

**Hoe maakt u een
account aan en hoe
werkt inloggen in
Solvio?**



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.



Stap 1

- Voor of direct na het gesprek met een nazorgadviseur ontvangt u een e-mail van Solvio.
Let op! Deze mail kan in uw map met ongewenste berichten terechtkomen (spam).
- Klik op de oranje knop **Activeren** om uw account in Solvio aan te maken. Deze knop is 14 dagen geldig.
- Na 14 dagen kunt u via uw nazorgadviseur of via de afdeling Patiënt & Managementondersteuning een nieuwe activatielink opvragen. Zie de laatste pagina van deze hand voor de contactgegevens.

Beste T. Test,

Je hebt een uitnodiging ontvangen van C-Support voor een account in Solvio.

Om je account aan te maken, klik op Activeren. Let op: de activatielink is 14 dagen geldig.

Activeren

Is de link verlopen, neem dan contact op met uw nazorgadviseur. Weet u het telefoonnummer niet, bel dan naar het secretariaat van C-support:

073 440 04 40. Het secretariaat is bereikbaar van maandag t/m donderdag van 09.00 – 17.00 uur en vrijdag van 09.00 – 13.00 uur.

Wat is Solvio?

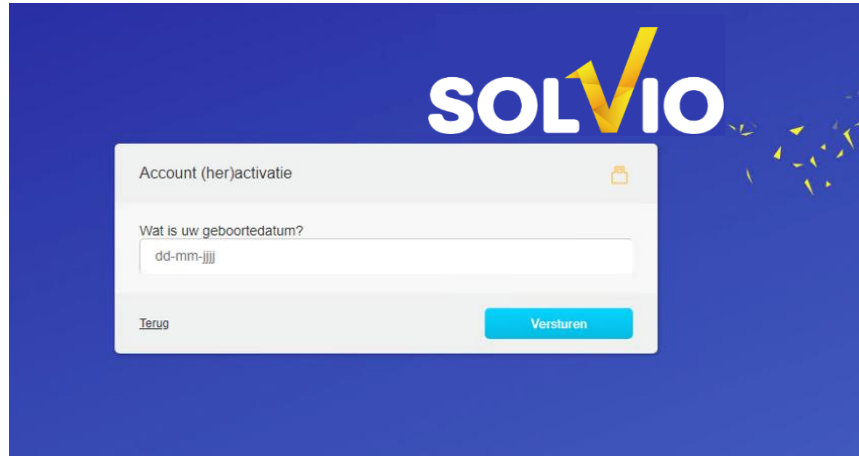
Solvio is het Elektronisch Cliënten Dossier dat Q-support gebruikt. Solvio voldoet aan wet- en regelgeving en maakt het mogelijk om op een veilige manier online samen te werken aan de beste zorg voor de cliënt.

Waarom heb ik een uitnodiging gekregen?

U bent een patiënt en heeft zich aangemeld bij Q-support.

Of u bent betrokken bij een patiënt die u toestemming heeft gegeven voor toegang tot het dossier.

Stap 2



SOLVIO

Account (her)activatie

Wat is uw geboortedatum?

dd-mm-jjjj

[Terug](#) [Versturen](#)

- Vul uw **geboortedatum** in
- En klik op de knop **Versturen**.

- U zit in Solvio.
- Klik op de knop **Volgende**.

- U kiest een **gebruikersnaam** en **wachtwoord**.
- Bij gebruikersnaam staat standaard uw e-mailadres. U kunt een andere gebruikersnaam kiezen als u dat wilt.
- Onthoud uw gebruikersnaam en wachtwoord goed.
- Klik op de knop **Volgende**.

- **Wachtwoordkwaliteit:** Gebruik ten minste 10 karakters. Gebruik minimaal 1 kleine letter, 1 hoofdletter, 1 cijfer en 1 speciaal karakter.
- Voorbeelden van speciale karakters: punt (.) koppelteken (-) liggend streepje (_) uitroepteken (!) spatie () apenstaartje (@) hekje (#) dollartekens (\$) en procentteken (%)
- **Tip:** Gebruik een zin als wachtwoord. Bijvoorbeeld: *"Ik zag 2 beren broodjes smeren!"*. Zinnen zijn makkelijker te onthouden en veiliger dan wachtwoorden die uit één woord bestaan.
Let op: Kies dit voorbeeld niet als wachtwoord!

