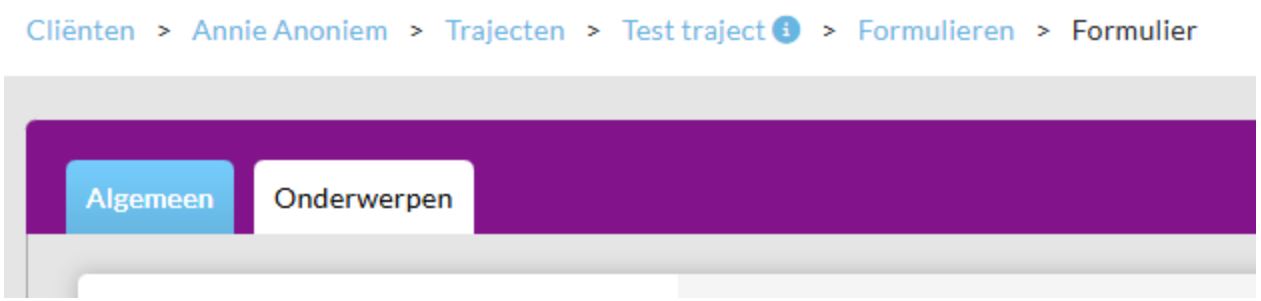
- **Traject Bureaudienst:** Hierin staat informatie wanneer u contact heeft gehad met onze bureaudienst, bijvoorbeeld via de *Gesprekken* optie, ons algemene e-mailadres of telefoonnummer.
- **Traject informatie & Advies:** Hierin staat het verslag van het Informatie & Adviesgesprek
- **Traject Nazorg:**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



Informatie & Advies gesprek

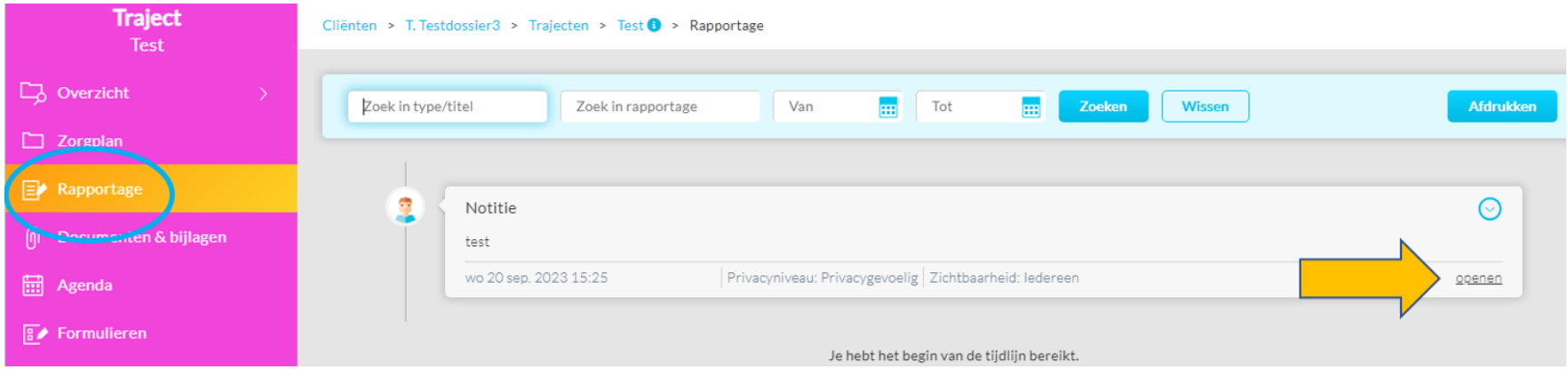


- In het traject **Informatie & Advies** staat een verslag van uw gesprek
- Via het menu links gaat u naar **Formulieren.**
- Daar vindt u het **Informatie & Advies formulier**, het verslag van een eerste gesprek met een nazorgadviseur.



