

# Patiëntenvoorlichting

## Veel gestelde vragen over Mijn Noordwest

### Direct toegang tot uw medisch dossier

Met het patiëntenportaal Mijn Noordwest heeft u als patiënt van Noordwest Ziekenhuisgroep (Noordwest) direct toegang tot uw medisch dossier. Mijn Noordwest is een beveiligd portaal voor patiënten van het ziekenhuis. U kunt in het portaal:

- onderdelen van uw medisch dossier lezen
- afspraken inzien
- een vragenlijst invullen
- een videoconsult voeren met uw zorgverlener
- uw uitslag van een onderzoek raadplegen, waarvan een aantal onderzoeken ook het beeld te zien is (let op: dit geldt niet voor alle onderzoeken)
- het medisch verslag van uw arts na uw bezoek raadplegen
- patiëntenfolders vinden
- online aanmelden

### Inloggen

#### Vraag: Wanneer kan ik van Mijn Noordwest gebruik maken?

**Antwoord:** U kunt van Mijn Noordwest gebruikmaken als u:

- als patiënt geregistreerd bent in Noordwest Ziekenhuisgroep
- beschikt over een computer, laptop, tablet of smartphone met internetverbinding
- in het bezit bent van een DigiD met extra sms-controle of de DigiD app
- uw (mobiele) telefoon, die is gekoppeld aan uw DigiD, bij zich heeft

#### Vraag: Hoe krijg ik toegang tot Mijn Noordwest?

**Antwoord:** Om toegang te krijgen tot uw medische gegevens, logt u in met DigiD met sms-controle of u gebruikt de DigiD app.

#### Vraag: Ik heb geen smartphone maar een vast toestel. Ik kan geen sms-bericht ontvangen. Kan ik dan evengoed Mijn Noordwest gebruiken?

**Antwoord:** Ook als u geen mobiele telefoon heeft, kunt u gebruik maken van de sms-functie. U kunt namelijk een gesproken sms-bericht op uw vaste telefoonnummer ontvangen. Meer informatie:

[www.digid.nl](http://www.digid.nl)

**Vraag: Waar staat DigiD voor?**

**Antwoord:** Met uw DigiD kunt u inloggen op websites van de overheid en in de zorg. DigiD staat voor 'digitale identiteit'. Met uw DigiD kunt u veilig inloggen op websites van de overheid en soms ook zaken die te maken hebben met zorg.

**Vraag: Ik wil inloggen met mijn DigiD / ik wil naar digid.nl, maar ik kom op een wit scherm of op een pagina met een algemene foutmelding van de browser. Wat is er aan de hand?**

**Antwoord:** Waarschijnlijk voldoet de software op uw computer of mobiele apparaat niet meer aan de minimale beveiligingseisen van DigiD. U kunt niet meer inloggen met DigiD als u gebruik maakt van een verouderd besturingssysteem.

**Vraag: Welk besturingssysteem voor computer of mobiele apparaat voldoet om DigiD te gebruiken?**

**Antwoord:**

*Voor uw computer*

- Windows 7 / 8.1
- Windows 10
- OSX 10.9.4 of hoger

*Voor mobiele apparaat*

- iOS 7 of hoger
- Android 6 of hoger

Daarnaast moet u uw browser updaten naar de meest recente versie.

**Vraag: Waar vind ik meer informatie over DigiD?**

**Antwoord:** U vindt meer informatie over DigiD bij de overheid: [www.digid.nl](http://www.digid.nl)

**Vraag: Wat gebeurt er als ik ben ingelogd en ik opeens iets anders moet doen?**

**Antwoord:** U wordt na 15 minuten automatisch uitgelogd.

**Vraag: Moet ik altijd 'Uitloggen'?**

**Antwoord:** Ja, u moet uitloggen. Dit is veiliger dan 'Sluiten'.



**Vraag: Ik heb problemen met inloggen. Wat moet ik doen?**

**Antwoord:** U kunt dan eerst het volgende nagaan:

- heeft u DigiD met sms-controle?
- bent u ingeschreven als patiënt van Noordwest Ziekenhuisgroep?

