

Incura Handleiding

SMS- en e-mailservice

Classificatie: 4 – Openbaar

Inleiding

De SMS- en e-mailservice is een service waarmee u automatisch een SMS en/of e-mail kunt versturen aan de patiënt wanneer u een afspraak maakt. Ook kunt u automatisch een bericht sturen wanneer u wegens omstandigheden afspraken moet afzeggen (bijvoorbeeld bij ziekte). De tarieven van de SMS-service vindt u terug binnen Incura en op [incura.nl](https://www.incura.nl). De e-mailservice is kosteloos.

Let op: er worden nu geen berichten verstuurd over afspraken die u maakt, wijzigt of annuleert via de Incura Pro powered by Abakus app.

Inhoud

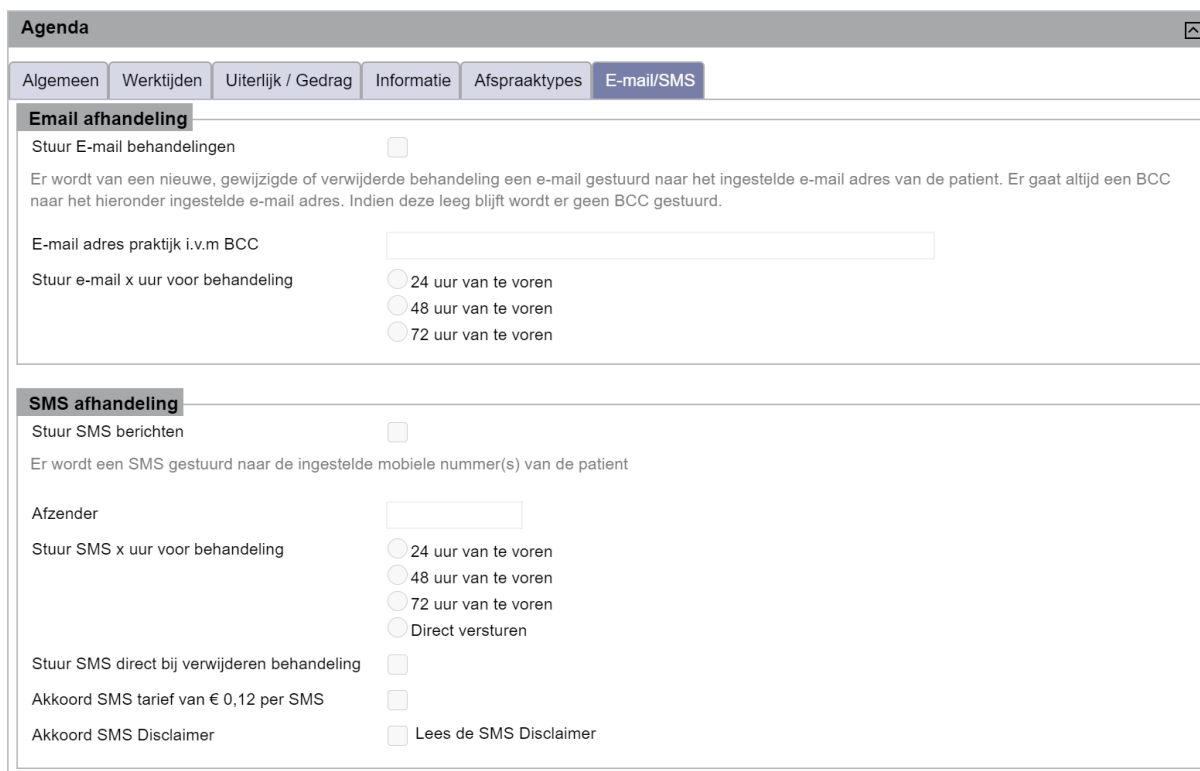
1	SMS- en e-mailservice.....	4
1.1	Globale instellingen.....	4
1.2	Praktijkinstellingen.....	6
1.3	E-mail- en SMS-Service bij patiënten ‘Persoonsgegevens’	6
1.4	Redenen voor verwijderen afspraak.....	7
2	SMS- en e-mailbericht bij het aanmaken, wijzigen en verwijderen van afspraken .	8
2.1	Agenda - Nieuwe afspraak	8
2.2	Agenda - Wijzigen afspraak.....	8
2.3	Agenda – Verwijderen afspraak.....	8
3	SMS- en e-mailsjablonen	10
3.1	Opmaak standaardsjablonen e-mailberichten	10
3.2	Opmaak standaardsjablonen SMS-berichten	11

1 SMS- en e-mailservice

Het gebruik van de SMS- en e-mailservice stelt u in via de Globale - en Praktijkinstellingen.

