

Digisterker door doen!

THEMAHOOFDSTUK

Werken met een patiëntenportaal
(niet beschikbaar)



Digisterker





Let op!

Staat er in dit werkboek informatie die niet klopt? Dan is Stichting Digisterker daar niet verantwoordelijk voor. We hebben de informatie in dit werkboek met zorg samengesteld. En we vernieuwen de informatie als dat nodig is. Maar u kunt er niet van uitgaan dat de informatie overal in dit werkboek helemaal compleet, nieuw en juist is.

U mag de informatie in dit werkboek niet zomaar kopiëren of verspreiden. U moet daarvoor eerst toestemming vragen aan Stichting Digisterker.

Werken met een patiëntenportaal (niet beschikbaar)



Dit hoofdstuk gaat over het patiëntenportaal. Hieronder leest u wat een patiëntenportaal is. Ook maakt u kennis met zo'n portaal. We gebruiken hiervoor als voorbeeld het patiëntenportaal van het Maasstad Ziekenhuis in Rotterdam. De patiëntenportalen van andere ziekenhuizen werken op een vergelijkbare manier.

Wat is een patiëntenportaal?

Alle zorgverleners in Nederland hebben een website. Zorgverleners, zoals ziekenhuizen en huisartspraktijken, hebben tegenwoordig meestal ook een patiëntenportaal. Het patiëntenportaal is het persoonlijke deel van de website, de mijn-omgeving. In dit gedeelte van de website krijgt u toegang tot uw persoonlijke gegevens. In dit hoofdstuk leert u werken met het patiëntenportaal van een ziekenhuis, dat we in dit hoofdstuk 'Mijn Ziekenhuis' noemen.

Stel, u bent onder behandeling bij een arts in een ziekenhuis en dit ziekenhuis heeft op de website een patiëntenportaal. Dan kunt u inloggen op het patiëntenportaal met uw DigiD. Nadat u bent ingelogd kunt u uw persoonlijke gegevens inzien. Ook kunt u een agenda inzien met daarin uw ziekenhuisafspraken. En u kunt gedeeltes van uw medisch dossier bekijken, zoals verslagen van de gesprekken met uw arts. Soms is het ook mogelijk om vanuit deze persoonlijke omgeving een *e-consult* te hebben met uw arts. Daarmee heeft u e-mailcontact met uw arts en hoeft u niet eerst een afspraak te maken.

Inloggen bij een patiëntenportaal: wat heeft u nodig?

Om in te loggen bij het patiëntenportaal van het ziekenhuis, moet u ingeschreven zijn bij het ziekenhuis. Om in ingeschreven te worden bij het ziekenhuis, moet u zich persoonlijk melden bij de inschrijfbalie van het ziekenhuis.

Verder heeft u het volgende nodig:

- Een computer, laptop, tablet of mobiele telefoon met een internetaansluiting.
- Uw DigiD met sms-controle of de DigiD app.

Maakt u op uw computer of laptop gebruik van het patiëntenportaal? Dan heeft u ook uw mobiele telefoon of tablet nodig. Die gebruikt u dan om met uw DigiD te kunnen inloggen met sms-controle of met de DigiD app.

Welke stappen moet u volgen om gebruik te maken van het patiëntenportaal?

Het gebruiken van het patiëntenportaal doet u in een aantal stappen. Hieronder ziet u een korte uitleg van deze stappen. In dit hoofdstuk gebruiken we als voorbeeld de website van het Maasstad Ziekenhuis in Rotterdam.

Stap 1	Bekijk de website van uw ziekenhuis	Ga naar de website van uw ziekenhuis en bekijk de website.
Stap 2	Log in met uw DigiD bij 'Mijn Ziekenhuis'	Zoek op de website van het ziekenhuis waar u kunt inloggen op 'Mijn Ziekenhuis'. Log in met uw DigiD met sms-controle of met de DigiD app.
Stap 3	Bekijk de startpagina van 'Mijn Ziekenhuis'	Nadat u bent ingelogd op 'Mijn Ziekenhuis' kijkt u eerst even rond op de startpagina. Bedenk wat u wilt weten of wat u wilt doen.
Stap 4	Gebruik 'Mijn Ziekenhuis'	Klik op het menu-onderdeel van 'Mijn Ziekenhuis' dat gaat over het onderwerp waarvan u meer wilt weten.

Hoe leggen we het werken met een patiëntenportaal uit?

Om u uit te leggen hoe u gebruik kunt maken van een patiëntenportaal, volgen we de stappen aan de hand van een voorbeeld. Het voorbeeld gaat over meneer Tromp.



