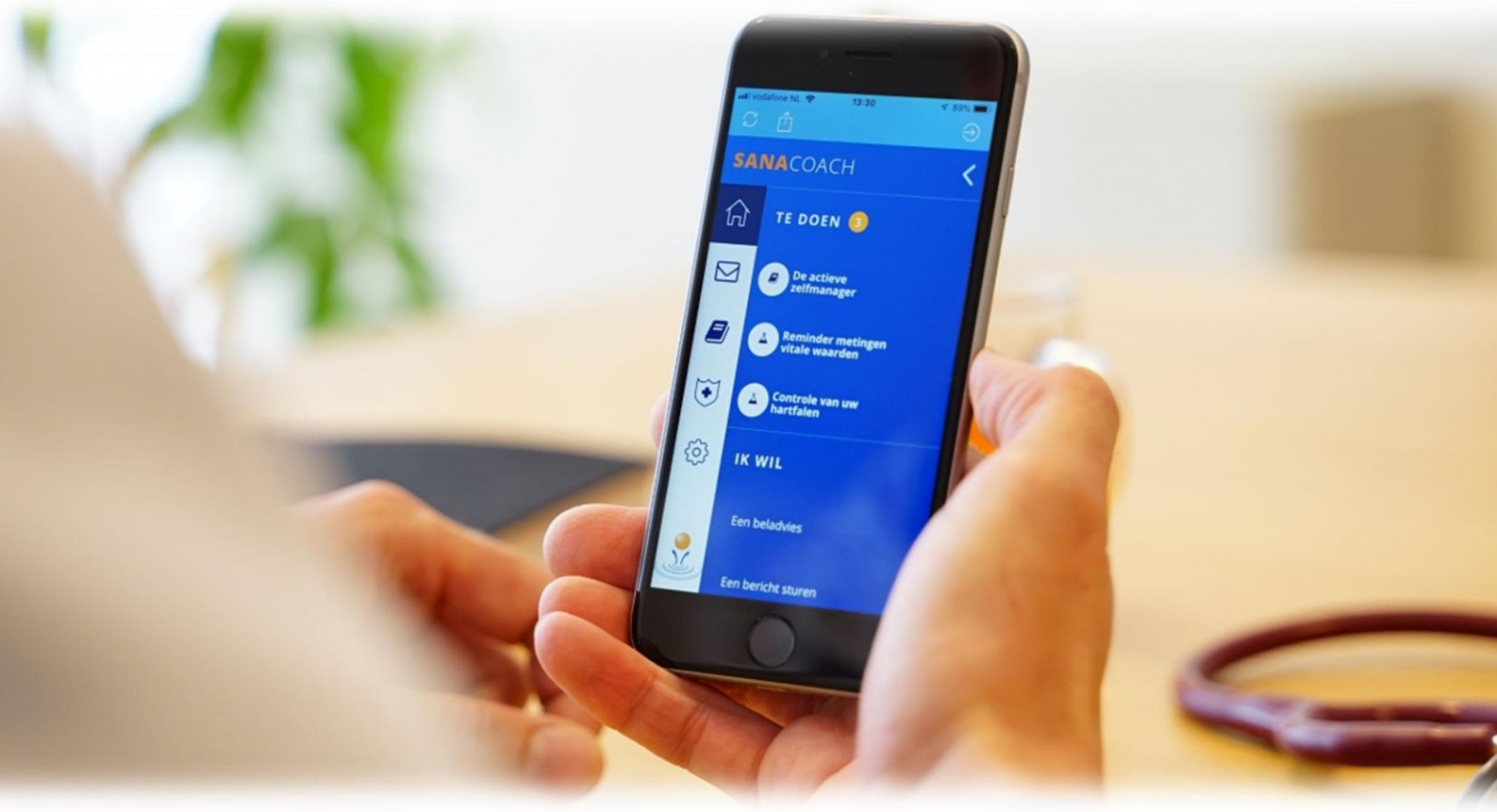
SANACOACH

Patiëntenhandleiding voor de SanaCoach



Date: 23-8-2023 Version: 2.0

ALGEMENE INFORMATIE

UITLEG OVER GEBRUIKTE SYMBOLEN

Medical Device / Medisch hulpmiddel

Waarschuwing

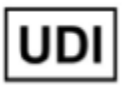
Producent

De gebruiker moet de gebruikershandleiding doorlezen

Productiedatum

CE markering

Het versienummer / softwarenummer



Unique Device Identification / Uniek nummer voor hulpmiddel

PRODUCENT

Sananet Care BV
Stationsplein 5D
6131 AT Sittard, Nederland
Tel: 046-4588001 / E-mail: helpdesk@sananet.nl
(bereikbaar op werkdagen van 8:30 tot 17:00)

PRODUCT

SananetOnline

CONTRA-INDICATIES

SananetOnline is *niet* bedoeld voor gebruik in acute zorg situaties.
SananetOnline kan *niet* worden gebruikt door patiënten die niet kunnen lezen en schrijven.
SananetOnline kan alleen worden gebruikt door volwassen patiënten.

WAARSCHUWINGEN EN VEILIGHEIDSMEDEDELINGEN

Let op!
Mocht u zich erg slecht voelen neem dan direct contact op met uw zorgverlener ongeacht het advies van SananetOnline.

Let op!
De berichtenfunctie is *niet* bedoeld voor het sturen van dringende vragen.

Let op!
Deel nooit uw gebruikersnaam en wachtwoord met iemand. Het delen van uw gegevens geeft anderen toegang tot uw persoonlijke en gezondheidsgegevens.

CONTACT

Als u vragen heeft over de werking van de SanaCoach, neem dan contact op met het Klant Contact Centrum van Sananet Care BV. (Tel: 046-4588001 / E-mail: helpdesk@sananet.nl (bereikbaar op werkdagen van 8:30 tot 17:00).

Heeft u vragen over uw behandeling, neem dan contact op met uw zorgverlener.

INCIDENTEN

Indien er zich een ernstig incident heeft voorgedaan met betrekking tot SananetOnline dient u dit te melden aan Sananet Care BV en/of de bevoegde autoriteit. U kunt in contact komen met Sananet door te bellen naar het klanten contact centrum (zie contact gegevens hierboven). Sananet zal de incidenten volgends procedure afhandelen.

BEOOGD GEBRUIK

SananetOnline is een internet platform welk bedoeld is voor het verzamelen en signaleren van gegevens, om de medisch professional te ondersteunen bij het monitoren van patiënten in hun thuissituatie en/of om patiënten te ondersteunen bij het leren omgaan met hun ziekte. Hiervoor verzamelt SananetOnline antwoorden op vragenlijsten en toepasselijke vervolgvragen, indicaties van medische professionals en gezondheidsparameters. Deze gegevens worden geanalyseerd met behulp van (gevalideerde) algoritmen en er worden patiënt specifieke waarschuwingen genereerd door een geprioriteerde lijst van patiënten te maken. Hiermee brengt SananetOnline de patiënten die mogelijk klinische interventie nodig hebben onder de aandacht van de medisch professional.
SananetOnline kan worden gebruikt voor een verscheidenheid aan aandoeningen: IBD, COPD, hartfalen, ziekte van Parkinson, astma, multiple sclerose, liesbreuk, chronische pijn, multipel myeloom, prostaatkanker, cerebrovasculair accident, longkanker, terugkerende cystitis, diabetes type II en Corona

CLAIMS

Sananet maakt de volgende claims met betrekking tot SananetOnline:
- SananetOnline ondersteund medisch professionals bij het monitoren van patiënten
- SananetOnline ondersteund medisch professionals bij klinische besluitvorming
- SananetOnline verminderd het zorggebruik van patiënten
- SananetOnline verhoogd de zelfmanagement vaardigheden van de patiënt

Deze claims zijn aangetoond door middel van klinische gegevens welke zijn geïdentificeerd, beoordeeld en geanalyseerd in de klinische evaluatie van SananetOnline.

VEILIGHEID EN EFFECTIVITEIT

Een klinische evaluatie van SananetOnline is uitgevoerd. Hierin is SananetOnline onderzocht op veiligheid en effectiviteit. Op basis van deze klinische evaluatie kan worden geconcludeerd dat SananetOnline veilig en effectief kan worden ingezet door medisch professionals bij verschillende aandoeningen.

BIJWERKINGEN

Er zijn geen bijwerkingen bekend van SananetOnline

MINIMALE VEREISTEN VOOR GEBRUIK

Om te kunnen werken met SananetOnline moet u beschikken over een computer, laptop, tablet of smartphone die is verbonden met het internet.
De volgende internetbrowsers worden ondersteund:

- Internet Explorer versie 8 en hoger
- Google Chrome versie 28 en hoger
- Mozilla Firefox versie 30 en hoger

Het wordt aangeraden om de nieuwste versie van uw browser te installeren.

Om te kunnen werken met de SananetOnline App moet u beschikken over een Android (versie 4.1 of hoger) of Apple (iOS versie 11 of hoger) tablet of smartphone die is verbonden met het internet.

DEELNAME

Indien u besluit om deel te nemen aan SananetOnline bent u zelf verantwoordelijk voor het invullen van de vragenlijsten zodat uw zorgverlener u goed in de gaten kan houden. Indien u problemen ervaart met het invullen van de vragenlijsten kunt u contact opnemen met uw zorgverlener of met het klant contact centrum van Sananet (zie contact gegevens hierboven onder 'Contact').

Indien u wenst niet meer deel te nemen dient u dit te melden bij uw zorgverlener, hij/zij schrijft u dan uit.

BIJLAGEN

Bij bepaalde SanaCoaches voor bepaalde aandoeningen zijn er extra functies beschikbaar. De beschrijvingen hiervan worden ter aanvulling in aparte bijlagen aangeboden.

