Instructions

Champ	Contenu
Titre	Saisir une commande dans Lucy
Public cible	Personnes chargées de la commande
Version	1.0 - Finale
Date	04.06.2026
Valable à partir du	26.06.2026

1. De quoi s'agit-il ?

Ce guide explique comment, en tant que donneur d'ordre, vous pouvez saisir une nouvelle commande dans Lucy. Vous sélectionnez la prestation souhaitée, saisissez les données de la personne concernée, complétez les informations relatives à la commande et téléchargez les documents nécessaires si besoin.

2. Conditions préalables

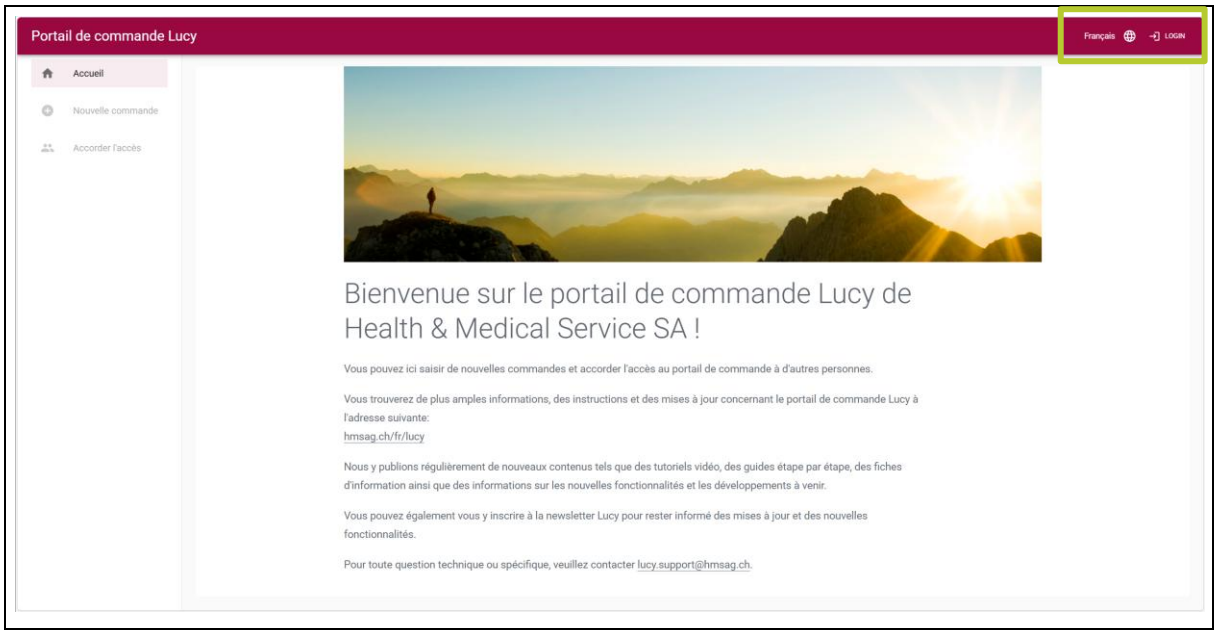
- Vous disposez d'un identifiant personnel pour accéder au portail de commande Lucy.
- Vous êtes habilité à saisir des commandes pour votre entreprise.
- Les données de base et les coordonnées de la personne concernée sont disponibles.
- Si nécessaire, les documents sont disponibles au format PDF.
- Pour les prestations nécessitant un rendez-vous, il est précisé si vous réservez vous-même le rendez-vous via planET ou si Health and Medical Service SA se charge de l'organisation.

3. Déroulement en bref

Étape	Action	Résultat
1	Se connecter à «Lucy»	Vous vous trouvez sur le portail de commande «Lucy».
2	Personnaliser les paramètres linguistiques	Le portail de commande s'affiche dans la langue de votre choix.
3	Lancer un nouveau processus de commande	Le processus de commande guidé commence.
4	Sélectionner la prestation souhaitée	Le pack de prestations souhaité a été attribué à la commande.
5	Saisir les informations concernant la personne concernée	Les informations requises concernant la personne concernée ont été saisies.
6	Télécharger les documents	Les documents requis sont enregistrés sur le portail.
7	Vérifier et envoyer la commande	La commande est correcte et finalisée.
8	Vérifier le planning	Les prochaines étapes concernant une éventuelle prise de rendez-vous sont claires.