Lukt het inloggen nog steeds niet, kijk dan op [www.digid.nl](http://www.digid.nl)

**Vraag: Ik krijg de melding 'U heeft geen toegang tot dit portaal.' Wat moet ik dan doen?**

**Antwoord:** Stuur een e-mail naar [patientenservice@nwz.nl](mailto:patientenservice@nwz.nl) en vermeld daarbij uw naam, geboortedatum en patiëntnummer. Wij gaan dan voor u na wat er aan de hand is. U krijgt bericht als het is opgelost.

**Vraag: Kan ik inloggen op het portaal van iemand anders?**

**Antwoord:** DigiD is persoonlijk. Daarom kunt u niet inloggen in Mijn Noordwest van iemand anders. U kunt hiervoor wel gemachtigd worden. Noordwest heeft hiervoor een machtigingsprocedure. Hoe dit in zijn werk gaat kunt u vinden op [nwz.nl/mijnnoordwest](http://nwz.nl/mijnnoordwest)

U kunt dan via uw eigen DigiD het dossier van de ander (bijvoorbeeld uw partner/kind) inzien.

## Veiligheid en privacy

**Vraag: Zijn mijn gegevens wel veilig?**

**Antwoord:** Wij gaan op een veilige manier met uw digitale gegevens om, conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming. U kunt zelf bijdragen aan een veilig gebruik van Mijn Noordwest:

- Log uit op het moment dat u Mijn Noordwest niet meer actief gebruikt en sluit daarna de browser.
- Ga zorgvuldig om met afdrucken die u maakt van uw gegevens.
- Uw DigiD gebruikersnaam en wachtwoord zijn strikt persoonlijk. Bewaar die daarom op een veilige plek.
- Sla uw DigiD gebruikersnaam en wachtwoord niet op in uw computer, ook al stellen veel computerprogramma's dit voor. Dat zou namelijk betekenen dat iedereen die toegang heeft tot uw computer, ook uw inlognaam en wachtwoord kan vinden.
- Gebruikt u draadloos internet? Zorg er dan voor dat uw internetmodem of router beveiligd is. Dan kan niet iedereen van uw internetverbinding gebruikmaken. In de handleiding van uw apparatuur staat hoe u dat kunt doen.

**Vraag: Wordt er iets van mij genoteerd als ik inlog?**

**Antwoord:** Wij willen graag weten hoe vaak Mijn Noordwest wordt gebruikt. Daarom registreren we elke keer dat u inlogt. De gegevens die u invoert in Mijn Noordwest komen in uw medisch dossier.

## Eisen aan uw computer en browser

**Vraag: Met welke computers, tablets en smartphones kan ik gebruikmaken van Mijn Noordwest?**

**Antwoord:** U kunt met alle computers, laptops, tablets en smartphones gebruik maken van Mijn Noordwest.

**Vraag: Is elke browser geschikt voor een videoconsult?**

**Antwoord:** Nee, dit kan alleen met de browsers (laatste versie): Edge, Chrome, FireFox en Safari. Internet Explorer 11 wordt niet meer ondersteund.

<b>Microsoft Edge</b>	
<b>Google Chrome</b>	
<b>Mozilla Firefox</b>	
<b>Apple Safari</b>	

**Vraag: Wat als ik niet over de juiste browser beschik?**

**Antwoord:** Dan kunt u de juiste browser downloaden. Deze zijn veilig. Wij adviseren u:



Microsoft Edge browser

**Vraag: Hoe moet het als ik geen (mensen in mijn omgeving met een) computer heb?**

**Antwoord:** U hoeft Mijn Noordwest niet te gebruiken. Noordwest blijft u via andere kanalen informeren. Bijvoorbeeld per post of telefonisch. Natuurlijk kunt u Mijn Noordwest gebruiken als u bij anderen bent die over een computer / internet beschikken. Bibliotheken hebben ook vaak pc's die u kunt gebruiken. Let dan wel op uw privacy.