Maak kennis met meneer Tromp

Meneer Tromp uit Rotterdam heeft zijn been gebroken en is geopereerd in het Maasstad Ziekenhuis. Na een nachtje ziekenhuis is hij nu weer thuis. In het ziekenhuis is hem verteld over het patiëntenportaal. Hij is nieuwsgierig hoe het werkt en logt voor de eerste keer in bij het patiëntenportaal 'Mijn Maasstad Ziekenhuis'. Hij wil er ook nakijken wanneer hij zijn volgende afspraak in het ziekenhuis heeft.

Wat gaat u doen?

We gaan uit van het voorbeeld van meneer Tromp. U krijgt te zien hoe de website van Maasstad Ziekenhuis is opgezet en waar meneer Tromp het patiëntenportaal 'Mijn Maasstad Ziekenhuis' kan vinden. U ziet welke stappen meneer Tromp moet zetten om in te loggen bij 'Mijn Maasstad Ziekenhuis'.



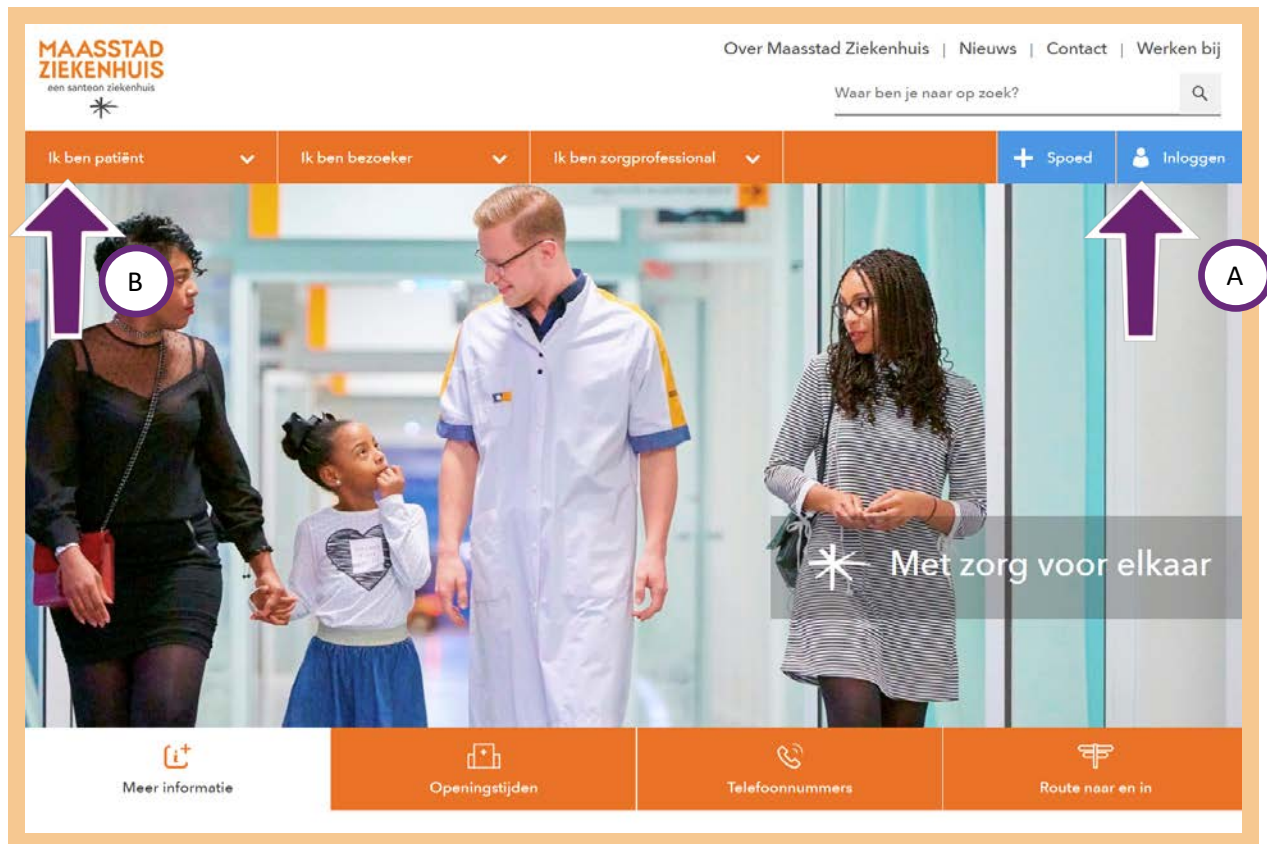
Het gebruiken van de patiëntenportalen van andere ziekenhuizen gaat in de meeste gevallen op ongeveer dezelfde manier. Om u te laten zien hoe dat werkt, kunt u oefenen in de online oefenomgeving van 'Mijn Maasstad Ziekenhuis'. De uitleg daarvan vindt u bij de oefeningen aan het einde van dit hoofdstuk.