1.1 Globale instellingen

Ga vanuit het Dashboard naar [Instellingen → Globale instellingen](#). Onderin activeert u de SMS- en e-mailservice in het onderdeel 'Agenda' onder het tabblad 'E-mail/SMS' (zie [figuur 1](#)).



Figuur 1: Globale instellingen

Op dit tabblad kunt u de volgende diensten activeren:

E-mailberichten

Wilt u e-mailberichten van de behandelingen versturen? Dan vinkt u aan:

- 'Stuur E-mail behandelingen'
De patiënt ontvangt een e-mail zodra u een nieuwe afspraak maakt of een bestaande afspraak wijzigt of verwijdert.
- 'Stuur e-mail xx uur voor behandeling' (maak vervolgens de keuze voor 24, 48 of 72 uur) om herinneringen te sturen.
De patiënt ontvangt [xx] uur voordat de afspraak plaatsvindt een herinnering per e-mail afhankelijk van de keuze die u aangeeft.

De e-mail wordt verstuurd vanuit het e-mailadres no-reply@incuraepd.nl.

Klik op 'Bewaren' om de instellingen op te slaan.

SMS-berichten

Wilt u SMS-berichten versturen? Dan vinkt u aan:

- 'Stuur SMS-berichten'
De patiënt ontvangt [xx] uur voordat de afspraak plaatsvindt een herinnering per SMS.
- 'Akkoord SMS Disclaimer'
- én vink één of beide van de volgende opties aan:
 - 'Stuur SMS xx uur voor behandeling' (maak vervolgens de keuze voor 24, 48 of 72 uur)
 - 'Stuur SMS direct bij verwijderen behandeling'
De patiënt ontvangt een SMS zodra u een afspraak verwijdert.

Klik op 'Bewaren' om de instellingen op te slaan.

Instellen van e-mailadres en 06-nummer bij de patiënt

Na het bewaren van de instellingen op het tabblad 'E-mail/SMS' ziet u een pop-up zoals in **figuur 2**.



Figuur 2: Instellen SMS en e-mail

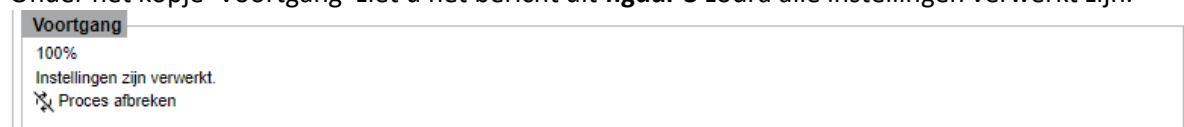
In deze pop-up kunt u een aantal standaardwaarden opgeven die bij ieder nieuw patiëntdossier worden overgenomen:

- **Stel E-mailadressen bij patiënten automatisch in voor gebruik van E-mailberichten.**
Bij de keuze 'Aanzetten' wordt bij alle patiënten een vinkje geplaatst om het e-mailadres te gebruiken voor e-mailberichten. Kiest u 'Uitzetten', dan worden alle vinkjes bij e-mailadressen verwijderd.
- **Stel 06-nummer bij patiënten automatisch in voor gebruik van SMS-berichten.**
Bij de keuze 'Aanzetten' wordt bij alle patiënten een vinkje geplaatst om het 06-nummer te gebruiken voor SMS-berichten. Kiest u 'Uitzetten', dan worden alle vinkjes bij 06-nummers verwijderd.

Kiest u voor 'Negeren', dan stelt u zelf per patiëntdossier in of u sms'jes/e-mails wilt versturen. Klik op de knop 'Bewaren' om de instellingen op te slaan.

Voortgang

Onder het kopje 'Voortgang' ziet u het bericht uit **figuur 3** zodra alle instellingen verwerkt zijn.