### **Uw informatie in Mijn Noordwest**

**Vraag: Zijn al mijn medische gegevens uit het verleden in Mijn Noordwest zichtbaar?**

**Antwoord:** Zeer beperkt, uw dossier wordt opgebouwd vanaf het moment dat Mijn Noordwest in gebruik is genomen (22 juni 2018). Dit betekent dat niet al uw medische gegevens uit het verleden in Mijn Noordwest terug te vinden zijn.

**Vraag: Kan ik mijn dossier uit het verleden opvragen?**

**Antwoord:** Ja, dat kan. U kunt als u dat wenst uw dossier van voor 22 juni 2018 opvragen. U leest hier meer over [www.nwz.nl/dossier](http://www.nwz.nl/dossier)

**Vraag: Ik maak me zorgen over een uitslag. Wat moet ik doen?**

**Antwoord:** Neem dan contact op met de polikliniek waar u onder behandeling bent.

**Vraag: Welke informatie vind ik in Mijn Noordwest?**

**Antwoord:** In Mijn Noordwest kunt u een deel van uw medische gegevens raadplegen. Maar ook kunt u een vragenlijst invullen, zoals de vragenlijst voor een operatie/ingreep (preoperatieve vragenlijst).

Verder kunt u raadplegen:

- **Agenda**

**Vraag: Ik heb een telefonische afspraak met het ziekenhuis. Is dit zichtbaar in mijn agenda?**

**Antwoord:** Ja, dat is zichtbaar. Zo ziet u achter uw afspraak het icoontje van een telefoon.

**Vraag: Staat daar ook bij vermeld hoe laat ik wordt gebeld?**

**Antwoord:** nee, niet het tijdstip maar wel het dagdeel (ochtend of middag) wanneer u wordt gebeld.

- **Videoconsult**

Noordwest maakt gebruik van videoconsult. Een afspraak met videoconsult kan alleen als u dit met uw zorgverlener heeft afgesproken. Op [nwz.nl/mijnnoordwest](http://nwz.nl/mijnnoordwest) > hoe werkt videoconsult vindt u een instructiefilm en een handleiding.

- **Dossier**

- allergieën
- behandelbeperkingen/ wilsverklaringen
- behandelverslagen
- medicijnen
- metingen
- operaties
- patiëntbrieven
- uitslagen aangevraagd door uw behandelend arts in het ziekenhuis: radiologie, nucleaire geneeskunde, pathologie, laboratoriumonderzoeken en medische microbiologie
- uitslagen aangevraagd door uw huisarts: laboratoriumonderzoeken

Uw informatie ziet u zonder vertraging.

**Vraag: kan ik in mijn portaal ook beeldmateriaal van een onderzoek vinden?**

**Antwoord:** Ja, bij een aantal onderzoeken van radiologie en nucleaire geneeskunde treft u ook de erbij behorende afbeelding aan (vanaf oktober 2019). Dit geldt niet voor alle onderzoeken. Het kan dan ook voorkomen dat bij uw verslag geen afbeelding is toegevoegd. Soms bestaat een onderzoek uit meerdere onderdelen. De beelden kunt u dan vinden bij 1 onderdeel van het onderzoek.

**Vraag: Waarvoor kan ik dit beeldmateriaal gebruiken?**

**Antwoord:** U kunt het beeldmateriaal van uw portaal Mijn Noordwest gebruiken alleen voor 'eigen doeleinden'.

**Vraag: Wat moet ik doen als ik het beeldmateriaal nodig heb voor andere doeleinden?**

**Antwoord:** Heeft u uw beeldmateriaal nodig voor bijvoorbeeld het vaststellen van een diagnose, een second opinion of een overstap naar een ander ziekenhuis? Dan kunt u uw beeldmateriaal bij het ziekenhuis opvragen:

- heeft u op het moment van de aanvraag een behandelrelatie met Noordwest, dan neemt u contact op met de polikliniek waar u in behandeling bent
- heeft u op het moment van de aanvraag geen behandelrelatie met Noordwest, dan verwijzen wij u naar onze website > afschrift medisch dossier

**Vraag: Het beeldmateriaal wordt niet geopend. Hoe kan dit?**

**Antwoord:** De oorzaak kan zijn van het niet meer goed werken van Internet Explorer, omdat deze niet meer wordt ondersteund door Microsoft. Gebruik een andere browser.

