

***Patienten spørger – jeg har glemt mit password, hvad gør jeg?***

Klinikken guider patienten til at klikke på login hvorfra det er muligt at komme videre til glemt password. Her skal patienten indtaste e-mail, på hvilken de herefter vil modtage et link til nulstil af password.

***Patienten spørger – jeg har fået ny emailadresse, hvad gør jeg?***

Brugeren skal nulstilles. Skriv en mail til supporten med mailadressen som skal nulstilles og så gør vi det.

***Patienten spørger – jeg modtager ikke en sikkerhedskode, men jeg står på en side hvor jeg skal indtaste en sikkerhedskode. Hvad gør jeg?***

Klinikken tjekker at det mobilnummer som er registreret i DentalSuite er i overensstemmelse med patientens nuværende mobilnummer. Når klinikken har ændret mobilnummeret, skal patienten logge ind på ny.

*eller...*

Systemet er desværre nede og klinikken må give patienten en ny aftale over telefonen.

***Patienten spørger - hvorfor kan jeg ikke booke en aftale ved tandlæge x?***

De behandlere som patient kan se på online booking er patientens primære behandlere og de tandlæger/tandplejere som må behandle som alternativ til patientens primær behandler.

*eller...*

Tandlægen tilbyder ikke online booking.

***Patienten spørger – jeg kan ikke booke en aftale til akut tid, der står jeg har et indkald?***

Patienten skal booke en tid svarende til det indkald der foreligger, når patienten har gjort det, så kan en akut aftale bookes.

***Patienten spørger – jeg har en tid i morgen, hvorfor kan jeg ikke aflyse den?***

Aftaler kan aflyses indtil 2 dage før den aktuelle aftale (*antal dage er opsat af klinikken*).

*eller...*

Klinikken tilbyder ikke aflysning af aftaler.

***Patient spørger – jeg har en tid i morgen, hvorfor kan jeg ikke flytte den?***

Aftaler kan flyttes indtil 2 dage før den aktuelle aftale (*antal dage er opsat af klinikken*).

***Patienten spørger – min mand kan sætte en SMS-påmindelse på en aftale, men jeg kan ikke. Hvorfor?***

For at få adgang til SMS-påmindelse skal vi bruge dit mobilnummer, hvilket klinikken ikke har registreret.

eller...

Tidligere tilbød klinikken SMS-påmindelse via online booking, men det har vi fravalgt (*opsat i opsætningsdialogen*).

***Patienten spørger – min mand kan sætte en e-mail-påmindelse på en aftale, men jeg kan ikke. Hvorfor?***

For at få adgang til e-mail-påmindelse skal vi bruge din e-mail, hvilket klinikken ikke har registreret.

eller...

Tidligere tilbød klinikken e-mail-påmindelse via online booking, men det har vi fravalgt (*opsat i opsætningsdialogen*).

***Patienten spørger – jeg har valgt e-mail-påmindelse flere gange, men modtager hverken bekræftelse eller påmindelse. Hvorfor?***

Klinikken tjekker at det er den korrekte e-mail.

***Patienten spørger – jeg har valgt SMS-påmindelse flere gange, men modtager hverken bekræftelse eller påmindelse. Hvorfor?***

Klinikken tjekker at det er det korrekte mobilnummer.

***Patienten spørger – jeg oplever at online booking "hænger" efter at jeg har indtastet sms-koden. Hvorfor?***

Det skyldes som oftest, at den computer, som patienten benytter, ikke har "Automatisk klokkeslæt" slået til. Patienten kan enten slå "Automatisk klokkeslæt" til på computeren, eller prøve igen fra en anden device (computer, mobil eller tablet).

Patienten kan slå "automatisk klokkeslæt" til ved at højreklikke på uret nederst i højre hjørne af deres skærm og aktivere " Angiv klokkeslæt automatisk"

**Patienten ringer – fordi han/hun ikke kan benytte vores online booking  
Hvorfor?**

Kontrollér at patienten ikke benytter browseren "Internet Explorer"

Kontrollér også korrekt opsætningen for tidsindstilling under "Justér dato og klokkeslæt" (højreklik på tidspunkt og dato nederst i venstre hjørne på proceslinjen)

## Dato og klokkeslæt

### Aktuel dato og klokkeslæt

12:40, 5. oktober 2021

Angiv klokkeslæt automatisk

Slået til

Indstil tidszone automatisk

Slået fra

Angiv dato og klokkeslæt manuelt

Skift

Synkroniser dit ur

Tidspunkt for seneste vellykkede synkronisering: 05-10-2021

12:35:50

Tidsserver: plandom1.DanDental.DK

Synkroniser nu

Tidszone

(UTC+01:00) København, Stockholm, Oslo, Madrid, Paris

Tilpas automatisk til sommertid

Slået til