Stap 1: Bekijk de website van uw ziekenhuis

Meneer Tromp heeft thuis een computer met internet. Hij gaat naar de website maasstadziekenhuis.nl. De startpagina van de site ziet er zo uit:



Om een idee te krijgen van de informatie op de website begint meneer Tromp met het bekijken van de startpagina. Hij ziet al meteen **Inloggen** staan rechtsboven in het menu (zie pijl A hierboven). Voordat hij op die knop klikt, wil hij eerst weten wat er bij het menu-onderdeel **Ik ben patiënt** staat. Hij klikt op de knop (zie pijl B hierboven) en krijgt een uitklapmenu te zien:

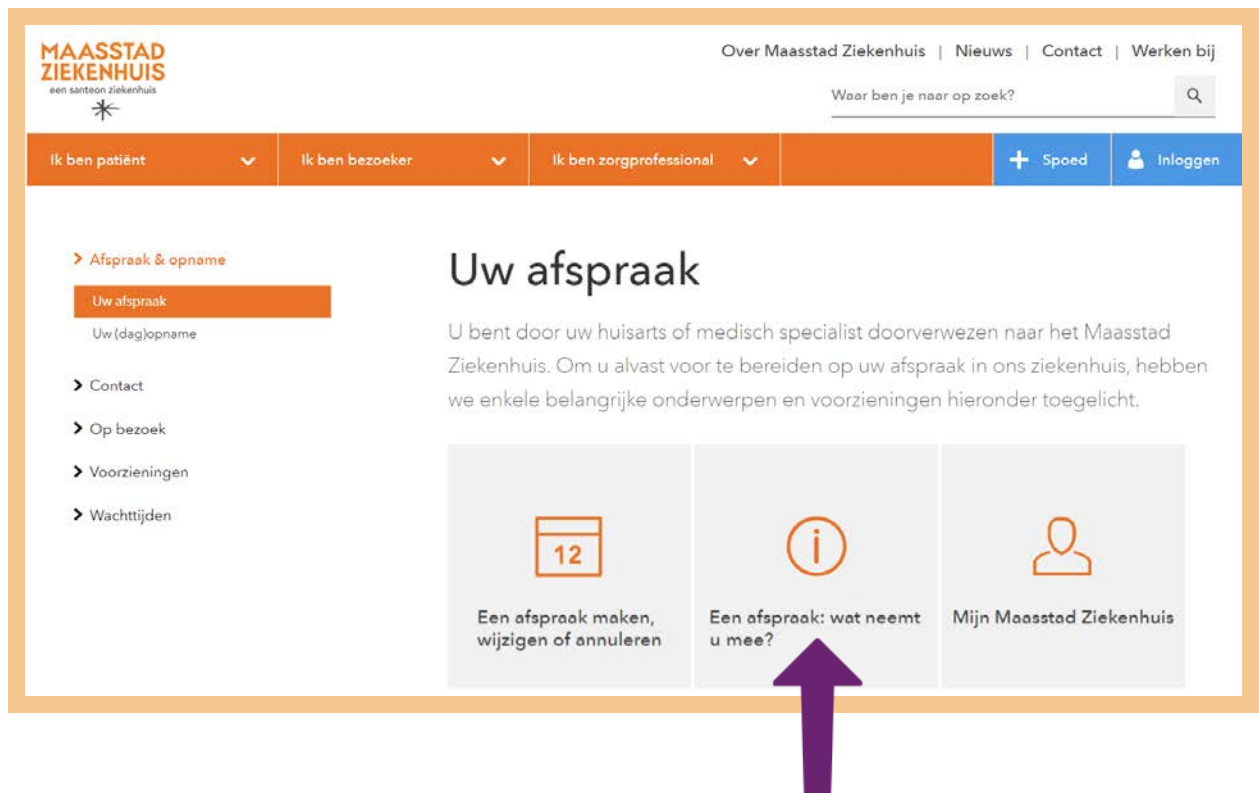
Meneer Tromp ziet dat de informatie voor de patiënt in drie onderdelen is verdeeld:

'Patiënteninformatie', 'Afspraak en (dag)opname' en 'Praktische informatie'. Hij klikt op enkele links bij 'Patiënteninformatie', zoals **Aandoeningen** en **Behandelingen**. Hij is onder de indruk van de hoeveelheid informatie en hoe deze informatie overzichtelijk is gerangschikt. Vervolgens klikt hij op de link **Uw afspraak** onder het kopje 'Afspraak en (dag)opname' (zie pijl hierboven). Hij heeft binnenkort voor het eerst een terugkom-afspraak, vandaar dat hij hier meer over wil weten.