**Vraag: Kan ik zelf een behandelbeperking invullen?**

**Antwoord:** Nee, u kunt niet zelf een behandelbeperking invullen. U kunt dit bespreken met uw arts tijdens uw eerstvolgende afspraak. Vervolgens vult de arts deze informatie in uw medisch dossier.

**Vraag: Ik wil graag de informatie uit mijn dossier uitprinten. Hoe doe ik dit?**

**Antwoord:** U kunt uw informatie per pagina uitprinten door gebruik te maken van de printfunctie in de menubalk van uw browser. Het is niet mogelijk het gehele dossier in 1 keer uit te printen.

- **Mijn taken**

**Vraag: Aan welke taken moet ik denken bij 'Mijn taken'?**

**Antwoord:** Denk hierbij aan vragenlijsten, onder andere de preoperatieve vragenlijst. Dit is een vragenlijst die u moet invullen als u wordt opgenomen in het ziekenhuis voor een operatie/ingreep. Dit is nodig om alle informatie te verzamelen die kritisch is voor uw behandeling/ingreep. We zetten deze vragenlijst alvast in Mijn Noordwest, zodat u thuis op uw gemak de vragen kunt beantwoorden.

- **Mijn gegevens**

1. mijn gegevens: persoonsgegevens, e-mailadres en e-mailverificatie
2. artsen en verzekering: huisarts, verzekering, tandarts, apotheek
3. mijn contactpersonen
4. mijn machtigingen
5. mijn toestemming (delen medische gegevens)
6. mijn contactvoorkeur: contactvoorkeur, toestemming digitaal contact (e-mailen)

#### **ad.1. Mijn gegevens > persoonsgegevens**

##### **Vraag: Kan ik mijn persoonsgegevens gegevens zelf wijzigen?**

**Antwoord:** Uw persoonsgegevens komen uit de Gemeentelijke Basisadministratie. Deze gegevens kunt u in Mijn Noordwest controleren en overnemen.

##### **Vraag: Waarom moet ik mijn gewijzigde e-mail of mobiel telefoonnummer laten controleren en ontvang ik dan een bericht met een code?**

**Antwoord:** Wij stellen graag vast dat de nieuw opgegeven gegevens ook echt kloppen. Wij sturen daarom een e-mail / SMS-bericht met een code. Deze code moet u vervolgens weer invullen. Zo weten wij dat u de daadwerkelijke ontvanger bent van de berichten die wij u na deze controle sturen.

#### **Ad.1. Mijn gegevens > e-mailadres**

##### **Vraag: Waar wordt mijn e-mailadres voor gebruikt?**

**Antwoord:** Noordwest gebruikt uw e-mailadres om te 'melden' dat er informatie voor u klaar staat in uw patiëntenportaal. Denk hierbij aan een folder, vragenlijst, online aanmelden voor een afspraak, een videoconsult (herinnering), afspraakbevestigingsinformatie of voor andere zaken die te maken hebben met uw behandeling. Ook gebruiken we uw e-mailadres soms om u te vragen mee te doen met (kwaliteits)onderzoek. Meedoen is altijd vrijblijvend.

##### **Vraag: Waarom is een e-mail alleen een melding? En waarom moet ik voor meer informatie met mijn DigiD inloggen in mijn portaal?**

**Antwoord:** De informatie die in uw portaal voor u klaarstaat is 'persoonlijk en medisch inhoudelijk'. Vanuit de privacywetgeving (AVG) is het niet toegestaan om persoonlijke en medisch inhoudelijke informatie in een e-mail op te nemen. Daarom is de informatie in de e-mail beperkt (melding) en logt u in met uw DigiD account (beveiligd) om de voor u bestemde informatie te raadplegen.