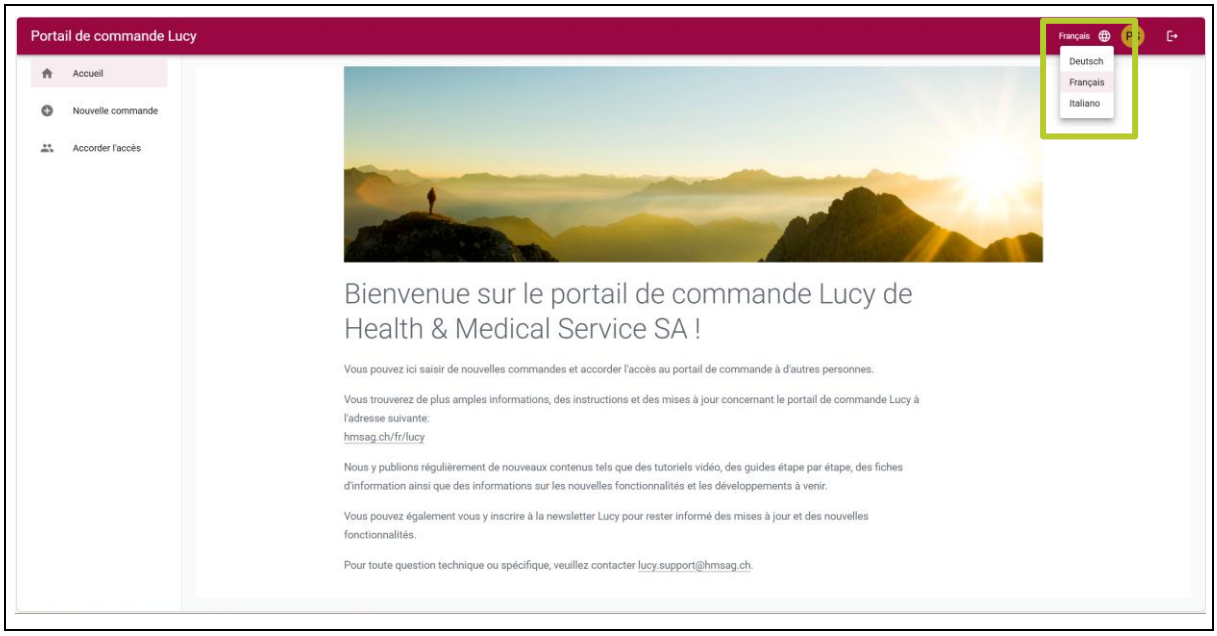
Étape 1 : se connecter à « Lucy »

Ouvrez le portail de commande Lucy et connectez-vous avec vos identifiants personnels. Si nécessaire, utilisez la fonction « Mot de passe oublié ? ».



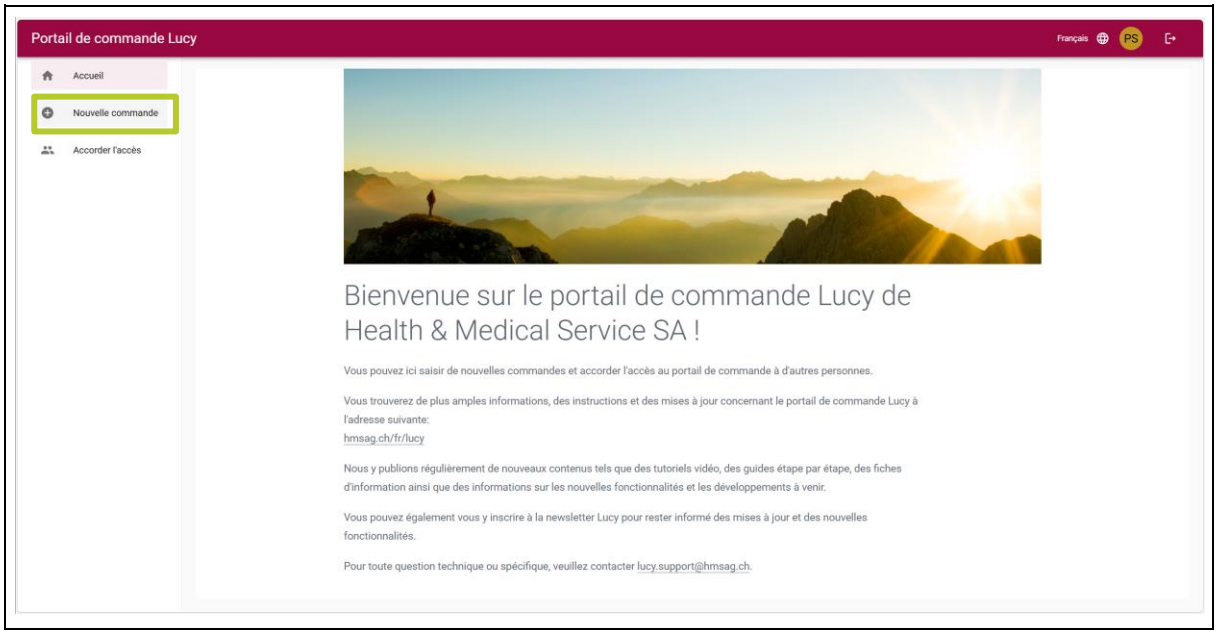
Étape 2 : adapter les paramètres linguistiques