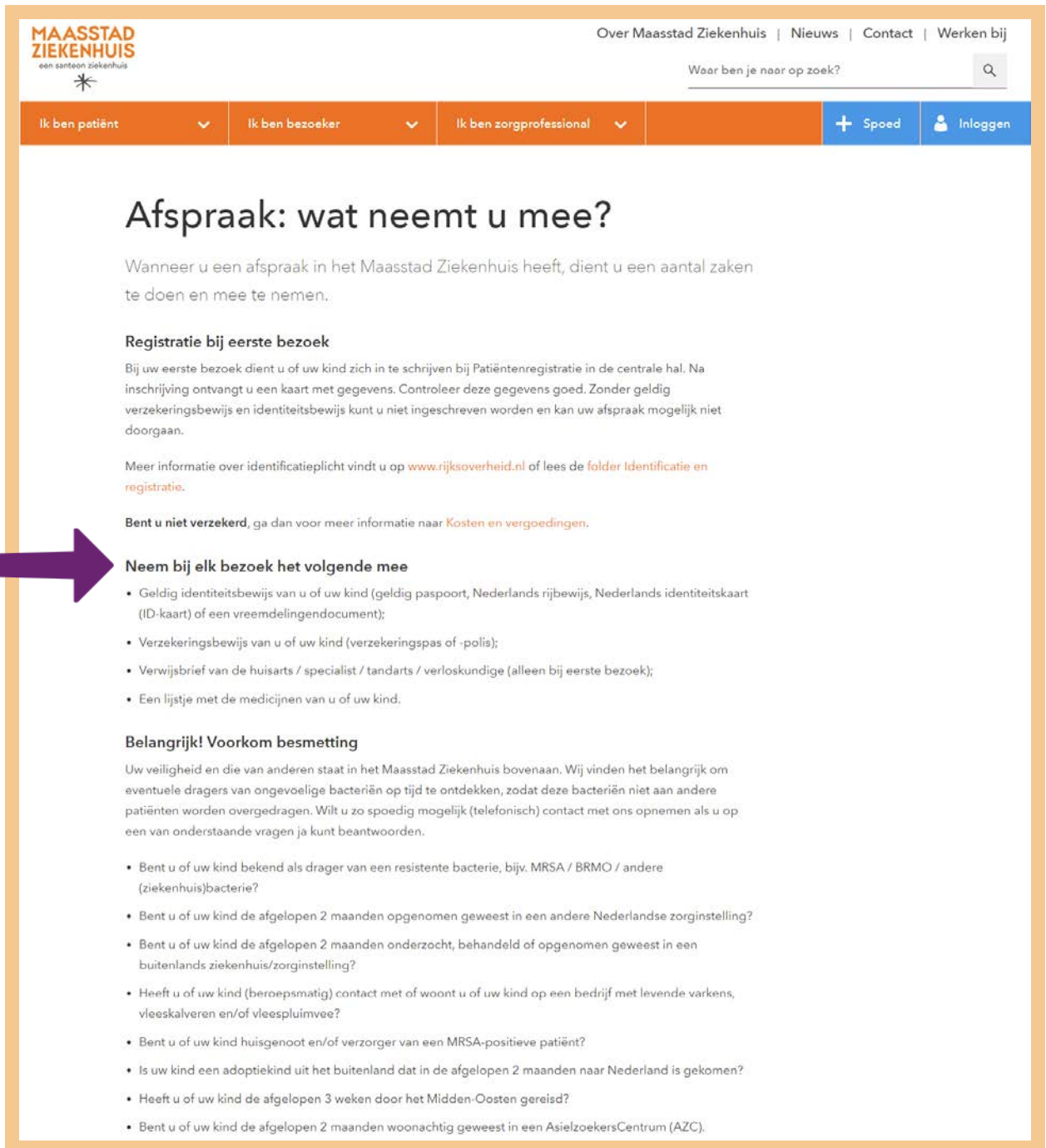
De websites van andere ziekenhuizen hebben over het algemeen een vergelijkbare opbouw als de website van Maasstad Ziekenhuis. Op de websites van andere ziekenhuizen is in ieder geval dezelfde informatie te vinden, zoals informatie over aandoeningen, behandelmethoden en afspraken maken.