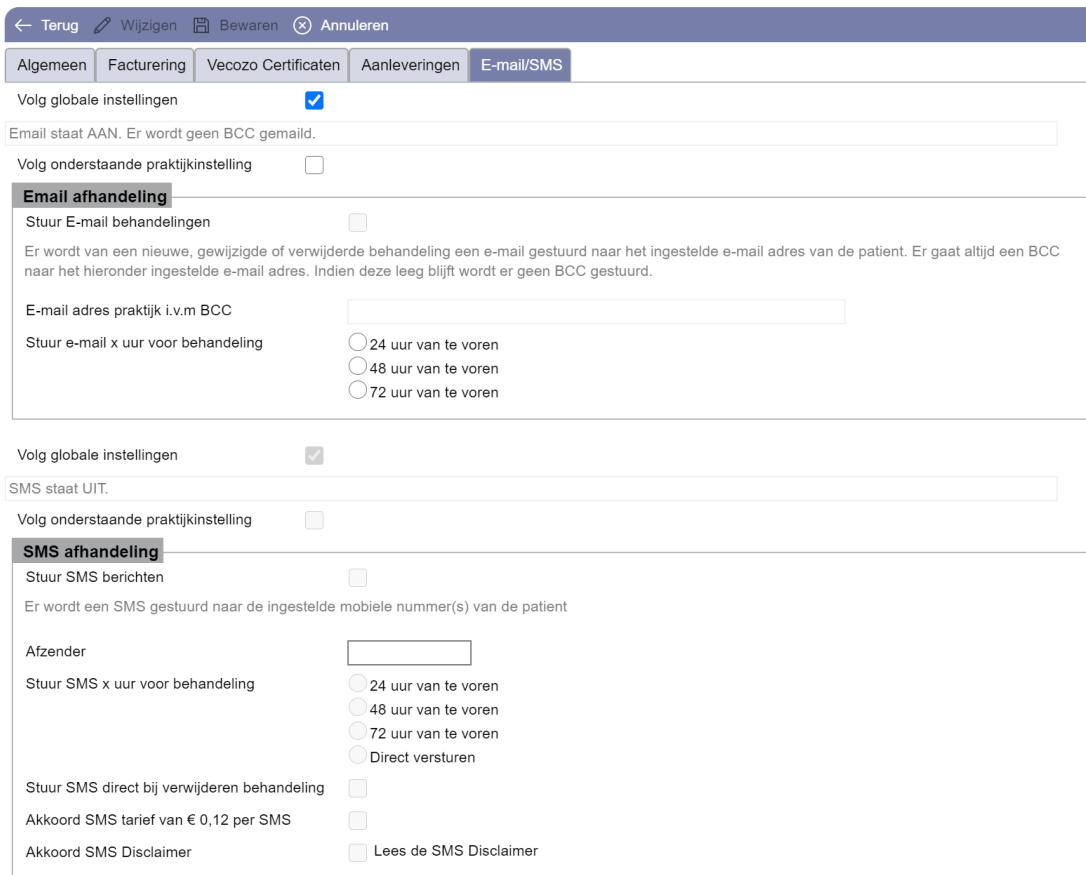
Figuur 3: Voortgang

1.2 Praktijkinstellingen

Het is mogelijk om per praktijk van de Globale instellingen af te wijken. Zo kunt u, wanneer meerdere praktijken onder één Incura-klantnummer vallen, per praktijk besluiten of u de SMS- en e-mailservice wil activeren.

Dit doet u via [Instellingen](#) → [Praktijkinstellingen](#) → dubbelklik op de betreffende praktijk → tabblad 'E-mail/SMS'. Een overzicht zoals in **figuur 4** verschijnt.

Hier geeft u aan met welke instellingen u wilt afwijken van de globale instellingen voor de desbetreffende praktijk. De mogelijkheden zijn gelijk aan de opties in paragraaf 1.1.



The screenshot shows the 'Praktijkinstellingen' (Practice Settings) interface for 'E-mail/SMS' and 'SMS' settings. The interface is divided into two main sections: 'E-mail afhandeling' (Email handling) and 'SMS afhandeling' (SMS handling).

