

4

ヘルプデスクに お問い合わせの前に 【よくあるご質問】


ヘルプデスクに お電話をする前にご覧ください。

これまでによくお問い合わせのあった
ご質問をまとめました。

この中に解決できる内容が見つかるかもしれません。
お問い合わせの前に一度ご確認ください。



harmoシステムご利用中における「こんな時は？」

- タブレットの操作に関する説明は、すべて XperiaZ2 の場合です。
- 薬局様だけに関わる内容には  のマークで表示しています。マークがないものは、医療機関様、薬局様共通の内容です。

ご利用の流れ

こんな時は？



タブレットの
電源を入れる

- ・電源が入らない 4
- ・操作したときの反応が悪い 4



「harmoお薬手帳」を
起動させる

- ・アプリが突然終了する・起動しない 5
- ・アプリにログインができない 6

ログインする

- ・ログインパスワードを忘れた 6

患者様の名前が
表示される

- ・タブレットに患者様の名前が表示されない 7
- ・来局された患者様の情報が表示されなくなった 7



患者様にharmoカードを
かざしてもらう

- ・harmo カードが読み取れない 8
- ・タブレットからカードの読み取り音が聞こえない 8

ご利用の流れ



患者様の[手帳]を見る

調剤情報を登録する

こんな時は？

- | | | |
|---|--|----|
| 薬 | レセコンの入力を間違えたまま調剤情報を出力してしまった | 8 |
| 薬 | レセコンにて調剤情報の修正や削除を行ってもお薬手帳アプリの内容が更新されない | 8 |
| 薬 | 患者様の名前の一部が文字化けして■となっている | 8 |
| 薬 | レセコンから出力した調剤情報がアプリの画面に表示されない | 8 |
| | お薬の詳細情報(お薬の写真など)が表示されない | 9 |
| | 医療機関の名前が画面に表示されない | 9 |
| | 通信エラーが表示されて利用できない | 10 |
| 薬 | 患者様の過去の調剤情報を手動でサーバーに登録する | 10 |

その他のお問い合わせ



harmonyカードについて

- | | | |
|---|---------------------------------------|----|
| 薬 | カードを再発行した後、患者様の紛失した古いカードが見つかった場合は？ | 11 |
| 薬 | カードを再発行した後、古いカードを利用していた時の薬の履歴は見られますか？ | 11 |



harmonyシステム機器について

- | | | |
|--|--------------|----|
| | タブレットの電源の切り方 | 11 |
|--|--------------|----|

harmoシステムご利用中における「こんな時は？」

タブレットの電源を入れる


タブレットの電源が入らない

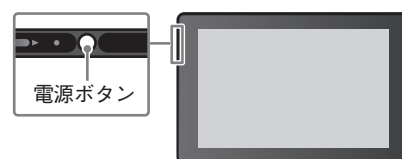
タブレットに付属の充電ケーブルを使って、タブレットを充電してください。電池残量が非常に少ない場合は、充電ケーブルを電源に接続してもタブレットの電源はすぐには入りません。ある程度充電が進むまでしばらくお待ちください。

タブレットを操作したときの反応が悪い

- ・タブレットを再起動してください。
- ・開いている不要なアプリを終了し(5ページ参照)、アプリを開き直してください。

【タブレットを再起動するには】

- ① 電源ボタン  を、画面にオプションメニューが表示されるまで押し続けます。
- ② [再起動] をタップする。
しばらくすると再起動が始まります。




「harmo
お薬手帳」を
起動させる

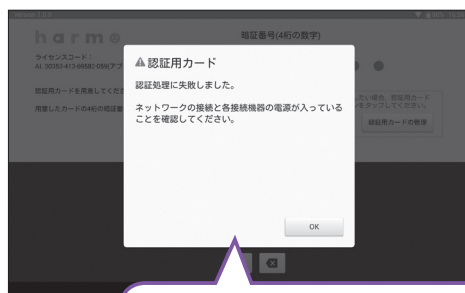
お薬手帳アプリが突然終了する・起動しない

- ・タブレットを再起動してください(4ページ参照)。
- ・開いている不要なアプリを終了し、アプリを開き直してください。

【アプリを終了するには】

- ① 画面下の  をタップする。
最近使ったアプリの一覧が表示されます。
- ② 終了したいアプリを右か左にスワイプする。
- ③ アプリの一覧表示以外の場所で画面をタップして、ホーム画面に戻る。

お薬手帳アプリにログインができない



認証用カード
認証処理に失敗しました。
ネットワークの接続の各接続機器の電源が入っていることを確認してください。

- ・ harmo用無線 LAN ルーターの電源コードを機器やコンセントにしっかり差し込んでください。
- ・ レセコン、harmo用無線 LAN ルーターが正しく接続されているか確認してください。接続のしかたについては、マニュアル『2. 事前準備編』の「ネットワークの設定をする」をご覧ください。

【正しいSSIDが選択されているかを確認するには】

- ① タブレット画面にあるメニューボタンから「設定」をタップしてください。
- ② Wi-Fi をタップしてください。
- ③ インターネットに接続ができるSSIDが選択されていることを確認してください。

ログインする

お薬手帳アプリのログインパスワードを忘れた

パスワードがわからなくなった場合は、harmo ヘルプデスクへお問い合わせください。パスワードリセットのお手続きをいたします。

患者様の名前が
表示される

タブレットに患者様の名前が表示されない

患者リストの絞り込みボタンで [すべての患者] を選択してください（マニュアル『3. 操作・活用編』〈薬〉8～9ページ参照）。それでもうまくいかない場合は、下記を順番にお試しください。

