



باسمه تعالی

معاونت غذا و دارو

مهار تورم و رشد تولید

نام و سمت گیرنده

ردیف	نام و سمت گیرنده	کد	عملیات
۱	جناب آقای دکتر محمد منفرد		
۲	ریاست محترم انجمن داروسازان استان فارس		

موضوع درخواست فرآیند های پشتیبانی داروخانه در تیکتینگ

با سلام و احترام

پیرو نامه شماره ۶۹۵ / ۶۱۵۶۷ مدیرکل دفتر فناوری اطلاعات و سامانه های سلامت سازمان غذا و دارو درخواست فرآیند های پشتیبانی داروخانه در تیکتینگ، به استحضار می‌رساند فایل راهنمای ثبت نام و ثبت تیکت داروخانه ها در سامانه تیکتینگ در خصوص مشکلات داروخانه ها در سامانه HIX به پیوست به حضورتان ارسال می‌گردد.

فائزه غفاری
کارشناس امور دارویی معاونت غذا و دارو

اقدام کننده

فائزه غفاری - کارشناس امور دارویی معاونت غذا و دارو

نام و سمت مدیر واحد

دکتر الهام کریمیان مدیر دارو و فرآورده های بیولوژیکی و مواد

تلفن ۷۴۸۱

درخواست فرآیند های پشتیبانی داروخانه در تیکتینگ

کلید واژه

آدرس

پست الکترونیک

معاون محترم غذا و دارو دانشگاه/دانشکده های علوم پزشکی، خدمات بهداشتی و درمانی سراسر کشور

موضوع: در خصوص فرآیند پشتیبانی داروخانه‌ها در سامانه تیکتینگ

با سلام و احترام؛

با توجه به پیاده‌سازی فرآیند پشتیبانی داروخانه‌ها در سامانه تیکتینگ و همچنین برگزاری جلسه آموزشی به معاونت‌ها در تاریخ ۱۴۰۲/۰۷/۲۶ فایل راهنمای ثبت نام و ثبت تیکت داروخانه‌ها و همچنین فایل راهنمای کارشناسان معاونت‌ها به پیوست ارسال گردیده است. معاونت‌هایی که تاکنون کارشناس پاسخگوی مربوط به امور داروخانه‌ها را تاکنون معرفی ننموده‌اند می‌بایست حداکثر تا ۱۴۰۲/۰۸/۰۱ طبق فایل پیوست، کارشناس مربوطه را معرفی نمایند. همچنین فایل راهنما و اطلاع‌رسانی در این خصوص به داروخانه‌ها می‌بایست از طریق معاونت‌ها صورت پذیرد. شایان ذکر است از تاریخ ۱۴۰۲/۰۸/۰۱ تمامی درخواست‌های مرتبط در این حوزه می‌بایست صرفاً از طریق سامانه خدمت صورت پذیرد.

مهندس سعید کاظمی
مدیر کل دفتر فناوری اطلاعات
و سامانه های سلامت

رونوشت :

جناب آقای دکتر غلامحسین صادقیان سرپرست محترم دفتر ریاست سازمان غذا و دارو
جناب آقای دکتر پیکان پور مدیر کل محترم امور دارو و مواد تحت کنترل
جناب آقای موجبی متصدی محترم امور دفتری



راهنمای ثبت نام و ثبت تیکت توسط داروخانه‌ها

موسس داروخانه به عنوان نماینده داروخانه جهت ثبت تیکت در سامانه khedmat.fda.gov.ir می بایست ابتدا در سامانه ثبت نام و احراز هویت شود.

جهت ثبت نام در تب ثبت نام حقیقی، کدملی، شماره موبایل (متعلق به همان فرد) و تاریخ تولد وارد شود
نکته: کدملی، شماره موبایل و تاریخ تولد می بایست متعلق به همان فرد باشد.

نکته: ثبت نام برای هر داروخانه فقط یکبار و توسط اطلاعات مربوط به موسس داروخانه باشد.

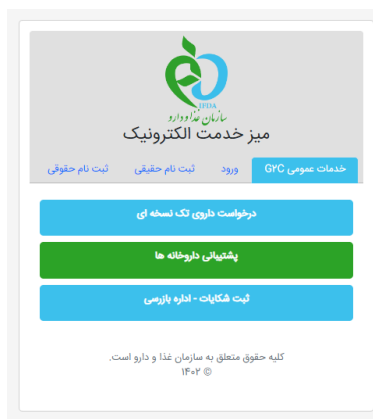
پس از ثبت نام نام کاربری و کلمه عبور برای کاربر پیامک می شود

نکته: کلمه عبور نسبت به حروف بزرگ و کوچک حساس می باشد.

پس از ثبت نام جهت ورود به سامانه، از سربرگ خدمات عمومی گزینه پشتیبانی داروخانه ها انتخاب گردد.

در صورت فراموشی رمز عبور می توان از گزینه فراموشی رمز عبور استفاده کرد.