#### **Ad.1. Mijn gegevens > controleer uw e-mailadres (e-mailverificatie)**

##### **Vraag: E-mailadres controleren. Wat moet ik hiervoor doen?**

Als u in uw Mijn Noordwest uw e-mailadres heeft ingevuld, dan moet deze worden gecontroleerd. Dit noemen we 'e-mailverificatie'. Hieronder leest u hoe u de e-mailverificatie doet:

### **Stap 1: log met uw DigiD in uw Mijn Noordwest**

- ga naar Mijn gegevens > Mijn gegevens: e-mailadres, het kader eronder 'e-mailverificatie'
- start de controle. U ontvangt een e-mail met daarin een code
- u blijft in uw portaal op de pagina staan en laat het portaal open staan. Belangrijk: dus niet uitloggen, maar verklein het venster

### **Stap 2: U ontvangt een e-mail met een code**

- open uw mailbox in een nieuw venster (tabblad) of op een ander apparaat, anders wordt u uitgelogd uit uw portaal
- open de mail 'verificatiecode e-mailadres', waarin een code staat
- kopieer de code of verklein het venster in de e-mail

### **Stap 3: U gaat terug naar uw portaal Mijn Noordwest in het andere venster**

- u vult de code in en klikt op 'opslaan'

### **Belangrijk**

- als u de e-mailverificatie start, maak deze dan ook gelijk af. Als u even pauzeert kan het zijn dat u 'ongeldige code' als melding krijgt. U moet dan de volledige e-mailverificatie opnieuw starten
- zorg dat Mijn Noordwest niet wordt afgesloten als u in uw mailbox uw code ophaalt. Als u uw portaal verlaat moet u namelijk opnieuw een code opvragen

### **Vraag: Kan ik mijn e-mailadres wijzigen?**

**Antwoord:** Ja, u kunt uw e-mailadres wijzigen en het controleren van uw e-mailadres (mailverificatie) starten.

## **Ad.2. Zorgverleners en zorgverzekering**

### **Vraag: welke gegevens staan op deze pagina?**

**Antwoord:** dit zijn de gegevens van uw huisarts, verzekering, tandarts, apotheek

- heeft u een nieuwe zorgverzekering, dan krijgt het ziekenhuis daar een melding van. U kunt de nieuwe gegevens dan controleren
- uw apotheekgegevens kunt u zelf aanpassen
- uw huisarts- en tandartsgegevens kunt u zelf aanpassen

### **Vraag: Hoe wijzig ik mijn tandartsgegevens?**

**Antwoord:** U vult de velden in:

- plaats: woonplaats

- naam: achternaam tandarts (zonder voorletters of tussenvoegsel)

Dan klikt u op 'zoeken' en verschijnt er een lijst met gevonden tandartsen. Hier kunt u de juiste tandarts selecteren.

### **Vraag: Hoe wijzig ik mijn huisartsgegevens?**

**Antwoord:** U vult de velden in:



- plaats: woonplaats
- naam: achternaam huisarts (zonder voorletters of tussenvoegsel)

Dan klikt u op 'zoeken' en verschijnt er een lijst met gevonden huisartsen. Hier kunt u de juiste huisarts selecteren.

### **Ad.3. Mijn contactpersonen**

#### **Vraag: Waarom kan ik niet zelf mijn contactpersoon invullen of wijzigen?**

**Antwoord:** Het is niet mogelijk een controle uit te voeren op de juistheid van de gegevens van een ander. Daarom kan alleen het ziekenhuis deze gegevens invullen of wijzigen.

