**بسمه تعالی**

**سری پنجم پرسش و پاسخ های متداول تی تک**

اداره فرآورده های طبیعی ،سنتی و مکمل معاونت غذا و دارو سیرجان

**نکته** 1-:شرکتهای پخش فقط درخواست صدور جی ال ان برای مراکز فروشگاهی را انجام می دهند و برای مراکز بهداشت صرفا نامه نگاری از طریق معاونت بهداشت به سازمان غذا و دارو و صدور در سازمان انجام خواهد شد .

**نکته** 2-: معاونتها پس از پایش داروخانه ،انتقال موجودی از تمام GLN های غیر فعال داروخانه به GLN فعال آن داروخانه انجام دهند و پس از پایش به داروخانه اعلام کند که : GLN جدید را به تمام بیمه های پایه و نرم افزار داروخانه اعلام نماید .

**نکته** 3-: پیامک قیمت شیر خشک صرفا برای متقاضیانی ارسال می شود که سهم یارانه دارند ، اگر فردی بالای دو سال باشد ، پیامک ارسال نمی شود (**برای غیر یارانه ای گزینه ارسال پیامک و اخذ موبایل فعال نخواهد بود** ) .

**نکته** 4-: سرویس تی تک و استعلام با ثبت احوال لینک است .

**نکته** 5- در هنگام ثبت IRC تکراری داروخانه استعلام و تعیین وضعیت را انجام دهد ولی در گزارش فعالیت نمایش داده نشود چون IRC در زیر فرآورده غذا و آشامیدنی است .

**نکته** 6-: اصلاح آدرس داروخانه بصورت دستی و اصلاح سامانه ای قابل انجام نمی باشد – اصلاح آدرس منجر به تغییر کلی پروانه میشود چون داروخانه باید از فرآیند انتقال داروخانه استفاده نماید ( **آدرس قید شده در پروانه اگر تغییر کند کل پروانه بایستی تغییر کند** ).

**نکته** 7-: بازرسی از اصالت سنجی و ثبت در تی تک **کاملا بر خط** صورت می گیرد ولی ثبت گزارش و ارزشیابی HIX در حال حاضر وجود ندارد.

1. کودک مبتلا به هیدروسفال بالای دو سال متقاضی شیر خشک چه راهکاری برای دریافت شیر خشک دارد ؟ مکاتبه با سازمان و ارسال مستندات و مدارک از طریق معاونت
2. زمانی خریدار اظهار به خرید شیر خشک با یک مبلغ دارد و پیامک دریافتی مبلغ متفاوتی را نشام میدهد و گزارش استعلام هم مبلغ متفاوتی راهکار چیست ؟

تصویر پیامک را از خریدار بگیرید 2- گزارش استعلام ها (در صورت عدم محرز دن علت یوزر و پسورد دانشگاه را با IT سازمان به اشتراک گذاشته و جویای علت باشید ).

1. سامانه تی تک زنجیره تامین را نشان نمیدهد علت چیست ؟ اگر صفحه سفید می شود مغایرت ساعت وجود دارد ، ساعت ویندوز با ساعت کشور مغایرت دارد و امکان ورود به کارتابل وجود ندارد .
2. نوزاد اتباع فاقد کد : 1 عدد در ماه با کد یکتای پدر و مادر بصورت غیر یارانه ای میتواند دریافت کند .
3. اگر فرد اظهار کند در ماه تعداد مشخصی شیر خشک را دریافت کرده ولی در گزارش استعلام داروخانه شهر دیگری از طریق ثبت کد ملی ، استعلام و فروش را انجام داده باشد راهکار چیست ؟

مکاتبه با دانشگاه شهر مربوطه

7-برای نوزاد اتباع فاقد کد متقاضی شیرهای رژیمی پری نان و اچ آ چه راهکاری وجود دارد ؟ راهکاری برای دریافت شیر رژیمی این افراد وجود ندارد و اداره مرتبط سیاستی در این خصوص اتخاذ ننموده ، ولی یک سری از برندها برای بزرگشال و بالای 3 سال است (بیشتر مکملهای پودری )

