

：	終了	：	2024/01/15
：	今すぐ	：	
：	衰 相垣	：	100%
：		：	0.00
顧客ID:	ls10124377	システム:	RC-LS クラウド
医療機関名:	医療法人社団 澄心会 なかむらファミリー クリニック	カルテ番号:	
完了通知日:		診療年月:	
医療機関コード:	0124377	業務区分:	

「レセ画面点検」の患者詳細画面で、「点検メッセージ」を見てもエラーメッセージが表示されません。

以前教えていただいた下記方法是对应しましたが、点検メッセージの内容が表示されないのご確認お願い致します。

1) パソコン画面の解像度設定が変更可能でしたら「ディスプレイ解像度」を1024*768以上でお願いします。(倍率は100%固定をお勧めします。)

2) 1) 番の設定ができない場合でも使用できないわけではありません。

以前にこれと類似した事例がありましたのでお伝えします。

添付Image (1) の状況が送っていただいた状況と同じものと思われます。

添付Image (2) のように最初に「症状詳細」バーを握って上に引き上げることができます。(マウス左クリック&ドラッグアンドドロップ)

そして2番目に、「点検メッセージ」の上段バーを同じように上に移動できます。

#1 - 2024/01/15 14:29 - 衰 相垣

- picture305-1.png (ガ) が
- () 新規 フィールドバック()
- () 0 100()

送っていただいたエクセルの画像では、画面サイズとは関係なく点検メッセージが表示されていませんですが、私が該当病院のレセプトを確認した結果、異常はありませんでした。お手数ですが、もう一度確認をお願いしたいです。該当顧客で引き続きそのような現象が発見されるか確認をお願いします。

ガ

#2 - 2024/01/16 10:08 - 武藤 真未

- () 通常 急いで ()

先ほど医療機関様へ確認したところ、まだ点検メッセージが表示されていない状況でした。

今一度対応方法についてご教示をお願いいたします。

#3 - 2024/01/16 13:07 - 裊 相洵

- picture805-1.png (가) 가

- picture805-2.png (가) 가

送っていただいたエクセルのImageのように、Microsoft Edgeブラウザでも確認してみました。

現在、R06年1月のレセプトも取り込みされていますが、

12月のレセプトで正常に表示されています。(添付Image - R05.12レセプト)

また、「関連レセプト」R06年1月の医療費請求書も正常に点検メッセージが表示されます。(添付Image - R06.01レセプト)

不明な現象です。

もしかして、レセプト(カルテル番号18623)のみ点検メッセージが表示されないのですか？

他のレセプトも点検メッセージが表示されないのですか？

お手数ですが、もう一度遠隔でご確認ください。

Microsoft Edge
R06 1
12 (- R05.12)
' R06 1 가 (-R06.01)
(18623) 가 가 ?
가 가 ?

#4 - 2024/01/16 13:18 - 姜 俊豪

- () 姜 俊豪 裊 相洵 ()

#5 - 2024/01/22 13:54 - 森口 愛子

- #4189.pptx (가) 가

- () フィードバック 進行中 ()

- () 急いで 今すぐ ()

- () 100 0 ()

裊 相洵 さん

お疲れ様です。

こちらの問題ですが、何も改善されておらずすべての不合格レセプトデータに点検メッセージができません。

私のパソコンから閲覧モードで見ると、メッセージは表示されています。

キャプチャも付けますので確認をお願いします。

レセプトの日も近づき、お客様が困っています。

#6 - 2024/01/22 15:10 - 裊 相洵

- picture413-1.png (가) 가 .

森口さん

煩わしく問い合わせばかりしてしまいますね。私ももどかしいです。
原因把握のために確認をお願いしますので、お願いします。

- 1) 森口さんのパソコンで起こる症状が、今日の何時頃なのか教えていただけますか？ (logを探すためです。)
- 2) 閲覧モードに入ったということは、「サポータルユイザ」の権限で入ったということなんですけれども、サポータル画面の場合、下段の「閲覧モード」ボタンが表示されません。But,見当たりません。接続ユイザIDを教えてください。
- 3) 私がそちらの画面を実際に見ることができる方法はないでしょうか？ (リモート画面コントロールみたいな)

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

- 1) PC . , . , . ? (log .)
- 2) 가 . , . , .
- 3) 가 ID . , . , . ? ()

#7 - 2024/01/22 15:33 - 森口 愛子

裊 相洵 さん

なかなか解決せず、問合せを繰り返して申し訳ないです。

- 1) 森口さんのパソコンで起こる症状が、今日の何時頃なのか教えていただけますか？ (logを探すためです。)

