

Veel gestelde vragen (FAQ)

Wat is mijn activatiecode?

Je kunt je registreren via de app of via de www.lifecheck.nl met activatiecode JOUWWERKGEVER-je personeelsnummer (bijv. ROBIDUS-012345).

Waar vind ik mijn personeelsnummer?

Deze vind je over het algemeen op je loonstrook. Kun je je personeelsnummer niet terug vinden, neem dan contact op met de afdeling HR bij jouw werkgever.

Weet mijn werkgever met welke dienst ik heb gebeld?

Nee. De informatie die je met ons deelt blijft altijd vertrouwelijk. Wij delen in geen geval persoonlijke informatie met werkgevers die terug zijn te leiden naar jou als individu. Je werkgever zal dus nooit weten wie er contact met ons opneemt en wat er wordt besproken.

Wat kost een consult met een specialist?

Alle diensten die je gebruikt zijn gratis. De dienst LifeCheck wordt gefinancierd door je werkgever.

Het lukt mij niet te registreren, wie kan mij helpen?

De supportafdeling kan jou helpen, mail je hulpvraag naar support@lifecheck.nl

Hoe werkt een vervolgspraak?

Onze artsen en coaches kunnen aan het eind van een gesprek een vervolgspraak met jou inplannen. Eventueel kunnen ze ook notities en documenten voor je achterlaten, mocht je in de toekomst met één van hun collega's in contact komen.

Hoe vaak kan ik van een dienst gebruik maken?

Je kunt het platform onbeperkt gebruiken. Voor coaching geldt een maximum van drie gesprekken per onderwerp. Is er blijvende hulp nodig? Dan zoeken we graag samen naar een vaste oplossing.

Waarom wordt mijn Burgerservicenummer gevraagd voor LifeCheck?

De diensten van LifeCheck zijn erop gericht om de gezondheid van een persoon te bevorderen of te bewaken. Dit bestaat onder andere uit het (medisch) ondersteunen en het geven van advies. Het BSN wordt gebruikt om fouten te voorkomen bij de opslag en eventuele uitwisseling van medische gegevens, om persoonsverwisseling tegen te gaan, en een betere bescherming tegen identiteitsfraude te bieden.

Moet ik mijn Burgerservicenummer invoeren als ik de app alleen gebruik voor informatie zonder dat ik een consult inplan?

Nee, je BSN is alleen verplicht wanneer je een consult inplant.

Hoe wordt mijn privacy gewaarborgd bij het invoeren van mijn Burgerservicenummer?

Teladoc Health, de organisatie die de diensten en de applicaties achter LifeCheck levert hanteert strikte privacy- en beveiligingsmaatregelen om ervoor te zorgen dat je persoonlijke gegevens, waaronder je BSN, veilig worden opgeslagen en verwerkt. Je gegevens worden alleen gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verzameld en worden beschermd volgens de geldende privacywetgeving. Zorgaanbieders zijn verplicht je identiteit te controleren door middel van een geldig identiteitsbewijs, om ervoor te zorgen dat je BSN correct wordt gebruikt.

Wat gebeurt er als ik mijn Burgerservicenummer niet wil invoeren?

Als je ervoor kiest om je BSN niet in te voeren, kun je helaas geen consult plannen via de LifeCheck-app. Dit komt doordat de verificatie van je identiteit een vereiste is voor zorgverleners om de dienst te kunnen leveren.



Wat gebeurt er met mijn gegevens als ik uit dienst ga of geen consult meer doe?

Als je uit dienst gaat of geen consulten meer hebt, worden je gegevens nog steeds veilig opgeslagen volgens de wettelijke vereisten. Medische gegevens moeten vaak 15 jaar worden bewaard, maar je kunt altijd contact opnemen met Teladoc Health, de organisatie die de diensten en de applicaties achter LifeCheck levert, om te vragen naar je specifieke situatie en hoe lang je gegevens worden bewaard.

Delen van informatie met de eigen huisarts

Wanneer de deelnemer expliciet toestemming geeft voorafgaand aan elk consult kan de arts van LifeCheck ook de uitkomsten van de afspraak elektronisch en beveiligd met de eigen huisarts delen.

Waar wordt de data opgeslagen?

Wij werken volgens de internationale data protection regelgeving (GDPR 7 AVG). Onze data wordt gehost en opgeslagen binnen de EU. Alle medische gegevens wordt opgeslagen in Spanje. De gegevens die vanuit de app worden verzameld worden opgeslagen in Duitsland. Teladoc is ISO gecertificeerd.

Hoe bereid ik me voor op een consult?

Denk vooraf na over wat je wilt bespreken met de arts. Kies een rustige en comfortabele plek voor het gesprek waar je niet gestoord wordt. Gebruik bij voorkeur een headset of koptelefoon om achtergrondgeluid te minimaliseren. Zorg dat je op tijd klaar zit en bij videobellen vooraf test of dit werkt.

Mogen de specialisten van LifeCheck (medische)recepten adviseren?

De artsen van Teladoc Health kunnen in bepaalde situaties besluiten medicatie voor te schrijven. Dit doen zij in principe alleen bij "kleine kwalen" en nooit bij bijvoorbeeld spoedeisende zorg, bij chronische ziekten en bij uitgebreide medische interventies.

Krijg ik een adviesrapport?

Na elk consult schrijft de arts een gespreksverslag op. Hierin staat o.a. een samenvatting van het gevoerde gesprek alsmede een eventueel geformuleerd advies. Deze kun je downloaden in de app of via het webportal. Ga hiervoor naar menu en klik vervolgens op 'jouw afspraken' en klik vervolgens op het consult van toepassing.

Is Lifecheck een vervanging van de reguliere gezondheidszorg?

Nee. Het wil namelijk niet zeggen dat je door gebruik van LifeCheck de reguliere zorgaanbieders niet meer nodig hebt. Het gebruik van LifeCheck vangt bijvoorbeeld niet een bezoek aan de huisarts. Maar als je onzeker bent waar je met een bepaalde vraag terecht kunt, of je maakt je al langere tijd zorgen over een probleem en vind de stap te groot om er fysiek mee naar een zorgverlener of andere expert te gaan, dan kan een online consult op LifeCheck, waarbij je contact kunt opnemen met gecertificeerde experts, een mooie eerste stap zijn. Vaak kunnen zij je van de nodige informatie voorzien en soms zullen ze je aanraden om contact op te nemen met je reguliere zorgaanbieder. In beide gevallen kan het je de informatie bieden waar je naar op zoek bent.

