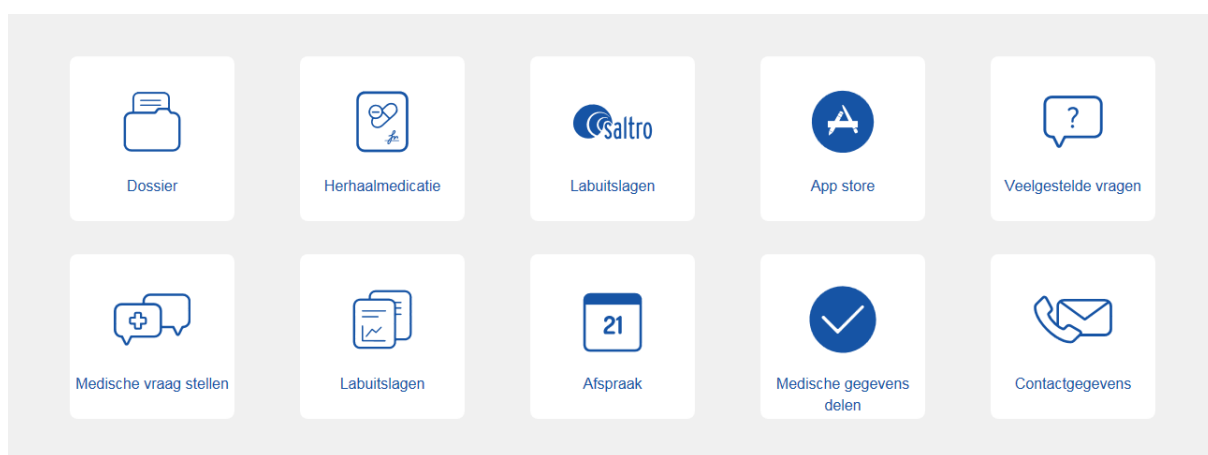


Veelgestelde vragen Julius Online



Laats gewijzigd op: 15-02-2018
Door: Aletta van der Velpen

Inhoud:

Algemeen	3
Waar kan ik terecht voor vragen over Julius Online?.....	3
Ik krijg een foutmelding, wat moet ik doen?	3
Waarom zijn bepaalde onderdelen van Julius Online voor mij niet beschikbaar?	3
Ik krijg een melding "Er is een technische fout opgetreden". Wat nu?.....	3
Hoe kan ik een pagina afdrucken?	3
Hoe kan ik mijn notificaties uitschakelen?	3
Al mijn berichten staan in een onlogische volgorde, zodat ik moeilijk of geen berichten kan terugvinden. Hoe kan ik deze berichten wél inzien?	4
Privacy en Stichting Amulet.....	4
Wie hebben toegang tot mijn gegevens?	4
Waarom moet ik akkoord gaan met de voorwaarden van Stichting Amulet?	4
Aanmelden bij Julius Online	4
Ik sta wel ingeschreven bij LRJG. Hoe kan ik toegang krijgen tot Julius Online?	4
Ik krijg de melding dat mijn BSN nummer niet klopt. Hoe kan dat?.....	5
Ik zie geen buttons / ik mis buttons in het portaal. Hoe kan dat?.....	5
Inloggen met DigiD	5
Als ik wil inloggen, krijg ik twee opties: inloggen met controle via SMS of via de DigiD app. Welke moet ik kiezen?	5
Ik ben mijn DigiD gebruikersnaam vergeten. Hoe kan ik deze opnieuw aanvragen?	5
Ik ben mijn DigiD wachtwoord vergeten. Hoe kan ik deze opnieuw aanvragen?	5
Ik ontvang geen sms-code. Waar ligt dit aan?	6
Als ik de sms-functie activeer, moet ik deze dan voor iedere website met DigiD gebruiken?	6
Ik heb geen mobiele telefoon, kan ik toch van de sms- functie gebruik maken?	6
Kan ik het portaal ook voor mijn kinderen gebruiken?	6
Waarom word ik na een tijdje automatisch uitgelogd?	7
Waarom staan de meeste gegevens van mij al ingevuld?	7
Waarom kan ik alleen mijn mailadres en mobiele nummer aanpassen?.....	7
Waarom gebruikt het portaal mijn meisjesnaam	7
Afspraak maken en medische vraag stellen	7
Ik wil een afspraak annuleren. Hoe doe ik dat?.....	7
Waar kan ik mijn beantwoorde berichten terugvinden?	7
Herhaalmedicatie	8
Waarom kan ik niet al mijn medicatie bestellen via het portaal?	8
Labuitslagen.....	8
Waarom zie ik niet al mijn labuitslagen?	8
Toestemming Landelijk Schakelpunt (LSP).....	8
Wat is het LSP?	8
Welke gegevens worden via het LSP gedeeld?	9
Voldoet het LSP aan de privacywetgevingen?.....	9