- **Verslag** inzien:
- U gaat naar het tabblad **Onderwerpen**.
- U ziet daar het verslag van uw gesprek.

Rapportage Nazorgtraject





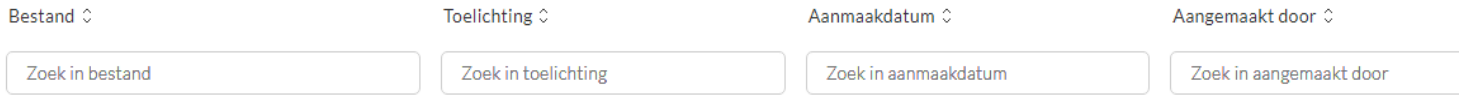
- Alle contactmomenten die u heeft met ons leggen we vast in een rapportage.
- Via het menu links gaat u naar **Rapportage.**
- Daar vindt u een overzicht van de rapportages die zijn gemaakt.
- Klik op "**openen**" rechts onderin om een rapportage te bekijken.

Het persoonlijk overzicht

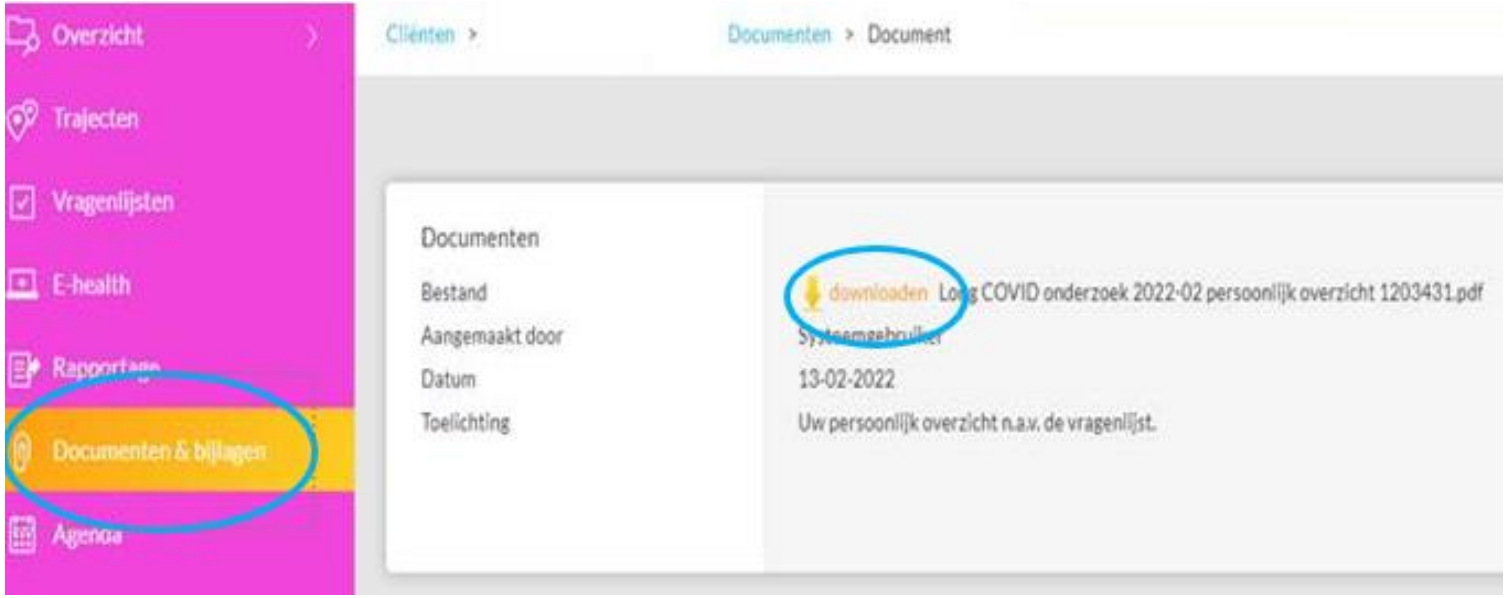
(QVS database onderzoek/Long-COVID onderzoek)

