

FAQ Patientenportal

Hier finden Sie die häufigsten Fragen zu Problemen rund um das Patientenportal.

(1) Die Seite lässt sich nicht öffnen/anzeigen?	1
(2) Ich kann mein Ticket-Code nicht eingeben.	1
(3) Ich sehe meine Bilder nicht.	2
(4) Wie/wo lade ich meine Bilder herunter?	2
(5) Ich warte schon sehr lange und die Bilder öffnen sich nicht.	2
(6) Ich kann meine heruntergeladenen Bilder nicht anschauen.	3

(1) Die Seite lässt sich nicht öffnen/anzeigen?

Sie können unsere <https://portal.radiologie-langenhagen.de> nicht aufrufen?

Überprüfen Sie folgende Punkte:

- besteht eine Internetverbindung?
- Funktionieren andere Internetseiten jedoch nur unsere Seite nicht?
- Rufen Sie unser Portal in einem anderen Netzwerk auf.
- Am einfachsten testen Sie dies auf Ihrem Handy mit deaktivierten WLAN und aktiven mobilen Daten (Internet mit Ihrer SIM Karte). Wenn es dann funktioniert wird unser Portal in Ihrem Netzwerk blockiert. (Grund dafür sind meistens Firewall Einstellungen).
- verwenden Sie ggf. einen anderen Browser (bevorzugt Google Chrome)
- verwenden sie ggf. ein anderes Endgerät (Handy, Tablet, PC)

Führt keiner der Schritte zu einem Erfolg, senden Sie uns bitte eine Mail mit den Details an: info@radiologie-langenhagen.de.

(2) Ich kann mein Ticket-Code nicht eingeben.

Sie können in Ihrem Browser die URL <https://portal.radiologie-langenhagen.de> eingeben oder den QR-Code mit dem Handy scannen.

Es gibt zwei Reiter (Eingabemasken) auf unserem Portal, welche angeklickt werden können: **Medizinische Fachkräfte** und **Patienten**.

- **Medizinische Fachkräfte:** Dieser Reiter ist nur für Überweiser, welche von uns einen Account erstellt bekommen haben.
- **Patienten:** Dieser Reiter ist für Patienten welche von uns ein Ticket mit QR-Code erhalten haben.



Ihr Ticket ist in unserem Portal für 365 Tage gültig.

Der 12-stellige Ticket-Code (oder Sicherheitsschlüssel) kann nur im Reiter **Patienten** eingegeben werden. Tippen Sie diesen bitte per Hand in die vorgegebenen Felder statt ihn zu kopieren und einzufügen.

Im nächsten Schritt wird das zugehörige Patienten-Geburtsdatum abgefragt. Wählen Sie die Zahlen in den vorgegebenen Feldern für Tag / Monat / Jahr aus und Sie erhalten Zugriff auf Ihre Untersuchungen – Befund und Bilder.

(3) Ich sehe meine Bilder nicht.