### **Ad.4. Mijn Machtigingen**

#### **Vraag: Kan ik iemand machtigen om mijn dossier in te kunnen zien?**

**Antwoord:** ja, dat kan:

- kinderen van 0 tot 12 jaar: u vult het [formulier 'aanvraag machtiging Mijn Noordwest voor ouders'](#) in
- kinderen van 12 tot 16 jaar: u vult in en ondertekent samen het formulier ['aanvraag machtiging Mijn Noordwest voor ouders'](#)

Meer informatie over de machtiging en het kind leest u in de folder 'Heeft u het al geregeld voor uw kind?' op [nwz.nl/kindergeneeskunde](http://nwz.nl/kindergeneeskunde)

- een ander machtigen, bijvoorbeeld uw partner: u vult het formulier ['machtiging Mijn Noordwest'](#) in
- bij een wilsonbekwame patiënt: u vult het [formulier 'aanvraag machtiging Mijn Noordwest'](#) in

#### **Vraag: Hoe wordt dan het dossier van de ander zichtbaar?**

**Antwoord:** Als de machtiging is verleend, dan is in uw eigen Mijn Noordwest het dossier zichtbaar van degene waarvoor u gemachtigd bent. Ga hiervoor naar Mijn gegevens, Mijn machtigingen en open het betreffende dossier.

### **Ad.5. Mijn toestemming (delen medische gegevens)**

In uw medisch dossier staat belangrijke informatie. Zoals informatie over uw klachten en hoe die worden behandeld. Soms is het belangrijk dat een zorgverlener van buiten het ziekenhuis uw medische gegevens kan bekijken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan uw huisarts. Deze zorgverlener kan uw medische gegevens van Noordwest Ziekenhuisgroep alleen inzien met uw toestemming. U kunt in Mijn Noordwest toestemming geven voor toegang tot:

- Medische gegevens met uw huisarts (zorgverlenersportaal): huisarts, de waarnemend huisarts (de reden wordt opgegeven) en uw verpleeghuisarts (als u bent opgenomen in een verpleeghuis) hebben toegang heeft tot uw medisch dossier
- Medische gegevens met uw andere behandelaren (transmuraal zorgplatform): uitwisseling van medische gegevens voor uw behandelaren buiten Noordwest (bijvoorbeeld thuiszorg, fysiotherapie, tandarts, verpleeghuis, verzorgingshuis)

- Medische beeldvorming (XDS): uitwisseling van radiologische beelden en beeldverslagen voor uw behandelaren in andere ziekenhuizen in Nederland, waaronder RKZ, Amsterdam UMC, AVL

Lees meer informatie op [www.nwz.nl/toestemming](http://www.nwz.nl/toestemming)

Toestemming geven is niet verplicht. Dat bepaalt u helemaal zelf. U kunt de toestemming ook zo weer intrekken.

**Vraag: Hoe geef ik de toestemming voor mijn kind?**

**Antwoord:** U kunt hiervoor het formulier invullen en gebruiken. Deze zijn beschikbaar bij de aanmeldbalie, kinderkliniek/kinderafdeling en/of bij de poliklinische apotheek van het ziekenhuis. Meer informatie hierover vindt u op [www.nwz.nl/toestemming](http://www.nwz.nl/toestemming) en leest u in de folder 'Heeft u het al geregeld voor uw kind?' op [nwz.nl/kindergeneeskunde](http://nwz.nl/kindergeneeskunde)

**Ad.6. Mijn contactvoorkeur**

**Vraag: Wat is 'Mijn contactvoorkeur'?**

**Antwoord:** Met Mijn contactvoorkeur kunt u aangeven of u uw afspraakbevestigingsinformatie schriftelijk of digitaal wilt ontvangen.

**Vraag: Wat wordt precies bedoeld met 'digitaal'?**

**Antwoord:** Met digitaal bedoelen we dat uw afspraakinformatie voor u klaar staat in uw Mijn Noordwest.

**Vraag: Hoe weet ik dat er een afspraak is gemaakt? En de informatie klaar staat in Mijn Noordwest?**

**Antwoord:** U ontvangt via een e-mail een melding. In deze e-mail staat alleen datum en tijdstip van uw afspraak. U moet vervolgens inloggen (DigiD) in uw portaal om te lezen waar uw afspraak plaatsvindt (locatie) en belangrijke informatie over uw afspraak.