نکته : در صورتی که ثبت نام با موفقیت انجام شد ولی پیامکی مبنی بر نام کاربری و کلمه عبور ارسال نگردید از گزینه فراموشی رمز عبور استفاده گردد. نام کاربری کدملی متعلق به فرد ثبت نام کننده می باشد.



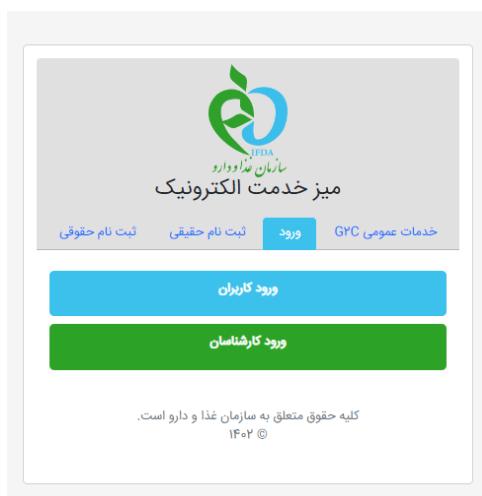
پس از ورود به پنل کاربری، کاربر می تواند تیکت خود را ثبت نماید و پس از پایان ثبت تیکت، پیامکی به همراه کد پیگیری برای کاربر ارسال خواهد شد. همچنین پس از پاسخ نهایی تیکت مجدداً پیامکی برای کاربر مبنی بر ارائه پاسخ و مشاهده آن ارسال خواهد گردید.

نکته: در تمامی مراحل پس از ثبت تیکت کاربر می تواند با مراجعه به پنل خود وضعیت تیکت های ثبت شده خود را مشاهده نماید.

راهنمای پاسخگویی تیکت‌های ثبت شده توسط داروخانه‌ها توسط معاونتها

بر اساس نماینده معرفی شده هر دانشگاه یک پنل کارشناسی ایجاد گردیده است و نیاز به ثبت نام نمی‌باشد.

جهت ورود به سامانه از سربرگ ورود گزینه کارشناسان، و توسط اطلاعات نماینده تعریف شده دانشگاه صورت پذیرد.



نام کاربری و کلمه عبور در جلسه آموزشی اطلاع رسانی گردیده است.

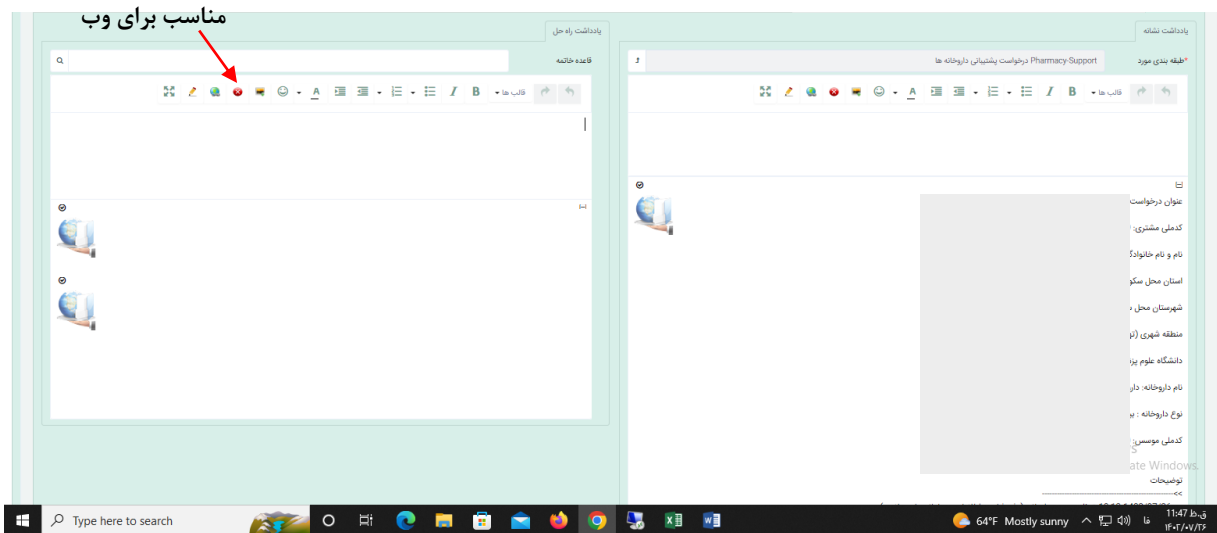
نکته: کلمه عبور نسبت به حروف بزرگ و کوچک حساس می‌باشد.

پس از ورود به پنل ابتدا گزینه فیلتر تغییر را انتخاب و گزینه درخواست‌های من انتخاب گردد تا تمامی تیکت‌های خود را مشاهده نمایید.