HANDLEIDING WEBSITE

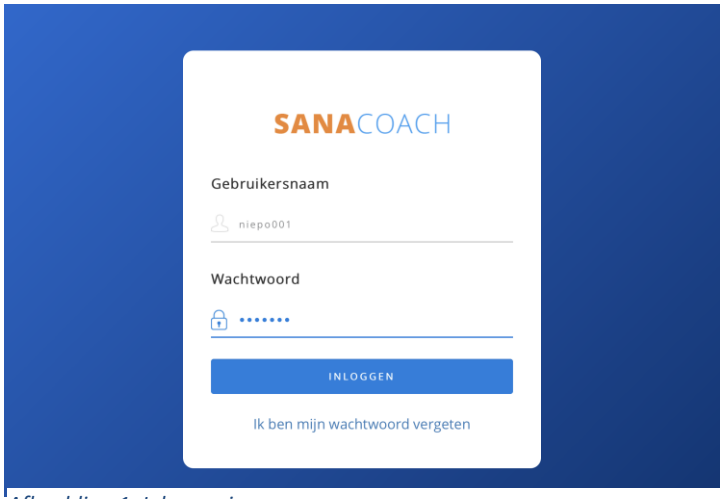
Inhoud

HANDLEIDING WEBSITE 6
INTRODUCTIE 7
STARTEN VAN DE SANACOACH 7
DE INDELING VAN DE SANACOACH 8
HET STARTSCHERM 9
TE DOEN 9
Het uitvoeren van een sessie 10
Het bekijken van nieuw ontvangen berichten 10
IK WIL 11
Een beladvies 11
Een corona beladvies 11
Een bericht sturen 11
BERICHTEN 12
KENNISKUREN 12
ZORGPLAN 13
Volgende afspraak 13
Persoonlijk behandeldoel 13
Medicatie 13
Metingen 13
Kenniskuur advies 14
INSTELLINGEN 14
Instellen lettergrootte 15
Wachtwoord wijzigen 15
Gegevens inzien 15
Overige 15
UITLEG EN ONDERSTEUNING 28
BIJLAGE 1: INLOGGEN MET TWEESTAPSVERIFCATIE 29
STAP 1 29
STAP 2 29
Toegangscode via e-mail of sms 30

INTRODUCTIE

De SanaCoach is een online programma waarmee u kunt communiceren met uw zorgverlener. U kunt niet alleen berichten naar elkaar sturen, ook kunt u vragen beantwoorden waarmee de zorgverlener uw gezondheid in de gaten houdt of waarmee u iets leert over de behandeling van uw aandoening. Daarnaast kunt u van de SanaCoach op elk moment een advies krijgen of er wel of niet contact moet worden opgenomen met uw zorgverlener over de klachten die u op dat moment heeft. De SanaCoach kan zowel op computers, laptops, tablets als smartphones worden gebruikt als App of via de website. In deze algemene handleiding wordt uitgelegd hoe SanaCoach op de computer of laptop werkt. Wanneer u meer wilt weten over het gebruik van de SanaCoach App, dan kunt u de 'Handleiding SanaCoach App' lezen. Het kan zijn dat bepaalde onderdelen die worden besproken in deze handleiding niet in uw SanaCoach programma beschikbaar zijn of er anders uitzien. Mocht u naar aanleiding van deze handleiding nog vragen hebben over het gebruik van de SanaCoach dan kunt u contact met ons opnemen via helpdesk@sananet.nl of telefonisch tijdens kantooruren op 046-4588001 .

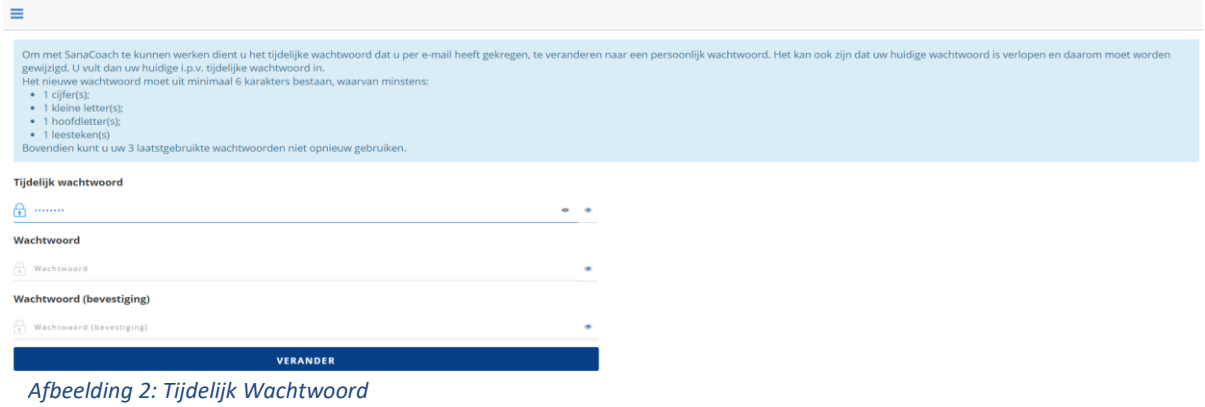
STARTEN VAN DE SANACOACH



Afbeelding 1: Inlogpagina

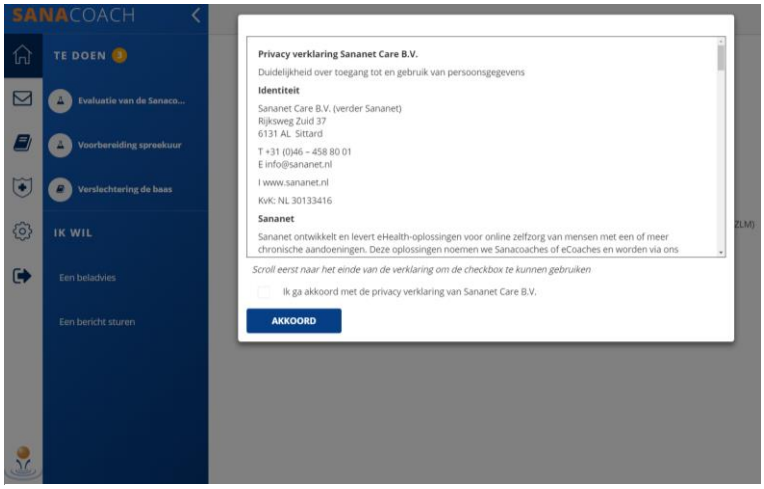
Om te kunnen werken met de SanaCoach moet u beschikken over een computer, laptop, tablet of smartphone die is verbonden met het internet.
U kunt elke internetbrowser gebruiken die nog onderhouden wordt. Het wordt aangeraden om de nieuwste versie van uw browser te installeren.
Via uw computer of laptop kunt u de SanaCoach gebruiken via de website www.sanacoach.com. Inloggen kan door op de inlogpagina de gebruikersnaam en het tijdelijke wachtwoord (bestaande uit 2 hoofdletters en 6 cijfers) in te voeren die u per mail heeft ontvangen.

De eerste keer dat u inlogt, zal worden gevraagd om het tijdelijke wachtwoord dat u heeft ontvangen te veranderen in een eigen wachtwoord. U voert dan eerst nogmaals het tijdelijke wachtwoord in en vervolgens twee maal een nieuw eigen wachtwoord. Klikt u vervolgens op de knop ''verander'' om de wijziging te bevestigen. Let u op de vereisten waar uw eigen wachtwoord aan moet voldoen, namelijk: minimaal 8 karakters waarvan minstens 1 hoofdletter, 1 kleine letter, 1 cijfer en 1 leesteken (bijv. een punt, uitroepteken of vraagteken. Met behulp van de 'oogjes' achter elke invoerregel kunt u zien welke karakters u heeft ingevoerd en of de wachtwoorden overeenkomen. Noteer dit wachtwoord, zodat u het terug kunt vinden als u het vergeten bent.



Afbeelding 2: Tijdelijk Wachtwoord

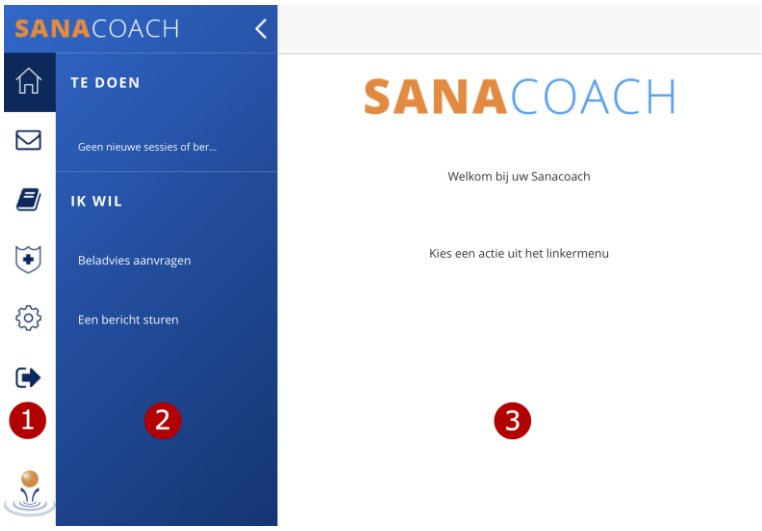
Mocht u uw wachtwoord niet meer weten, dan kunt u een nieuw tijdelijk wachtwoord aanvragen. Daarvoor gebruikt u de functie “Ik ben mijn wachtwoord vergeten” die te vinden is via de inlogpagina (zie afbeelding 1). Vul vervolgens uw gebruikersnaam in. Het tijdelijke wachtwoord dat u ontvangt via de mail, kunt u na de eerste keer inloggen veranderen in een nieuw eigen wachtwoord. Als u de SanaCoach langer dan 20 minuten niet gebruikt, wordt u automatisch uitgelogd.



Afbeelding 3: Privacyverklaring

De eerste keer dat u inlogt, zal u ook gevraagd worden om de privacyverklaring te accepteren. U doet dat door helemaal naar beneden te scrollen, op het vakje te klikken en vervolgens op ‘’akkoord’’ te klikken.

DE INDELING VAN DE SANACOACH



Afbeelding 4: Startscherm

Als u bent ingelogd komt u op het startscherm van de SanaCoach. Dit scherm is onderverdeeld in 3 gebieden.

1. Het hoofdmenu
2. Het submenu dat afhankelijk is van het gekozen hoofdmenu
3. Het gebied waarin u met de SanaCoach communiceert

Het hoofdmenu heeft 6 knoppen:

Een overzicht van sessies die voor u klaarstaan, berichten die u heeft ontvangen en nog niet gelezen heeft en acties die u zelf kunt starten.

Een overzicht van alle berichten die u met uw zorgverlener heeft uitgewisseld, de mogelijkheid om op berichten te reageren en om zelf een bericht te sturen.

Een overzicht van de kenniskuren die u kunt volgen. Door een kenniskuur te volgen krijgt u meer informatie over een bepaald onderwerp.

Het zorgplan waar u een overzicht vindt van ingeplande afspraken en resultaten van uw behandeling.

Via de instellingen kunt u de lettergrootte binnen de SanaCoach aanpassen, uw wachtwoord wijzigen en lezen hoe er met uw privacy wordt omgegaan.

Door deze knop te gebruiken wordt u uitgelogd en verlaat u de SanaCoach.

HET STARTSCHERM

TE DOEN

Onder “TE DOEN” vindt u de sessies die door uw zorgverlener voor u zijn klaargezet en berichten die u van uw zorgverlener heeft ontvangen en nog niet gelezen heeft.

Afbeelding 5: Onder “TE DOEN” vindt u taken die door zorgverlener voor u zijn klaargezet en berichten die u van uw zorgverlener heeft ontvangen en nog moet lezen.