1. سهمیه شیر خشک رژیمی چند قوطی در ماه است ؟

محدودیت 2 سال – 12 عدد در ماه

محدودیت 3 سال -12 عدد در ماه

محدودیت 30 عدد در ماه بدون محدودیت سن

محدودیت 12 عدد در ماه بدون محدودیت سن

8-بیمار برای دریافت شیر خشک نئوکیت به داروخانه مراجعه نموده و با پیغام " در حال بررسی انتخاب شیوه تحویل ، از تحویل فرآورده به بیمار خودداری شود " ضمن اینکه بیمار ثبت شده و نسخه معتبر دارد ؟ نسخه تایید نشده است .

1. در خصوص افزایش شکایت اتمام سهمیه شیرخشک با وجود عدم دریافت و محرز شدن استفاده از کد ملی فرد ،راهکار چیست ؟ بازرسی و برخورد با متخلف
2. برخی فاکتورهای شیر نان توزیعی از سمت پخش سایه سمن مشکل تایید دارند ،آیا ارسال اطلاعات فاکتور از سمت شرکت پخش به تی تک مشکل دارد ؟ این مشکل در بازه زمانی خاصی بودجود آمده و در حال حاضر برطرف شده است .
3. شیرخشک با طعم تلخ و فاسد را به کجا بایستی پیگیری کرد ؟ مکاتبه با سازمان و بازرسی و مکاتبه با شرکت
4. پیغام خطای تعداد کارکتر هنگام تایید بارکد شیر خشک ؟ تعداد کارکتر زیاد برخی داروخانه ها حجم پیامک را خارج از ظرفیت میکرد (در حال حاضر این موضوع برطرف شده است ).
5. خطای کاتالوگ فرآورده به چه علت است ؟

این خطا مربوط به ساعات پیک کاری است و به دلیل کندی سامانه ایجاد میشود و با ورود مجدد برطرف خواهد شد .

1. خطای UID تکراری ؟ اگر هنگام استعلام UId تکراری نمایش داده می شود بدین معناست که قبلا انجام شده و در ورژن جدید پیغام " اقلام شناسه به اتمام رسیده " نمایش داده میشود .
2. ثبت شیر خشک انجام شده ولی در قسمت گزارشات خط تیره را نمایش میدهد و استعلام موفق نمایش داده نمیشود ؟ خط های تیره بدین معناست که نسخه تکمیل نشده و اتمام نسخه صورت نگرفته است .
3. در صورت اظهار شرکت به توزیع شیرخشک (فروش فقط به صورت آزاد ) باقیمت بالای 200 ت راهکار چیست ؟ شیر خارجی است ولی در استعلام قیمت سامانه در مورد شیرها تفاوتی وجود ندارد که نیاز به فروش آزاد باشد .
4. داروخانه های تامین اجتماعی سرپایی که کد HIX ندارند چطور پایش شوند ؟ 1- پروانه HIX بگیرند 2 – با اداره دارو در خصوص کد ملی داروساز مکاتبات انجام گیرد 3- با بیمه تامین اجتماعی مکاتبه نمایید که از معاونت پروانه بگیرند 4-بیمه تامین اجتماعی نیز از سازمان خود استعلام بگیرند و پس از مکاتبات سازمان تامین اجتماعی با اداره دارو به نتیجه مشخص برسند .
5. آیا برای استعلام شیر خشک حتما باید فیلتر بیمه سلامت انتخاب شود ؟ خیر
6. شیر خشک های شرکت پخش وارد موجودی داروخانه شده ، تعیین وضعیت هم شده و در قسمت اقلام تعیین وضعیت قابل مشاهده است ولی موقع ثبت ، پیغام " هشدار موجودی داروخانه صفر " نمایش داده میشود ، علت چیست ؟

در ابتدا UID را بگیرید – کاتالوگ فرآورده – افزودن فیلترینگ – UID در فاکتورهای تعیین وضعیت شده پیدا میشود یا خیر

**وجود فاکتور در اقلام تعیین وضعیت شده دلیل موجود بودن در داروخانه نیست ( شاید به اشتباه تعیین وضعیت شده یا فاکتور با اطلاعات غلط تعیین وضعیت شده است )**

18-در خصوص والدین نوزادان که بعد از خرید شیر خشک پیامک دریافت نمی کنند چگونه پیامک فعال شود ؟ اگر برای کد ملی خود والدین است چون یارانه تعلق نمیگیرد این آیتم فعال نیست .