Nadat meneer Tromp op de link **Uw afspraak** heeft geklikt, krijgt hij de volgende webpagina te zien:



De afspraak is al gemaakt en meneer Tromp wil de afspraak niet wijzigen of annuleren. Daarom klikt hij op de knop **Een afspraak: wat neemt u mee?** (zie pijl hierboven). Want dat wil hij graag weten.

Meneer Tromp komt op de volgende pagina:



MAASSTAD ZIEKENHUIS
een santeon ziekenhuis

Over Maasstad Ziekenhuis | Nieuws | Contact | Werken bij

Waar ben je naar op zoek?

Ik ben patiënt | Ik ben bezoeker | Ik ben zorgprofessional

+ Spoed | Inloggen

Afspraak: wat neemt u mee?

Wanneer u een afspraak in het Maasstad Ziekenhuis heeft, dient u een aantal zaken te doen en mee te nemen.

Registratie bij eerste bezoek

Bij uw eerste bezoek dient u of uw kind zich in te schrijven bij Patiëntenregistratie in de centrale hal. Na inschrijving ontvangt u een kaart met gegevens. Controleer deze gegevens goed. Zonder geldig verzekeringsbewijs en identiteitsbewijs kunt u niet ingeschreven worden en kan uw afspraak mogelijk niet doorgaan.

Meer informatie over identificatieplicht vindt u op www.rijksoverheid.nl of lees de [folder Identificatie en registratie](#).

Bent u niet verzekerd, ga dan voor meer informatie naar [Kosten en vergoedingen](#).

Neem bij elk bezoek het volgende mee

- Geldig identiteitsbewijs van u of uw kind (geldig paspoort, Nederlands rijbewijs, Nederlands identiteitskaart (ID-kaart) of een vreemdelingendocument);
- Verzekeringsbewijs van u of uw kind (verzekeringspas of -polis);
- Verwijsbrief van de huisarts / specialist / tandarts / verloskundige (alleen bij eerste bezoek);
- Een lijstje met de medicijnen van u of uw kind.

Belangrijk! Voorkom besmetting

Uw veiligheid en die van anderen staat in het Maasstad Ziekenhuis bovenaan. Wij vinden het belangrijk om eventuele dragers van ongevoelige bacteriën op tijd te ontdekken, zodat deze bacteriën niet aan andere patiënten worden overgedragen. Wilt u zo spoedig mogelijk (telefonisch) contact met ons opnemen als u op een van onderstaande vragen ja kunt beantwoorden.

- Bent u of uw kind bekend als drager van een resistente bacterie, bijv. MRSA / BRMO / andere (ziekenhuis)bacterie?
- Bent u of uw kind de afgelopen 2 maanden opgenomen geweest in een andere Nederlandse zorginstelling?
- Bent u of uw kind de afgelopen 2 maanden onderzocht, behandeld of opgenomen geweest in een buitenlands ziekenhuis/zorginstelling?
- Heeft u of uw kind (beroepsmatig) contact met of woont u of uw kind op een bedrijf met levende varkens, vleeskalveren en/of vleespluimvee?
- Bent u of uw kind huisgenoot en/of verzorger van een MRSA-positieve patiënt?
- Is uw kind een adoptiekind uit het buitenland dat in de afgelopen 2 maanden naar Nederland is gekomen?
- Heeft u of uw kind de afgelopen 3 weken door het Midden-Oosten gereisd?
- Bent u of uw kind de afgelopen 2 maanden woonachtig geweest in een AsielzoekersCentrum (AZC).

Meneer Tromp leest wat er op de pagina staat. Hij is bij zijn eerste bezoek al ingeschreven bij de patiëntenregistratie, dus dat is geregeld. De informatie over wat hij moet meenemen, is nieuw voor hem (zie pijl hierboven). Bij zijn volgende afspraak moet hij het volgende meenemen:

- Een geldig identiteitsbewijs.
- Zijn verzekeringspas.
- De verwijsbrief van zijn specialist.
- Een lijstje met de medicijnen die hij gebruikt.

