

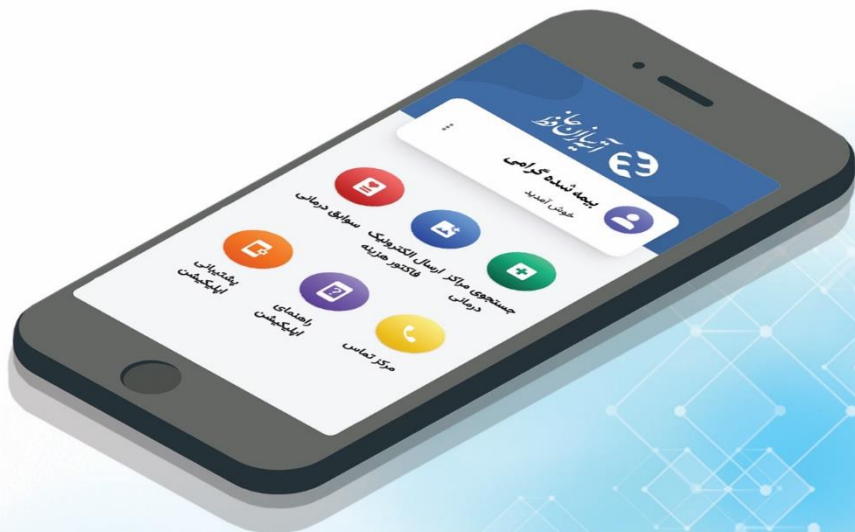


سازمان بیمه سلامت ایران



شرکت آتیه سازان حافظ  
مهری تخصصی بیمه های تکمیلی درمان  
وابسته به سازمان بیمه سلامت ایران

# راهنمای استفاده از اپلیکیشن خدمات الکترونیک شرکت آتیه سازان حافظ



مدیریت آمار، فناوری اطلاعات و ارتباطات



## بسم الله الرحمن الرحيم

### مقدمه:

امروزه در قرن بیست و یکم و در عصر انقلاب صنعتی چهارم، پیشرفت فناوری اطلاعات آن چنان جنبه های گوناگون زندگی را تحت تاثیر قرار داده و در متن زندگی ما نفوذ کرده است که به جرأت می توان گفت در طول تاریخ، ظهور هیچ فناوری به اندازه فناوری اطلاعات نتوانسته است این چنین باعث ایجاد تحول عمیق و تغییر در ساختار زندگی بشر شود. این امر باعث شده است که انسان امروزی به ناچار تلاش کند خود را با شرایط جدید وفق داده و از مزایای کم نظیر این فناوری مهم بهره مند شود.

سازمان ها و شرکت ها نیز از این امر مستثنا نیستند و می بایست متناسب با پیشرفت فناوری، خود را با آن وفق داده و تغییر در این حوزه را در عمل معنا کنند. طبعاً عبور از فرآیندهای کاغذی به الکترونیک و ایجاد تغییر در نحوه ارائه خدمات به بیمه شدگان، می تواند یکی از بزرگترین چشم اندازهای یک شرکت ارائه دهنده خدمات بیمه ای باشد. فلذا در این راستا و در عمل به منویات مدیرعامل محترم سازمان بیمه سلامت ایران و نیز تأکیدات و پیگیری های مدیرعامل محترم شرکت آتیه سازان حافظ مبنی بر الکترونیکی سازی فرآیندها، مدیریت آمار، فناوری اطلاعات و ارتباطات با زحمات شبانه روزی کارشناسان خدوم و پرتوان خود و با همراهی و همیاری حوزه های مختلف به ویژه معاونت های محترم شرکت، اقدام به پیاده سازی و



اجرای اپلیکیشن موبایل مبتنی بر سیستم عامل اندروید نموده است که می‌تواند مورد استفاده طیف وسیعی از بیمه شدگان محترم شرکت باشد.

مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات شرکت آتیه سازان حافظ به جدّ در مسیر توسعه، پیاده سازی و ارتقاء فناوری اطلاعات در ارکان شرکت حرکت نموده تا همگام با پیشرفت فناوری، در لبه فناوری‌های روز دنیا حرکت نماید.