1. اگر در هنگام استعلام گزینه اتمام زده نشود فرآیند استعلام نهایی میشود یا خیر ؟ بایستی حتما اتمام نسخه زده شود . در غیر اینصورت فرآیند ناقص می باشد .
2. والد کودک متولد شده در کشور دیگری علیرغم داشتن کد ملی امکان تهیه شیرخشک را نداشتند راهکار چیست ؟به مانند اتباع در صورت عدم داشتن کد ملی به دفاتر پیشخوان کفالت مراجعه نمایند تا کد تعریف شود .
3. سیستم ارسال پیام در ازای خرید شیرخشک فعال است ؟ برای شیرخشک های معمولی بله
4. 2 پروانه تعطیل که تعطیلی آن تمدید نشده و مصوبه لغو پروانه دارند و پروانه موسس فوت شده ولی دسترسی ابطال وجود ندارد راهکار چیست ؟ اگر اطمینان وجود دارد که شخص در شهر دیگری داروخانه نزده بر اساس فرمت اعلام شده کد ملی موسس به سازمان جهت غیر فعال کردن همه GLN های متصل به آن کد ملی ارسال شود . سامانه موارد ابطالی و فوتی را پاسخ نمیدهد و باید در سامانه پیاده سازی شود . بصورت ( نام دانشگاه : GLN های داروخانه با کد ملی : موسس : بنام و دلیل تعطیلی موقت داروخانه (فوت ، عدم پاسخگویی و.. )
5. شیر Infatrini به چه صورت و از کدام شرکت پخش توزیع میشود ؟ غذای ویژه است ، شرکت شفا آراد
6. داروخانه ای که رای کمیسیون مبنی بر لغو پروانه دارد چگونه در سامانه HIX باید انجام شود ، مسیر چیست ؟
7. برای مراکز کودکان بی سرپرست که GLN در نظر گرفته و ارسال شده ، درخصوص نحوه پرداخت مبلغ و تعلق گرفتن سهم بیمه ای این مراکز چگونه باید اقدام کنند ؟ سهم یارانه صرفا به استعلام ها تعلق می گیرد (براساس تصمیم وزارت بهداشت و ریاست محترم سازمان )
8. خانواده ای که از پرورشگاه فرزند خوانده گرفته و تا مدتی که امکان اخذ شناسنامه وجود ندارد نحوه دریافت شیر به چه صورت است ؟ از شیرخوارگاه که GLN گرفته است . ماالتفاوت و یارانه به بهزیستی تعلق نمیگیرد و فقط قیمت تمام شده از قیمت روی قوطی کمتر است چون خرید از شرکت انجام میشود نه داروخانه .
9. در حال حاضر سرویس ثبت UID با خطا مواجه شده علت این پیغام خطا چیست ؟ بخش عملیات – کاتالوگ فرآورده – UID را وارد کنید ، سرچ کنید و مجددا ثبت کنید ( در ساعات پیک و زمان طولانی شدن پاسخ این خطا پیش می آید و با تست مجدد اوکی میشود ) .
10. داروخانه هایی که شیرخشک ثبت میکنند و در قسمت جستجوی نسخه دیده میشود در قسمت گزارش استعلام هیچ گونه ثبتی مشاهده نمیشود علت چیست ؟ انعکاس مورد و مستند به IT سازمان
11. در هنگام پایش GLN انتقال موجودی زده شده امکان برگشت موجودی به GLN جدید وجود دارد ؟ استعلام ها از بین نخواهد رفت و با هر GLN ثبت و ضبط میشود – گزارش GLN غیرفعال هم امکان پذیر و ممکن شده است و لکن گزارشات بصورت کامل بهم متصل نیست . ( گزارشات مجزای جی ال ان فعال /غیر فعال )
12. پیغام خطای " تعداد مجاز تحویل این فرآورده (بسته بندی 1 عددی ) به پایان رسیده است ؟ بدین معناست که این مورد قبلا ثبت شده است .
13. در صورت ثبت شیر خشک و عدم تحویل به متقاضی راهکار چیست ؟ uiD شیرخشک را در جستجوی نسخه سرچ کنید ، نسخه حذف شود تا امکان ثبت مجدد وجود داشته باشد .
14. پیغام خطای " این مرکز عرضه پیش از این در gln استعلام بارکد ، مرکز عرضه پیدا نشد ؟ اطمینان حاصل کنید که ثبت سامانه ده است – با بیمه تماس بگیرند و gln صحیحی که فعال شده را به بیمه اعلام کنند .
15. پیغام خطا در مورد ثبت گلوسرنا : بیمار تعداد صفر عدد از صفر عدد سهمیه بهمن را دریافت کرده " علت چیست ؟ تیک الف -عرضه دوز شماری زده نشود ب- از قسمت فاقد نسخه اقدام کنند و فقط uiD را ثبت کنند ( متن خطا اصلاح شده و فرد سهمیه ندارد ) .
16. نان کامفورت و AR پوشش بیمه است یا آزاد ؟ رژیمی است و بیمه تعلق نمیگیرد (سهم ارز ندارد ) و با قیمت کف قوطی به فروش می رسد .
17. نوجوانی که دارای بیماری مغزی و تحت پوشش بهزیستی است چگونه شیرخشک دریافت میکند ؟ کلیه مستندات از طریق معاونت با اداره کل مکاتبه گردد .
18. آپتامیل وارداتی شامل ارز دولتی است ؟