E-mail afhandeling:

- Volg globale instellingen:
- Email staat AAN. Er wordt geen BCC gemaild.
- Volg onderstaande praktijkinstelling:
- Stuur E-mail behandelingen:
- Er wordt van een nieuwe, gewijzigde of verwijderde behandeling een e-mail gestuurd naar het ingestelde e-mail adres van de patient. Er gaat altijd een BCC naar het hieronder ingestelde e-mail adres. Indien deze leeg blijft wordt er geen BCC gestuurd.
- E-mail adres praktijk i.v.m BCC:
- Stuur e-mail x uur voor behandeling:
 - 24 uur van te voren
 - 48 uur van te voren
 - 72 uur van te voren

SMS afhandeling:

- Volg globale instellingen:
- SMS staat UIT.
- Volg onderstaande praktijkinstelling:
- Stuur SMS berichten:
- Er wordt een SMS gestuurd naar de ingestelde mobiele nummer(s) van de patient
- Afzender:
- Stuur SMS x uur voor behandeling:
 - 24 uur van te voren
 - 48 uur van te voren
 - 72 uur van te voren
 - Direct versturen
- Stuur SMS direct bij verwijderen behandeling:
- Akkoord SMS tarief van € 0,12 per SMS:
- Akkoord SMS Disclaimer: Lees de SMS Disclaimer

Figuur 4: Praktijkinstellingen

1.3 E-mail- en SMS-Service bij patiënten 'Persoonsgegevens'

Telefoonnummer en/of e-mailadres stelt u in bij de adresgegevens van de patiënt (woon, correspondentie en tijdelijk), zoals in **figuur 5**.



The form shows two rows for patient address details. Each row has a dropdown menu for 'Type telefoon', a text input field, and a 'betreft' label followed by another text input field.

Type telefoon 1: betreft

Type telefoon 2: betreft

Figuur 5: Adresgegevens patiënt

Bij gebruik van de SMS-service worden in het tabblad 'Communicatie' (*zie figuur 6*) de mobiele telefoonnummers getoond van de adresgegevens. Dit zijn alleen de telefoonnummers die beginnen met:

- 06
- +316
- 00316

Bij gebruik van de e-mailservice ziet u hier (ook) de e-mailadressen van de adresgegevens.



Communicatie		
Gebruik onderstaande 06-nummers of e-mailadressen voor SMS berichten m.b.t. afspraken.		
SMS Afspraak		
<input checked="" type="checkbox"/>	0620366257	Vader
<input type="checkbox"/>	0654531251	Moeder
Email Afspraak		
<input checked="" type="checkbox"/>	support@incura.nl	

Figuur 6: Communicatie

Hier kunt u een 06-nummer of e-mailadres aan- of uitvinken voor gebruik van e-mail- of SMS-berichten.

Let op! Als het vinkje in het onderdeel Communicatie aan staat, zorgt het uitvinken er **niet** voor dat reeds aangemaakte berichten geannuleerd worden.

1.4 Redenen voor verwijderen afspraak

Als voor een afspraak een SMS en/of e-mail ingepland/verstuurd is, wordt tijdens het verwijderen van de afspraak gevraagd om de reden van het verwijderen. De reden die u selecteert wordt vermeld in het bericht dat de patiënt ontvangt nadat u de afspraak verwijderd heeft. De reden stelt u in vanuit het Dashboard via [Stamgegevens](#) → [Correspondentie](#) → [Reden SMS/E-mail](#).

2 SMS- en e-mailbericht bij het aanmaken, wijzigen en verwijderen van afspraken

Het doel van de SMS- en e-mailservice is het informeren van de patiënt zodra er een nieuwe afspraak wordt ingepland, een bestaande afspraak wijzigt of wanneer er een afspraak wordt verwijderd.

