



CareCommunication: regler og flows for besvarelse, videresendelse, rettelse og annullering

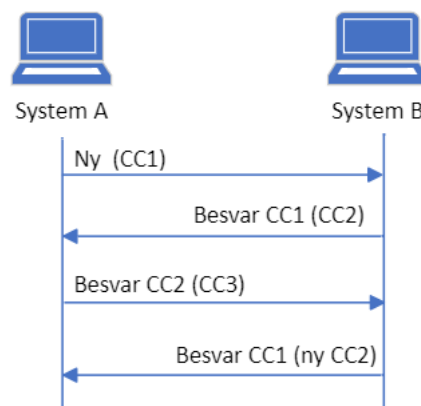
Dette dokument beskriver regler for håndtering af besvarelse, videresendelse, rettelser og annulleringer, med særligt fokus på samspillet med besvarelse og videresendelse ved afsendelse og modtagelse af rettelser og annulleringer.

De fastsatte krav og anbefalinger ved afsendelse og modtagelse af hhv. besvarelse, videresendelse, rettelse og annullering, i den sundhedsfaglige og tekniske dokumentation for CareCommunication, er stadig gældende og vil indgå i MedComs testprotokoller. Dette dokument opstiller derfor regler for håndtering af scenarier og flows for rettelser og annulleringer, også i samspil med besvarelser og videresendelser. Disse regler vil ligeledes indgå i MedComs testprotokoller for at sikre ensartet implementering.

Regler for besvarelse

Det er et krav at kunne afsende en besvarelse til en korrespondancemeddelelse og modtage og vise en besvarelse inklusiv forudgående korrespondance, herunder meddelelsessegmenter og nye vedhæftede filer.

- En afsendt korrespondancemeddelelse må besvares af både afsender og modtager af korrespondancen.
- Det er tilladt for brugeren af besvare den senest afsendt eller modtaget korrespondancemeddelelse, eller en tidligere afsendt eller modtaget korrespondancemeddelelse.
- Hvis en tidligere afsendt eller modtaget korrespondancemeddelelse besvares, skal kun den forudgående korrespondance og tilhørende historik inkluderes, og der oprettes en ny, selvstændig korrespondancetråd på baggrund af den nye besvarelse.

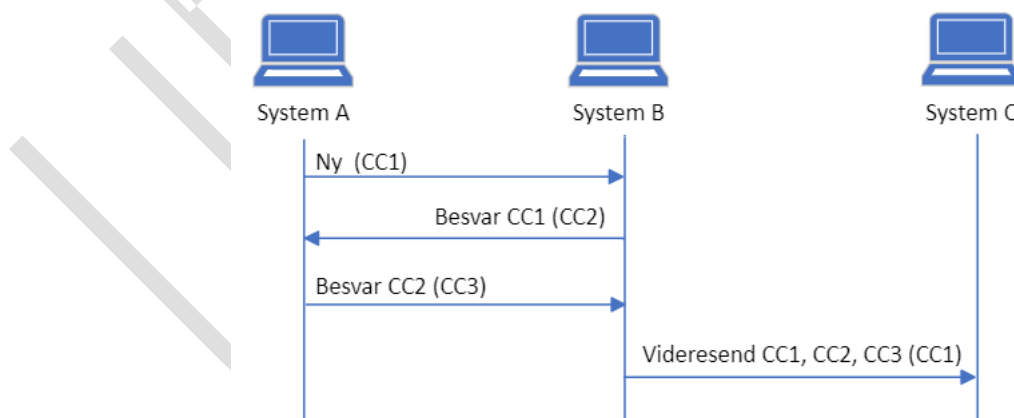


Figur 1 viser kommunikationsflow ved besvarelse af korrespondancemeddelelse. Den nederste besvarelse af CC1 illustrerer, at bruger af system B vælger at besvare en tidligere modtaget korrespondance, hvormed en ny korrespondancetråd opstartes.

Regler for videresendelse

Det er optionelt for systemer at kunne videresende en korrespondancemeddelelse men der er krav om, at alle systemer skal kunne modtage en videresendt korrespondancemeddelelse. Hvis afsendersystemet understøtter muligheden for at kunne videresende en korrespondancemeddelelse, skal afsender kunne videresende hele korrespondancetråden, som kan bestå af en eller flere korrespondancer og vedhæftede filer. Funktionaliteten til at kunne plukke og vælge hvilke dele af korrespondancetråden, man som afsender ønsker at videresende, er ikke påkrævet i systemerne men optionel.