Door middel van deze sessies wordt regelmatig gevraagd hoe het met uw gezondheidstoestand gaat. Dit kan ter voorbereiding van een spreekuurcontact zijn met uw zorgverlener zijn, maar kan ook een periodieke controle omvatten. Daarnaast kunt u in kenniskuren sessies d.m.v. vraag en antwoord meer leren over uw aandoening en behandeling zoals bijvoorbeeld het gebruik van bepaalde medicatie.

Als er een nieuwe sessie of nieuw bericht voor u klaarstaat, dan ontvangt u daarover een e-mail. Sessies en berichten blijven staan totdat u deze heeft afgerond, of heeft gelezen in het geval van een bericht. Een sessie of bericht kunt u starten of openen door op de naam van de sessie of het bericht te klikken. In afbeelding 5 staat onder ‘’TE DOEN’’ één sessie klaar en één ongelezen bericht.

HET UITVOEREN VAN EEN SESSIE

Zodra u een sessie start, begin de SanaCoach met het stellen van vragen. U beantwoordt de vragen door het kiezen van een antwoord of in het geval van een tekstveld een getal of een tekst in te voeren. Door de knop “Volgende” te gebruiken, gaat u naar de volgende vraag. Wilt u een eerder gegeven antwoord wijzigen, dan kunt u dat doen door de knop “Vorige” te gebruiken en uw antwoord aan te passen. Indien u niet voldoende tijd heeft om alle vragen op één moment te beantwoorden, kunt u tussentijds stoppen. De SanaCoach onthoudt dan bij welke vraag u bent gebleven, zodat u op een ander moment de overige vragen kunt beantwoorden. Dit geldt voor alle sessies met uitzondering van de aanmeldsessie; deze dient u wel in één keer te doorlopen. Pas nadat u de aanmeldsessie heeft afgerond, worden ook de andere sessies voor u klaargezet en kunt u de overige functionaliteiten van de SanaCoach gebruiken.
De sessies die voor u klaar worden gezet, zijn afhankelijk van de soort SanaCoach die u gebruikt.

Afbeelding 6: Een taak bestaat vaak uit het beantwoorden van een aantal vragen.

Tip: Het hoofd- en submenu kunt u inklappen door boven in het scherm te klikken op “<” en weer tonen door te klikken op “≡”

HET BEKIJKEN VAN NIEUW ONTVANGEN BERICHTEN

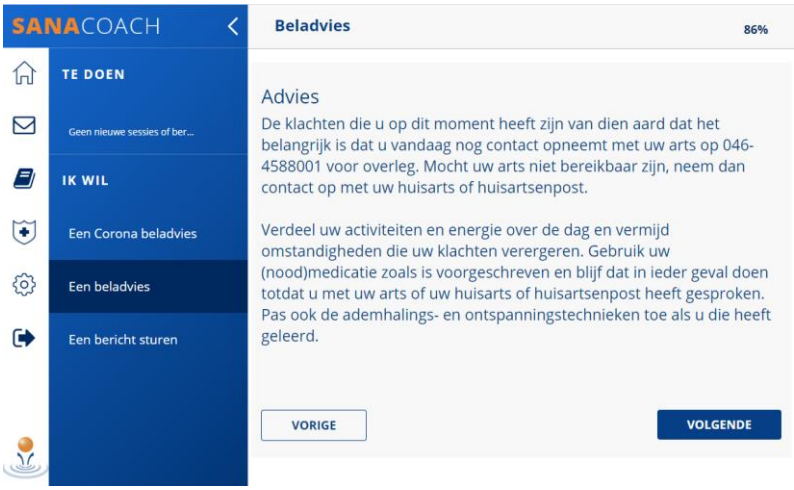
Als u in het startscherm klikt op een nieuw ontvangen bericht, wordt een overzicht getoond van alle berichten die u met uw zorgverlener heeft uitgewisseld. Het nieuw ontvangen bericht wordt bovenaan getoond. Zie voor verdere uitleg het hoofdstuk over Berichten

IK WIL

De functionaliteiten die onder “IK WIL” staan, kunt u op elk moment van de dag en zo vaak als u wilt zelf starten en worden dus niet voor u klaargezet.

Op dit moment kunt u de volgende functionaliteiten onder ‘’IK WIL’’ gebruiken:

EEN BELADVIES



Afbeelding 7: Een voorbeeld van een beladvies.

Als u klachten heeft en u weet niet of u hiervoor uw zorgverlener moet bellen, kunt u een beladvies starten. U klikt op “Een beladvies” en beantwoordt een aantal vragen over hoe u zich voelt op dezelfde manier zoals in afbeelding 6 wordt getoond. Vervolgens krijgt u van de SanaCoach het advies wat u het beste kunt doen. Dit kan bijvoorbeeld het advies zijn contact op te nemen met uw zorgverleners zoals in het voorbeeld van de afbeelding hiernaast te zien is.

Let op! Mocht u zich erg slecht voelen neem dan direct contact op met uw zorgverlener ongeacht het advies van de Coach.

EEN CORONA BELADVIES

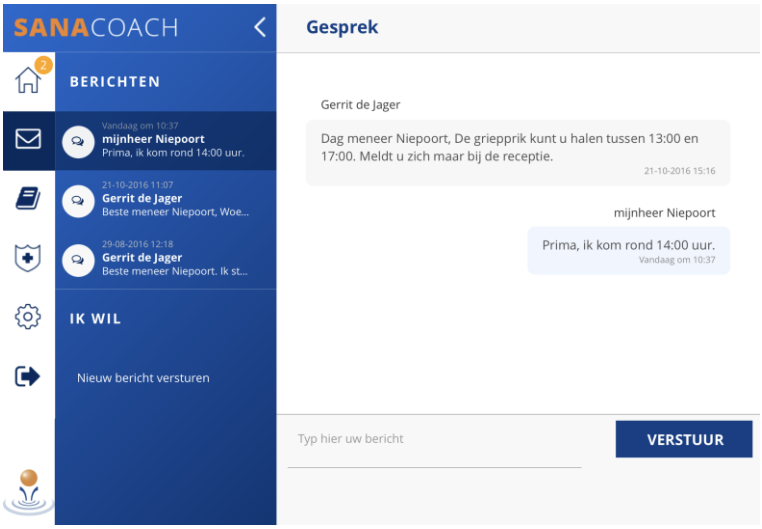
Als u twijfelt of uw klachten passen bij het Coronavirus, kunt u een Corona beladvies starten. U klikt op ‘’Een Corona beladvies’’ en beantwoordt net zoals in het beladvies een aantal vragen over de klachten waar u op dat moment last van heeft. U krijgt een advies of het nodig is om contact op te nemen met uw zorgverlener en ontvangt een aantal preventiemaatregelen.

EEN BERICHT STUREN

Als u een niet dringende vraag heeft voor uw zorgverlener of u wilt uw zorgverlener iets mededelen dan kan dat door een bericht te sturen. Als u klikt op “Een bericht sturen”, wordt een overzicht getoond van alle berichten die u eerder met uw zorgverlener heeft uitgewisseld met ruimte om uw bericht te schrijven en versturen. Zie voor verdere uitleg het hoofdstuk over Berichten.

BERICHTEN

Als u in het startscherm klikt op een nieuw ontvangen bericht of in het hoofdmenu op , dan wordt een overzicht getoond van alle berichten die u met uw zorgverlener heeft uitgewisseld; het nieuwste bericht staat bovenaan.
Berichten die over hetzelfde onderwerp gaan, vormen samen een gesprek. Als u reageert op een bericht van uw zorgverlener, horen dat bericht en uw reactie tot hetzelfde gesprek. Stuurt u een nieuw bericht naar uw zorgverlener, dan start u daarmee een nieuw gesprek.
Als u klikt op een bericht in het overzicht dan wordt dat bericht getoond samen met de berichten die tot hetzelfde gesprek behoren.



Afbeelding 8: Berichten over hetzelfde onderwerp vormen een gesprek.

Tip: Houdt er rekening mee dat uw zorgverlener niet elk moment van de dag en alle dagen van de week naar berichten kijkt. Heeft u dus iets urgents, dan is het beter om te bellen.

Let op! De berichtenfunctie is *niet* bedoeld voor het sturen van dringende vragen.

KENNISKUREN

Wat is een kenniskuur?

Een belangrijke taak van de SanaCoach is om u te informeren over de manier waarop u het beste kunt omgaan met uw aandoening zodat u er zo min mogelijk last van heeft. Daarbij wordt gebruik gemaakt van kenniskuren.
Een kenniskuur bestaat uit 1 tot 4 “gesprekken” tussen u en de SanaCoach. De SanaCoach deelt informatie met u en stelt regelmatig vragen over deze informatie. Hierdoor komt u meer te weten over een bepaald onderdeel van het omgaan met uw aandoening. Er zijn meerdere kenniskuren die u kunt volgen. Bijvoorbeeld: “Wat iedereen moet weten over Parkinson”, “Verslechtering de baas” en “Steun vragen en krijgen van anderen”.

Afbeelding 9: overzicht kenniskuren

Wanneer u in het hoofdmenu klikt op , wordt een overzicht getoond van de kenniskuren die u kunt volgen. U kunt een kenniskuur direct starten door op de knop ‘’Start nu’’ te klikken, of op een later moment een kenniskuur in te plannen door te klikken op ‘’Start op een ander moment’’. Als u een kenniskuur al gevolgd heeft en u wilt deze nog een keer volgen, kunt u kiezen voor ‘’Kuur nogmaals volgen’’. Uw zorgverlener kan ook een kenniskuur voor u klaarzetten of stoppen. Kenniskuren kunnen op ieder moment worden gestopt.

ZORGPLAN

Als u in het hoofdmenu klikt op , gaat u naar het zorgplan. Hier worden de afspraken en resultaten van de behandeling bijgehouden.

VOLGENDE AFSPRAAK

Hier staat de datum en tijdstip van de volgende afspraak met uw zorgverlener. Wanneer uw zorgverlener deze afspraak in de SanaCoach heeft ingepland, kunt u de afspraak zelf niet wijzigen. Mocht de datum en/of het tijdstip van de afspraak niet kloppen, kunt u het beste een berichtje sturen naar uw zorgverlener zodat deze de datum en/of het tijdstip kan wijzigen. Is er nog geen datum en tijdstip ingevoerd voor de volgende afspraak, dan kunt u zelf een afspraak invoeren door te klikken op de knop ''nieuwe afspraak''. Let erop dat wanneer u een tijdstip invoert, een dubbele punt moet worden ingevoerd tussen het uur en de minuten (bijv. 09:00). Wanneer u zelf een datum heeft ingevoerd, kunt u een berichtje sturen naar uw zorgverlener om aan te geven dat u dit heeft gedaan.