Welkom bij Solvio

Voordat je verder gaat moeten de volgende onderdelen worden ingesteld:

- Gebruikersnaam en wachtwoord
- Twee-factor-authenticatie

[Volgende](#)

Inloggegevens

Gebruikersnaam *

testaccount

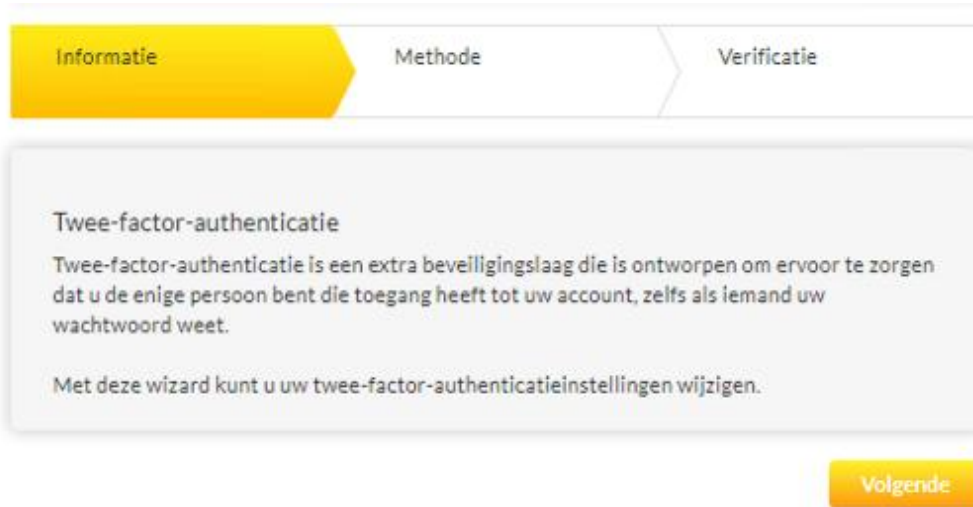
Wachtwoord *

.....

Herhaal wachtwoord *

.....|

Stap 3



The screenshot shows the 'Informatie' step of a three-step wizard. The steps are 'Informatie', 'Methode', and 'Verificatie'. The 'Informatie' step is highlighted in yellow. The main content area explains two-factor authentication and provides a 'Volgende' button at the bottom right.

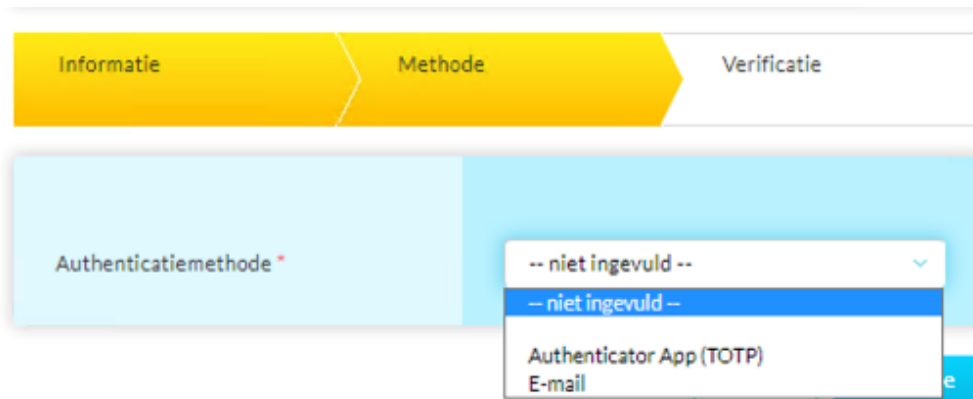
Informatie Methode Verificatie

Twee-factor-authenticatie

Twee-factor-authenticatie is een extra beveiligingslaag die is ontworpen om ervoor te zorgen dat u de enige persoon bent die toegang heeft tot uw account, zelfs als iemand uw wachtwoord weet.