Meneer Tromp heeft genoeg gezien. Hoogste tijd om in te loggen bij Mijn Maasstad Ziekenhuis. Hiervoor klikt hij in het menu op **Inloggen** (zie pijl hieronder):





Stap 2: Log in met uw DigiD bij 'Mijn Ziekenhuis'

Meneer Tromp komt op de volgende webpagina:

Meneer Tromp leest wat er op de pagina staat:

- Hij leest wat hij allemaal kan doen op 'Mijn Maasstad Ziekenhuis'. Hij wil er bekijken wanneer zijn volgende afspraak in het ziekenhuis is.
- Hij ziet dat om in 'Mijn Maasstad Ziekenhuis' te komen, hij moet inloggen met zijn DigiD met sms-controle of met zijn DigiD app. Meneer Tromp klikt op **Inloggen met DigiD** (zie pijl hierboven).

Meneer Tromp ziet nu het volgende scherm:



Meneer Tromp klikt op **Inloggen**.

Een nieuw scherm verschijnt:



Meneer Tromp heeft de DigiD app nog niet geïnstalleerd op zijn telefoon. Hij kiest voor inloggen **Met een controle via sms**.

Meneer Tromp vult zijn gebruikersnaam en wachtwoord in en klikt op **Inloggen** (zie de pijl hieronder):

The screenshot shows the login interface for 'Mijn Maasstad Ziekenhuis'. At the top is the DigiD logo and the text 'Inloggen bij Mijn Maasstad Ziekenhuis (Patiëntenportaal)'. Below this is an instruction: 'Vul hieronder uw gebruikersnaam en wachtwoord in'. There are two input fields: 'DigiD gebruikersnaam' and 'Wachtwoord'. Below the password field is a checkbox labeled 'Onthoud mijn DigiD gebruikersnaam'. At the bottom left is a link '< Vorige' and at the bottom right is an orange button labeled 'Inloggen >'. A purple arrow points to the 'Inloggen >' button. At the very bottom, there are links for 'Wachtwoord vergeten?' and 'Nog geen DigiD? Vraag uw DigiD aan'.

Hij ziet het volgende scherm:

This block contains two screenshots. On the left is a screenshot of the verification screen. It shows the text 'Er is een sms-code gestuurd naar: 0612345678' and 'Verzonden op: 4 november 2019, 17:57 uur (Nederlandse tijd)'. Below this is a checkbox 'Vul de code in die u op uw telefoon heeft ontvangen.' followed by six input boxes for the code. A purple arrow labeled 'B' points to the first input box. Below the input boxes is a link 'Geen code ontvangen?'. At the bottom left is a link '< Annuleren' and at the bottom right is an orange button labeled 'Volgende >'. A purple arrow labeled 'C' points to the 'Volgende >' button. On the right is a screenshot of a smartphone displaying an SMS message. The message says: 'Uw DigiD sms-code om in te loggen bij Mijn Maasstad Ziekenhuis is: 000-000'. A purple arrow labeled 'A' points from the verification screen to the SMS message.

Meneer Tromp ontvangt per sms een code op zijn mobiele telefoon (zie pijl A hierboven). Deze sms-code vult hij in op het DigiD-scherm van 'Mijn Maasstad Ziekenhuis' (zie pijl B hierboven). Vervolgens klikt hij op **Volgende** (zie pijl C hierboven). Hij komt nu in 'Mijn Maasstad Ziekenhuis'...

Het inloggen met DigiD met sms-controle op 'Mijn omgevingen' van andere ziekenhuizen gaat op precies dezelfde manier.



Stap 3: Bekijk de startpagina van 'Mijn Ziekenhuis'

De startpagina van meneer Tromp zijn 'Mijn Maasstad Ziekenhuis' ziet er als volgt uit:

Meneer Tromp ziet linksboven zijn naam, geslacht en geboortedatum staan, plus een nummer (dit is zijn ziekenhuisnummer). Ook ziet hij in de menubalk de volgende onderdelen:

- Mijn gegevens
- Agenda
- Dossier
- E-consult
- Vragenlijsten
- Patiëntenfolders

Meneer Tromp ziet ook dat er een afspraak staat gepland (zie pijl hierboven). Dat wilde hij weten!



Stap 4: Gebruik 'Mijn Ziekenhuis'

Meneer Tromp gaat verder met het rondkijken op 'Mijn Maasstad Ziekenhuis' en klikt op verschillende links. Dat gaat u nu ook doen, eerst in de oefenomgeving van 'Mijn Maasstad Ziekenhuis'. Daarna kunt u (thuis) naar het patiëntenportaal gaan van uw eigen ziekenhuis of huisartsenpraktijk. Maar voordat u gaat oefenen eerst nog een belangrijke tip.