Ga in de menubalk links naar
Documenten & bijlagen

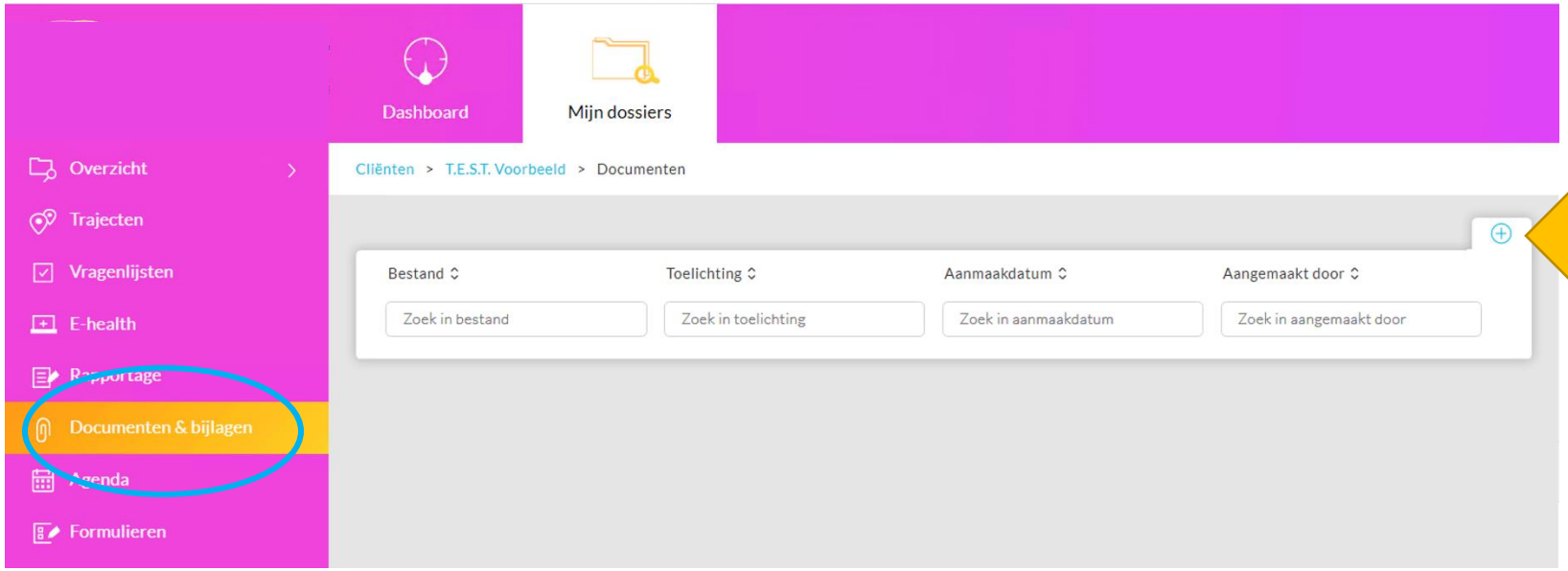
- Heeft u meerdere documenten staan?
- U kunt een bestand zoeken in de zoekbalk op bijvoorbeeld *"persoonlijk overzicht"*