本日1/22の13:30ごろです。

- 2) 閲覧モードに入ったということは、「サポータルユイザ」の権限で入ったということなんですけれども、サポータル画面の場合、下段の「閲覧モード」ボタンが表示されません。But,見当たりません。接続ユイザIDを教えてください。

ID : rclsbs
PASS : uUG7gw2r54

3) 私がそちらの画面を実際に見ることができる方法はないでしょうか？ (リモート画面コントロールみたいな)

お客様の画面を私がリモートして、それを 斐 さんにつなぐイメージでしょうか？

そうなら、お客様に連絡して時間を確認します。

よろしくお願ひします。

#8 - 2024/01/22 16:06 - 斐 相洵

????

????????????????????????????????
????????????????????????????????

????????

???.

?????? PC??? ??? ??? ?? ??? ?? ?? ????.
???, ?? PC ? ?? ?????? PC?? ????? ???.

??? ?????

#9 - 2024/01/22 16:14 - 森口 愛子

斐 さん

素早いお返事ありがとうございます。

私のパソコンから見るときは、問題なく点検メッセージが見えています。

お客様の画面をリモートで見たときに、点検メッセージがなかった、と伝えたかったです。

わかりにくくてすみません。

#10 - 2024/01/22 17:19 - 森口 愛子

斐 さん

医療機関に確認したところ、GooglechromeではなくEdgeで操作しているそうです。

chrome環境推奨なので、医療機関にパソコンでchromeをダウンロード、チェックのURLにアクセスできるよう設定を試みてもらうよう伝えていきます。

これが原因かはわかりないので、斐 さんも引き続き調査をお願いします。

#11 - 2024/01/22 17:27 - 斐 相洵

教えていただいた時間帯(本日1/22の13:30)前後でlogを見てみました。

確かに、13:39頃にカルテル番号「18623」をオープンしたことが確認されました。

当時、点検メッセージは抽出され、クラウドからクライアントPCに送られました。

しかし、パソコンの画面できちんと受け取れなかったのか、受け取ったのに表示できなかったのかわからない状況です。

現在、お客様が取込みのみされた状態で、該当「レセプト(18623)」を画面点検(閲覧)していない状態のようです。

(=リストで「未」の場合はまだOPENしていないという意味です。)

不便でもお客様に連絡して、その「レセプト」をもう一度オープン閲覧していただけますか？

同じ状況なのか確認したいです。(もちろん、私も見られる環境になればいいのですが..可能でしょうか?)

もし、私が見ることができる環境が不可能であれば、

1. お客様のブラウザはChromeブラウザをお勧めしていただき、
2. 同一の症状の場合、
 - 1) 時間帯と、
 - 2) Shift+Ctrl+Iを押して、「DevTools」画面もキャプチャしてください。

お願い致します。(T.T;)

#12 - 2024/01/23 11:09 - 森口 愛子

斐 相洵 さん

お疲れ様です。

今朝、医療機関から連絡がありました。

chromeにしたら点検メッセージが表示されたそうです。

この件は解決となります。

ありがとうございます。

#13 - 2024/01/23 12:04 - 斐 相洵

- picture975-1.png (가) 가
- () 進行中 終了()
- () 0 100()

ご苦労さまでした。
まず、お客様のパソコンブラウザで点検メッセージが表示されてよかったです。

安定的に推奨するブラウザは「Chrome」ですが、
「Edge」ブラウザも「クロミウム」系ブラウザであるため、同様に動作します。(「Edge」ブラウザの使用状況-添付ImageF参照)

「Chrome」ブラウザの使用推奨で解決されましたが、様々な方面で調査と確認が必要だと思えます。

本チケットはClose(完了)処理し、内部的にブラウザ関連チケットを作成して管理するようにします。
ありがとうございます。

PC 가

'Edge' , 'Chrome' , ('Edge' - Image F)

'Chrome' ,

Close() ,

医療法人社団 澄心会 なかむらファミリークリニック様.xlsx	251.435 KB	2024/01/15	武藤 真未
picture305-1.png	97.829 KB	2024/01/15	斐 相洵
picture805-1.png	103.749 KB	2024/01/16	斐 相洵
picture805-2.png	101.715 KB	2024/01/16	斐 相洵
# 4189.pptx	197.419 KB	2024/01/22	森口 愛子
picture413-1.png	89.733 KB	2024/01/22	斐 相洵
picture975-1.png	90.667 KB	2024/01/23	斐 相洵