Algemeen

Waar kan ik terecht voor vragen over Julius Online?

Hiervoor kunt u contact met uw gezondheidscentrum. Klik [hier](#) voor de contactgegevens.

Ik krijg een foutmelding, wat moet ik doen?

Neem contact op met uw gezondheidscentrum. Stuur altijd zoveel mogelijk informatie mee over de foutmelding die u krijgt.

Hiermee kan de foutmelding sneller worden opgelost. Denk hierbij aan de volgende vragen:

- Waar klikt u op als u de foutmelding krijgt
- Op welk tijdstip klikte u op deze knop
- Wat voor een foutmelding krijgt u te zien
- Welke browser gebruikt u
- Werkte dit eerder wel bij u

Waarom zijn bepaalde onderdelen van Julius Online voor mij niet beschikbaar?

Uw zorgverlener bepaalt welke onderdelen op Julius Online beschikbaar zijn. Wanneer bepaalde onderdelen voor u zijn afgesloten, heeft uw huisarts en/of apotheker besloten om geen gebruik te maken van die onderdelen.

Ik krijg een melding "Er is een technische fout opgetreden". Wat nu?

Probeer u het op een later moment nog eens. Wanneer het probleem zich blijft voordoen, kunt u dit bij uw gezondheidscentrum melden. Zij zullen contact opnemen met de ontwikkelaars van Julius Online.

Hoe kan ik een pagina afdrukken?

Op alle pagina's vindt u een afdrukknop. Klikt u op deze knop, dan opent zich een nieuw scherm waarin u de printer selecteert die u wilt gebruiken. Klik op "Ok" om de pagina af te drukken.

Hoe kan ik mijn notificaties uitschakelen?

Op de pagina Voorkeuren geeft u aan of u notificatieberichten van e-Consulten wilt ontvangen. U kunt aangeven of u wel of geen e-mail wilt ontvangen. Wanneer u kiest voor Geen, krijgt u geen e-mail. De notificaties zijn dan alleen terug te vinden onder het kopje Mijn berichten op MijnGezondheid.net.

Al mijn berichten staan in een onlogische volgorde, zodat ik moeilijk of geen berichten kan terugvinden. Hoe kan ik deze berichten wél inzien?

Bij sommige mensen staan de berichten niet op gewenste volgorde of is de lijst zo lang dat niet alle berichten meer zichtbaar zijn. Om de volgorde van het weergeven van berichten te bepalen, kunnen ze boven in de pagina gebruik maken van opties om hun berichtgeving op een andere volgorde weer te laten geven.

Privacy en Stichting Amulet

Wie hebben toegang tot mijn gegevens?

Alle zorgverleners en assistenten binnen de praktijk hebben toegang tot uw gegevens. Ook een aantal medewerkers op de administratie kunnen uw gegevens inzien. Uiteraard zullen alle medewerkers zorgvuldig omgaan met uw gegevens en alleen uw dossier inzien als dat noodzakelijk is. Voor alle medewerkers binnen LRJG geldt een geheimhoudingsplicht.

Waarom moet ik akkoord gaan met de voorwaarden van Stichting Amulet?