PERSOONLIJK BEHANDELDOEL

In het persoonlijk behandeldoel kan een doel worden ingevoerd waar u tussen 2 spreekuurcontacten graag aan wilt werken. U kunt zelf een behandeldoel invoeren maar u kunt dat ook doen samen met uw zorgverlener tijdens een spreekuurcontact. Onder “Doelstelling” staat het doel dat u wilt bereiken en onder “Aanpak” de concrete stappen die u daarbij zet.

Heeft u uw doel bereikt of wilt u een ander doel invoeren, klik dan op “Wijzig”. U kunt dan aangeven welk resultaat u heeft bereikt (doel wel/niet/deels bereikt) en daar een toelichting op geven. Door vervolgens op “Bewaar” te klikken wordt het persoonlijk behandeldoel afgesloten en kunt u een nieuw behandeldoel invoeren. Door op de knop “Bekijk geschiedenis” te klikken krijgt u een overzicht van alle eerdere behandeldoelen. Let op: u kunt niet meerdere doelen tegelijkertijd invoeren. Pas wanneer het resultaat van een doel is ingevoerd, kunt u een ander doel invoeren.

MEDICATIE

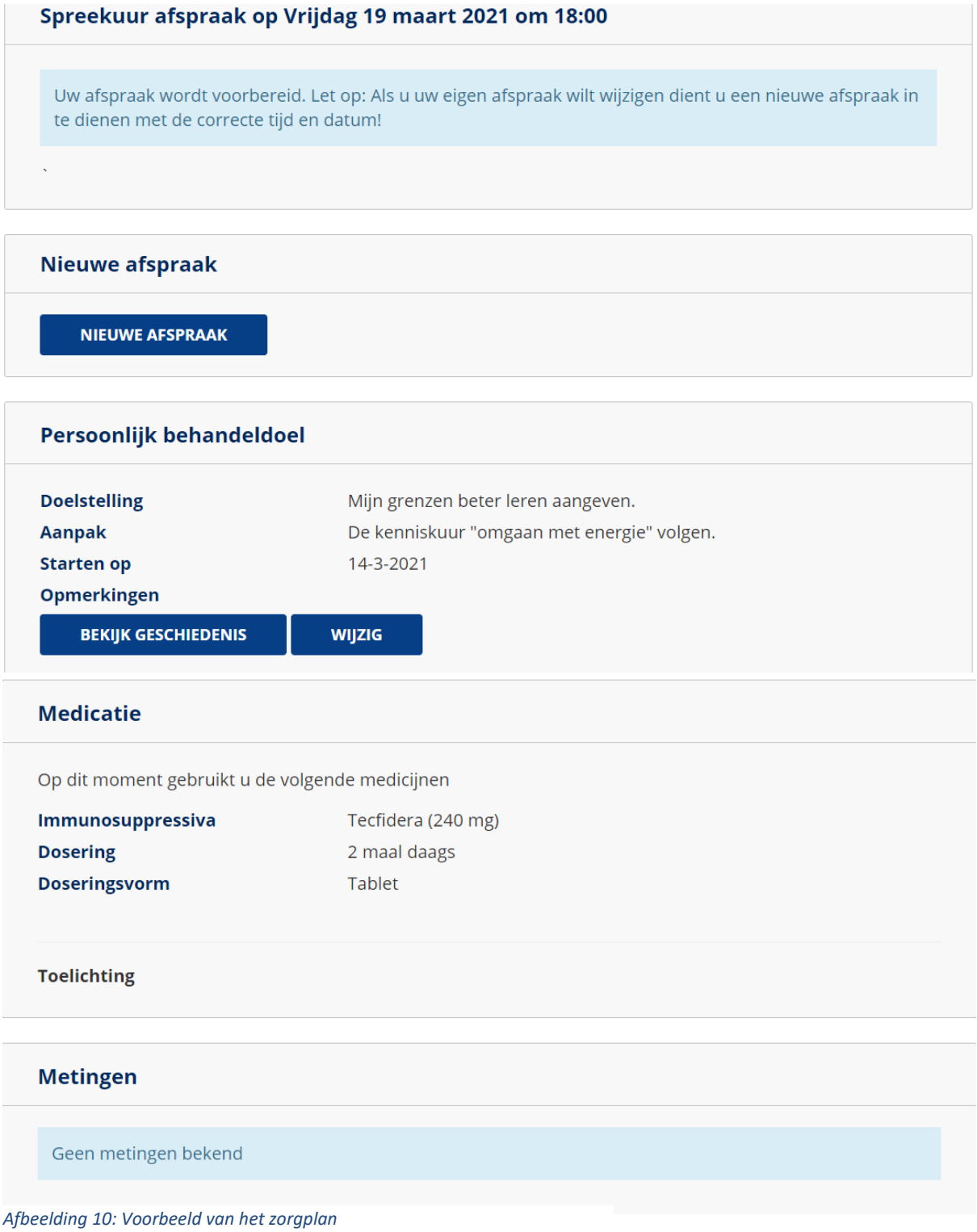
In het medicatieoverzicht kan uw zorgverlener de medicatie die u op dit moment gebruikt voor uw aandoening invoeren. U ziet alleen de medicatie die is voorgeschreven door de zorgverlener waar u op dat moment onder behandeling bent. In de toelichting staat welke (extra) medicatie u moet nemen op het moment dat klachten plotseling verergeren. Ontbreekt er iets in het medicatieoverzicht of klopt het niet, stuur dan een berichtje naar de zorgverlener zodat deze dit voor u kan aanpassen. Het is per zorgverlener afhankelijk of medicatie wel of niet wordt ingevoerd in het zorgplan.

METINGEN

Om te zien hoe het met u gaat, worden regelmatig metingen verricht. Indien dit voor u van toepassing is, staan de resultaten van deze metingen hier. Naast het resultaat van de meest recente meting staat de datum waarop de meting is uitgevoerd. Wilt u ook de resultaten van eerdere metingen zien, klik dan op de link “Geschiedenis”.

KENNISKUUR ADVIES

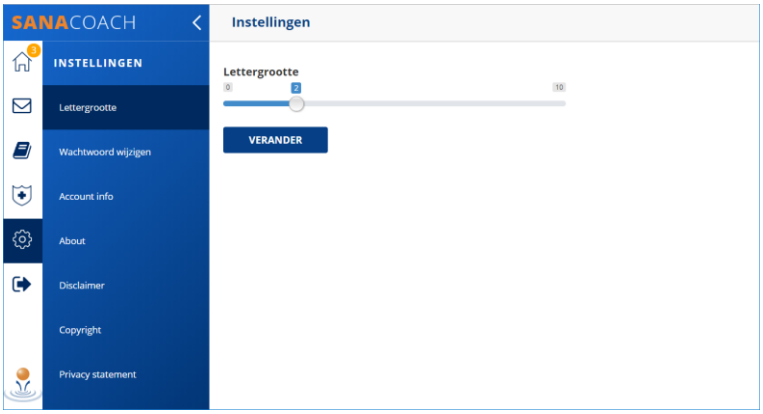
Op bepaalde momenten toont de SanaCoach welke kenniskuren het beste aansluiten op uw situatie. Dat gebeurt bijvoorbeeld als u de SanaCoach voor het eerst gebruikt of als u een spreekuurcontact voorbereidt.
De SanaCoach kijkt dan naar de klachten en beperkingen die u op dat moment heeft en berekent vervolgens welke kenniskuren u het best kunt volgen om u verder te helpen bij het omgaan met uw aandoening.
De 3 kenniskuren die het beste aansluiten op uw situatie worden dan getoond in het kenniskuur advies. De kuur die u het meest word geadviseerd om te volgen staat bovenaan. Als u een van de aanbevolen kenniskuren wilt volgen, start deze dan zoals beschreven in het hoofdstuk “Kenniskuren”. U ontvangt daarna automatisch een sessie (onder ‘’TE DOEN’’) waarmee u het eerste gesprek met de SanaCoach kunt starten.



Afbeelding 10: Voorbeeld van het zorgplan

INSTELLINGEN

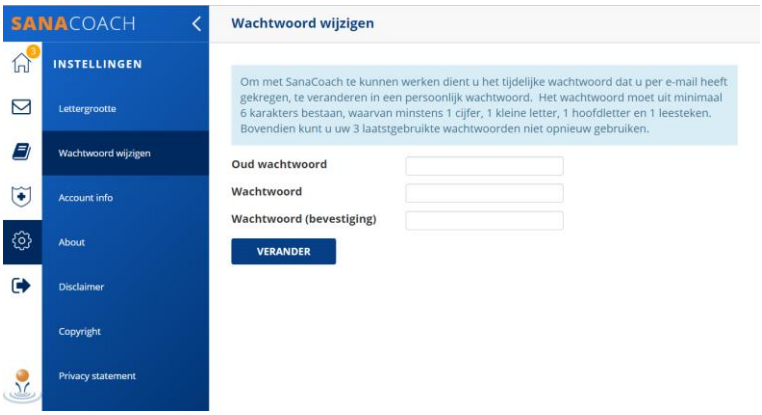
Wanneer u klikt op kunt u onder instellingen de lettergrootte van SanaCoach aanpassen, uw wachtwoord wijzigen en lezen hoe er met uw privacy wordt omgegaan.



Afbeelding 11: Instellen van de lettergrootte.

INSTELLEN LETTERGROOTTE

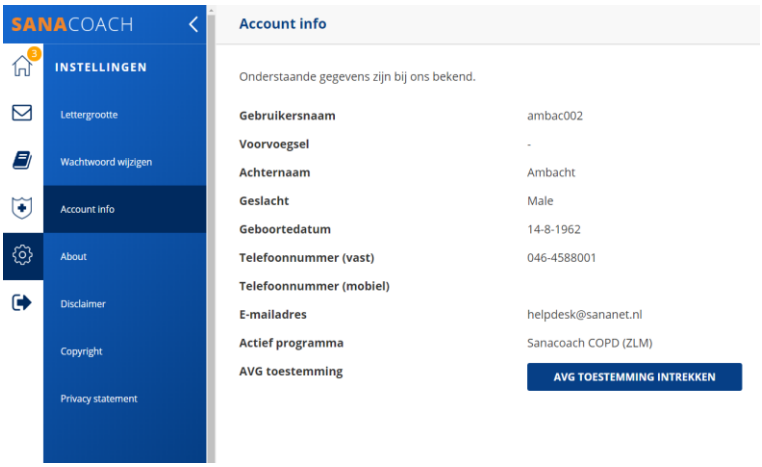
Met de schuifregelaar kunt u de lettergrootte van de SanaCoach aanpassen (zie afbeelding 11). Met de knop “verander” slaat u de wijziging op.