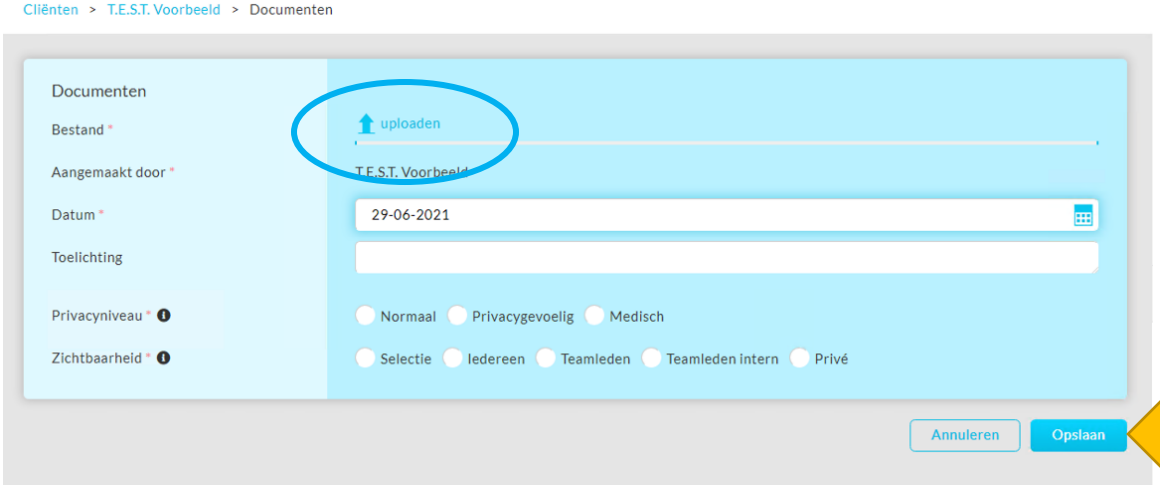
- Hier kunt u het overzicht downloaden en opslaan op uw eigen PC.
- Dat doet u door op de tekst **“downloaden”** met de gekleurde pijl te klikken.
- Sla het document op uw computer op en/of print het uit.



Een document toevoegen



- Via het menu links gaat u naar **Documenten en bijlagen.**
- Dan klikt u op het **blauwe + teken**, rechts in het scherm
- Klik op **'uploaden'**
- Selecteer vanuit uw eigen bestanden welk document u wilt uploaden.



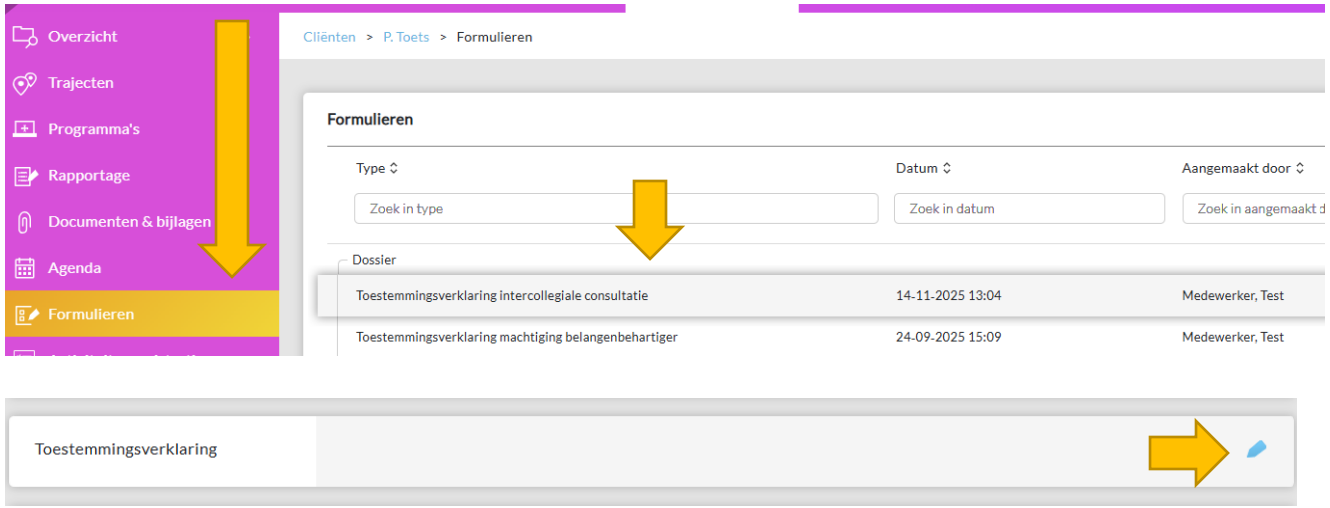
- Kies bij **privacyniveau** voor ***privacygevoelig*** en bij **zichtbaarheid** voor ***iedereen***.
- Klik op de knop **opslaan** om het document toe te voegen.
- Alleen medewerkers die toegang hebben tot uw dossier kunnen het document inzien.