Le portail de commande s'affiche dans la langue de communication choisie par la personne qui s'est connectée. Si vous souhaitez utiliser l'application dans une autre langue, sélectionnez la langue de votre choix dans le menu de sélection en haut à droite. Les langues disponibles sont l'allemand, le français et l'italien.



Étape 3 : Lancer un nouveau processus de commande

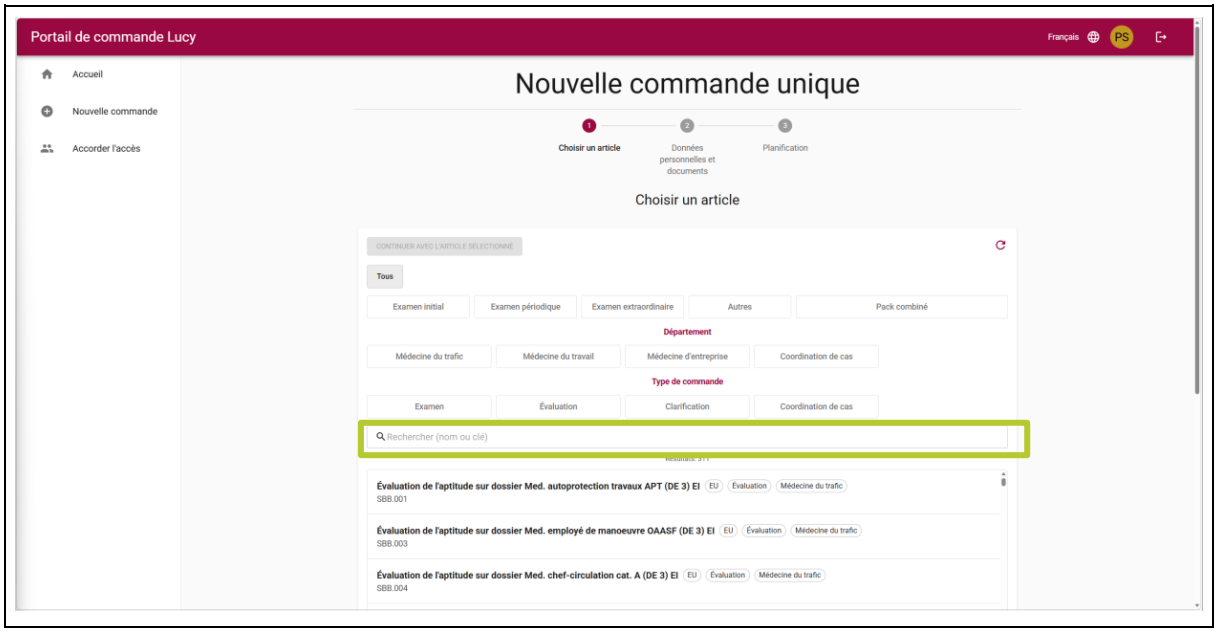
Sélectionnez « Nouvelle commande » sur le côté gauche du portail de commande pour ouvrir une nouvelle commande.