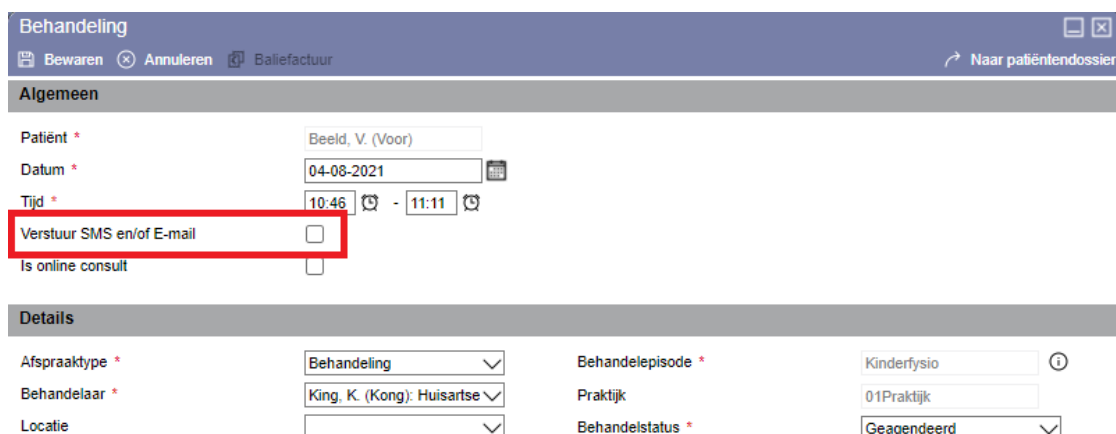
Let op: er worden alleen SMS- en e-mailberichten verstuurd voor afspraken die in de toekomst plaatsvinden.

2.1 Agenda - Nieuwe afspraak

Wanneer een nieuwe afspraak wordt gemaakt, wordt automatisch een SMS en/of e-mail gestuurd naar de betreffende patiënt.

Wilt u dat er voor een afspraak die u gaat toevoegen *geen* bevestiging verstuurd wordt? Maak dan de afspraak in de agenda aan met rechtermuisklik en vink het versturen van de bevestiging uit (**figuur 7**).

Let op! Als een afspraak eenmaal aangemaakt is met een afspraakbevestiging, kunt u de e-mail en/of sms niet meer intrekken.



Figuur 7: Afspraak

NB: In het logboek onder de behandelingsaflevering worden mutaties in het systeem aan de hand van het SMS- en e-mailverkeer gelogd. Zet hiervoor het vinkje aan bij 'Tonen episode acties'.

2.2 Agenda - Wijzigen afspraak

Zodra u van een afspraak de datum, de tijd of de therapeut wijzigt, wordt er een nieuw bericht verstuurd. Bij het wijzigen van de andere velden wordt er dus *geen* SMS verstuurd.

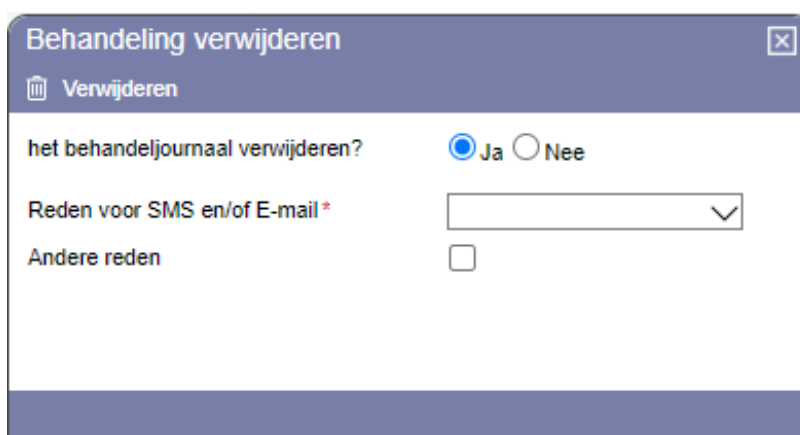
2.3 Agenda – Verwijderen afspraak

Indien u een afspraak verwijdert, wordt hier direct een e-mail van verstuurd.

Er wordt direct een SMS verstuurd indien er bij de globale- en/of praktijkinstellingen is aangegeven dat u een SMS wilt sturen bij het verwijderen van een afspraak.

De reden voor het verwijderen van de afspraak geeft u aan in de pop-up zoals in **figuur 8** (zie ook **paragraaf 1.4**):

- **Reden voor SMS en/of e-mail.** Hierbij kunt u kiezen voor:
 - Ziekte.
 - Cursus.
 - ...
- **Andere reden.** Met deze optie kunt u een andere reden opgeven zoals ingesteld onder [Stamgegevens](#) → [Correspondentie](#) → [Reden SMS/Email](#).