شماره	زمان ایجاد	وضعیت	زیروصفت	اولویت	مهلت انجام SLA	نقص SLA	نوع	طبقه بندی	واحد سازمانی	کاربر تحت ناظر	گروه مسئول	کاربر مسئول	تولیمحات
286398	10:13:15 1402/07/26 ق.ظ	در جریان					درخواست سرویس	درخواست پشتیبانی داروخانه ها	دفتر فناوری اطلاعات و سامانه های سلامت		گروه پشتیبانی اداره داروخانه ها		درخواست پشتیبانی داروخانه ها
284398	02:13:00 1402/07/18 ب.ظ	در جریان					درخواست سرویس	درخواست پشتیبانی داروخانه ها	کاربران عمومی		گروه پشتیبانی اداره داروخانه ها		درخواست پشتیبانی داروخانه ها
284398	01:41:57 1402/07/18 ب.ظ	در جریان					درخواست سرویس	درخواست پشتیبانی داروخانه ها	دفتر فناوری اطلاعات و سامانه های سلامت		گروه پشتیبانی اداره داروخانه ها		درخواست پشتیبانی داروخانه ها
284398	01:17:25 1402/07/18 ب.ظ	در جریان					درخواست سرویس	درخواست پشتیبانی داروخانه ها	دفتر فناوری اطلاعات و سامانه های سلامت		گروه پشتیبانی اداره داروخانه ها		درخواست پشتیبانی داروخانه ها
284098	06:06:19 1402/07/17							درخواست پشتیبانی داروخانه ها					

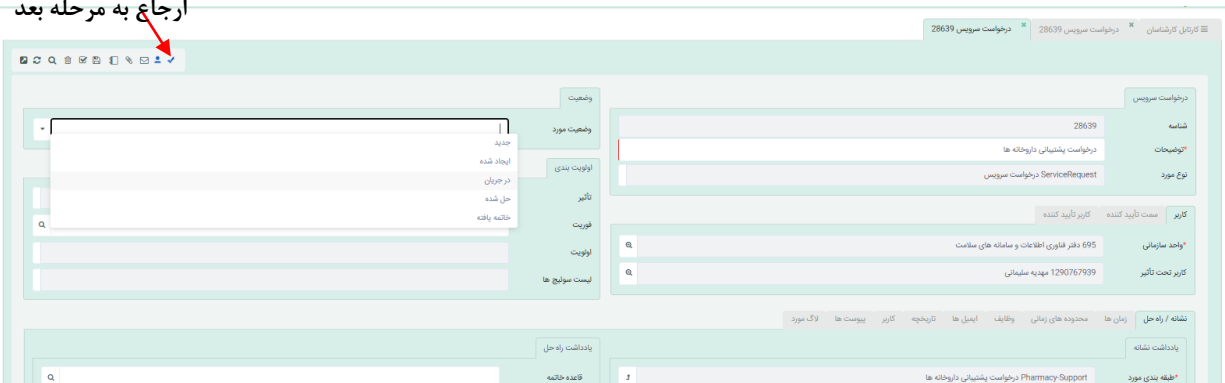
جهت پاسخ به تیکت تیکت مربوطه باز و اطلاعات آن نمایش داده می شود .

در سربرگ یادداشت راه حل می توان پاسخ خود را وارد نمائید و گزینه مناسب برای وب را انتخاب نموده تا پاسخ برای کاربر قابل مشاهده باشد.



و در نهایت جهت ارجاع به مرحله بعد وضعیت مورد "در جریان" گذاشته شود و گزینه ارجاع به مرحله بعد انتخاب گردد.

ارجاع به مرحله بعد



در صورتیکه تیکت مورد تأیید نباشد و یا نیازی به ارجاع به مرحله بعد نداشته باشد می توان وضعیت مورد با توجه به نوع آن حل شده و یا خاتمه یافته انتخاب شود و به جای گزینه ارجاع به مرحله بعد گزینه ذخیره و بستن تیکت انتخاب شود

ذخیره و بستن تیکت

The screenshot shows a web-based ticket management system. At the top, there are browser tabs for 'درخواست سرویس' (Service Request) with ID 28639. The main interface is divided into several sections:

- Toolbar:** Located at the top left, it contains icons for search, refresh, and other actions. A red arrow points to the 'ذخیره و بستن تیکت' (Save and Close Ticket) icon.
- Left Panel:** Contains a list of tickets with columns for 'وضعیت' (Status), 'اولویت بندی' (Priority), 'تأثیر' (Impact), 'اولویت' (Priority), and 'لیست سوئچ ها' (Switch List). The status options are: جدید (New), ایجاد شده (Created), در جریان (In Progress), حل شده (Resolved), and حل شده باقیه (Resolved with notes).
- Main Content Area:** Displays details for ticket 28639. It includes fields for 'شماره' (Number), 'توضیحات' (Description), and 'نوع مورد' (Type). The description is 'درخواست پشتیبانی داروخانه ها' (Pharmacy Support Request). Below this, there are sections for 'کاربر' (User) with 'نمیت آید' (Not available) and 'کارت آید' (Card ID), and 'واحد سازمانی' (Organizational Unit) with 'دفتر فناوری اطلاعات و سامانه های سلامت' (IT and Health Systems Office). There are also two 'کارت تحت نظر' (Under supervision) entries with IDs 1200767939.
- Bottom Panel:** Contains a 'یادداشت راه حل' (Solution Note) section with a search bar and a 'کلمه کلیدی' (Keyword) field.