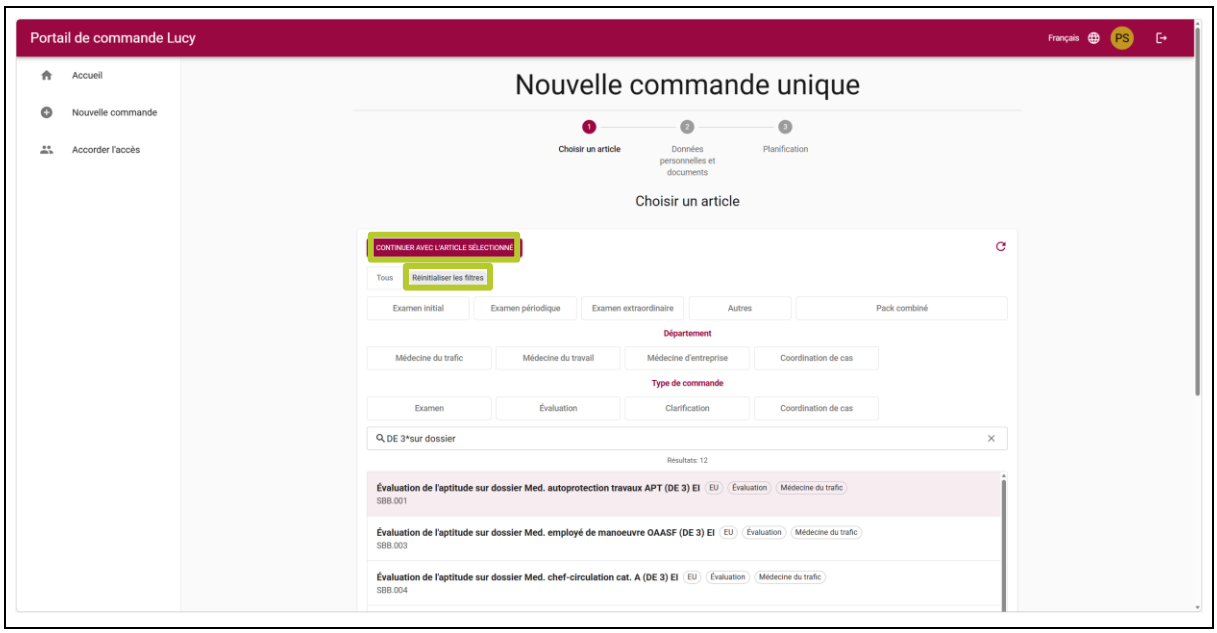
Étape 4 : Sélectionner la prestation souhaitée

Sélectionnez dans la liste la prestation à commander pour la personne concernée. Pour trouver la prestation souhaitée, utilisez les nombreuses options de filtrage : vous pouvez d'une part utiliser les filtres prédéfinis pour filtrer par type de prestation, domaine spécialisé ou type de commande.

D'autre part, il est possible d'affiner les résultats affichés à l'aide d'une recherche par mot-clé. La recherche par mot-clé permet d'effectuer une recherche à la fois dans les intitulés et les références des articles. Il est possible d'effectuer une recherche par plusieurs mots-clés en séparant les différents termes par un astérisque (*).