**Vraag: Als ik de afspraakbevestigingsinformatie digitaal wil ontvangen, maar ik wil geen e-mail van het ziekenhuis ontvangen? Kan dat?**

**Antwoord:** Nee, dat kan niet. Met Mijn contactvoorkeur op digitaal hebben wij ook uw toestemming digitaal contact (e-mail) nodig en daarmee ook uw e-mailadres.

**Vraag: contactvoorkeur, toestemming digitaal contact, e-mailadres en e-mailverificatie: hoort dit allemaal bij elkaar?**

**Antwoord:** Het hoort bij elkaar, maar u vult het allemaal apart in:

- zet uw contactvoorkeur op 'digitaal'
- zet dan ook toestemming digitaal contact op 'ja'
- vul uw e-mailadres in of controleer uw e-mailadres (Mijn gegevens/Mijn gegevens)
- start de e-mailverificatie (als u deze nog niet heeft gedaan)

**Vraag: Als ik Mijn contactkeur op 'digitaal' zet, staat dan alle correspondentie van het ziekenhuis in mijn portaal klaar?**

**Antwoord:** Nee, dit geldt nu alleen voor de afspraakbevestigingsinformatie. Andere correspondentie van ziekenhuishuis ontvangt u gewoon nog thuis per post.

**Vraag: Als ik Mijn contactvoorkeur op 'schriftelijk' zet, maar ik wil wel e-mail ontvangen van het ziekenhuis. Kan dat?**

**Antwoord:** Ja, dat is mogelijk. Vul dan uw e-mailadres in of controleer uw e-mailadres en start de e-mailverificatie (als u deze nog niet heeft gedaan).

### Online aanmelden voor uw afspraak

**Hoe weet ik dat ik mij online kan aanmelden?**

U ontvangt uiterlijk 1 dag voor uw afspraak een e-mail 'Online aanmelden mogelijk voor uw afspraak bij Noordwest'. Is uw e-mailadres bij ons niet bekend, kijk dan in uw portaal Mijn Noordwest. U ziet dan op de homepage van het portaal de volgende melding staan:

U kunt zich online aanmelden voor uw afspraak.

**Is voor elke afspraak online aanmelden mogelijk?**

Nee, online aanmelden is niet mogelijk:

- als u een afspraak heeft alleen op 1 van de buitenlocaties van Noordwest (daar is geen aanmeldzuil aanwezig)
- als de afdeling gebruik maakt van een gecombineerde aanmeldzuil (een zuil waar u zich aanmeldt met uw identiteitsbewijs en ook met de dagticket)

**Voor welke afspraken kan een patiënt zich online aanmelden?**

Online aanmelden is mogelijk voor alle afspraken en opnames, waarvoor patiënten zich nu ook via de afdelingsaanmeldzuil kunnen aanmelden.

**Kan ik mij aanmelden met alle devices?**

Ja, u kunt zich aanmelden met een laptop/computer en smartphone/tablet met internetverbinding.

**Hoe kan ik mij online aanmelden?**

U kunt zich online aanmelden via uw patiëntenportaal Mijn Noordwest. U logt in met de DigiD app of met uw DigiD met extra SMS-controle.

**Wat moet ik doen als het aanmeldproces niet gelukt is:**

- ik moet even van mijn computer vandaan en word dan automatisch uitgelogd
- mijn computer of het aanmeldproces loopt vast

U kunt u zich gewoon aanmelden met uw identiteitsbewijs bij de aanmeldzuil van het ziekenhuis. Meer informatie [nwz.nl/aanmelden](https://www.nwz.nl/aanmelden)

**Wat moet ik doen als mijn internet hapert?**

Uw verbinding wordt dan niet verbroken. Mocht dit wel gebeuren en u logt opnieuw in, dan kunt u de stappen opnieuw doorlopen. Dit geldt niet voor de vragenlijsten (COVID-19 en MRSA) als u beide al had ingevuld (behalve als het antwoord duidt op een risico. Dan is het aanmeldproces gestopt).

**Hoe weet ik dat het aanmeldproces gelukt is?**

U ontvangt dan een e-dagticket maximaal 15 minuten na het afronden van het online aanmelden.