- En afsendt korrespondancemeddelelse må videresendes af både afsender og modtager af korrespondancen.
- Det er tilladt for brugeren at videresende den senest afsendte eller modtagne korrespondancemeddelelse eller en tidligere afsendt eller modtaget korrespondancemeddelelse.
- Når en korrespondancemeddelelse videresendes, er afsender af videresendelsen ansvarlig for relevansen, og indholdet, der videresendes. Dette gælder både for vedhæftede filer og meddelelsetekst.
- Når hele korrespondancetråden videresendes, herunder forudgående korrespondancer, tilhørende historik og eventuelt vedhæftede filer, oprettes der en ny selvstændig korrespondancetråd med den nye modtager.
- Når udvalgte dele af en korrespondancetråd videresendes, er det kun de valgte korrespondancer, tilhørende historik og eventuelt vedhæftede filer, som videresendes. Der oprettes ved videresendelsen en ny selvstændig korrespondancetråd med den nye modtager.
- Efter en videresendelse kan kommunikationen i den oprindelige korrespondancetråd fortsætte og det vil ikke teknisk være muligt at se, i denne korrespondancetråd, at en korrespondance er blevet videresendt.



Figur 2 viser kommunikationsflowet ved videresendelse af korrespondancemeddelelser, hvor bruger af system B vælger at videresende den forudgående korrespondancetråd til system C.

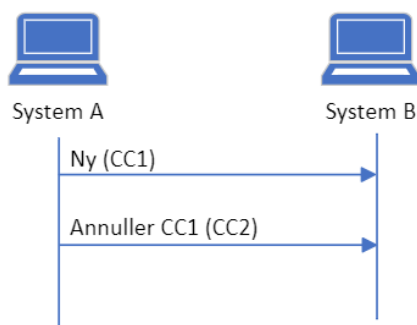
Regler for annullering

Det er optionelt for systemer at kunne afsende annulleringer men der er krav om, at alle systemer kan modtage annulleringer, og synliggøre i brugergrænsefladen at en given korrespondancemeddelelse er annulleret.

Afsende en annullering

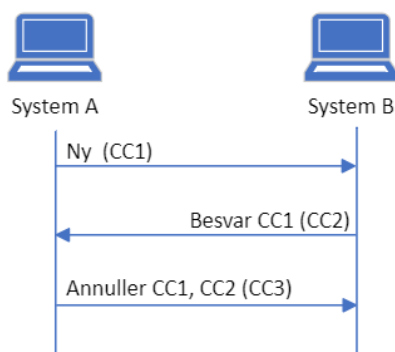
En annullering skal sendes, hvis korrespondancemeddelelsen er sendt til forkert modtager, på forkert cpr-nummer eller ved vedhæftet fil med indhold på forkert cpr-nummer. Når systemet afsender en annullering, skal denne både indeholde en annulleringsårsag og en reference til den specifikke korrespondancemeddelelse, der skal annulleres.

- En annullering vil til hver en tid 'trumfe' øvrige status for korrespondancemeddelelser i en tråd (fx besvarelse, videresendelse og rettelse). Hvis en annullering er modtaget, skal statussen for hele korrespondancetråden vises som annulleret.
- Brugeren kan kun annullere en korrespondance, som afsendersystemet selv har sendt.



Figur 3 viser kommunikationsflowet, når bruger af system A annullerer en ny korrespondance sendt fra system A

- Når en korrespondancemeddelelse annulleres, midt i en korrespondancetråd, skal annulleringsmeddelelsen pege på den korrespondance der annulleres, samt indeholde en årsag til annulleringen. Det annullerede meddelelsessegment, samt forudgående og efterfølgende meddelelsessegmenter, skal fortsat indgå i annulleringen. I brugergrænsefladen vil hele korrespondancetråden, inklusiv alle meddelelsessegmenter, fremgå som annulleret.



Figur 4 viser kommunikationsflowet, når bruger af system A, vælger at annullere en allerede besvaret korrespondance

Annullering- Regler ved besvarelse

- Brugeren må aldrig besvare en modtaget annullering
- Brugeren må aldrig besvare en afsendt annullering
- Brugeren må gerne annullere en korrespondance, som allerede er besvaret. Det er modtageren af annulleringens ansvar at handle derpå.
- Korrespondancetråde, hvori der indgår en annulleret korrespondance, må ikke efter annulleringen er modtaget, besvares.

Annullering- Regler ved videresendelse

- Brugeren må aldrig videresende en modtaget annullering
- Brugeren må aldrig videresende en afsendt annullering
- Brugeren må gerne annullere en korrespondance, som allerede er videresendt. Det er modtageren af annulleringens ansvar at handle derpå.
- Korrespondancetråde, hvori der indgår en annulleret korrespondance, må ikke efter annulleringen er modtaget, videresendes.