Afbeelding 12: Wijzigen van het wachtwoord

WACHTWOORD WIJZIGEN

Uw wachtwoord is privé. Niemand heeft toegang tot uw wachtwoord; ook uw zorgverlener niet. U kunt uw wachtwoord op ieder moment zelf veranderen. U voert dan eerst uw huidige wachtwoord in en vervolgens 2 keer uw nieuw gekozen wachtwoord (zie afbeelding 12). Met de knop “verander” wordt uw nieuwe wachtwoord opgeslagen. Let erop dat het nieuwe wachtwoord aan de eisen moet voldoen zoals
beschreven op pagina 3.



Afbeelding 13: Inzien van eigen gegevens

GEGEVENS INZIEN

Onder “Account info” kunt u zien welke gegevens van u bekend zijn bij uw zorgverlener en kunt u (indien gewenst) de toestemming intrekken om uw gegevens in te zien (zie afbeelding 13). Met dat laatste zorgt u er wel voor dat u ook zelf niet meer verder kunt werken met de SanaCoach.

OVERIGE

Naast bovenstaande functionaliteiten kunt u in de instellingen ook deze handleiding bekijken via ‘’Handleiding’’, meer lezen over Sananet onder ‘’About’’, en onder ‘’Disclaimer’’, ‘’Copyright’’ en ‘’Privacy Statement’’ wordt uitgelegd hoe met uw privacy wordt omgegaan.

HANDLEIDING SANACOACH APP

Inhoud

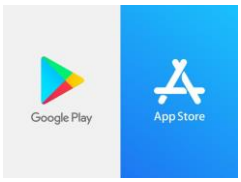
HANDLEIDING SANACOACH APP 16
INTRODUCTIE 17
STARTEN VAN DE SANACOACH APP 17
DE INDELING VAN SANACOACH 19
HET STARTSCHERM 21
TE DOEN 21
Het uitvoeren van een sessie 22
Het bekijken van nieuw ontvangen berichten 22
IK WIL 23
Een beladvies 23
Een corona beladvies 23
Een bericht sturen 23
BERICHTEN 24
KENNISKUREN 24
ZORGPLAN 25
Volgende afspraak 25
Persoonlijk behandeldoel 25
Medicatie 25
Metingen 25
Kenniskuur advies 25
INSTELLINGEN 27
INSTELLEN LETTERGROOTTE 27
Wachtwoord wijzigen 27
Gegevens inzien 27
Overige 27
UITLEG EN ONDERSTEUNING 28
BIJLAGE 1: INLOGGEN MET TWEESTAPSVERIFCATIE 29

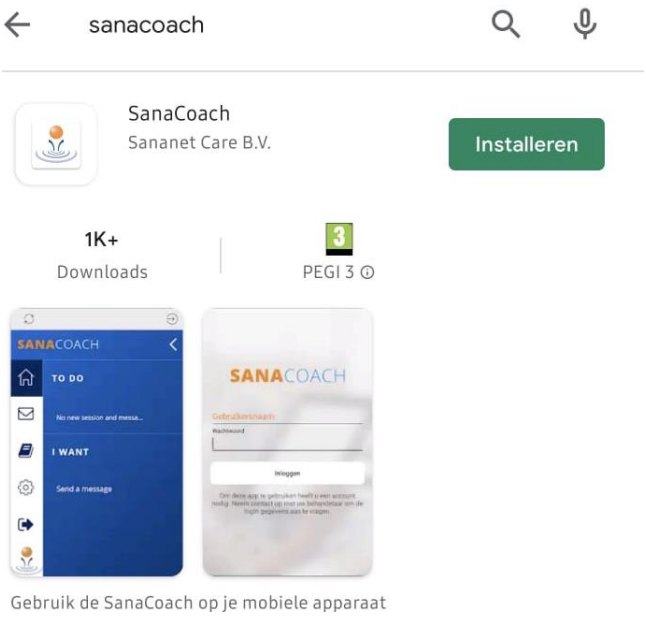
INTRODUCTIE

De SanaCoach is een online programma waarmee u kunt communiceren met uw zorgverlener. U kunt niet alleen berichten naar elkaar sturen, ook kunt u vragen beantwoorden waarmee de zorgverlener uw gezondheid in de gaten kan houden of waarmee u iets leert over de behandeling van uw aandoening. Daarnaast kunt u van de SanaCoach op elk moment een advies krijgen of er wel of niet contact moet worden opgenomen met uw zorgverlener over de klachten die u op dat moment heeft. De SanaCoach kan zowel op computers, laptops, tablets als smartphones worden gebruikt als App of via de website. In deze algemene handleiding wordt uitgelegd hoe de SanaCoach App werkt op de tablet of smartphone. Wanneer u meer wilt weten over het gebruik van de SanaCoach via een computer of laptop, kunt u de 'Handleiding Website 'lezen. Het kan zijn dat bepaalde onderdelen in uw SanaCoach programma niet beschikbaar zijn of er anders uitzien. Mocht u naar aanleiding van deze handleiding nog vragen hebben over het gebruik van de SanaCoach dan kunt u contact met ons opnemen via helpdesk@sananet.nl of telefonisch tijdens kantooruren op 046-4588001 .

STARTEN VAN DE SANACOACH APP

Om te kunnen werken met de SanaCoach App moet u beschikken over een Android (versie 4.1 of hoger) of Apple (iOS versie 11 of hoger) tablet of smartphone die is verbonden met het internet.
De Android versie van de SanaCoach app kunt u downloaden via de Google Play Store. De iOS versie van de SanaCoach app kunt u downloaden in de App store.



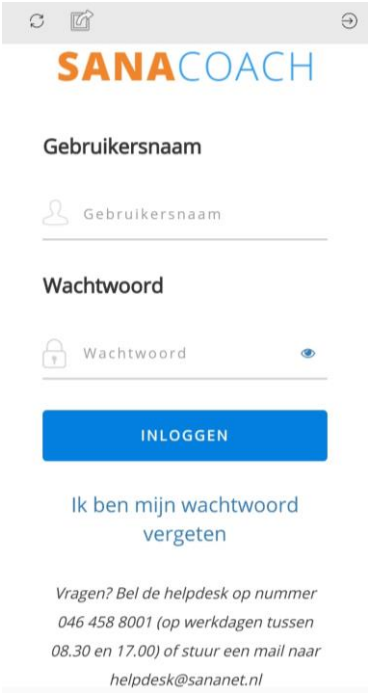


Afbeelding 2: SanaCoach

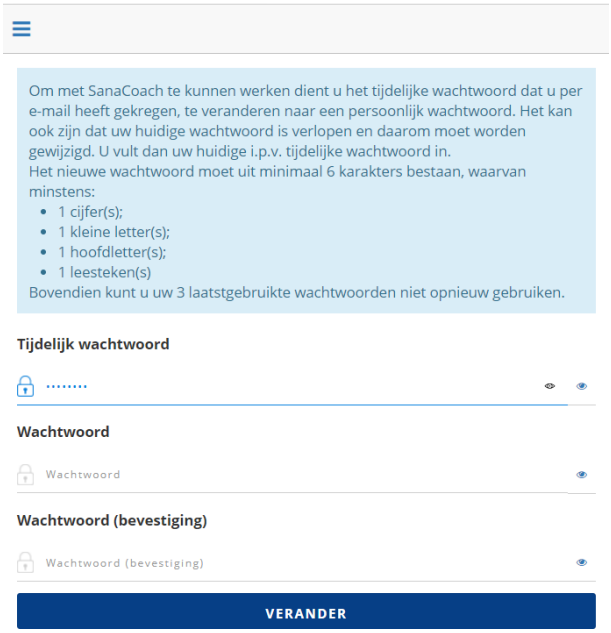
Via de ''Google Play Store'' of de ''App store'' kunt u in de zoekbalk (afbeelding 1) ''SanaCoach'' toetsen, waarna de SanaCoach App in beeld zal verschijnen. In de afbeelding hiernaast wordt ook het logo van de App getoond. Wanneer u klikt op ''installeren'' (Android) of op ''download'' (Apple), wordt de App geïnstalleerd en kunt u deze terugvinden op uw tablet of Smartphone.

Let op, de app kan in de toekomst vernieuwd worden. Het kan zijn dat u dan de app moet updaten.

Als u de app heeft geopend, komt u op de inlogpagina van SanaCoach. U kunt hier de gebruikersnaam en het tijdelijke wachtwoord (bestaande uit 2 hoofdletters en 6 cijfers) invoeren die u per mail heeft ontvangen.



Afbeelding 2: Inlogpagina



Afbeelding 3: Wachtwoord wijzigen

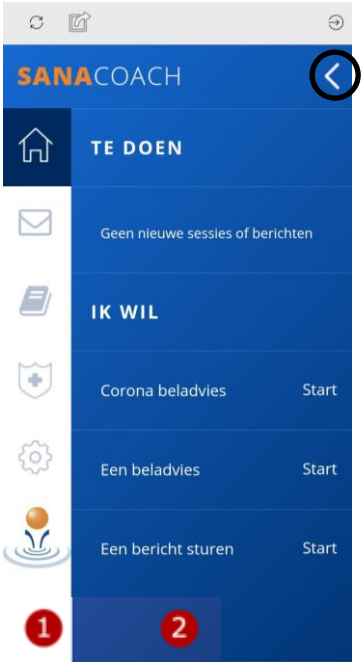
De eerste keer dat u inlogt, zal u worden gevraagd om het tijdelijke wachtwoord te veranderen in een eigen wachtwoord. U voert dan eerst nogmaals het tijdelijke wachtwoord in en vervolgens twee maal een nieuw eigen wachtwoord. Klikt u vervolgens op de knop ‘’verander’’ om de wijziging te bevestigen. Let u op de vereisten waar uw eigen wachtwoord aan moet voldoen, namelijk: minimaal 8 karakters waarvan minstens 1 hoofdletter, 1 kleine letter, 1 cijfer en 1 leesteken (bijv. een punt, uitroepteken of vraagteken. Met behulp van de ‘oogjes’ achter elke invoerregel kunt u zien welke karakters u heeft ingetoetst. Noteer dit wachtwoord, zodat u het terug kunt vinden als u het vergeten bent.

Mocht u uw wachtwoord niet meer weten, dan kunt u een nieuw tijdelijk wachtwoord aanvragen met uw gebruikersnaam. Daarvoor gebruikt u de functie “Ik ben mijn wachtwoord vergeten” die te vinden is via de inlogpagina (afbeelding 1). U ontvangt dan een mail met een nieuw tijdelijk wachtwoord dat u na de eerste keer inloggen kan veranderen naar een nieuw eigen wachtwoord. Als u de SanaCoach langer dan 20 minuten niet gebruikt, wordt u automatisch uitgelogd.

Afbeelding 4: Privacy verklaring

De eerste keer dat u inlogt, zal u gevraagd worden om de privacyverklaring te accepteren. U doet dat door helemaal naar beneden te scrollen, op het vakje te klikken en vervolgens op ''akkoord'' te klikken.