در این کتابچه‌ی راهنما، نحوه استفاده کاربردی از این اپلیکیشن به صورت ساده و مفید و همراه با تصویر آمده است. خود را از نظرات، پیشنهادات و انتقادات بیمه‌شدگان گرانقدر بی‌نیاز نمی‌بینیم فلذا استدعا داریم که نظرات ارزشمند خود در رابطه با این اپلیکیشن را از طریق ایمیل به آدرس [IT@atiyehsazan.ir](mailto:IT@atiyehsazan.ir) ارسال نمایید. امید است این دستاورد مورد اقبال و رضایت بیمه‌شدگان محترم قرار گیرد که در این صورت مرضیّ خداوند بینا و قادر مطلق نیز خواهد بود، ان شاءالله.

مدیر آمار، فناوری اطلاعات و ارتباطات

شرکت آتیه سازان حافظ

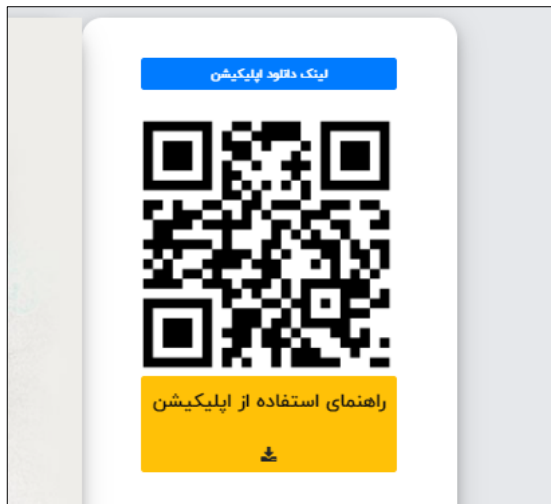
## فهرست مطالب

1.	دانلود اپلیکیشن موبایل (اندروید).....	4
2.	ورود .....	5
1.2	جستجوی مراکز درمانی .....	9
2.2	ارسال الکترونیک فاکتور هزینه .....	11
3.2	سوابق درمانی .....	20
1.3.2	کلید اسناد هزینه .....	22
2.3.2	اسناد هزینه کسوردار .....	24
3.3.2	اسناد هزینه عودت شده .....	25
4.2	تماس با پشتیبانی .....	29
3.	خروج .....	30

### 1. دانلود اپلیکیشن موبایل (اندروید)

شرکت آتیه سازان حافظ به منظور سهولت در خدمات رسانی به بیمه شده ها و پذیرش الکترونیکی اسناد، اپلیکیشن موبایل را در

اختیار کاربران قرار داده است. در این سند نحوه ی استفاده از این اپلیکیشن و جزئیات آن آموزش داده شده است. برای دانلود این اپلیکیشن می‌بایست به سایت شرکت آتیه سازان حافظ مراجعه نموده و بر روی گزینه "لینک دانلود اپلیکیشن" کلیک نمایید. همچنین با تایپ آدرس [atiyehsazan.ir/app.apk](http://atiyehsazan.ir/app.apk) در نوار آدرس بالای صفحه، می‌توان مستقیم آن را دانلود نمود. علاوه بر موارد فوق نیز می‌توان با استفاده از اسکنر QR Code در درون صفحه اصلی سایت شرکت نسبت به دانلود این اپلیکیشن اقدام نمود.



## 2. ورود

در ابتدا برای ورود به اپلیکیشن، نام کاربری و کلمه ی عبور خود را در سامانه وارد نموده و بر روی ورود کلیک نمایید.



نام کاربری \*

کلمه عبور \*

کد امنیتی \*

ورود

فراموشی کلمه عبور

حساب کاربری ندارید؟ ثبت نام

دانلود اپلیکیشن موبایل

اگر دارای نام کاربری و کلمه ی عبور نمی باشید در ابتدا می بایست ثبت نام کنید.

بر روی دکمه ی ثبت نام کلیک کرده و در صفحه ی باز شده جهت احراز هویت کد ملی و تاریخ تولد و کد امنیتی را وارد نموده و گزینه بررسی و ادامه را انتخاب نمایید.