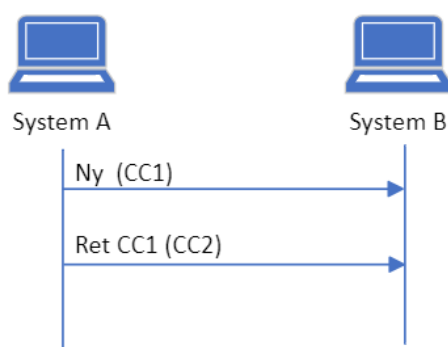
Regler for rettelse

Det er optionelt for systemer at kunne afsende rettelser men der er krav om, at alle systemer kan modtage rettelser, og synliggøre i brugergrænsefladen at en given korrespondancemeddelelse er rettet.

Afsende en rettelse

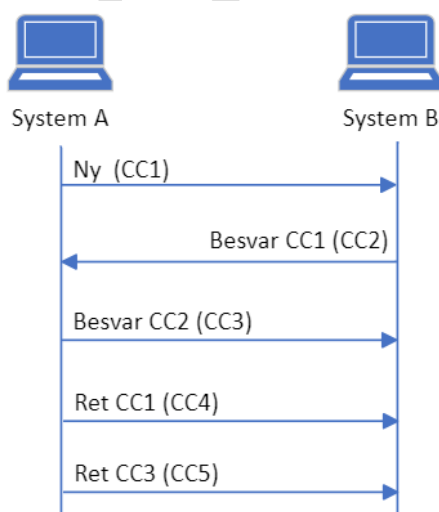
En rettelse skal sendes, hvis brugeren har en rettelse til kategori, emne, meddelelseteksten, afsendersignatur, indholdet i en vedhæftede fil og/eller forfatteroplysninger ift. den vedhæftede fil. Når systemet afsender en rettelse til en afsendt korrespondancemeddelelse, skal denne både indeholde rettelserne og en reference til den korrespondancemeddelelse, som skal rettes.

- Brugeren kan kun rette en korrespondancemeddelelse, som afsendersystemet selv har sendt.



Figur 5 viser kommunikationsflowet, når bruger af system A ønsker at rette en ny korrespondance sendt fra system A

- Når en korrespondancemeddelelse rettes, midt i en korrespondancetråd, er det hele tråden, herunder alle meddelelsessegmenter, som skal indgå i rettelserne. Det vil fremgå af rettelserne hvilket konkret meddelelsessegment, der er sendt en rettelse til.
- Hvis der er behov for at rette flere korrespondancemeddelelser, i samme tråd, er det brugerens ansvar at rette hver enkelt korrespondance.



Figur 6 viser kommunikationsflowet, når bruger af system A ønsker at rette flere afsendte korrespondancer

- Man kan ikke rette en korrespondance i en korrespondancetråd, hvor der er afsendt en annullering
- Man kan ikke rette en korrespondance i en korrespondancetråd, hvor der er modtaget en annullering
- Man kan godt rette en korrespondance i en korrespondancetråd, hvor der allerede er afsendt en rettelse
- Man kan godt rette en korrespondance i en korrespondancetråd, hvor der allerede er modtaget en rettelse

Rettelse - Regler ved besvarelse

- Brugeren må aldrig besvare en modtaget rettelse
- Brugeren må aldrig besvare en afsendt rettelse
- Brugeren må gerne rette en korrespondance, som allerede er besvaret. Det er modtageren af rettelsens ansvar at handle derpå.
- Korrespondancetråde, hvori der indgår en rettet korrespondance, må efter rettelsen er modtaget, aldrig besvares.

Rettelse – Regler ved videresendelse

- Brugeren må aldrig videresende en modtaget rettelse
- Brugeren må aldrig videresende en afsendt rettelse
- Brugeren må gerne rette en korrespondance, som allerede er videresendt. Det er modtageren af rettelsens ansvar at handle derpå.
- Korrespondancetråde, hvori der indgår en rettet korrespondance, må ikke efter rettelsen er modtaget, aldrig videresendes.

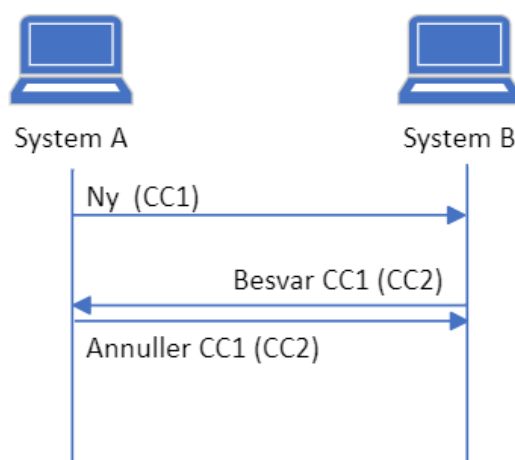
Regler for håndtering af parallelt afsendte og modtagne korrespondancer

I udvekslingen af korrespondancemeddelelser kan der opstå scenarier, hvor korrespondancer afsendes parallelt fra hhv. afsender- og modtagersystemet eller korrespondancer, grundet forsinkelser i forsendelsen, krydser hinanden. Det betyder, at følgende scenarier kan forekomme:

- Parallel besvarelse og hhv. annullering eller rettelse
- Parallel annullering og rettelse, herunder paralleller annulleringer og paralleller rettelser
- Parallele besvarelser

Nedenstående afsnit beskriver reglerne for håndtering af disse.

