

## 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](mailto: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 software
- 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 & tips: <https://hemoned.nl/vasteprik/handleiding/>
2. Lees de meest gestelde vragen & antwoorden: <https://hemoned.nl/vasteprik/patienten-fag/>

#### Bij niet-goed-werkende app:

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

#### Bij probleem QR-scannen:

9. Mocht het scannen niet lukken, meldt dit bij de MRDM Servicedesk inclusief een duidelijke foto van de QR-code.