Behandeling verwijderen

Verwijderen

het behandeljournaal verwijderen? Ja Nee

Reden voor SMS en/of E-mail*

Andere reden

Figuur 8: Verwijderen afspraak

3 SMS- en e-mailsjablonen

De volgende samenvoegvelden worden in de standaard SMS- en e-mailsjablonen gebruikt:

- <<Patiënt>> – Voorletters spatie + Tussenvoegsel + [spatie] + Achternaam patiënt. Als er geen tussenvoegsel in de naam voor komt, wordt er slechts één spatie gebruikt.
- <<Aanhef>> -- De aanhef die u op de patiëntenkaart heeft ingevuld.
- <<Praktijknaam>> – Dit is de praktijknaam zoals deze wordt overgenomen uit het veld 'Naam' bij [Stamgegevens](#) → [Organisatie](#) → [Praktijk](#).
- <<Locatie>> -- Dit is de naam van de locatie die u heeft ingesteld onder [Stamgegevens](#) → [Organisatie](#) → [Locaties](#).
- <<Tel praktijk>> – Dit is het 1^e telefoonnummer uit het veld 'Telefoon type' bij [Stamgegevens](#) → [Organisatie](#) → [Praktijk](#).
- <<Therapeut>> – Voorletters + [spatie] + Tussenvoegsel + [spatie] + Achternaam behandelend therapeut. Als er geen tussenvoegsel in de naam voor komt, wordt er slechts één spatie gebruikt.
- <<Behandel datum>> – De datum van de behandeling met het formaat: dd-mm-jjjj. Hiervoor staat de dag genoteerd als ma/di/wo/do/vr/za/zo.
- <<Behandel tijd>> – Het begintijdstip van de behandeling met het formaat: hh:mm.
- <<Reden>> – Opgegeven reden bij afzeggen behandeling.

3.1 Opmaak standaardsjablonen e-mailberichten

'afspraakbevestiging <<Therapeut>>, <<Praktijknaam>>'

Geachte <<aanhef>> (indien <<aanhef>> ontbreekt heer/mevrouw afhankelijk van geslacht patiënt) <<patiënt>>,

Hierbij bevestig ik uw afspraak op <<Behandel datum>> om <<Behandel tijdstip>> uur bij <<Praktijknaam>> (indien meerdere locaties "locatie <<locatie>>"). U heeft dan een afspraak met <<Therapeut>>.

Met vriendelijke groet,
<<Praktijknaam>>
Tel: <<Tel praktijk>>

'gewijzigde afspraak <<Therapeut>>, <<Praktijknaam>>'

Geachte <<aanhef>> (indien <<aanhef>> ontbreekt heer/mevrouw afhankelijk van geslacht patiënt) <<patiënt>>,

Uw afspraak bij <<Praktijknaam>> is gewijzigd. Uw nieuwe afspraak is gepland op <<Behandel datum>> om <<Behandel tijdstip>> uur.

Met vriendelijke groet,
<<Praktijknaam>>
Tel: <<Tel praktijk>>

Sjabloon: 'E-mail annuleer afspraak'

Geachte <<aanhef>> (indien <<aanhef>> ontbreekt heer/mevrouw afhankelijk van geslacht patiënt)
<<patiënt>>,

Helaas heb ik uw afspraak op <<Behandel datum>> om <<Behandel tijdstip>> uur bij <<Praktijknaam>>
moeten annuleren (indien een reden aanwezig is: "in verband met <<Reden>>").

Met vriendelijke groet,
<<Praktijknaam>>
Tel: <<Tel praktijk>>

3.2 Opmaak standaardsjablonen SMS-berichten

Sjabloon: 'SMS nieuwe afspraak'

Op <<Behandel datum>> om <<Behandel tijdstip>> uur heeft u een afspraak met <<therapeut>> bij <<
praktijk>>.

Sjabloon: 'SMS gewijzigde afspraak'

Uw afspraak met <<therapeut>> bij << praktijk>> is gewijzigd. Uw afspraak staat nu gepland op
<<Behandel datum>> om <<Behandel tijdstip>> uur.

Sjabloon: 'SMS annuleer afspraak'

Uw afspraak met <<therapeut>> bij << praktijk>> van <<Behandel datum>> om <<Behandel tijdstip>>
uur is geannuleerd wegens <<Reden>>.