

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 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 en afspraken inzien. Verder zijn uw uitslagen van een onderzoek en het medisch verslag van uw arts na uw bezoek te raadplegen.

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, tablet of smartphone met internetverbinding
- in het bezit bent van een DigiD met extra controle via sms 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-verificatie of u gebruikt uw 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

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

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

Antwoord: U wordt na 15 minuten automatisch uitgelogd. Wij raden u aan altijd uit te loggen of uw browser weg te klikken. In verband met uw privacygegevens is dit veiliger.

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

Antwoord: U kunt dan eerst het volgende nagaan:

- heeft u DigiD met SMS-verificatie?
- bent u ingeschreven als patiënt van Noordwest Ziekenhuisgroep?

Lukt het inloggen nog steeds niet, kijk dan op 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 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 www.nwz.nl/mijnnoordwest

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 afdrukken 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: Hoe zit het met de privacy van mijn gegevens?

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, tablets en smartphones gebruik maken van Mijn Noordwest.

Vraag: Is Mijn Noordwest op alle browsers te gebruiken?

Antwoord: Ja

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

Antwoord: U bent niet verplicht Mijn Noordwest te gebruiken. Noordwest blijft u schriftelijk informeren. Mocht u voor een operatie/ingreep een vragenlijst moeten invullen, dan kun u gebruik maken van patiënten pc's in het ziekenhuis, die Noordwest hiervoor beschikbaar stelt. Natuurlijk kunt u Mijn Noordwest gebruiken als u bij anderen bent die over een computer / internet beschikken. Let dan wel op uw privacy.

Informatie op 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.

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 ('s morgens of 's avonds) wanneer u wordt gebeld.

- [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 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.

- *Mijn taken, denk hierbij aan vragenlijsten*

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 zijn voor uw behandeling/ingreep. Door deze vragenlijst in Mijn Noordwest te zetten, kunt u thuis al aan de slag.

- *Mijn gegevens*
 - persoonsgegevens, huisarts, verzekering, tandarts, apotheek, e-mail, 06-nummer
 - mijn contactpersonen
 - mijn machtigingen

Vraag: Kan ik mijn persoonsgegevens gegevens zelf wijzigen?

Antwoord: Wat betreft uw persoonsgegevens:

- uw persoonsgegevens komen uit de Gemeentelijke Basisadministratie. Deze gegevens kunt u in Mijn Noordwest controleren en overnemen.
- heeft u een nieuwe zorgverzekering, dan krijgt het ziekenhuis daar een melding van. U kunt de nieuwe gegevens dan controleren.
- uw mobiel, e-mail, huisarts-, tandarts- en apotheekgegevens kunt u zelf aanpassen.

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 opgegeven gegevens ook echt kloppen. Wij sturen daarom een bericht met een code. Deze code moet u vervolgens weer invullen. Op deze wijze weten wij dat u de daadwerkelijke ontvanger bent van de berichten die wij u na deze controle sturen.

Vraag: Waar wordt mijn e-mailadres voor gebruikt?

Antwoord: Noordwest gebruikt uw e-mailadres voor een herinnering als u een afspraak heeft, of voor andere zaken die te maken hebben met uw behandeling.

Vraag: Hoe wijzig ik mijn tandartsgegevens?

Antwoord: U vult de velden in:

- plaats: woonplaats
- naam: naam 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: naam 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.

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.

- *Mijn toestemming:*

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:

- uw medische gegevens: lees meer informatie op www.nwz.nl/toestemming
- uw medicatie: lees meer informatie op www.nwz.nl/medicatieveiligheid

Toestemming geven is niet verplicht. Dat bepaalt u helemaal zelf.

Vraag: Hoe geef ik de toestemming voor mijn kind?

Antwoord: U kunt hiervoor de daarvoor bestemde formulieren 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.

Vraag: Waarom vind ik in mijn medisch dossier geen beeldmateriaal, zoals MRI, CT-scans of röntgenfoto's?

Antwoord: In Mijn Noordwest is geen beeldmateriaal opgenomen. Röntgenfoto's en radiologie-onderzoeken zijn digitaal opgeslagen in het ziekenhuis. U kunt de foto's en onderzoeken op een CD of DVD laten branden. Wij vragen u hiervoor een financiële vergoeding. Meer informatie vindt u op in onze folder [Aanvraag inzage, afschrift en wijziging medisch dossier](#)

Vraag: Kan ik het portaal actief gebruiken? Bijvoorbeeld zelf een afspraak plannen?

Antwoord: U kunt uw medische gegevens alleen raadplegen. Uitgezonderd zijn het aanpassen van uw persoonlijke gegevens en het invullen van vragenlijsten. In de toekomst wordt het mogelijk zelf in de

'Agenda' afspraken in te plannen, te wijzigen en te annuleren. Ook volgen er meer functies in het portaal, zoals E-consult en de patiëntenfolders.

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 Uw vraag wordt binnen 2 werkdagen beantwoord.

Vraag: Ik wil graag de informatie uitprinten. Hoe doe ik dat?

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.

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](#)'
- een ander machtigen, bijvoorbeeld uw partner: u vult het formulier '[aanvraag 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.

Overige vragen

Vraag: Waarom is Mijn Noordwest ontwikkeld?

Antwoord: Met Mijn Noordwest stelt het ziekenhuis u in staat regie te voeren over uw eigen gezondheid. U kunt dan beschikken over dezelfde informatie als uw behandelaar. Dit past bij de ambitie 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

Meer informatie

U vindt meer informatie op onze website 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
- 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 bij de [specialismen](#)
- heeft u een vraag over uw DigiD? Dan verwijzen wij u graag naar DigiD van de overheid