❶ お薬手帳アプリを再起動する

- (1) アプリを終了する。
- (2) アプリを起動して、再度、お薬手帳アプリへログインする。
- (3) 患者リスト画面で患者が出ているかどうか確認する。

❷ harmoシステム機器の接続確認

- (1) ケーブルが接続されているか再度確認する。
- (2) タブレットの電源を切る（11ページ参照）。
- (3) harmo用無線LANルーターのコンセントを抜く。
- (4) 2～3秒たってから、harmo用無線LANルーターのコンセントを差す。
- (5) タブレットの電源を入れる。
- (6) タブレットの [設定] をタップする。
- (7) [Wi-Fi] をタップする。
- (8) インターネットに接続ができるSSIDが選択されていることを確認する。

来局された患者様の情報が表示されなくなった

患者様の情報が表示できるのは、カードをかざしてから（または、処方せんを出力してから）12時間です。この時間の設定は変更することも可能です。詳しくは、マニュアル『3. 操作・活用編』〈医〉20ページ、〈薬〉53ページも併せてご覧ください。

患者様に
harmoカードを
かざしてもらおう

harmo カードが読み取れない

- ・タブレットの表面もしくは裏面の、カードをかざす NFC マークの位置に、しっかりカードをかざしてください。
- ・タブレットの画面にお薬手帳アプリが表示されているか確認し、表示されていなかったらログインしてください(マニュアル『3. 操作・活用編』6 ページ参照)。

タブレットから harmo カードの 読み取り音が聞こえない

タブレットの音量ボタンを押して音量を調整してください。

患者様の[手帳]を
見る



レセコンの入力を間違えたまま 調剤情報を出力してしまった

レセコンの入力内容を修正または削除すると、それに同期して電子お薬手帳の内容も更新されます。さらに、スマートフォン用アプリ「harmo」に登録されている場合、このお薬手帳の内容も更新されます。



レセコンにて調剤情報の修正や削除を行っても お薬手帳アプリの内容が更新されない

レセコンの設定がうまくいっていない可能性があります。レセコンで修正や削除の際に出される NSIPS のファイル (Uファイル、Dファイル) が、出力される設定になっているか、レセコンメーカー様にご確認ください。



患者様の名前の一部が文字化けして■となっている

レセコンの設定がうまくいっていない可能性があります。患者様の氏名などに JIS 第三水準、第四水準の漢字（外字）が含まれる場合、レセコンの機能でそれらを変換して出力していることがあります。変換せずにそのまま出力する設定にしてください。設定の変更については、レセコンメーカー様にご確認ください。



レセコンから出力した調剤情報がお薬手帳アプリの画面に表示されない

- ・マニュアル『2. 事前準備編』をご覧ください、harmo 用無線 LAN ルーターとレセコンがきちんと接続されているかご確認ください。
- ・harmo 用無線 LAN ルーターの電源が ON になっているかご確認ください。
- ・タブレットの再起動を行ってください。



お薬の詳細情報（お薬の写真など）が表示されない

YJ コードがない薬か、新しい薬で harmo サーバーに登録がない場合は、詳細情報が表示されません。

医療機関の名前が画面に表示されない

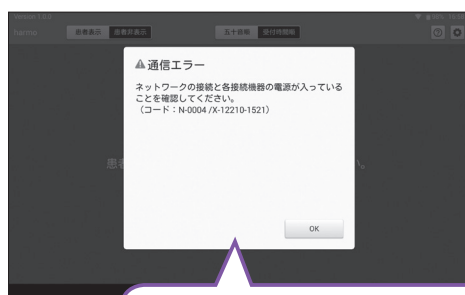
- ・新設された医療機関や名称が変更となった医療機関の場合には、harmo システムのデータベースに情報が反映されるまで数週間かかることがあります。名前が表示されるようになるまでしばらくお待ちください。



- ・まれにレセコンのマスタ設定に不備があり、表示されないケースがございます。レセコンのマスタ設定をご確認いただくか、レセコンメーカー様へお問い合わせください。

通信エラーが表示されて利用できない

マニュアル『2. 事前準備編』をご参照のうえ、システムの接続を再度ご確認ください。そのうえで、6ページの「① お薬手帳アプリを再起動する」「② harmoシステム機器の接続確認」をお試してください。



通信エラー
ネットワークの接続と各接続機器の電源が入っていることを確認してください。
(コード：N-0004 / X-12210-1521)

調剤情報を
登録する



患者様の過去の調剤情報を手動で サーバーに登録する

過去の調剤情報をサーバーに登録したい場合は、レセコンから訂正などの機能を使って登録したい調剤情報をもう一度出力し、タブレットに調剤情報画面を表示させてください。[サーバー登録] ボタンで調剤情報をサーバーに登録できます。

その他のお問い合わせ

harmo カードについて



カードを再発行した後、 患者様の紛失した古いカードが見つかった場合は？

古いカードを再度ご利用になることはできませんので、患者様にハサミで裁断して処分するようお願いください。



カードを再発行した後、古いカードを 利用していた時の薬の履歴は見られますか？

見られます。古いカードをご利用いただいていた時のデータも引き継がれます。

harmoシステム 機器について

タブレットの電源の切り方

電源ボタンを1～2秒押しとメニューが表示されますので「電源を切る」をタップしてください。電源を入れ直すときは、もう一度電源ボタンを押してください。

【ご注意】

- ・ タブレットの電源は、営業開始の15分前にはONにしてください。電源を入れずにレセコンを使っていると、レセコン内の共有フォルダにファイルが溜まったままになります。タブレットの電源を入れても取り込みにかかる時間がかり、すぐにharmoをお使いいただけない場合があります。