Met deze wizard kunt u uw twee-factor-authenticatieinstellingen wijzigen.

Volgende



The screenshot shows the 'Methode' step of the wizard. The 'Methode' step is highlighted in yellow. A dropdown menu is open for 'Authenticatiemethode', showing options: '-- niet ingevuld --', '-- niet ingevuld --', 'Authenticator App (TOTP)', and 'E-mail'.

Informatie Methode Verificatie

Authenticatiemethode *

-- niet ingevuld --
-- niet ingevuld --
Authenticator App (TOTP)
E-mail

- Uw account is extra beveiligd met een verificatiecode die u moet invullen. Dat is een persoonlijke code.
- Klik op de knop **Volgende**.

- U kiest nu op welke manier u uw verificatiecode wilt ontvangen. Dat kan via e-mail of een speciale app op uw mobiele telefoon.
- **Zie de volgende pagina voor meer uitleg over de twee authenticatie methodes.**

Two-factor-authenticatie via e-mail

- Wanneer u kiest voor deze methode ontvangt u altijd uw verificatiecode in uw e-mail.
- De code wordt iedere keer opnieuw gevraagd wanneer u inlogt en wisselt per keer.
Het is dus nooit dezelfde code.

Je verificatiecode is: **h1z3qoqd**

Met vriendelijke groet,

Solvio

Twee-factor-authenticatie via TOTP app

- Wanneer u kiest voor deze methode downloadt u eerst een Authenticator app op uw telefoon.
- Voor Android, ga naar **Playstore**
Voor IOS, ga naar **App Store**
- Er bestaan verschillende Authenticator apps, de meest gebruikte zijn Google en Microsoft
- U kunt zelf kiezen welke app u wilt gebruiken



Google



Microsoft

- Wanneer u de app geïnstalleerd heeft op uw telefoon, voert u uw e-mailadres in.
- U ontvangt automatisch de verificatiecode in het scherm wanneer u deze app opent.
- ***Deze code is gedurende 1 minuut geldig, daarna verandert de code weer.***
- Wanneer u inlogt via uw telefoon moet u dus van scherm wisselen om van de Authenticator app weer terug te gaan naar Solvio. Daarom kan het handiger zijn om Solvio te openen op uw PC of laptop.

Stap 4

Informatie

Methode

Verificatie

Verificatie

Er is een bericht naar u gestuurd met daarin een verificatiecode.
U kunt de twee-factor-authenticatie verifiëren door deze code hieronder in te voeren.

Verifiëren

Vorige

Je account is succesvol geactiveerd en je kunt vanaf nu aan de slag met Solvio.

Volgende

- Vul de **verificatiecode** in die u heeft ontvangen in uw e-mail of in uw Authenticator app.
- Klik op **Verifiëren**.
- De code wordt iedere keer opnieuw gevraagd wanneer u inlogt en wisselt per keer.
Het is dus nooit dezelfde code.

Uw account is geactiveerd.

- Klik op de knop **Volgende**.

Vanwege beveiligingsredenen vraagt Solvio opnieuw uw gebruikersnaam en wachtwoord in te stellen wanneer u 6 maanden of langer niet ingelogd bent geweest.

Welkom in uw account bij Solvio!

 **Eerstvolgende afspraken** 0 →

**Geen afspraken**
Er staan op dit moment geen afspraken voor u klaar.

 **Mijn taken** 0 →

**Geen taken beschikbaar**
Er staan op dit moment geen taken voor u klaar.

 **Nieuws**

**Geen nieuwsberichten**
Er zijn op dit moment geen actuele nieuwsberichten beschikbaar.

 **Mijn trajecten** →

**Traject: COVID-19: 25-05-2021**
Aanmaakdatum: 25-05-2021
Specialist:

 **Mijn communicatie** 0 →

**Geen communicatie beschikbaar**
Er staat op dit moment geen communicatie voor u klaar.

 **Mijn gegevens** 

 T.E.S.T. Voorbeeld

 **Notificaties**

Ongelezen notificaties
Er staan momenteel 5 ongelezen notificaties klaar. 