DE INDELING VAN SANACOACH



Afbeelding 5: Startscherm

Afbeelding 6: Communicatiescherm

Als u bent ingelogd, komt u op het startscherm van de SanaCoach (afbeelding 5). Dit scherm is onderverdeeld in 2 gebieden.

1. Het hoofdmenu

2. Het submenu dat afhankelijk is van het gekozen hoofdmenu

Als u vervolgens klikt op < achter 'SanaCoach' in het menu, krijgt u het derde gebied te zien waarmee u met de SanaCoach communiceert (zie afbeelding 6). Wilt u terugkeren naar het startscherm, dan klikt u op de drie horizontale streepjes links boven in het scherm.

Het hoofdmenu heeft 6 knoppen:

Een overzicht van sessies die voor u klaarstaan, berichten die u heeft ontvangen en nog niet gelezen heeft en acties die u zelf kunt starten.

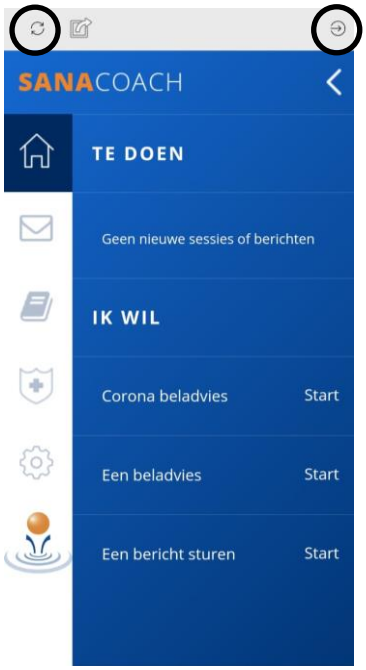
Een overzicht van alle berichten die u met uw zorgverlener heeft uitgewisseld, de mogelijkheid om op berichten te reageren of om zelf een bericht te sturen.

Een overzicht van de kenniskuren die u kunt volgen. Door een kenniskuur te volgen, krijgt u meer informatie over een bepaald onderwerp.

Het zorgplan waar u een overzicht vindt van ingeplande afspraken en resultaten van uw behandeling.

Via de instellingen kunt u de lettergrootte binnen de SanaCoach aanpassen, uw wachtwoord wijzigen en lezen hoe er met uw privacy wordt omgegaan.

Naast de knoppen in het hoofdmenu, worden bovenin het scherm van de App 2 icoontjes getoond (afbeelding 7).



Afbeelding 7: Startscherm icoontjes

1. Wanneer u klikt op het linkse icoontje uit afbeelding 7 kunt de pagina verversen. Het scherm wordt opnieuw geladen zodat u de nieuwste berichten en/of sessies die voor u klaarstaan te zien krijgt.

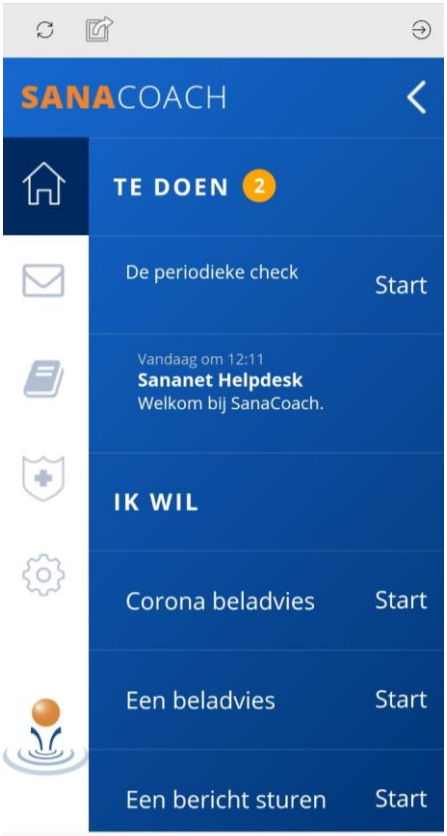
2. Met behulp van het rechtse icoontje verlaat u SanaCoach en kunt u uitloggen.

Tip: Log dan uit in de App. Wanneer u uw gebruikersnaam en eigen wachtwoord één keer heeft ingevuld en de App afsluit zonder uit te loggen, hoeft u namelijk een volgende keer dat u de App opent niet meer uw gebruikersnaam en wachtwoord in te voeren en blijft u dus ingelogd.

HET STARTSCHERM

TE DOEN

Onder “TE DOEN” vindt u de sessies die door uw zorgverlener voor u zijn klaargezet en berichten die u van uw zorgverlener heeft ontvangen en nog niet gelezen heeft.



Afbeelding 8: Onder “TE DOEN” vindt u taken die door uw zorgverlener voor u zijn klaargezet en berichten die u van uw zorgverlener heeft ontvangen en nog moet lezen.

Door middel van deze sessies wordt regelmatig gevraagd hoe het met uw gezondheidstoestand gaat. Dit kan ter voorbereiding van een spreekuurcontact zijn met uw zorgverlener zijn, maar kan ook een periodieke controle omvatten. In kenniskuren sessies kunt d.m.v. vraag en antwoord meer leren over uw aandoening en behandeling zoals bijvoorbeeld het gebruik van bepaalde medicatie.

Als er een nieuwe sessie of nieuw bericht voor u klaarstaat, dan ontvangt u daarover een e-mail. Sessies en berichten blijven staan totdat u deze heeft afgerond of heeft gelezen in het geval van een bericht. Een sessie of bericht kunt u uitvoeren of lezen door op de naam van de sessie of het bericht te klikken. In afbeelding 8 staat onder ‘’TE DOEN’’ één sessie klaar en één ongelezen bericht.

HET UITVOEREN VAN EEN SESSIE

Afbeelding 9: Een taak bestaat vaak uit het beantwoorden van een aantal vragen.

Zodra u een sessie start, begint SanaCoach met het stellen van vragen. U beantwoordt de vragen door het kiezen van een antwoord of in het geval van een tekstveld een getal of een tekst in te voeren. Door op het pijltje naar rechts te klikken, gaat u naar de volgende vraag. Wilt u een eerder gegeven antwoord wijzigen dan kunt u dat doen door op het pijltje naar links te klikken en uw antwoord aan te passen. Indien u niet voldoende tijd heeft om alle vragen op één moment te beantwoorden, kunt u tussentijds stoppen. De SanaCoach onthoudt bij welke vraag u bent gebleven, zodat u op een ander moment de overige vragen kunt beantwoorden. Dit geldt voor alle sessies met uitzondering van de aanmeldsessie; deze dient u wel in één keer te doorlopen. Pas nadat u de aanmeldsessie heeft afgerond, worden ook de andere sessies voor u klaargezet en kunt u de overige functionaliteiten binnen de SanaCoach gebruiken.

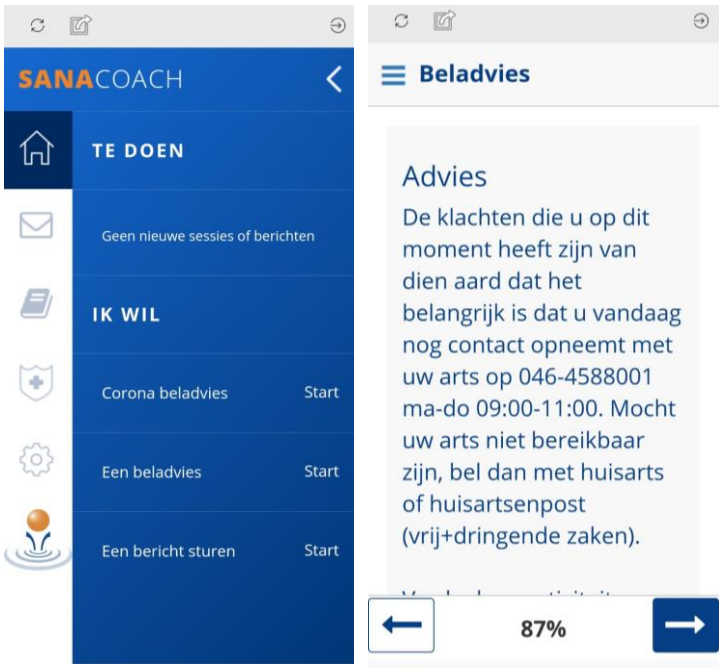
Wanneer u op de horizontale streepjes links bovenaan klik, verschijnt het hoofdmenu in beeld.

HET BEKIJKEN VAN NIEUW ONTVANGEN BERICHTEN

Als u in het startscherm klikt op een nieuw ontvangen bericht wordt een overzicht getoond van alle berichten die u met uw zorgverlener heeft uitgewisseld. Het nieuw ontvangen bericht staat bovenaan en wordt getoond. Zie voor verdere uitleg het hoofdstuk over Berichten

IK WIL

De functionaliteiten die onder “IK WIL” staan, u op elk moment van de dag en zo vaak als u wilt zelf starten en worden dus niet voor u klaargezet.



Afbeelding 10: Een voorbeeld van een beladvies.

EEN BELADVIES

Als u klachten heeft en u weet niet of u hiervoor uw zorgverlener moet bellen, kunt u een beladvies starten. U klikt op “Een beladvies” en beantwoordt een aantal vragen over hoe u zich voelt op dezelfde manier zoals in afbeelding 10 wordt getoond. Vervolgens krijgt u van de SanaCoach het advies wat u het beste kunt doen. Dit kan bijvoorbeeld het advies zijn contact op te nemen met uw zorgverleners zoals in het voorbeeld van de afbeelding hiernaast te zien is.

Let op! Mocht u zich erg slecht voelen neem dan direct contact op met uw zorgverlener ongeacht het advies van de Coach.

EEN CORONA BELADVIES

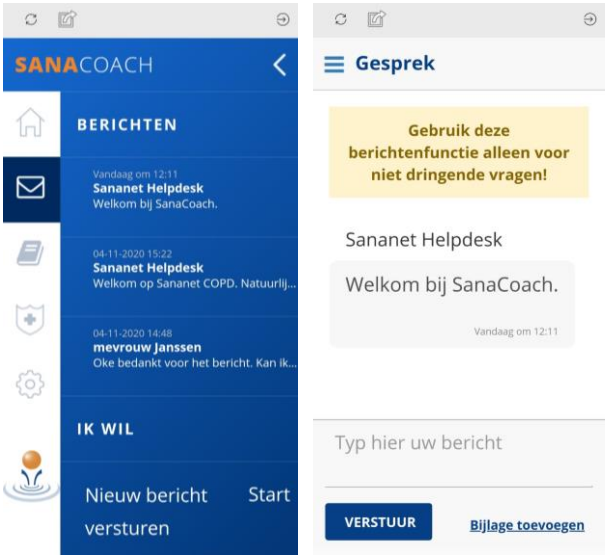
Als u twijfelt of uw klachten passen bij het Coronavirus, kunt u een Corona beladvies starten. U klikt op ‘’Een Corona beladvies’’ en beantwoordt net zoals in het beladvies een aantal vragen over de klachten waar u op dat moment last van heeft. U krijgt een advies of het nodig is om contact op te nemen met uw zorgverlener en ontvangt een aantal preventiemaatregelen.