Tip



De app BeterDichtbij

Als u op de website van Maasstad Ziekenhuis klikt op het uitklapmenu **Ik ben patiënt**, krijgt u het volgende scherm te zien met belangrijke informatie voor patiënten:

The screenshot shows the Maasstad Ziekenhuis website with the 'Ik ben patiënt' menu expanded. The menu is organized into three columns:

Patiënteninformatie	Afspraak en (dag)opname	Praktische informatie
Afdelingen	Uw afspraak	Contact
Aartsen & zorgverleners	Uw (dag)opname	Openingstijden
Aandoeningen	Zorg op afstand	Route naar en in
Onderzoeken	Contact met uw zorgverlener via BeterDichtbij	Voorzieningen
Behandelingen	Mijn Maasstad Ziekenhuis	Kosten en vergoedingen
Wachttijden	Informatie over onze coronamaatregelen	Rechten en plichten
Patiëntenfolders		Uw mening telt (Idee, compliment, klacht)
Activiteiten		Toestemming geven
Patiëntervaringen		Patientenvoorlichting
Informatie over onze coronamaatregelen		Informatie over onze coronamaatregelen

At the bottom of the page, there are four buttons: 'Meer informatie', 'Openingstijden', 'Telefoonnummers', and 'Route naar en in'.

Het onderdeel **Contact met uw zorgverlener via BeterDichtbij** gaat over de interessante app BeterDichtbij. Deze app wordt ook door specialisten in andere ziekenhuizen gebruikt, alsook door huisartsen en andere zorgverleners. Als u op de link klikt (zie pijl hierboven), krijgt u de volgende webpagina:

MAASSTAD ZIEKENHUIS
een santeon ziekenhuis

Over Maasstad Ziekenhuis | Nieuws | Contact | Werken Bij

Waar ben je naar op zoek?

Ik ben patiënt ▼ Ik ben bezoeker ▼ Zorgprofessionals ▼ + Spoed Inloggen

Veilig contact met uw zorgverlener met de app BeterDichtbij

Het Maasstad Ziekenhuis gaat steeds digitaler werken. We kunnen zo makkelijker zorg op afstand leveren, zodat u niet altijd naar het ziekenhuis hoeft te komen. Met de app BeterDichtbij hebben we veilig contact met u.

Heeft u een sms met een uitnodiging ontvangen? Dan kunt u nu de app downloaden op uw mobiele telefoon en uw registratie doorlopen. Vervolgens kunt u veilig berichten sturen naar uw polikliniek én ontvangen. Ook kunt u beeldbellen met uw zorgverlener.

Lees meer over BeterDichtbij in de [folder BeterDichtbij](#)

Op deze pagina staat dat u met de app BeterDichtbij via uw mobiele telefoon veilig berichten kunt sturen naar de polikliniek en ontvangen. En ook dat u met de app kunt beeldbellen met uw dokter in het ziekenhuis. Handig, want dan hoeft u er niet voor elke afspraak naartoe.

Om van de app gebruik te kunnen maken, stuurt het ziekenhuis u een sms met een uitnodiging. Hoe het dan verder gaat, staat in de **folder BeterDichterbij** (zie pijl hierboven). Bij andere ziekenhuizen en praktijken werkt het op eenzelfde manier.

Op de webpagina staan ook nog twee video's. In de eerste video wordt uitgelegd hoe u zich registreert bij BeterDichtbij (zie pijl A hieronder). In de tweede video wordt verteld hoe beeldbellen met de dokter gaat (zie pijl B hieronder).

Extra informatie

Inschrijven voor BeterDichtbij

Om u te registreren bij BeterDichtbij volgt u de stappen in de video hieronder (let op: de video opent in een nieuw scherm). De stappen staan ook in de [BeterDichtbij folder](#).

BeterDichtbij 
Activeren voor
BeterDichtbij



Beeldbellen via BeterDichtbij

Via BeterDichtbij kunt u beeldbellen met uw zorgverlener. Uw polikliniek kan u uitnodigen voor een beeldbelafspraak. Bekijk de video hoe beeldbellen werken (let op: de video opent in een nieuw scherm).



Heeft u hulp nodig?

Kom langs bij het [digitale Informatiepunt](#) in de centrale hal van het ziekenhuis. Wij zijn maandag t/m donderdag van 10.00 tot 16.00 uur geopend. U kunt ons ook bellen op (010) 291 30 71.

Voor meer informatie over de BeterDichtbij app kunt u ook terecht op de [website van BeterDichtbij](#).

Oefen nu zelf!

U gaat nu zelf oefenen met het patiëntenportaal. Dat doet u met een oefenomgeving die het Maasstad Ziekenhuis hiervoor speciaal heeft gemaakt.