Een toestemmingsformulier invullen

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

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

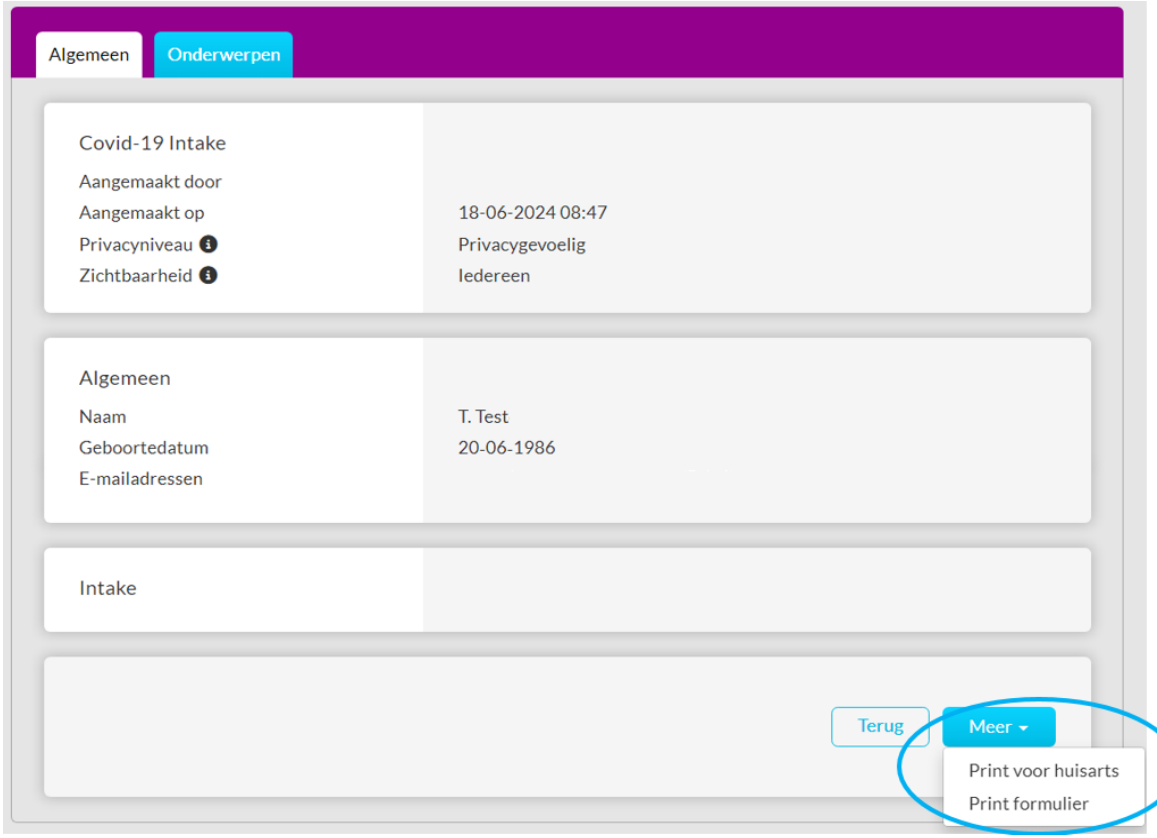
- Ga naar *Formulieren* links in het menu
- Klik op het juiste formulier
- Klik op het pennetje rechts bij Toestemmingsverklaring
- U kunt nu het formulier invullen
- Klik op opslaan