**Moet ik de dagticket uitprinten?**

Dat kan, maar hoeft niet. U kunt ook uw dagticket scannen met uw smartphone. U houdt uw telefoon dan voor de scanner van de aanmeldzuil (bij de afdeling).

**Wat moet ik doen als ik geen dagticket heb ontvangen of de dagticket kwijt ben geraakt?**

U vindt op de dag van uw afspraak de dagticket in uw patiëntenportaal Mijn Noordwest.

Of

U kunt bij de aanmeldzuil van het ziekenhuis (ingang) uw ticket printen, door u aan te melden bij de aanmeldzuil (ingang ziekenhuis).

**Er is voor mij op dezelfde dag een extra afspraak gepland? Moet ik mij dan 2 keer aanmelden?**

Nee, dat hoeft niet. De QR-code op uw dagticket geldt voor alle afspraken op dezelfde dag.

**Ik heb een melding gekregen van een MRSA-verdenking?**

Dan is het aanmeldproces gestopt. U komt voor uw afspraak naar het ziekenhuis en gaat direct naar de aanmeldbalie (hoofdingang centrale hal), waar u zich meldt.

**Ik heb een melding gekregen van een COVID-19 verdenking?**

Dan is het aanmeldproces gestopt en krijgt u een melding dat het ziekenhuis met u contact opneemt.

**Wat is het voordeel om mij online aan te melden?**

Bij het ziekenhuis aangekomen hoeft u zich niet meer aan te melden bij de aanmeldzuil in de ingang van het ziekenhuis. U gaat rechtstreeks naar de afdeling toe. U meldt zich daar met uw ticket bij de aanmeldzuil van de afdeling.

## Overige vragen

### **Vraag: Waarom is Mijn Noordwest ontwikkeld?**

**Antwoord:** Met Mijn Noordwest stelt het ziekenhuis u in staat regie te voeren over uw eigen gezondheidsgegevens. U kunt dan beschikken over dezelfde informatie als uw behandelaar. Dit past bij de wens van Noordwest om 'de patiënt' mee te laten beslissen over de behandeling, initiatief te laten nemen en actief van informatie te voorzien.

### **Vraag: Ik wil geen gebruik maken van Mijn Noordwest**

**Antwoord:** U bent niet verplicht Mijn Noordwest te gebruiken. U kunt uw portaal dicht laten zetten. U kunt dan niet inloggen en Mijn Noordwest dus niet gebruiken. Wilt u het portaal dicht zetten, neem dan contact op met de functionaris gegevensbescherming: e-mail [privacybescherming@nwz.nl](mailto:privacybescherming@nwz.nl)  
Houdt u er rekening mee dat de pagina's wel blijven bestaan, ook als het portaal voor u is dichtgezet.

### **Vraag: Mijn vraag staat er niet tussen? Waar kan ik terecht met mijn vraag?**

**Antwoord:** Als uw vraag er niet bij staat, dan kunt u een mail sturen naar [patientenservice@nwz.nl](mailto:patientenservice@nwz.nl)  
Uw vraag wordt binnen 2 werkdagen beantwoord.

### **Meer informatie**

U vindt meer informatie op onze website [www.nwz.nl/mijnnoordwest](http://www.nwz.nl/mijnnoordwest)

U kunt daar ook een filmpje over Mijn Noordwest bekijken.

### **Uw vragen**

Heeft u vragen over het gebruik van Mijn Noordwest?

- staat uw vraag er niet bij? Neem dan contact op met servicepunt Mijn Noordwest:
  - telefoon: 088 - 085 6789
  - e-mail: [patientenservice@nwz.nl](mailto:patientenservice@nwz.nl)
- heeft u een vraag over uw zorg en behandeling? Neem dan contact op met de polikliniek waar u onder behandeling bent. De telefoonnummers vindt u op onze website bij specialismen.
- heeft u een vraag over uw DigiD? Dan verwijzen wij u graag naar DigiD van de overheid