EEN BERICHT STUREN

Als u een niet dringende vraag heeft voor uw zorgverlener of u wilt uw zorgverlener iets mededelen dan kan dat door een bericht te sturen. Als u klikt op “Een bericht sturen”, wordt een overzicht getoond van alle berichten die u eerder met uw zorgverlener heeft uitgewisseld met ruimte om uw bericht te schrijven en versturen. Zie voor verdere uitleg het hoofdstuk over Berichten.

BERICHTEN

Als u in het startscherm klikt op een nieuw ontvangen bericht of in het hoofdmenu op dan wordt een overzicht getoond van alle berichten die u met uw zorgverlener heeft uitgewisseld. Het nieuwste bericht staat bovenaan.



Afbeelding 11: Berichten over hetzelfde onderwerp vormen een gesprek.

Berichten die over hetzelfde onderwerp gaan vormen samen een gesprek. Als u reageert op een bericht van de zorgverlener, horen dat bericht en uw reactie tot hetzelfde gesprek. Stuurt u een nieuw bericht naar uw zorgverlener, dan start u daarmee een nieuw gesprek.
Als u klikt op een bericht in het overzicht dan wordt dat bericht getoond samen met de berichten die tot hetzelfde gesprek behoren.

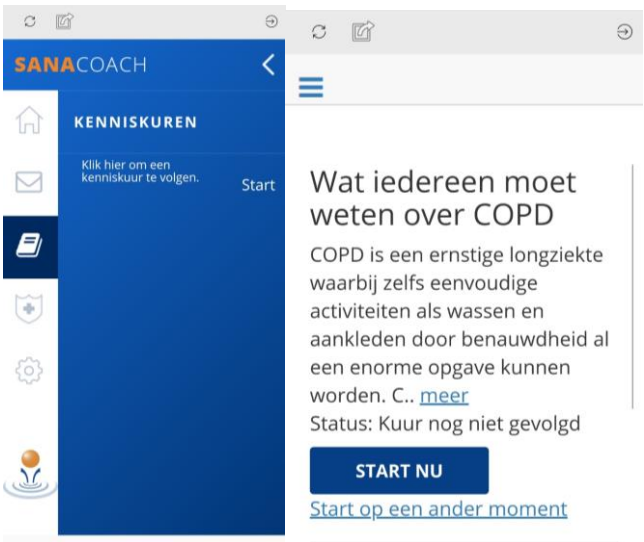
Tip: Houd er rekening mee dat uw zorgverlener niet elk moment van de dag en alle dagen van de week naar berichten kijkt. Heeft u dus iets urgents, dan is het beter om te bellen.

Let op! De berichtenfunctie is *niet* bedoeld voor het sturen van dringende vragen.

KENNISKUREN

Wat is een kenniskuur?

Een belangrijke taak van de SanaCoach is om u te informeren over de manier waarop u het beste kunt omgaan met uw aandoening zodat u er zo min mogelijk last van heeft. Daarbij wordt gebruik gemaakt van kenniskuren.
Een kenniskuur bestaat uit 1 tot 4 korte “gesprekken” tussen u en de SanaCoach. De SanaCoach deelt informatie met u en stelt regelmatig vragen over deze informatie. Hierdoor komt u meer te weten over een bepaald onderdeel van het omgaan met uw aandoening. Er zijn meerdere kenniskuren die u kunt volgen. Bijvoorbeeld: “Wat iedereen moet weten over Parkinson”, “Verslechtering de baas” en “Steun vragen en krijgen van anderen”.



Afbeelding 12: Overzicht kenniskuren

Wanneer u in het hoofdmenu klikt op wordt een overzicht getoond van de kenniskuren die u kunt volgen. U kunt een kenniskuur direct starten door op de knop ‘’Start nu’’ te klikken, of op een later moment een kenniskuur in te plannen door te klikken op ‘’Start op een ander moment’’. Als u een kenniskuur al gevolgd heeft en u wilt deze nog een keer volgen, kunt u kiezen voor ‘’Kuur nogmaals volgen’’. Uw zorgverlener kan ook een kenniskuur voor u klaarzetten. Kenniskuren kunnen op ieder moment worden gestopt.
In het blauwe submenu, wordt de kenniskuur getoond die u op dat moment aan het volgen bent. Wanneer u het kenniskuur overzicht wilt verlaten, klikt u op de drie horizontale streepjes links bovenin het scherm. U komt dan weer in het hoofdmenu terecht.

ZORGPLAN

Als u in het hoofdmenu klikt op , komt u in het submenu van het zorgplan terecht. In het zorgplan worden afspraken en resultaten van de behandeling bijgehouden. Door op < te klikken, wordt het submenu ingeklapt en wordt het zorgplan getoond.

VOLGENDE AFSPRAAK

Hier staat de datum en tijdstip van de volgende afspraak met uw zorgverlener. Wanneer uw zorgverlener deze afspraak in de SanaCoach heeft ingepland, kunt u de afspraak zelf niet wijzigen. Mocht de datum en/of het tijdstip van de afspraak niet kloppen, kunt u het beste een berichtje sturen naar uw zorgverlener zodat deze de datum en/of het tijdstip kan wijzigen. Is er nog geen datum en tijdstip ingevoerd voor de volgende afspraak, dan kunt u zelf een afspraak invoeren door te klikken op de knop ''nieuwe afspraak''. Let erop dat wanneer u een tijdstip invoert, een dubbele punt moet worden ingevoerd tussen het uur en de minuten (bijv. 09:00). Wanneer u zelf een datum heeft ingevoerd, kunt u en een berichtje sturen naar uw zorgverlener om aan te geven dat u dit heeft gedaan.

PERSOONLIJK BEHANDELDOEL

In het persoonlijk behandeldoel kan een doel worden ingevoerd waar u tussen 2 spreekuurcontacten graag aan wilt werken. U kunt zelf een behandeldoel invoeren maar u kunt dat ook doen samen met uw zorgverlener tijdens een spreekuurcontact. Onder “Doelstelling” staat het doel dat u wilt bereiken en onder “Aanpak” de concrete stappen die u daarbij zet.

Heeft u uw doel bereikt of wilt u een ander doel invoeren, klik dan op “Wijzig”. U kunt dan aangeven welk resultaat u heeft bereikt (doel wel/niet/deels bereikt) en daar een toelichting op geven. Door vervolgens op “Bewaar” te klikken wordt het persoonlijk behandeldoel afgesloten en kunt u een nieuw behandeldoel invoeren. Door op de knop “Bekijk geschiedenis” te klikken krijgt u een overzicht van alle eerdere behandeldoelen. Let op: u kunt niet meerdere doelen tegelijkertijd invoeren. Pas wanneer het resultaat van een doel is ingevoerd, kunt u een ander doel invoeren.

MEDICATIE

In het medicatieoverzicht kan uw zorgverlener de medicatie die u op dit moment gebruikt voor uw aandoening invoeren. U ziet alleen de medicatie die is voorgeschreven door de zorgverlener waar u op dat moment onder behandeling bent. In de toelichting staat welke (extra) medicatie u moet nemen op het moment dat klachten plotseling verergeren. Ontbreekt er iets in het medicatieoverzicht of klopt het niet, stuur dan een berichtje naar de zorgverlener zodat deze dit voor u kan aanpassen. Het is per zorgverlener afhankelijk of deze uw medicatie invoert.

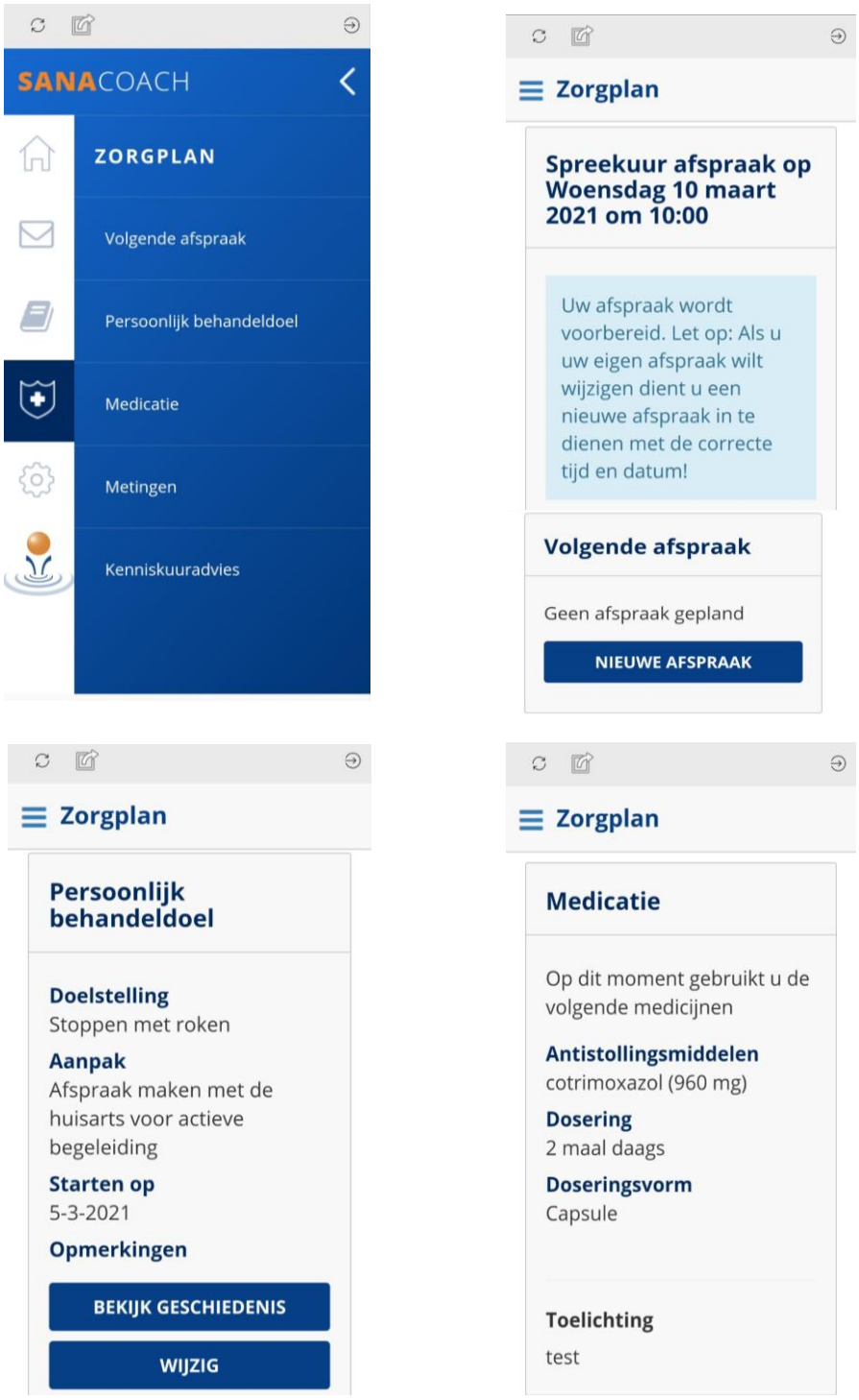
METINGEN

Om te zien hoe het met u gaat worden regelmatig metingen verricht. Indien dit voor u van toepassing is, staan de resultaten van deze metingen hier. Naast het resultaat van de meest recente meting staat de datum waarop de meting is uitgevoerd. Wilt u ook de resultaten van eerdere metingen zien, klik dan op de link “Geschiedenis”.