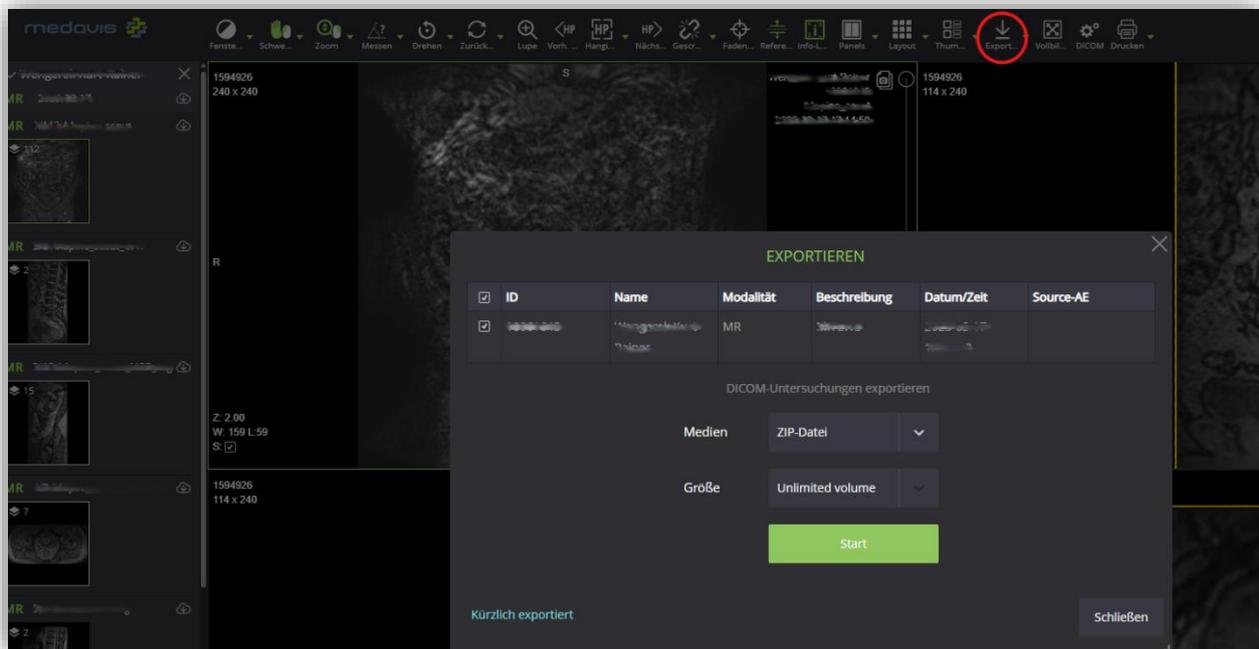
- Sollte nur das Befund-Symbol aber nicht das Bilder-Symbol sichtbar sein (siehe Pfeile), bitten wir Sie bis zu 3 Werktagen zu warten. Sollte das Problem nach den 3 Werktagen weiterhin bestehen schreiben Sie bitte an: info@radiologie-langenhagen.de.



- Mit dem Anklicken des Bilder-Symbols öffnet sich für den Viewer ein weiteres Browserfenster. Das Laden der Seite/Bilder kann unter Umständen etwas länger dauern, wenn unser Server die Bilder erneut aus unserem PACS Bildspeicher anfordern muss.

(4) Wie/wo lade ich meine Bilder herunter?

- Möchten Sie die Bilder lokal auf Ihrem Endgerät speichern, klicken Sie auf der Seite des Bildviewers auf **Export** (rot eingekreist) und anschließend auf Start.



(5) Ich warte schon sehr lange und die Bilder öffnen sich nicht.

- benutzen Sie bitte einen anderen Browser
- Cookies müssen akzeptiert werden
- mindestens 5 Minuten warten falls die Studie sehr groß ist

(6) Ich kann meine heruntergeladenen Bilder nicht anschauen.

- Sie laden Ihre Bilder im Rohformat DICOM herunter. Ein DICOM Viewer ist nicht mit enthalten. Kostenlose DICOM-Viewer können Sie im Internet finden und downloaden oder auf Sie nutzen einen Online-DICOM-Viewer wie z.B. **IMAIOS** (<https://www.imaios.com/de/imaios-dicom-viewer>). Auf dieser Seite wird auch auf die kostenlosen Apps im  und im  Store hingewiesen.*
- Auch der Hersteller des JiveX PACS Systems **VISUS Health IT GmbH**, stellt kostenfrei einen recht umfangreichen Viewer für das Windows Betriebssystem zur Verfügung. Den Viewer, ein Benutzerhandbuch und Beispielbilder finden Sie unter folgender Adresse: (<https://www.visus.com/downloads/jivex-dicom-viewer.html>) *



* Sehen Sie diese Angaben nur als Hinweise auf verschiedene Möglichkeiten DICOM Bilder betrachten zu können und beachten Sie auf den jeweiligen Seiten die **Nutzungs-** und **Datenschutzhinweise!**