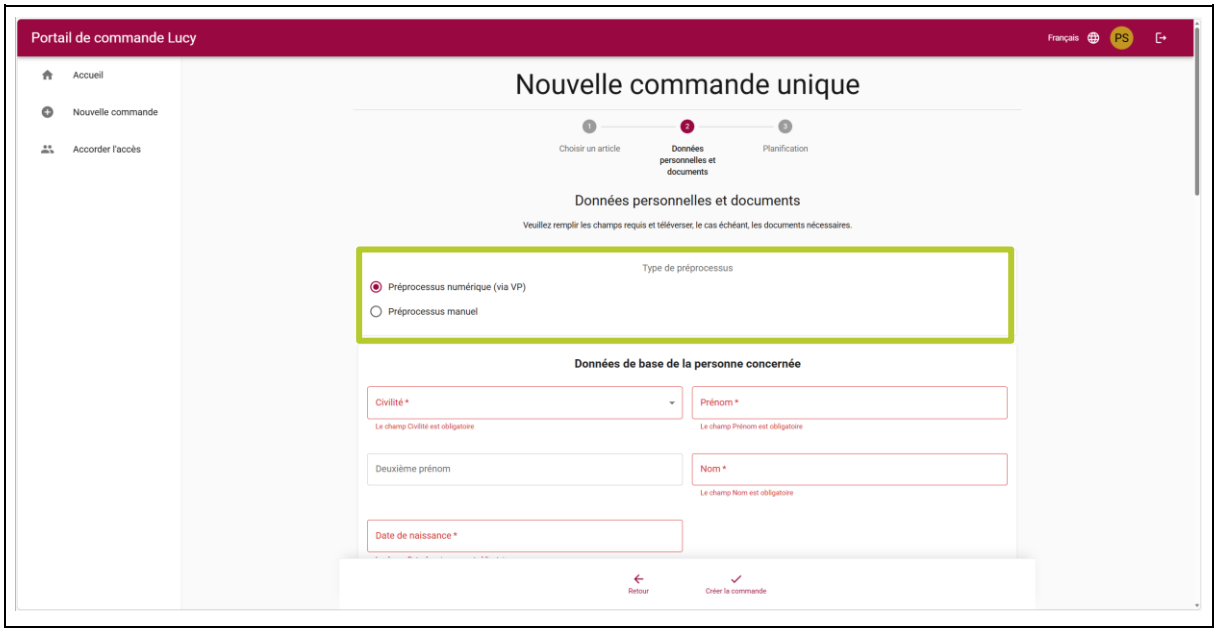


Les filtres peuvent être combinés à volonté et peuvent être entièrement réinitialisés à l'aide de la fonction « Réinitialiser les filtres ». Pour poursuivre avec la prestation souhaitée, sélectionnez-la, puis cliquez sur « Continuer avec l'article sélectionné ».

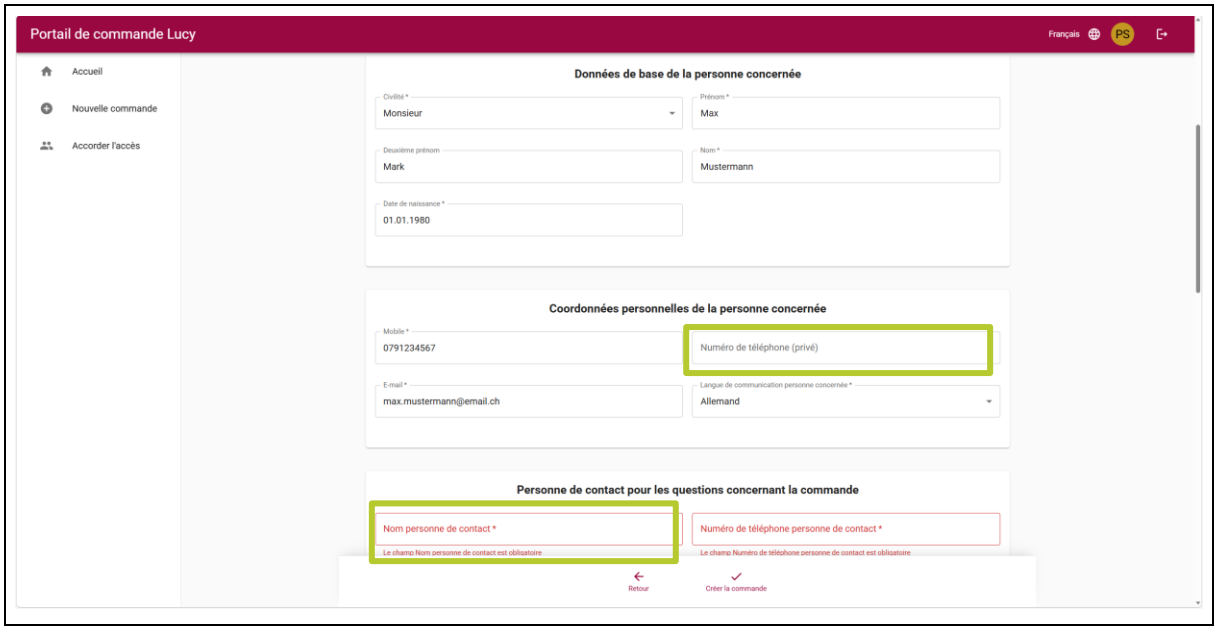


Étape 5 : Saisir les informations relatives à la personne concernée

Si cela est stipulé dans le contrat, il est possible de préciser que la personne concernée peut effectuer la procédure de commande par courrier postal plutôt que par voie numérique. Si cette option est choisie, toute communication ultérieure s'effectuera par courrier postal et une indemnité de frais administratifs devra être versée pour couvrir ces frais supplémentaires.