الف – کاتولوگ کنید و irc را بردارید ب – در قسمت سیاست گذاری معاونت و داروخانه ، irc را سرچ کنید ج- اگر در قسمت شیرخشک رگولار پیدا شد که این فرآورده رگولار است در غیر اینصورت رژیمی است و ماالتفاوت قیمت هنوز اعمال نشده و به سبک شیرهای رژیمی قبلی انجام میشود .

36-داروهای بخش بستری که در داروخانه بیمارستان بنام بیمار در سامانه تی تک ثبت شده است ، در گزارش بجای نظام پزشکی تجویز کننده نظام پزشکی داروساز بیمارستان ثبت می شود ، اشکال کار از سامانه است یا از hix بیمارستان ؟ به his بیمارستان تذکر داده شود چون کلی از داده های کثبف میشود و مشکلات فرآیند بیمارستان و تغییر کد نظام توسط کاربر داروخانه هم موجب این مشکل می شود اما his باید مانع گردد .

37-داروخانه علیرغم ثبت و فروش در سامانه امکان مشاهده اقلام استعلام شده ، در داروخانه و معاونت وجود ندارد که این موضوع موجب قطع سهمیه و شکایت موسس شده ، علت چیست ؟ تماس با it سازمان – یوزر و پسورد داروخانه و uID داروخانه را اعلام کنید .

38- برای سهمیه شیر رژیمی بالای دو سال مدارک پزشکی به سازمان اعلام شود ؟ بله – و پس از مکاتبه با سازمان و ارسال مستندات ،مدارک از طریق سازمان به پزشک معتمد ارسال می گردد.

39-واریزی مابه التفاوت به تغییر GLN مرتبط است ؟ خیر واریزی ارتباطی با تغییر GLN ندارد و سازمان فایل گزارش GLN ها را به بیمه سلامت ارسال می کند .

40-ببلاک ای آر مشمول تعرفه دولتی است ؟

خیر –شیر رژیمی است و مشمول تعرفه دولتی نیست .

41- ارسال پیامک برای فردی که دارای فرزند نمیباشد مبتنی بر دریافت شیر خشک ، علت چیست ؟

ثبت شماره موبایل اشتباه توسط کاربر داروخانه

اطلاعات غلط شماره موبایل از طرف متقاضی

42- داروخانه بعد از پایش شیر هنگام استعلام خطای موجودی صفر دارد علت چیست ؟

انتقال موجودی صورت نگرفته است .