



FAQ - Frequently Asked Questions

Denne FAQ er tiltænkt som førstehånds hjælp, hvis Kontakt Læge appen ikke agerer som forventet eller du lige vil have et par gode råd om afholdelse af videomøder.

Billedet er mørkt og grumset, hvad kan jeg gøre?

Sørg for at du har god belysning, det kan både være dagslys og elektrisk belysning. Sidder du ved et vindue, så sørg for du ikke sidder i modlys, så vises dit billede som en silhuet.

Billedet pixelerer og lyden hakker, hvad skyldes det?

Oftest skyldes det en dårlig internetforbindelse. Til video i borgerens hjem anbefales 3 Mbit i både download og upload. Anvendes videokald på fx centre, hvor flere deler internetforbindelsen, er anbefalingen 10 Mbit. Test din internetforbindelse her: <https://tjebredbaand.dk/hastighedstest>, der vises både download og upload.

Jeg har sort skærm i Kontakt Læge appen, hvad skal jeg gøre?

Check først om du har aktiveret dit kamera. Hvis kamera er aktiveret i begge ender, kan fejlen skyldes, at der mangler at blive åbnet for videoporte og du skal kontakte din supportafdeling.

Jeg kan ikke logge på Kontakt Læge appen, hvad skal jeg gøre?

Login foregår via dit kommunale login/AD-login. Tag derfor kontakt til din IT-afdeling med ansvar for kommunale login for at sikre, at du er oprettet korrekt.

Fejl

```
Bearer error="invalid_token",
error_description="An error occurred
while attempting to decode the Jwt:
User does not have any OIO BPP
privileges", error_uri="https://tools.ietf
.org/html/rfc6750#section-3.1"
```

Alle, der bruger Kontakt Læge appen skal have tilknyttet en jobfunktionsrolle. Det er It-afdelingen, som tildeler denne rolle til systemet. Du skal bruge dit vanlige bruger-id og kodeord, som du også anvender til EOJ systemet.

Denne fejl betyder, at brugeren, som loggede på, ikke har fået tildelt den rigtige jobfunktionsrolle i deres brugerprofil.

Jeg vil logge på uden borgers CPR-nummer og skal derfor oplyse lægens ydernummer. Hvor finder jeg lægens ydernummer?

I EOJ-systemet under borgers stamdata finder du lægens ydernummer. Du kan også fremsøge med kliniknavn eller adresse.

Borgers læge har ferie og borger skal tilses af anden læge, hvordan får jeg valgt lægens ferieafløser?

Log på uden at indtaste borgers CPR og fremsøg lægens ferieafløser på ydernummer, adresse eller kliniknavn. Du skal stadig have bestilt tid til en videokonsultation med den pågældende læge.

Det er borgerens tidligere læge, som fremgår af listen

Prøv først at fremsøge borgerens nye læge ved at logge på uden borgers CPR og fremsøg lægen på ydernummer, adresse eller kliniknavn. Hvis det ikke kan lade sig gøre, så kontakt support, da borgerens lægeskift endnu ikke er opdateret i systemet.

Jeg har låst skærmen ved forenklet adgang, men kan ikke huske koden, hvordan nulstilles?

Ved glemt kode skal enheden gendannes (iOS-løsninger). Du skal altid låse skærmen op med den kode, du har valgt. Ved brug næste gang, kan indtastes en ny kode.

Hvilke versioner understøtter Kontakt Læge appen?

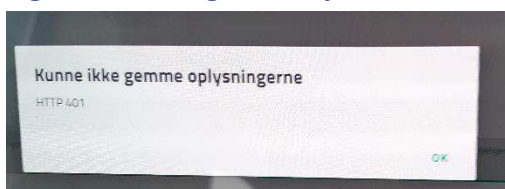
iOS-løsninger version fra 13 og frem, android-løsninger fra version 5.0 og frem.

Generelt ved problemer med Kontakt Læge appen

Prøv at opdatere Kontakt Læge appen og/eller kontakt din IT-afdeling/support-afdeling.

Se driftsstatus her: <https://minlaegeapp.dk/driftsstatus/>

Jeg har fået følgende fejlmeddelelse, hvad betyder det?



Den pågældende fejl betyder, at sessionen er udløbet, hvilket den gør efter et stykke tid. Fejlen forekommer, hvis appen er åben uden aktiv brug. Prøv at lukke/logge ud appen og så forsøg igen.

Gode råd til afholdelse af videokonsultationer

- Øjenkontakt sker gennem kameraet
- Undgå unødigt støj som fx papirbladren og andre smålyde
- Se dit selvbillede, så du ved, hvad modtageren ser.
- Undgå direkte sollys på skærmen, ellers vil modtager se dig i silhuet.