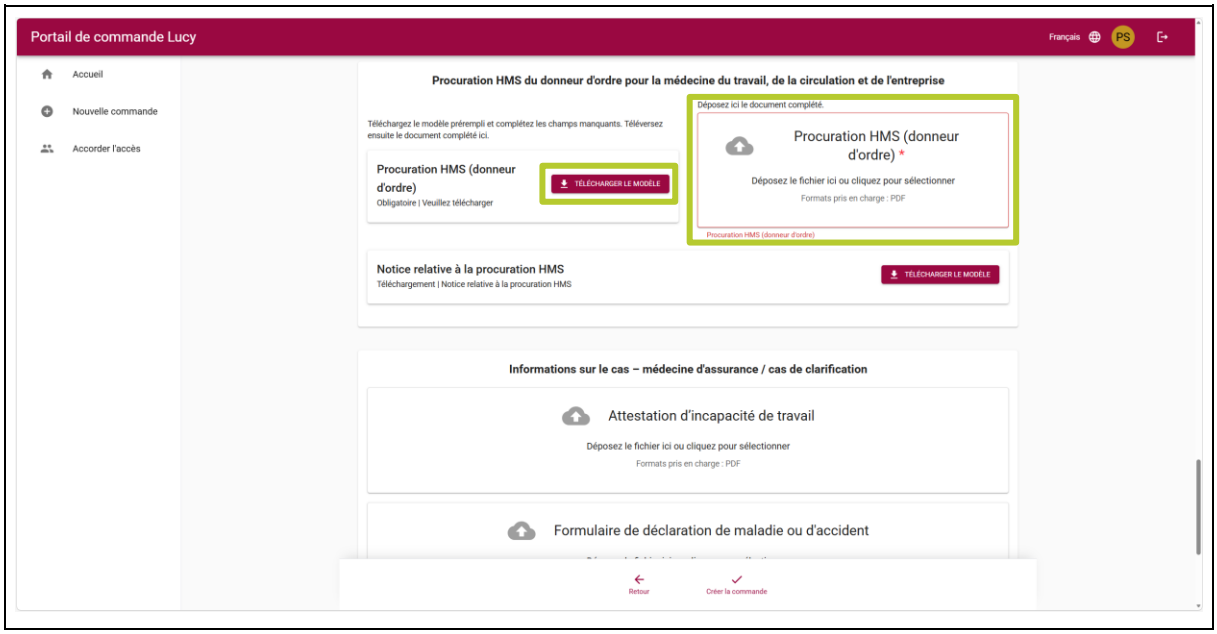


Lucy affiche les informations et les documents requis en fonction de la prestation choisie. Saisissez les données de base et les coordonnées de la personne concernée. Une distinction est faite entre les champs facultatifs et les champs obligatoires. Tous les champs obligatoires sont encadrés en rouge et signalés par un astérisque (*).



Étape 6 : Télécharger les documents

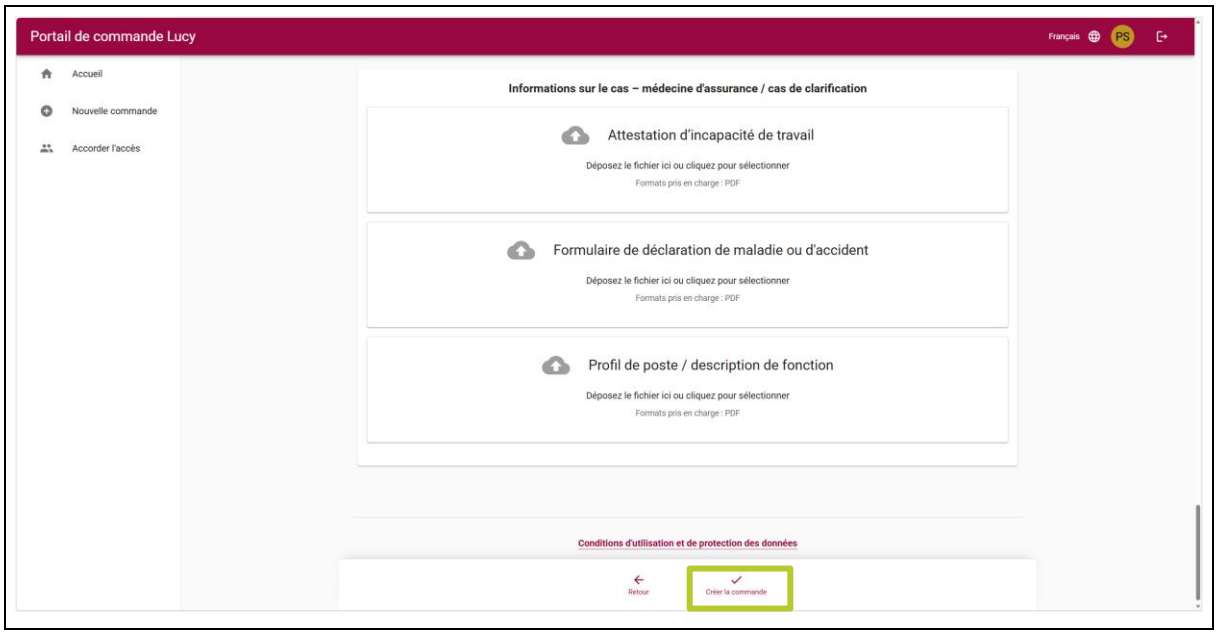
Selon le service réservé, certains documents vous seront demandés. Certains documents sont mis à disposition en téléchargement par Health & Medical Service SA. Assurez-vous d'avoir enregistré les documents à télécharger au format PDF sur votre appareil (ordinateur portable, smartphone, etc.). Vous pouvez ensuite les télécharger à l'aide des champs de téléchargement en cliquant sur le champ correspondant, en sélectionnant le fichier dans la fenêtre qui s'ouvre (Explorer ou Finder) et en cliquant sur « Ouvrir ». Vous pouvez également télécharger les fichiers par glisser-déposer.