In de oefenomgeving kunt u twee dingen doen. Allereerst rondkijken op 'Mijn Maasstad Ziekenhuis'. Hiervoor kiest u in de oefenomgeving voor het onderdeel 'Ik wil rondkijken'. Ten tweede kunt u oefenen aan de hand van opdrachten die in de oefenomgeving zijn opgenomen. Hiervoor kiest u het onderdeel 'Ik wil oefenen'. Bedenk steeds dat het patiëntenportaal van een ander ziekenhuis er anders uitziet, maar dat elk patiëntenportaal wel ongeveer dezelfde mogelijkheden heeft.

Bij de volgende oefeningen 1 en 2 gebruikt u de oefenomgeving van Maasstad Ziekenhuis:

<https://watismijn.maasstadziekenhuis.nl>:



Als laatste oefening gaat u inloggen bij uw eigen patiëntenportaal.



Oefening 1: Mijn Maasstad Ziekenhuis verder verkennen

In deze oefening maakt u verder kennis met meneer Tromps 'Mijn Maasstad Ziekenhuis'.

Korte uitleg

U verkent op eigen houtje het patiëntenportaal 'Mijn Maasstad Ziekenhuis' van meneer Tromp.

Opdracht

1. Ga naar <https://watismijn.maasstadziekenhuis.nl>.
2. Klik op **Ik wil rondkijken**.
3. Kijk rustig rond in de 'Mijn omgeving' van meneer Tromp. U mag overal op klikken. Er kan niets misgaan.



Oefening 2: Opdrachten in de oefenomgeving van Mijn Maasstad Ziekenhuis maken

Korte uitleg

U maakt de oefeningen uit de oefenomgeving en leert zo het patiëntenportaal 'Mijn Maasstad Ziekenhuis' verder kennen. Zo leert u werken met een patiëntenportaal.

Opdracht

1. Ga naar <https://watismijn.maasstadziekenhuis.nl>.
2. Klik op **Ik wil oefenen**.
3. Maak de oefeningen. Overleg eventueel met uw docent welke oefeningen u gaat doen.



Oefening 3: Het patiëntenportaal van uw eigen ziekenhuis gebruiken

Deze oefening kunt u alleen doen als u patiënt bent bij een ziekenhuis met een patiëntenportaal. U logt in met uw DigiD met sms-controle of DigiD app als u deze heeft geïnstalleerd en geactiveerd. Kan dit niet, dan logt u in met uw gebruikersnaam en wachtwoord, die u van uw ziekenhuis met de post heeft ontvangen.

Korte uitleg

U logt in op het patiëntenportaal van uw ziekenhuis met uw DigiD met sms-controle, uw DigiD app of uw gebruikersnaam en wachtwoord. Vervolgens bekijkt u 'Mijn Ziekenhuis' van het ziekenhuis waarbij u onder behandeling bent.

Opdracht

1. Ga naar de website van uw ziekenhuis.
2. Log in via het patiëntenportaal op uw 'Mijn omgeving'.
3. Bekijk uw 'Mijn Ziekenhuis' van uw ziekenhuis. Is het de eerste keer dat u bent ingelogd? Wat kunt u er allemaal lezen en doen?

**Tip**

Ook andere zorgverleners hebben vaak een patiëntenportaal. Bijvoorbeeld de praktijk van uw huisarts. Ga na of uw huisarts een patiëntenportaal heeft. Dat kan handig zijn om bijvoorbeeld een afspraak met uw huisarts te maken. Of om een herhaalrecept voor de apotheek te regelen.

**Tip**

Controleer of uw e-mailadres in het patiëntenportaal staat. Dan krijgt u altijd bevestigingen van uw afspraken via de mail. Dat gaat veel sneller dan met de post.

**Let op !**

Bent u onder behandeling van een arts en ondergaat u onderzoeken? Dan kunnen er uitslagen in uw patiëntenportaal staan die de arts nog niet met u besproken heeft. Denkt u dat dit zo is, bedenk dan of u dit niet liever eerst met uw arts wilt bespreken voordat u het in het patiëntenportaal leest.

Dit hoofdstuk is tot stand gekomen met de medewerking van Maasstad Ziekenhuis.

**MAASSTAD
ZIEKENHUIS**

een santeon ziekenhuis





Colofon

Taaladvies: BureauTaal

Vormgeving: Mevrouw van Mulken

© 2025 Stichting Digisterker



Stichting Digisterker

M.H. Tromplaan 9
7511 JJ Enschede
053 2030 062
info@digisterker.nl
digisterker.nl