Dashboard



Mijn dossiers

Klik op het dossiermapje boven in **Mijn dossiers**. Er verschijnt vervolgens een regel met uw naam. Klik daarop en u bent in uw dossier.

Clïënt ↕	M/V ↕	Geb. dat. ↕	Adres ↕	Postcode ↕	Plaats ↕	Status ↕	Organisatie
Zoek in cliënt	Zoek in m/v	Zoek in geb. dat.	Zoek in adres	Zoek in postcode	Zoek in plaats	Zoek in status	
Testdossier3, T.	Ongedifferentieerd	20-06-1986				Actief	C-Support
Resultaat 1 - 1 van 1							

Inloggegevens aanpassen

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

- Ga naar **Overzicht** in de menubalk links. En klik op **Clïëntkaart**
- Klik op het tabblad **Toegang**
- Met de pijltjes rechts in de grijze vlakken kunt u de gegevens aanpassen.

Overzicht

Clïënten > T.Testdossier3 > Clïëntkaart

Algemeen Contactgegevens **Toegang** Netwerk Zorgverzekering

Inloggegevens		
Gebruikersnaam		
Wachtwoord	[onzichtbaar]	
Twee-factor-authenticatie		
Authenticatiemethode	E-mail	
E-mailadres		
E-mailnotificaties		
Op welk adres wenst de gebruiker de verplichte e-mailnotificaties van Solvio te ontvangen?		
Wenst de gebruiker aanvullende e-mailnotificaties te ontvangen (bijvoorbeeld van andere gebruikers)?	Ja	

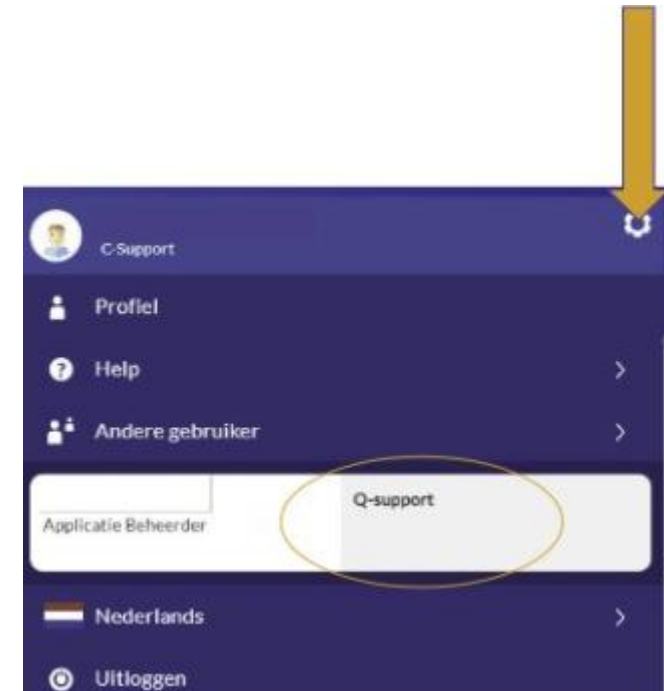
Twée Solvio dossiers bij verschillende organisaties

- Het kan voorkomen dat u bij een andere organisatie ook een Solvio dossier heeft.
- Soms veroorzaakt dit problemen met inloggen.

Wij kunnen deze dossiers aan elkaar koppelen zodat u maar 1 keer hoeft in te loggen en in beide dossiers kan.

- U kunt dit bij ons aangeven.

- Wanneer uw dossiers gekoppeld zijn kunt gemakkelijk van het ene dossier naar het andere navigeren.
- Hiervoor klikt u op het tandwielletje rechtsboven in het scherm
- Daarna klikt u op de grijze balk om naar het andere dossier te gaan.



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:

Q-support: 073 - 610 00 10

C-support: 073 - 440 04 40

Zij zijn bereikbaar op:

maandag t/m donderdag van 09.00 – 12.30 uur en 13:30 – 16:30

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 ervoor 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](#)