U kunt in uw dossier informatie toevoegen die u alleen zelf kunt zien. Stichting Amulet biedt dit medisch dagboek aan en verzorgt het technisch beheer. De onafhankelijke Stichting Digitaal Medisch Dagboek ziet erop toe dat de Stichting Amulet zich aan de privacywetgeving houdt. Als u voor de eerste keer inlogt, wordt u gevraagd om akkoord te gaan met de voorwaarden van Stichting Amulet. U kunt eventueel ook op een later moment de voorwaarden bekijken en akkoord gaan. Dit kunt u doen door "Dossier" te openen vanuit Julius Online. Vervolgens klikt u rechtsboven op het kruisje om het Dossier weer af te sluiten. Dan ziet u bovenaan "Instellingen" staan. Daar kunt u de voorwaarden bekijken en eventueel akkoord gaan.

Aanmelden bij Julius Online

Ik sta wel ingeschreven bij LRJG. Hoe kan ik toegang krijgen tot Julius Online?

- Klik [hier](#) om Julius Online te openen;
- Log in met uw DigiD;
- Accepteer de voorwaarden;
- Vul bij *Uw profielgegevens*, uw mobiele nummer en e-mailadres in en selecteer uw LRJG-locatie.
- Klik op *Opslaan*.

Nadat u op opslaan heeft geklikt, ontvangt u een e-mail ter bevestiging. De assistenten nemen uw aanvraag in behandeling. Tot die tijd kunt u nog niet van de diensten gebruik maken. Zodra uw aanmelding verwerkt is, ontvangt u weer een e-mail. Op dat moment kunt u inloggen op Julius Online en gebruik maken van de diensten.

Ik krijg de melding dat mijn BSN nummer niet klopt. Hoe kan dat?

Als u deze melding ziet moet uw aanmelding nog verwerkt worden door uw zorgverlener. Dit kan over het algemeen 2 werkdagen duren. Als uw aanmelding verwerkt is krijgt hier bericht van per email.

Ik zie geen buttons / ik mis buttons in het portaal. Hoe kan dat?

Als u geen buttons ziet of buttons mist in het portaal kan het zijn dat uw aanmelding nog niet verwerkt is. Uw aanmelding zal binnen 2 werkdagen na aanmelding verwerkt worden. Mocht u na 2 werkdagen nog steeds buttons missen, neem dan contact op met uw gezondheidscentrum.

Inloggen met DigiD

Als ik wil inloggen, krijg ik twee opties: inloggen met controle via SMS of via de DigiD app. Welke moet ik kiezen?

Julius Online maakt gebruik van deze vorm van beveiliging om uw medische gegevens zo goed mogelijk te beveiligen. Het beveiligingsniveau van een inlogprocedure met DigiD met sms-authenticatie of via de DigiD app is hoger van die van een inlogprocedure met alleen maar DigiD. Er vindt immers een extra controle plaats om uw identiteit te controleren.

U kunt zelf kiezen welke optie u wilt gebruiken. Met de DigiD app kunt u eenvoudig en veilig inloggen zonder sms. Hiervoor moet u wel de app installeren. Hoe u de app kunt installeren en activeren, leest u [hier](#).

Als u gebruik wilt maken van inloggen met controle via SMS, dan kunt u de extra controle aanvragen via [Mijn DigiD](#). Log in en kies voor de optie "Ik wil inloggen met extra controle via SMS". Kies vervolgens voor "Controle via sms aanvragen". Voer uw telefoonnummer in en bevestig deze met een sms. U ontvangt hierna binnen 5 werkdagen een brief met een activeringscode. Na het activeren kunt u inloggen met de extra controlestep via sms.

Ik ben mijn DigiD gebruikersnaam vergeten. Hoe kan ik deze opnieuw aanvragen?

Als u uw DigiD gebruikersnaam bent vergeten moet u opnieuw een [DigiD account aanvragen](#). Uw DigiD is privé. De DigiD helpdesk kan u daarom niet helpen bij het achterhalen van uw gebruikersnaam.

Ik ben mijn DigiD wachtwoord vergeten. Hoe kan ik deze opnieuw aanvragen?