Certains documents doivent encore être signés numériquement. Un guide séparé explique les différentes étapes à suivre à cet effet (voir LIEN).

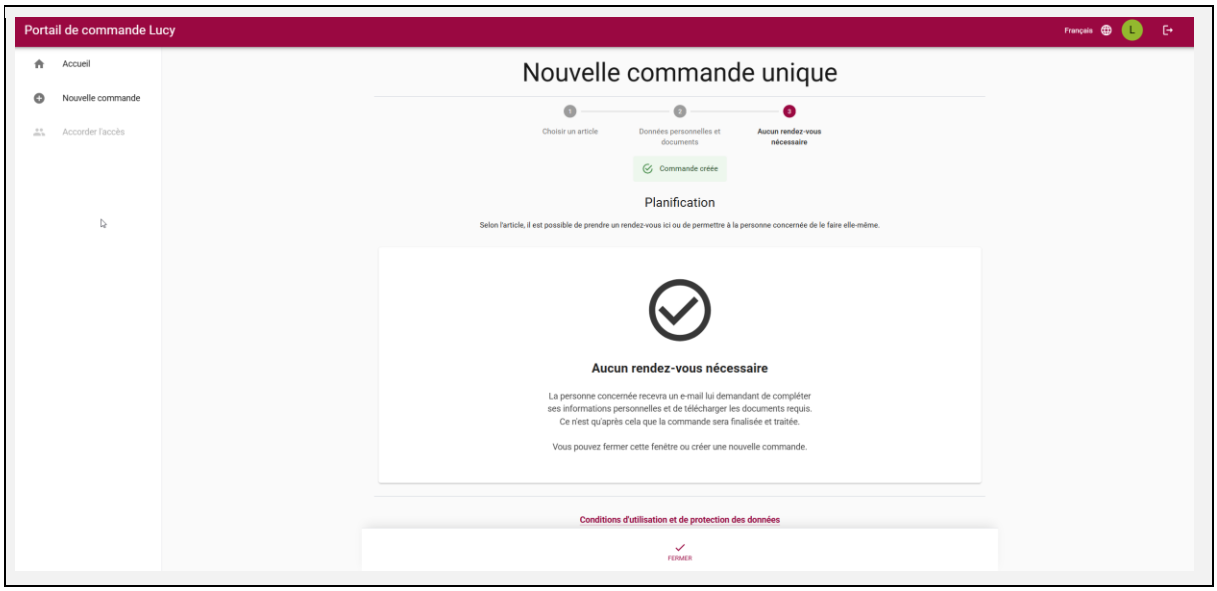
Étape 7 : Vérifier et envoyer la commande

Lors de la dernière étape, vérifiez que tous les champs obligatoires ont été remplis et que tous les documents obligatoires ont été téléchargés. Une commande ne peut être passée que lorsque toutes les informations ont été fournies. Des informations incomplètes empêchent de finaliser le processus. Profitez également de cette étape pour vérifier l'exactitude des informations et des documents. Veillez tout particulièrement à ce que les adresses e-mail et les numéros de téléphone soient corrects, car c'est par ce biais que nous vous contacterons au sujet de cette commande.
Une fois que vous avez fourni toutes les informations et tous les documents, vous pouvez envoyer le formulaire à Health and Medical Service SA en cliquant sur « Créer une commande ». Une fois la commande finalisée, il n'est plus possible d'y apporter des modifications.