احراز هویت اولیه

کد ملی \*

تاریخ تولد \*

تاریخ تولد

کد امنیتی \*

بررسی و ادامه

یک نام کاربری، شماره موبایل و رمز عبور را وارد نموده و در انتها گزینه ثبت نام را انتخاب نمائید. توجه داشته باشید نام کاربری و کلمه ی عبور وارد نموده را به خاطر داشته باشید زیرا از این پس با این نام کاربری و کلمه ی عبور وارد می شوید

ثبت نام

کد ملی \*

نام کاربری دلخواه \*

تلفن همراه \*

کلمه عبور \*

تکرار کلمه عبور \*

ثبت نام

حال یک کد تأیید برای شما ارسال شده و پس از وارد نمودن آن ثبت نام تکمیل می گردد و امکان ورود به نرم افزار مهیا خواهد بود. پس از ورود به سامانه امکانات فراهم شده در اپلیکیشن شامل جستجوی مراکز درمانی، ارسال الکترونیک فاکتور هزینه، سوابق درمانی، مرکز تماس، راهنمای اپلیکیشن و پشتیبانی اپلیکیشن را مشاهده می نمایید. در ادامه به بررسی هرکدام می پردازیم.





## 2-1 جستجوی مراکز درمانی

در این قسمت می توانید با وارد کردن اطلاعات خواسته شده، مراکز درمانی طرف قرارداد خود را جستجو نمایید.



[illegible]

مدیریت آمار، فناوری اطلاعات و ارتباطات

لطفاً استان مورد نظر را انتخاب نمایید.

نام استان: تهران

نوع فعالیت: بیمارستان

نوع وابستگی: انتخاب نمایید

نام مرکز: محب

جستجو

نام	نوع فعالیت	تلفن	آدرس	توضیحات
محب مهر	بیمارستان	۸۸۶۴۴۶۳۰۹	تهران - خیابان ولیعصر - پلستر از میدان ونک - خیابان لیدا	
محب مهر (فقط قلب)	بیمارستان	۸۸۶۴۴۶۳۰۹	تهران - خیابان ولیعصر - پلستر از میدان ونک - خیابان لیدا	

## 2-2 ارسال الکترونیک فاکتور هزینه

در این قسمت، بیمه شده می تواند اسناد مربوط به خدمات تشخیصی-درمانی خود را که دارای نسخه الکترونیک می باشد (به استثناء بیماران خاص)، جهت ارزیابی ارسال نماید. به این منظور در ابتدا با توجه به تاریخ فاکتور هزینه، قرارداد مورد نظر را انتخاب نمایید.


انتخاب قرارداد


کلید قرارداد ها
1 قرارداد های فعال

شماره قرارداد: ۱۴۰۲/۱/۱۴/۹/۱۶۵

بیمه آتیه سازان حافظ

بیمه گذار: بیمه گذار آتیه سازان حافظ ستاد آتیه سازان حافظ

نوع قرارداد: قرارداد مازاد درمان

نام طرح: بیمه شدگانی که سال گذشته تحت پوشش بوده اند

تاریخ شروع: ۱۴۰۲/۰۱/۰۱

تاریخ پایان: ۱۴۰۲/۱۲/۲۹

سپس در صفحه ی باز شده بیمه شده ای که می خواهید اسناد هزینه آن را بارگذاری نمایید، انتخاب کنید.


انتخاب بیمه شده


پنا  ری

دختر ۰۲۰۴۹۰۱۵۷۱

پ  جتی

همسر ۴۶۵۰۶۹۷۲۶۳

اسم  ری

بیمه شده اصلی ۲۱۸۱۳۲۴۹۲۱


در صفحه باز شده خدمت موردنظر را انتخاب نمایید.



پس از انتخاب خدمت در صفحه ی باز شده تاریخ هزینه را وارد نمایید. پس از مشخص نمودن تاریخ هزینه، مانده سقف به صورت



خودکار نمایش داده می‌شود. سپس مبلغ پرداختی را ثبت و بیمه پایه آن را انتخاب و بر روی گزینه استعلام نسخه الکترونیک کلیک فرمایید.


→ اطلاعات اسناد هزینه

نوع خدمت:
دارو و ملزومات دارویی
نام طرح:
در سال گذشته تحت پوشش بوده اند

تاریخ هزینه \*
1403-04-09

مانده سقف \*
بدون سقف

مبلغ پرداختی \*
1,536,689 ریال

نسخه الکترونیک
☒

نوع بیمه

☒ تأمین اجتماعی
 ☐ بیمه سلامت

استعلام نسخه الکترونیک

ادامه

سپس نسخه الکترونیک نمایش داده شده را انتخاب و سپس بر روی عبارت ادامه کلیک فرمائید.

نوع خدمت: دارو و ملزومات دارویی نام طرح: در سال گذشته تحت پوشش بوده اند  
تاریخ هزینه \*

جستجوی نسخه الکترونیک

شماره نسخه	52906960
نوع نسخه	دارو
تاریخ نسخه	1403/04/09
مبلغ نسخه	1,330,300 ریال
مرکز خدمات	دکتر خنمی

انتخاب

استعلام نسخه الکترونیک

ادامه

اگر بیمه پایه، بیمه سلامت باشد باید کد رهگیری مربوط به نسخه را وارد نمایید.