Heeft u uw DigiD al geactiveerd? Dan kunt u een [nieuw wachtwoord aanmaken](#). U moet dan nog wel uw gebruikersnaam weten en uw burgerservicenummer (BSN) bij de hand houden.

Heeft u uw DigiD nog niet geactiveerd? Dan moet u opnieuw een [DigiD account aanvragen](#). Uw DigiD is privé. De DigiD helpdesk kan u daarom niet helpen bij het achterhalen van uw gebruikersnaam.

Ik ontvang geen sms-code. Waar ligt dit aan?

Als u geen sms-code van DigiD ontvangt kunt u het beste controleren of uw juiste telefoonnummer is gekoppeld aan uw DigiD. Dit kunt u doen door in te loggen op www.DigiD.nl. Hier kunt u vervolgens controleren welk telefoonnummer er aan uw DigiD gekoppeld is. Indien nodig kunt u hier het nummer wijzigen of de sms controle aanzetten.

Als ik de sms-functie activeer, moet ik deze dan voor iedere website met DigiD gebruiken?

Nee, dit betekent niet dat u voor elke website met DigiD de sms-authenticatie moet doorlopen. Bij websites waar het niet verplicht is om in te loggen met de sms-authenticatie kunt u kiezen tussen het inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord of om in te loggen met sms-controle. Daarnaast is het mogelijk om via de DigiD app in te loggen. Als u het fijn vindt om altijd in te loggen met sms-authenticatie kunt u dit ook aangeven bij DigiD.

Ik heb geen mobiele telefoon, kan ik toch van de sms- functie gebruik maken?

Ook als u geen mobiele telefoon heeft kunt u gebruik maken van de sms-functie. U ontvangt dan een gesproken sms-bericht op uw vaste telefoon.

Kan ik het portaal ook voor mijn kinderen gebruiken?

U kunt een DigiD account aanvragen voor uw kind. Dit moet u doen met het BSN van uw kind. U kunt de sms-authenticatie vervolgens aan uw eigen nummer koppelen. Het DigiD account van uw kind kan helaas niet gekoppeld worden aan uw eigen DigiD account.

Let op: Voor kinderen van 12 t/m 16 jaar is zowel toestemming nodig van het kind als van de ouders.

Let op: Kinderen vanaf 16 jaar mogen zelf beslissen over medische behandelingen. Het gezondheidscentrum is niet aansprakelijk voor de overdracht van de DigiD accountgegevens van ouder op kind wanneer de 16-jarige leeftijd is bereikt, noch voor het controleren van de daadwerkelijke opdrachtgever achter het DigiD account bij gebruik van de onlinediensten.

Waarom word ik na een tijdje automatisch uitgelogd?

Als u 15 minuten niks doet in het portaal wordt u automatisch uitgelogd. Dit is een vereiste vanuit DigiD om uw persoonsgegevens te beschermen voor als u bijvoorbeeld vergeet uit te loggen op een openbare computer.

Waarom staan de meeste gegevens van mij al ingevuld?

Deze gegevens zijn afkomstig uit de Basisregistratie Personen (BRP). Deze gegevens worden gebruikt voor het verstrekken van toegang tot de website en, daar waar nodig, voor het kunnen gebruiken van de functionaliteit van de website, ten behoeve van de gebruiker zelf.

Waarom kan ik alleen mijn mailadres en mobiele nummer aanpassen?

U kunt alleen deze gegevens aanpassen omdat de overige gegevens direct afkomstig zijn uit de Basisregistratie Personen. Deze gegevens worden 1x per 3 maanden opnieuw opgevraagd. Het kan dus zijn dat de gegevens niet helemaal kloppen als u bijvoorbeeld net verhuisd bent.

Waarom gebruikt het portaal mijn meisjesnaam

Het portaal haalt uw gegevens uit de Basisregistratie Personen (BRP). In het geval van de achternaam wordt uw geboortenaam opgehaald

Afspraak maken en medische vraag stellen

Ik wil een afspraak annuleren. Hoe doe ik dat?

