



Informasjon om videokonsultasjon

En konsultasjon på video foregår som en vanlig konsultasjon, bare at pasient og behandler ikke møtes. Det er altså kun lyd- og bildeforbindelse. Videokonsultasjonen foregår direkte, og det gjøres ikke opptak. Fordelen med videokonsultasjon er at du slipper å dra til sykehuset. Ved behov for undersøkelser eller inngrep som krever oppmøte, må du til sykehuset.

Hva må jeg ha for å kunne delta på videokonsultasjon?

- Du må ha en smarttelefon, nettbrett eller PC med kamera og mikrofon som er koblet til internett.
- Internettforbindelsen må være stabil (WIFI/4G). Fast nett-tilkople PC er ønskelig.
- Krav til nettleser er: Chrome, Edge, Firefox eller Safari. Internet Explorer fungerer ikke.

Hva hvis jeg ikke ønsker å delta på videokonsultasjon?

Det er frivillig å delta i en videokonsultasjon. Ved å takke ja til videokonsultasjon samtykker du til behandling av personopplysninger under samtalen. Du kan når som helst trekke samtykket tilbake.

Er det sikkert?

På samme måte som ved fysisk oppmøte, vil helsepersonellovens regler om taushetsplikt være styrende for selve samtalen og behandling av informasjon som fremkommer under samtalen. Som ved all helsehjelp er din behandler pliktig til å dokumentere helsehjelpen i en pasientjournal.

Videokonferanseutstyret som benyttes tilfredsstiller krav til sikkerhet, slik at opplysninger om deg ikke kommer på avveie. Videosamtalen er kryptert og blir ikke lagret.

Hva koster det å delta på videokonsultasjon?

Videokonsultasjoner koster det samme som et fysisk møte hos behandler. Du mottar faktura for egenandelen.

Hva bør jeg gjøre i forkant av videokonsultasjonen?

- Det er viktig at du har riktig nettleser og tilgang til enheten i god tid før din konsultasjon
- Sørg for at enheten er tilkoblet strøm (ev. at batteriet er fulladet)
- Gjennomfør videokonsultasjonen i et lukket rom/avgrenset område slik at ikke uvedkommende hører samtalen
- God belysning er viktig, men unngå direkte lyskilder i bakgrunn av bildet for best mulig bildekvalitet
- For optimal lyd kan bruk av hodetelefoner /headset være lurt

Ha nødvendig pålogging til id-porten klart (BankID, BankID på mobil, Buypass ID, eller Commfides e-ID). Ha også telefon og kontakinformasjon fra innkallingen tilgjengelig i tilfelle noe uforutsett oppstår under konsultasjonen.

Se brukerveiledning for å få vite hvordan du kobler deg til videomøtet.

Hva er viktig under videokonsultasjonen?

Ved oppstart er det viktig at alle presenterer seg. Dersom du har en venn eller pårørende tilstede under samtalen, er det viktig at vedkommende blir presentert og er synlig for behandleren. Vi ønsker at du forteller oss hvis du tar opp hele eller deler av samtalen. Husk at behandleren ikke ser «hele deg», og at det er

annerledes å observere en person på en skjerm enn når man sitter i samme rom. Dersom du har informasjon som du tenker behandler ikke fanger opp, men burde vite om, er det viktig at du gir beskjed om dette. Når konsultasjonen er over blir det bestemt videre oppfølging.

Les mer om videokonsultasjoner på www.siv.no/video

Problem	Løsning
Det har skjedd en forverring med helsen din som gjør at du er usikker på om videosamtale er riktig	Ta kontakt med avdelingen så snart som mulig. Se kontaktinformasjon i innkallingen.
Behandler er forsinket	Forsinkelser kan oppstå. Dersom du ikke kan vente, ta kontakt med avdelingen og gi beskjed. Se kontaktinformasjon i innkallingen.
Du er forsinket	Ta kontakt med avdelingen og gi beskjed. Se kontaktinformasjon i innkallingen. Du kan risikere at konsultasjonen må utsettes.
Du finner ikke et egnet sted å sitte i fred	Ta kontakt med avdelingen og gi beskjed. Se kontaktinformasjon i innkallingen. Hvis du ikke finner et egnet sted for videokonsultasjon, men kan finne et egnet sted for telefonkonsultasjon, må behandler vurdere om det er godt nok eller om du må få en ny time.
Du klarer ikke koble deg til møtet	Sjekk bruksanvisningen. Det kan hjelpe å starte PC-en/nettbrettet på nytt og koble seg opp en gang til. Dersom du ikke dukker opp i det virtuelle møterommet til avtalt tid, kan det hende at behandler ringer deg på telefonen.
Bildet forsvinner, men lyden virker	Dersom problemet vedvarer vil behandleren kontakte deg, og dere blir enige om hva dere skal gjøre.
Lyden forsvinner, men du kan se	Dersom problemet vedvarer vil behandleren kontakte deg, og dere blir enige om hva dere skal gjøre.
Samtalen brytes	Forsøk å koble deg opp til møtet igjen. Dersom problemet vedvarer vil behandleren kontakte deg, og dere blir enige om hva dere skal gjøre.
Noen kommer inn der du sitter	Gi beskjed til behandleren at du ikke lenger er alene slik at samtalen kan pauses. Dersom mulig, sørg for at du igjen får rommet for deg selv.
Andre uventede hendelser	Hendelser som gjør at informasjon om deg og din helse kan bli fanget opp av andre, eller som gjør at samtalen ikke kan gjennomføres, medfører at videokonsultasjonen pauses eller avsluttes. Du og behandler blir enige om hva dere skal gjøre.