

سوالات متداول:

سوال ۱: اگر هنگام ثبت نام یکی از مشخصات خود را به اشتباه وارد کرده باشم، چگونه باید آن را اصلاح کنم؟

اگر از اپلیکیشن شفاداک استفاده می‌کنید، از منوی اپلیکیشن به قسمت «تنظیمات» رفته و سپس «ویرایش پروفایل» را انتخاب کنید. دقت داشته باشید که از طریق اپلیکیشن تنها قادر به ویرایش تاریخ تولد، موبایل، رمز عبور و بیمه خواهید بود. در صورتی که تمایل به تغییر مشخصات پایه (نام، نام خانوادگی و نام پدر) را دارید، باید از طریق وبسایت شفاداک به حساب کاربری خود وارد شده و تغییرات موردنیاز را اعمال نمایید.

سوال ۲: اگر مشخصات کاربر زیرمجموعه خود را اشتباه وارد کرده باشم، چگونه باید آن را ویرایش کنم؟

ابتدا باید از حساب کاربری خود خارج شده و با حساب کاربری کاربر زیرمجموعه وارد شوید (از کدملی و شماره موبایل کاربر زیرمجموعه بترتیب بعنوان نام کاربری و رمزعبور استفاده کنید). سپس، چنانچه از اپلیکیشن شفاداک استفاده می‌کنید، از داخل «تنظیمات» گزینه «ویرایش پروفایل» را انتخاب کرده و اقدام به اصلاح مشخصات نمایید. دقت داشته باشید که از طریق اپلیکیشن تنها قادر به ویرایش تاریخ تولد، موبایل، رمز عبور و بیمه خواهید بود. در صورتی که تمایل به تغییر مشخصات پایه (نام، نام خانوادگی و نام پدر) را دارید، باید از طریق وبسایت شفاداک به حساب کاربری کاربر زیرمجموعه وارد شده و تغییرات موردنیاز را اعمال کنید.

سوال ۳: می‌خواهم برای یک پزشک نوبت دریافت کنم ولی زمانی برای آن پزشک ثبت نشده است. چگونه باید اقدام کنم؟ همچنین برای یکی از پزشکان نوبت دریافت کرده بودم ولی نوبتم از طرف مرکز درمانی لغو شده است. چرا؟

تعریف نوبت و یا لغو نوبت در اختیار مراکز درمانی بوده و شفاداک هیچ نقشی در تنظیم یا لغو نوبت‌ها ندارد. لذا جهت کسب اطلاع در خصوص تعریف نوبت و یا پیگیری نوبت‌های لغو شده، با مرکز درمانی مربوطه تماس بگیرید.

سوال ۴: ظرفیت پزشک مورد نظر من کم (محدود) است و هر موقع جهت رزرو به سامانه مراجعه می‌کنم، با تکمیل ظرفیت مواجه می‌شوم. آیا امکان افزایش ظرفیت وجود دارد؟

فعال‌سازی، لغو و یا تعیین ظرفیت پزشکان در اختیار مراکز درمانی بوده و شفاداک نقشی در این خصوص ندارد.

سوال ۵: چگونه می‌توانم اقدام به لغو نوبت رزرو شده کنم؟ در صورت لغو، آیا مبلغ پرداختی عودت داده می‌شود؟

جهت لغو نوبت می‌توانید به قسمت «لیست نوبت‌های رزرو شده» رفته و در صورت فعال بودن قابلیت لغو در مرکز درمانی و همچنین قرار گرفتن در محدوده مجاز لغو، اقدام به لغو نوبت رزرو شده نمایید. توجه داشته باشید که مبلغ پرداختی بطور خودکار و پس از کسر جریمه (کارمزد بانکی و ...) به حساب شما عودت داده خواهد شد.

سوال ۶: پس از رزرو نوبت، به درگاه پرداخت هدایت نشده‌ام. آیا نوبت دریافت شده معتبر است؟

در برخی از مراکز قابلیت پرداخت وجه ویزیت به صورت آنلاین فراهم شده است و در برخی دیگر از مراکز، پرداخت وجه ویزیت در هنگام مراجعه انجام می‌گیرد. بنابراین اگر وضعیت نوبتی که دریافت نموده‌اید در لیست «نوبت‌های رزرو شده» به صورت «تایید شده» باشد، یعنی رزرو شما معتبر است.

سوال ۷: پس از پرداخت، وضعیت رزرو من در حالت معلق قرار گرفته است. چرا؟

توجه داشته باشید که پس از پرداخت، حتما روی دکمه «تکمیل خرید» کلیک کنید و منتظر باشید تا نتیجه توسط بانک به سامانه شفاداک ارسال شود. در صورت عدم انجام این فرآیند، عملیات رزرو تکمیل نشده و مبلغ پرداختی توسط بانک مبدا (بانک صادر کننده کارت بانکی شما) طی ۴۸ ساعت به حساب شما عودت داده می‌شود.

اما اگر فرآیند رزرو نوبت را تکمیل کرده و در سایت با پیغام موفقیت آمیز بودن رزرو مواجه شدید، چند دقیقه منتظر بمانید تا وضعیت رزرو شما به حالت «تایید شده» در بیاید و از انجام رزرو مجدد خودداری بفرمایید.

سوال ۸: علت عدم تطابق شماره نوبت دریافتی در سامانه و شماره نوبت در بیمارستان چیست؟

رزروهای اینترنتی طبق ترتیبی که در سامانه شفاداک ثبت شده‌اند، به مرکز درمانی ارسال می‌شوند اما در داخل مرکز درمانی، وظیفه نوبت‌دهی در اختیار مرکز بوده و شفاداک هیچ نقشی در تغییرات اعمال شده ندارد.

سوال ۹: پزشکی که برای آن نوبت دریافت کرده بودم، در زمان مقرر در مرکز درمانی حضور نداشت. چرا؟

شفاداک مسولیتی در قبال عدم حضور به موقع پزشکان در مراکز درمانی ندارد. اما امکانات اطلاع‌رسانی سامانه جهت عدم حضور پزشکان در اختیار مراکز قرار داده شده است تا هرگونه تغییر در برنامه حضور پزشکان را به اطلاع مراجعه‌کنندگان برسانند.

سوال ۱۰: نام مرکز درمانی (بیمارستان) و یا نام شهر مورد نظر من در سامانه وجود ندارد، چرا؟

به این دلیل که مرکز درمانی مورد نظر شما هنوز عضو سامانه شفاداک نشده است، نام آن مرکز در لیست مراکز درمانی نشان داده نمی‌شود. همچنین، اگر هیچ مرکز درمانی از شهر مورد نظر شما عضو سامانه شفاداک نشده باشد، نام آن شهر نیز نمایش داده نمی‌شود.

سوال ۱۱: اگر سوال مورد نظر در قسمت راهنمای سامانه و سوالات متداول نباشد، چگونه سوال خود را مطرح کنیم؟

اگر از اپلیکیشن شفاداک استفاده می‌کنید، از قسمت «پشتیبانی» گزینه «ارسال پیغام» را انتخاب کرده و اقدام به ارسال سوال خود نمایید. در غیر اینصورت، می‌توانید در ساعات اداری با شماره پشتیبانی شرکت (۰۹۱۰۴۰۱۱۱۴۱) تماس بگیرید.