U klikt in het portaal op *Afspraak*. Vervolgens zal een nieuw scherm zich openen. Klik vervolgens rechtsboven op "Mijn overzicht". Hier ziet u uw gemaakte afspraken en kunt u deze inzien, wijzigen of annuleren.

Let op: Annuleren via het portaal kan niet meer als de afspraak binnen 48 uur plaats zal vinden. In dat geval kunt u dat alleen telefonisch doen.

Waar kan ik mijn beantwoorde berichten terugvinden?

U klikt in het portaal op *Medische vraag stellen*. Vervolgens zal een nieuw scherm zich openen. U komt meteen in uw Postvak In terecht. Als uw zorgverlener u bericht heeft beantwoord, komt deze in uw Postvak In te staan.

Herhaalmedicatie

Waarom kan ik niet al mijn medicatie bestellen via het portaal?

U kunt alleen medicatie bestellen waarvan uw huisarts heeft aangegeven dat het herhaalmedicatie is. Over het algemeen betreft dit chronische medicatie. De andere medicijnen kunt u eventueel via de button *Medische vraag stellen* aanvragen.

Labuitslagen

Waarom zie ik niet al mijn labuitslagen?

Dit kan verschillende oorzaken hebben:

- De uitslag is nog niet binnen of nog niet beoordeeld door uw zorgverlener.
- De huisarts heeft besloten de uitslagen niet in het portaal te plaatsen, maar u op een andere manier op de hoogte te brengen.
- Het onderzoek is niet aangevraagd door uw huisarts, maar bijvoorbeeld door een specialist in het ziekenhuis. In uw dossier in het portaal worden enkel uitslagen die zijn aangevraagd door uw huisarts getoond.

Toestemming Landelijk Schakelpunt (LSP)

Wat is het LSP?

Het Landelijk Schakelpunt is een zorginfrastructuur: een netwerk waar zorgverleners op kunnen aansluiten. Via dit netwerk kunnen zij medische gegevens over hun patiënten raadplegen in elkaars systemen - 24 uur per dag, zeven dagen in de week. Het Landelijk Schakelpunt is hiervoor speciaal ontwikkeld en beveiligd.

Het Landelijk Schakelpunt is geen database: er worden geen medische gegevens in opgeslagen. Die gegevens blijven gewoon staan in de dossiers bij de huisarts en apotheek. Daar kunnen andere zorgverleners, via het Landelijk Schakelpunt, de belangrijkste informatie inzien.

Als je toestemming geeft, melden je huisarts en apotheken je burgerservicenummer (BSN) aan bij de verwijzindex van het Landelijk Schakelpunt. Kom je bij een andere zorgverlener, dan kan die met je BSN zoeken in de verwijzindex: welke zorgverleners hebben welke medische informatie over jou beschikbaar gesteld? Vervolgens kan die andere zorgverlener de gegevens inzien die hij nodig heeft voor je behandeling.

Welke gegevens worden via het LSP gedeeld?

Het deel van het dossier dat de huisarts deelt, heet de Professionele Samenvatting (PS).

Daarin staat de belangrijkste actuele informatie over je gezondheid:

- Je huidige gezondheidsproblemen ('open episoden').
- Informatie over de contacten met jouw huisarts in de laatste vier maanden of over de laatste vijf consulten ('journaallijst').
- Metingen en uitslagen binnen de journaallijst.
- De medicijnen die jouw huisarts je heeft voorgeschreven.
- Bijzonderheden die belangrijk zijn voor een waarnemend huisarts.

Andere zorgverleners kunnen deze gegevens inzien als dat nodig is voor je behandeling.

Maar zij zien niet alle informatie. Wat zij zien, hangt af van hun beroepsgroep.

Voldoet het LSP aan de privacywetgevingen?

De belangrijkste wetgeving die jouw privacy beschermt:

- Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).
- Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).

Het Landelijk Schakelpunt waarborgt de privacy van de patiënt, zowel technisch als organisatorisch. Dit is bevestigd door de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), de rechtbank en het gerechtshof.