

## سوالات متداول

- 1. چگونه وارد اتوماسیون شوم؟**  
وارد سایت [atiye24.store](http://atiye24.store) شوید. سپس روی ورود به اتوماسیون کلیک کنید. نام کاربری و رمز عبور خود را که به صورت مشترک با سامانه های دیگر می باشد، وارد نمایید.
- 2. پس از ورود، برای ثبت پکیج کارت درمانی و رفاهی چه باید کرد؟**  
روی گزینه گزارش کارت درمان در منوی بالا کلیک کرده و در صفحه جدید، روی «پکیج درمانی و رفاهی» کلیک کنید.
- 3. در صفحه ثبت کارت، وارد کردن کدام فیلدها الزامی می باشد؟**  
وارد کردن تمامی فیلدها الزامی می باشد. فیلد شماره بیمه نامه، در صورت موجود نبودن، می تواند خالی باشد.
- 4. منظور از آدرس دفتر فعالیت کارشناس چیست؟**  
عباراتی نظیر سرپرستی کد 8، 9، 4 و ... و همچنین آدرس پستی(در صورتی که کارت ها را با پست دریافت می کنید) در این قسمت نوشته می شود.
- 5. منظور از اطلاعات سرپرست چیست؟**  
در اتوماسیون «سرپرست» به شخصی گفته می شود که کارت بانکی وی، تخفیفی می شود. اطلاعات این شخص در قسمت بالای فرم قرار می گیرد.
- 6. پس از ثبت اطلاعات سرپرست، برای ثبت اعضا چه باید کرد؟**  
پس از مشاهده پیام «اطلاعات سرپرست خانواده با موفقیت ثبت شد»، در بخش دوم فرم، امکان ثبت اعضای خانواده را خواهیم داشت. پس از ورود اطلاعات هر شخص، بر روی گزینه اضافه کردن عضو کلیک می کنیم. این کار را برای هر یک اعضا تکرار کنید.

### 7. از کدام قسمت مدارک خانواده را آپلود کنیم؟

پس از ثبت اطلاعات سرپرست و اعضا، روی گزینه آپلود مدارک کلیک می‌کنیم و در صفحه باز شده، مدارک را آپلود می‌کنیم. فایل های آپلود شده باید عکس و یا اکروبات ریدر باشند. پسوندهای PDF، JPEG و PNG قابل قبول است.

### 8. در صورتی که مدارک و یا اطلاعاتی برای ثبت فراموش شدند، برای ورود مجدد و ویرایش چه باید کرد؟

پس از ورود به اتوماسیون، صفحه گزارش را مشاهده می‌فرمایید. در این قسمت، کد ملی سرپرست را وارد نموده و روی نمایش کلیک می‌کنیم. پس از مشاهده خانواده در قسمت پایین فرم، روی نمایش کلیک کرده و وارد خانواده می‌شویم و اصلاحات لازم را انجام می‌دهیم. لطفا توجه داشته باشید در صورت انتخاب «تایید اتمام روند ثبت اولیه»، امکان تغییر در هیچیک از اطلاعات وجود نخواهد داشت.

### 9. در صورت مشاهده Error در سیستم چه باید کرد؟

کافیست به بخش انفورماتیک و یا واحد درمانی و رفاهی، بخش صدور، تیکت ارسال کنیم تا بررسی شود. در تیکت ارسالی، اطلاعات مشتری ناموفق را درج کنید.

### 10. برای ثبت فقط کارت رفاهی از اتوماسیون اقدام کنیم؟

بله، در بخش گزارش کارت درمان، با کلیک بر روی دکمه «کارت رفاهی» امکان ثبت کارت رفاهی را خواهید داشت.

### 11. چرا اتوماسیون به من اجازه تغییر در کارتم را نمی‌دهد؟

مطابق تحلیل و طراحی انجام شده، در زمان ثبت کارت، وضعیت کارت شما به حالت «ثبت اولیه» است و پس از اتمام ثبت و کنترل تمامی بخش‌ها توسط شما، وضعیت کارت به حالت «تایید اتمام روند ثبت اولیه» تغییر می‌کند. بدین معنا که تا زمانی که کارت شما در حالت ثبت اولیه باشد، شما امکان تغییر در تمامی بخش‌ها را دارید اما پس از تایید اتمام روند ثبت اولیه، پشتیبان‌های سایت کارت شما را بررسی خواهند کرد. در این حالت در صورتی که مشکلی در کارت شما وجود داشته باشد، پشتیبانان با انتخاب وضعیت «اعلام مشکل در کارت» مورد را به شما اعلام کرده و سطح دسترسی تغییر مجدداً برای شما ایجاد خواهد شد.

12. اطلاعات کارت تم را به صورت ناقص / اشتباه وارد کرده ام اما «تایید اتمام روند ثبت اولیه» را

انتخاب کرده ام. چه کاری انجام دهم؟

لطفا در صورت بروز این مورد، مراتب را هر چه سریعتر از طریق تیکت واحد کارت درمان و یا رفاهی اعلام فرمایید تا کارت مشکل دار برای شما ارسال نشود.