Dossieruitdraai en Printen

Losse onderdelen downloaden en printen:

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



Dossieruitdraai en Printen

Het hele dossier downloaden en printen:

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

(1)



(3)



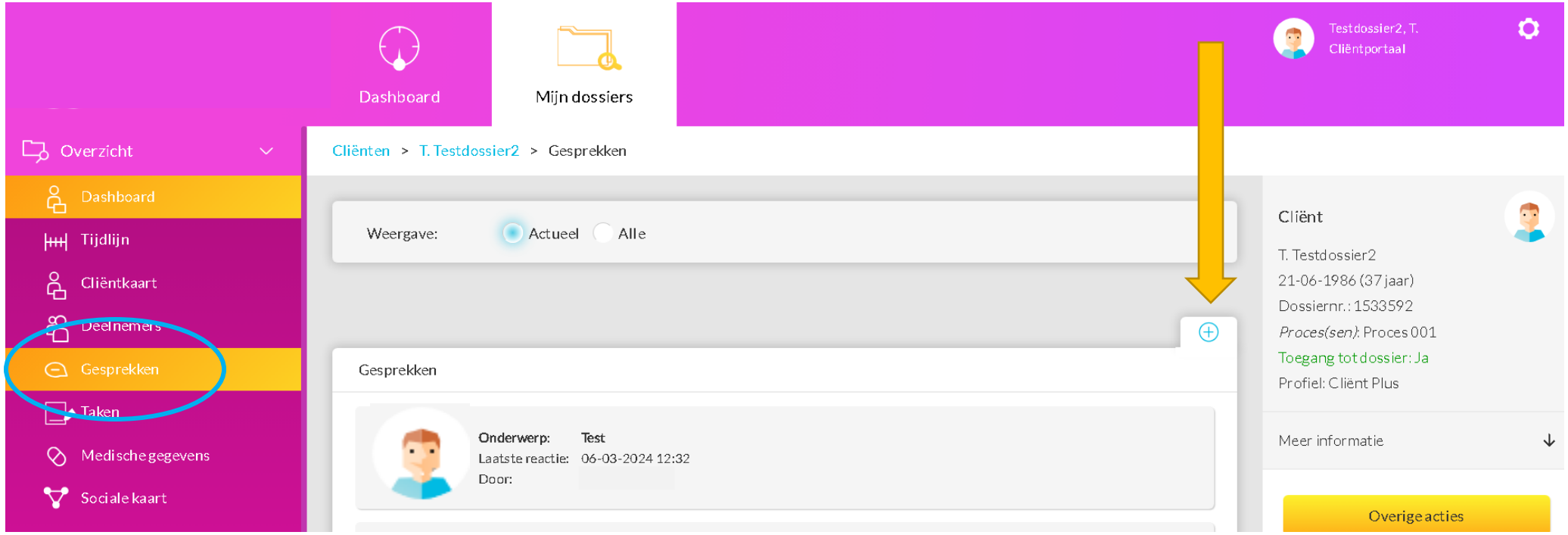
(2)