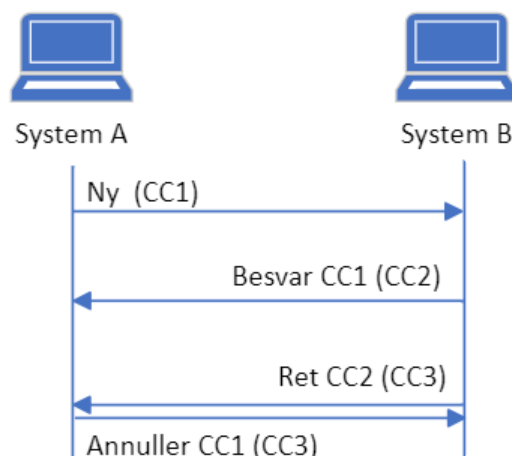
Parallel besvarelse og hhv. annullering eller rettelse



Figur 7 viser kommunikationsflowet, når bruger af system A annullerer/retter en korrespondance parallelt med at bruger af system B sender en besvarelse.

- A's system skal håndtere, at der er modtaget en besvarelse parallelt med den afsendte annullering/rettelse. A er ikke ansvarlig for at handle på den modtagne besvarelse.
- B's system skal håndtere, at der er modtaget en annullering/rettelse parallelt med, at besvarelsen er afsendt. B har ansvaret for at forholde sig til, hvad annulleringen/rettelse har af betydning for den besvarelse, som B har afsendt, og handle derpå!

Parallel annullering og rettelse, herunder parallelle annulleringer og parallelle rettelser



Figur 8 viser kommunikationsflowet, når bruger af system A annullerer/retter en korrespondance parallelt med at bruger af system B sender en annullering/rettelse.

- System A sender en annullering/rettelse parallelt med, at system B også sender en annullering/rettelse.
- A's system skal håndtere, at der er modtaget en annullering/rettelse parallelt med, at annullering/rettelse er afsendt.
- B's system skal håndtere, at der er modtaget en annullering/rettelse parallelt med, at annullering/rettelse er afsendt.
- Som tidligere nævnt, vil en annullering til hver en tid 'trumfe' øvrige status for korrespondancer i korrespondancetråden (fx besvarelse, videresendelse og rettelse).

Parallel annullering og rettelse

- Det vil altid være modtager af annulleringen, som har ansvaret for at forholde sig til, hvad annulleringen har af betydning og handle derpå! I tilfælde hvor en annullering og en rettelse krydser hinanden, er det derfor modtager af annulleringen, som har ansvaret for at handle derpå!

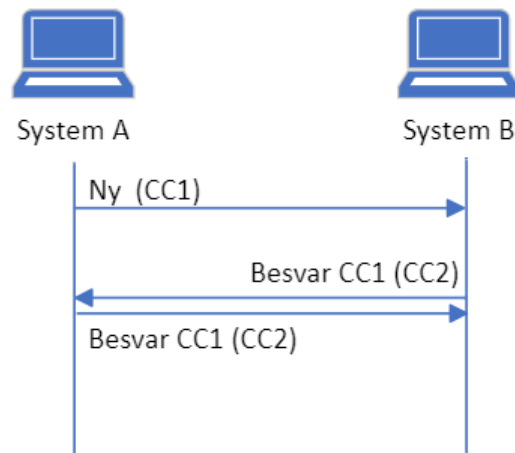
Parallelle annulleringer

- I tilfælde hvor to annulleringer krydser hinanden, har begge parter ansvaret for at handle derpå!

Parallelle rettelser

- I tilfælde hvor to rettelser krydser hinanden, har begge parter ansvaret for at handle derpå!

Parallelle besvarelser



Figur 9 viser kommunikationsflowet, når bruger af system A og bruger af system B parallelt besvarer en korrespondance

- Når to systemer, på samme tid, har afsendt en besvarelse, skal begge modtagersystemer håndtere, at der er modtaget en besvarelse, som ikke er den seneste besvarelse i ens eget system.
- I den efterfølgende udveksling af korrespondancer skal systemerne koble hele kommunikationen sammen baseret på afsendelsestidspunktet.