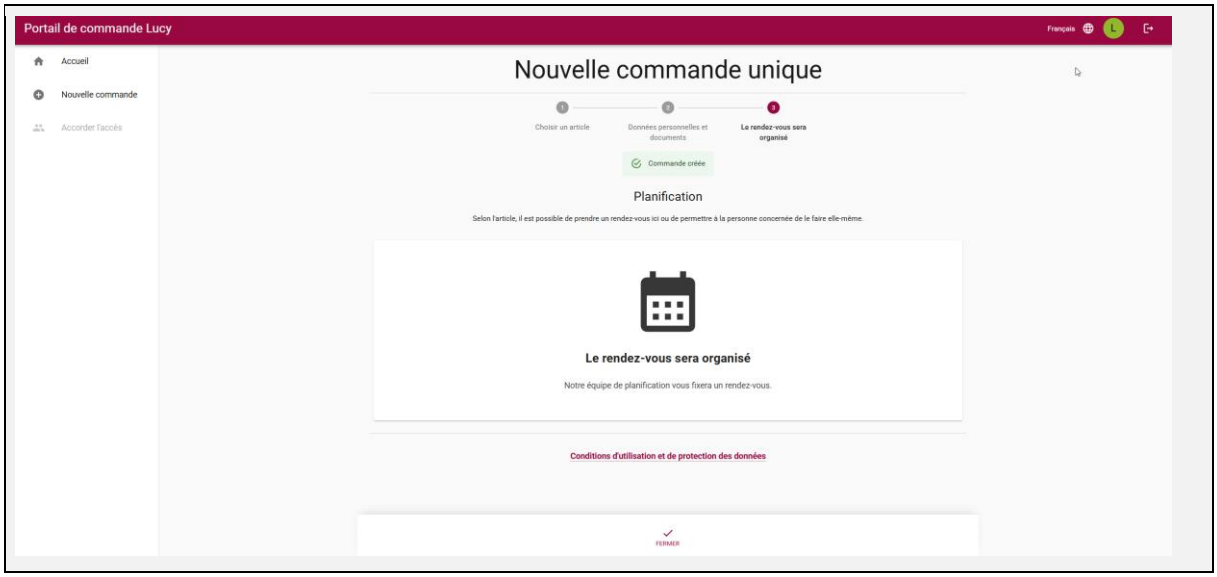


Étape 8 : Vérifier le planning des rendez-vous

Si aucun rendez-vous n'est nécessaire pour la prestation choisie, le processus de commande est terminé de votre côté. Si nécessaire, la personne concernée recevra des instructions supplémentaires pour finaliser la commande.



Si un rendez-vous est nécessaire pour la prestation choisie, la suite du processus dépend de votre autorisation, en tant que demandeur, à effectuer la prise de rendez-vous sur l'application dédiée «planET». Si vous ne disposez pas des droits nécessaires, l'équipe de planification de Health & Medical Service SA vous contactera pour la prise de rendez-vous. Si vous disposez des droits planET, vous accédez à planET via «Prendre rendez-vous» afin d'y effectuer la planification . La suite de la procédure est décrite dans le guide planET séparé. Si nécessaire, la personne concernée recevra des instructions supplémentaires pour finaliser la commande.



4. Liste de contrôle avant l'envoi

- La prestation correcte a été sélectionnée.
- La commande concerne exactement une personne concernée.
- Le nom, les coordonnées et les autres informations sont correctement renseignés.
- Tous les champs obligatoires sont remplis.

- Tous les documents requis ont été téléchargés.
- Les fichiers téléchargés sont complets et lisibles.

5. Que se passe-t-il ensuite ?

- La commande suit son cours.
- Selon la prestation, la personne concernée complète les informations ou fournit des documents supplémentaires via un lien personnel sécurisé.
- Ce n'est qu'une fois que toutes les informations et tous les documents requis auront été fournis que Health & Medical Service SA pourra traiter la commande de manière professionnelle.

6. Points d'achoppement courants

Point sensible	Recommandation
Coordonnées erronées ou incomplètes	Vérifiez l'adresse e-mail et le numéro de téléphone avant d'envoyer.
Document illisible ou incomplet	Ouvrez et vérifiez le fichier avant de le télécharger.
Format de fichier incorrect	Utilisez le format PDF.
Commande terminée trop tôt	Passez en revue l'intégralité de la liste de contrôle.
Plusieurs personnes dans une même commande	N'enregistrer qu'une seule personne concernée par commande.