

VastePrik – tips bij (het melden van) problemen

Bel of mail bij problemen met VastePrik naar de Servicedesk van MRDM.

MRDM Servicedesk
E-mail: servicedesk@mrdm.nl
Telefoon: 088 – 5700 030

Welke informatie heeft de Servicedesk nodig wanneer u een probleem meldt?

- Persoonsgegevens:
 - Naam en patiëntnummer in ziekenhuis
 - E-mailadres (dat geregistreerd staat bij HemoNED)
 - Telefoonnummer (optioneel); u kunt een terugbelverzoek aanvragen, dan belt de Servicedesk u.
- Type telefoon (bij gebruik app):
 - Merk & model telefoon
 - Systeem (Android/iOS) & versienummer
- Probleem:
 - Nauwkeurige omschrijving van het probleem
 - Datum/tijdstip van het probleem
 - Filmpje en/of screenshots van het probleem: dit helpt enorm! (vraag bijvoorbeeld of iemand anders een filmpje kan maken terwijl u laat zien in de app wat er fout gaat).

Verdere tips over VastePrik

1. Lees de handleidingen: <https://hemoned.nl/vasteprik/handleiding/>
2. Lees de meest gestelde vragen & antwoorden: <https://hemoned.nl/vasteprik/patienten-faq/>

Bij niet-goed-werkende app:

3. Check de internetverbinding: verander het netwerk van WiFi naar 4G (of andersom)
4. Probeer de VastePrik webpagina: <https://vasteprik.hemoned.nl/>
5. Check in de App store / Google Play store of er een nieuwe versie van de VastePrik app beschikbaar is (er staat dan bij de VastePrik app “Werk bij”)
6. Verwijder de VastePrik app en download deze opnieuw
7. Vraag een vriend of familielid om de VastePrik app te downloaden en log daar op in, kijk of u dezelfde problemen ondervindt.

Bij probleem QR-scannen:

8. Als u een QR-code gaat scannen kan het enige tijd (enkele minuten) duren totdat alle gegevens door de telefoon zijn geladen en verwerkt. Wij willen u daarom vragen enkele minuten te wachten.
9. Mocht het scannen alsnog niet lukken, gelieve dit te melden bij de Servicedesk, inclusief een duidelijke foto van de QR-code.