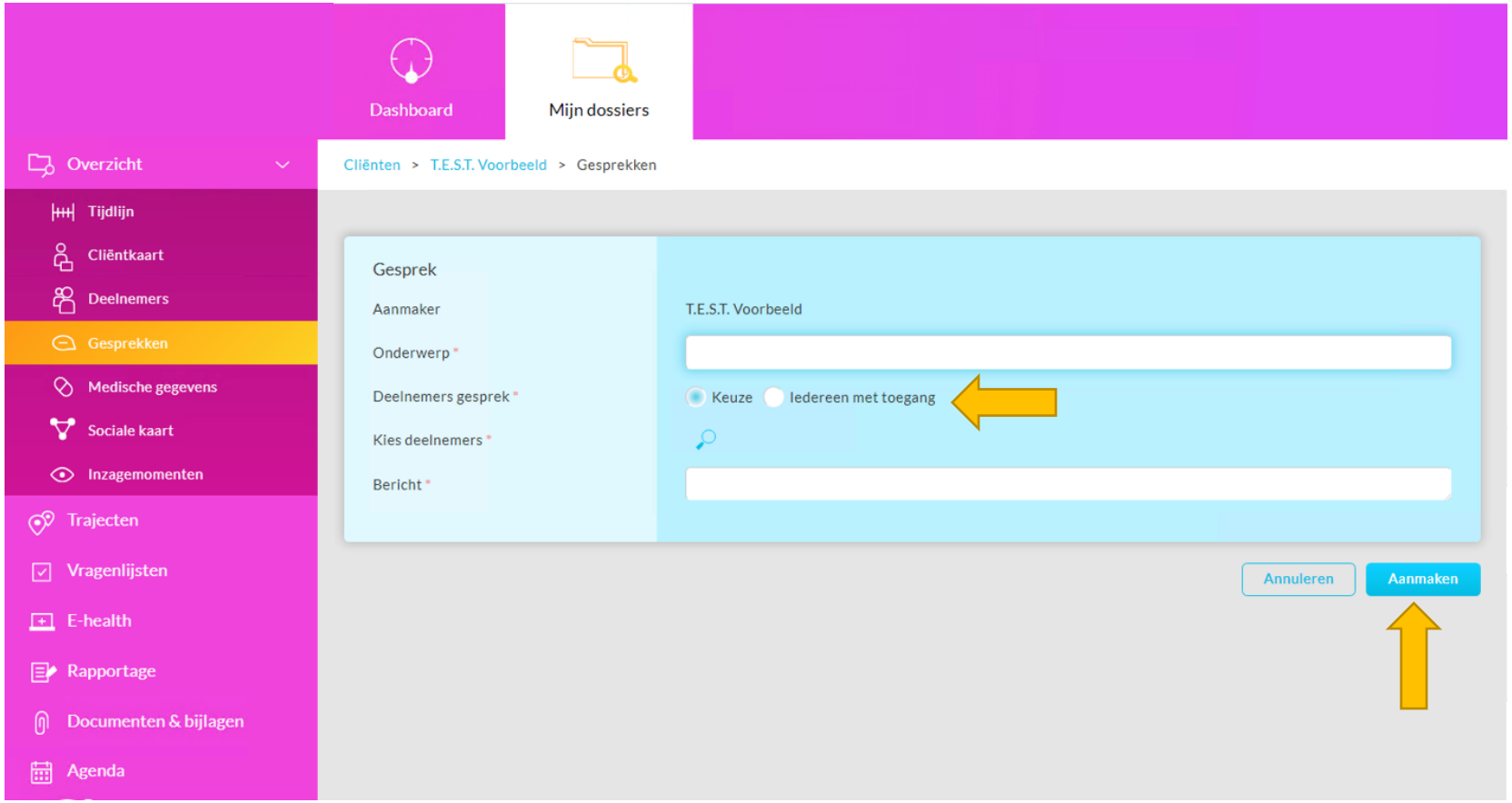
Voor een uitgebreide handleiding en uitleg video van de Dossieruitdraai kunt u onze website raadplegen –link Q-support – link C-support

Contact opnemen

- Heeft u een vraag? Dan kunt u via Solvio altijd contact opnemen met een medewerker.
- Via het menu links gaat u naar **Overzicht** en daarna klikt u op **Gesprekken.**
- Klik op het **blauwe + teken** rechts in het witte vlak.