KENNISKUUR ADVIES

Op bepaalde momenten toont de SanaCoach welke kenniskuren het beste aansluiten op uw situatie. Dat gebeurt bijvoorbeeld als u de SanaCoach voor het eerst gebruikt of als u een spreekuurcontact voorbereidt. De SanaCoach kijkt

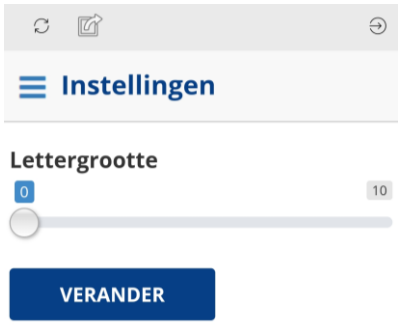
dan naar de klachten en beperkingen die u op dat moment heeft en berekent vervolgens welke kenniskuren u het best kunt volgen om u verder te helpen bij het omgaan met uw aandoening.
De 3 kenniskuren die het beste aansluiten op uw situatie worden dan getoond in het kenniskuur advies. De kuur die u het meest word geadviseerd om te volgen staat bovenaan. Als u een van de aanbevolen kenniskuren wilt volgen, start deze dan zoals beschreven in het hoofdstuk “Kenniskuren”. U ontvangt daarna automatisch een sessie (onder ‘’TE DOEN’’) waarmee u het eerste gesprek met de SanaCoach kunt starten.



Afbeelding 13: Voorbeeld van het zorgplan

INSTELLINGEN

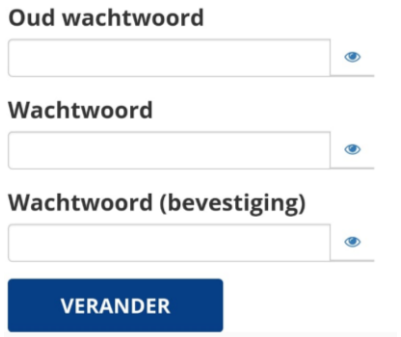
Wanneer u op klikt, wordt het submenu van de instellingen getoond. Via de instellingen, kunt u de lettergrootte van SanaCoach aanpassen, uw wachtwoord wijzigen en lezen hoe er met uw privacy wordt omgegaan. Indien u terug wilt gaan naar het submenu, klikt u op de horizontale streepjes rechts bovenin het scherm.



Afbeelding 14: Instellen van de lettergrootte.

INSTELLEN LETTERGROOTTE

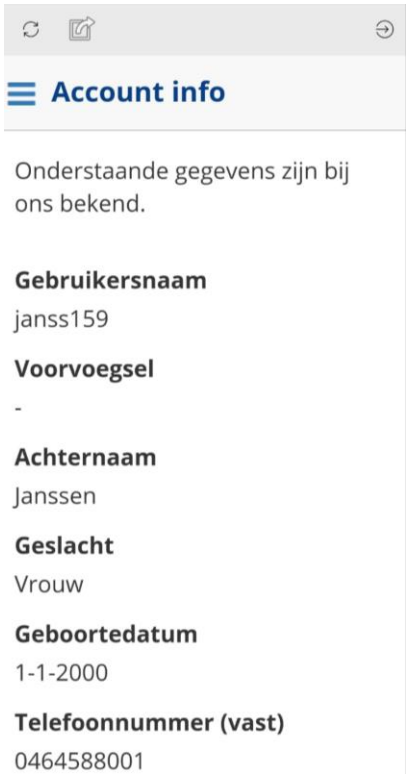
Wanneer u op 'lettergrootte' of op '<' klikt, kunt u met de schuifregelaar de lettergrootte van de SanaCoach aanpassen. Met de knop "verander" slaat u de wijziging op.



Afbeelding 15: Wijzigen van het wachtwoord

WACHTWOORD WIJZIGEN

Uw wachtwoord is privé. Niemand heeft toegang tot uw wachtwoord; ook uw zorgverlener niet. U kunt uw wachtwoord op ieder moment zelf veranderen. U voert dan eerst uw huidige wachtwoord in en vervolgens 2 keer uw nieuw gekozen wachtwoord, zoals te zien is in afbeelding 15. Met de knop "verander" wordt uw nieuwe wachtwoord opgeslagen. Let erop dat het nieuwe wachtwoord aan de eisen moet voldoen zoals beschreven op pagina 14.



Afbeelding 16: Inzien van eigen gegevens

GEGEVENS INZIEN

Onder "Account info" kunt u zien welke gegevens van u bekend zijn bij uw zorgverlener en kunt u, indien gewenst, de toestemming intrekken om uw gegevens in te zien (zie afbeelding 16). Met dat laatste zorgt u er wel voor dat u ook zelf niet meer verder kunt werken met de SanaCoach.

OVERIGE

Naast bovenstaande functionaliteiten kunt u in de instellingen ook deze handleiding bekijken via ''Handleiding'' , meer lezen over Sananet onder ''About'', en onder ''Disclaimer'', ''Copyright'' en ''Privacy Statement'', wordt uitgelegd hoe met uw privacy wordt omgegaan.

UITLEG EN ONDERSTEUNING

Mocht het met behulp van deze handleiding niet lukken om in te loggen, of heeft u nog andere vragen over de werking van de SanaCoach? Neem dan contact op met het Klant Contact Centrum (Sananet) via het e-mailadres helpdesk@sananet.nl of via het telefoonnummer 046-458 80 01. Wij zijn op werkdagen bereikbaar van 08:30-17:00 uur.

BIJLAGE 1: INLOGGEN MET TWEESTAPSVERIFCATIE

Het kan zijn dat het ziekenhuis waar u in behandeling bent, maakt gebruik van (of zal dit binnenkort gaan doen) tweestapsverificatie. Tweestapsverificatie is een extra beveiliging om online toegang te krijgen tot gevoelige gegevens, zoals bank- of gezondheidsgegevens. Door het toevoegen van deze extra beveiligingsmaatregel, zijn uw gegevens nog beter beschermd.

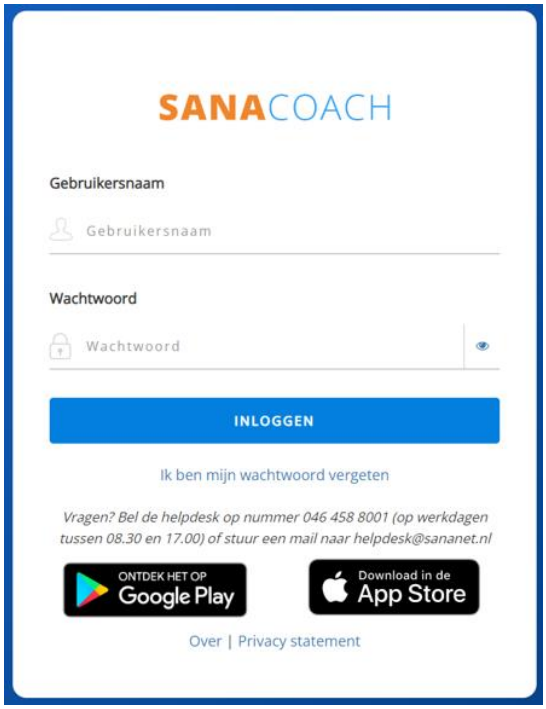
U kunt onderstaande stappen volgen om in te loggen in de SanaCoach met tweestapsverificatie.

STAP 1

- Open de SanaCoach App of de website www.sanacoach.com
- Vul uw inloggegevens (gebruikersnaam, wachtwoord) en klik op “Inloggen” (zie afbeelding 23).

STAP 2

- U ontvangt automatisch een toegangscode via e-mail.
- Vul de toegangscode in en klik op “Code Controleren’’ (zie afbeelding 24).
- U bent nu ingelogd en ziet de startpagina van de SanaCoach.



Afbeelding 23: Gebruikersnaam en wachtwoord

Afbeelding 24: Uw Toegangscode

Let op: De toegangscode bestaat uit 6 cijfers en is 5 minuten geldig. Wanneer u te laat bent met het invoeren van de code, krijgt u een foutmelding. Ook als u een verkeerde toegangscode invult, krijgt u een foutmelding. Controleer dan opnieuw de code in uw email en vul deze opnieuw in. Lukt het nog steeds niet, kies dan ‘Code opnieuw versturen’ of neem contact op met Sananet Klant Contact Centrum (zie “Uitleg en Ondersteuning”).

TOEGANGSCODE VIA E-MAIL OF SMS

Sommige zorginstellingen bieden hun patiënten de keuze om de toegangscode te ontvangen via e-mail of via SMS (zie afbeelding 25). Of dit voor u geldt, merkt u vanzelf tijdens het inloggen op SanaCoach.

Als de keuze wordt aangeboden, kiest u zelf hoe u de toegangscode wenst te ontvangen (via SMS of via e-mail). Uw keuze wordt onthouden voor de volgende keer dat u inlogt op SanaCoach. Uiteraard kunt u deze keuze later ook weer wijzigen, tijdens het inloggen (via de knop: “Kies een andere optie” zie afbeelding 26) of via **Instellingen** (“Account”) binnen de SanaCoach.

Afbeelding 25: Keuze toegangscode

Afbeelding 26: Kies een andere optie

Toelichting: Als u kiest voor een toegangscode via SMS, dan dient u een eenmalig uw telefoonnummer in te vullen waarop u een SMS kunt ontvangen. Dit telefoonnummer wordt alleen gebruikt om u een toegangscode te sturen bij het inloggen op SanaCoach. Er zijn voor u geen kosten verbonden aan het ontvangen van de toegangscode-SMS.

Neem bij vragen contact op met Sananet Klant Contact Centrum (zie “Uitleg en Ondersteuning”).