Contact opnemen



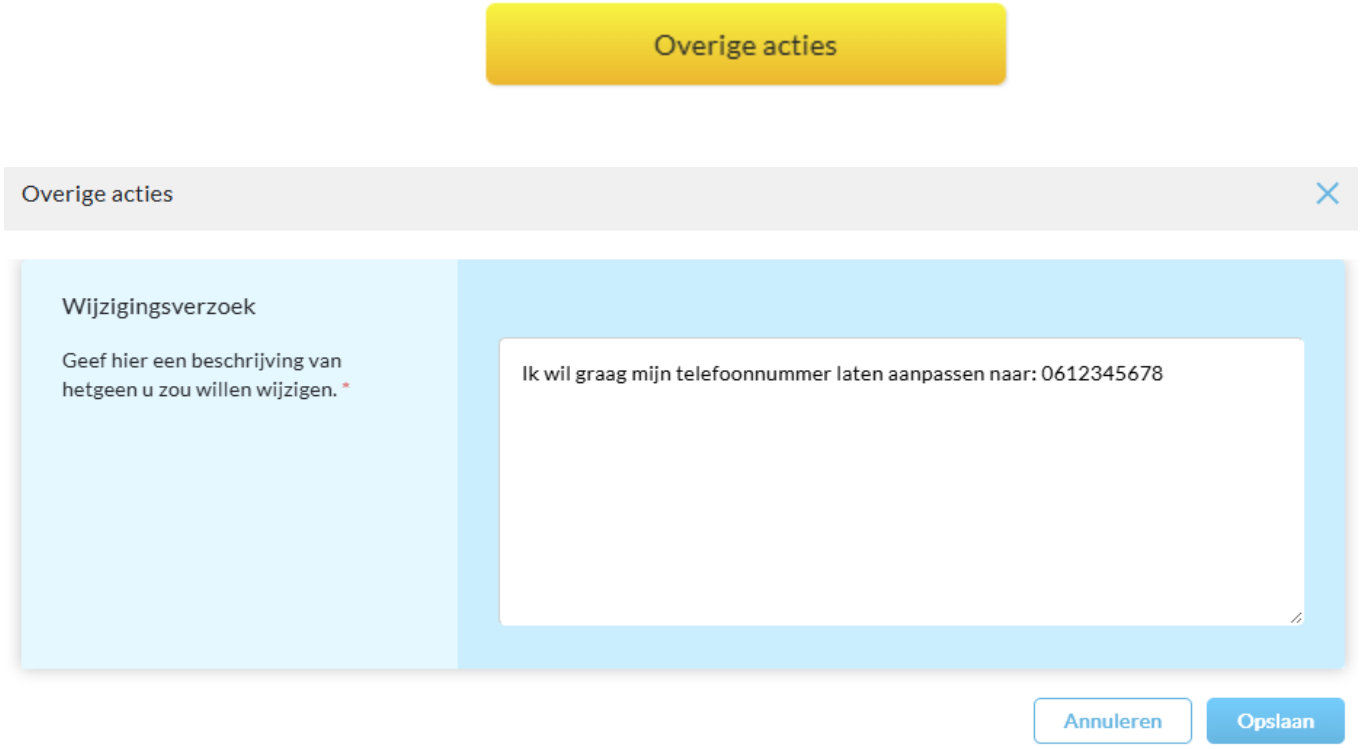
- U kunt nu een bericht maken.
- Kies bij **deelnemers gesprek**: voor **iedereen met toegang.** Zo kunnen alleen medewerkers uw bericht lezen die toegang hebben tot uw dossier.
- Klik op de knop **Aanmaken** om het bericht te versturen.

Wijzigingsverzoek indienen

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

- Rechts klikt u de knop Overige acties
- Klik daarna op Wijzigingsverzoek indienen
- Vul het Wijzigingverzoek in en klik op Opslaan

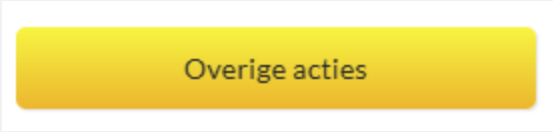
- Een medewerker zal uw verzoek zo snel mogelijk, maar altijd binnen 1 maand, in behandeling nemen.



Uw dossier verwijderen

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

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



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

Vragen over Solvio?

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

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

Veiligheid en privacy

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

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