نسخه الکترونیک ☒

نوع بیمه  
☐ تأمین اجتماعی  
☒ بیمه سلامت

کد رهگیری \*

استعلام نسخه الکترونیک



پس از مشخص نمودن اطلاعات نسخه الکترونیک بر روی دکمه ی استعلام نسخه الکترونیک کلیک نمایید.

پس از موفقیت آمیز بودن استعلام، لیست نسخه های مربوطه نمایش داده می شود. نسخه موردنظر را انتخاب نمایید.

شماره نسخه	نوع نسخه	تاریخ نسخه	مبلغ نسخه	مرکز خدمات
۲۳۷۸۰۵۶۶	پزشکان	۱۴۰۲/۰۶/۰۹	۲۶۳,۹۰۰ ریال	درمانگاه بیمارستان بینا

انصراف

شماره نسخه	نوع نسخه	تاریخ نسخه	مبلغ نسخه	مرکز خدمات
۲۳۷۸۰۵۶۶	پزشکان	۱۴۰۲/۰۶/۰۹	۲۶۳,۹۰۰ ریال	درمانگاه بیمارستان بینا

ادامه



پس از انتخاب نسخه الکترونیک بر روی دکمه‌ی ادامه کلیک کنید. با انتخاب گزینه بارگذاری اسناد، بر اساس نوع هزینه، برخی از آیكون‌های مربوط به تصویر مدارک، ستاره دار می‌شود و با کلیک بر روی هر یک، مستندات درخواستی را بارگذاری نموده و گزینه ادامه را انتخاب فرمائید.

**\*\*\*توجه\*\*\***



در صورت نیاز به ثبت بیش از یک فاکتور برای بیمه شده مورد نظر، با انتخاب گزینه "ثبت نسخه جدید" کلیه مراحل را تکرار و در انتها، بر روی دکمه "ذخیره نهایی" کلیک فرمائ.

پس از ذخیره، پیام ثبت سند هزینه و کد رهگیری به بیمه شده نمایش داده می‌شود که میبایست دکمه تائید جهت ادامه فرآیند ارسال اسناد هزینه، انتخاب گردد.

### بیمه شده گرامی



کد رهگیری: 1403/14/11499/036/92 عملیات  
شما با موفقیت ثبت شد، جهت پیگیری هزینه  
های خود از بخش سوابق درمانی اپلیکیشن  
استفاده نمایید.

باشه

### توجه داشته باشید



کابری گرامی، برای اتمام فرآیند ثبت هزینه می بایست بر روی دکمه ذخیره  
نهایی در پایین صفحه کلیک نمایید.

تایید

پس از ذخیره به صفحه قبل باز می‌گردید و  
حتی می‌توانید اسناد مربوط به سایر افراد  
خانواده را نیز به همین طریق ثبت نمایید.

بیمه شده گرامی 

کد رهگیری: ۱۴۰۲/۱۴/۱۱۴۹۹/۰۰۱/۷

عملیات شما با موفقیت ثبت شد، جهت پیگیری هزینه های خود از بخش سوابق درمانی اپلیکیشن استفاده نمایید.

[تایید](#)

19

## 2-3 سوابق درمانی

در این قسمت قراردادهای فعال و غیرفعال بیمه شده نمایش داده می شود.

انتخاب قرارداد

کلیه قراردادها

قراردادهای فعال 1

شماره قرارداد: ۱۴۰۲/۱/۱۴/۹/۱۶۵  
بیمه آتیه سازان حافظ

بیمه گذار: بیمه گذار آتیه سازان حافظ ستاد آتیه سازان حافظ  
نوع قرارداد: مازاد درمان

تاریخ شروع: ۱۴۰۲/۰۱/۰۱  
تاریخ پایان: ۱۴۰۲/۱۲/۲۹

با کلیک بر روی هر قرارداد ، لیست بیمه شده اصلی و بیمه شده های تبعی آن در صورت وجود نمایش داده می شود.

انتخاب بیمه شده

اسم: ری ۰۰۰۰۱۱۱۱۱۱۱۱  
بیمه شده اصلی ۲۱۸۱ ۰۰۰۰۱۱۱۱۱۱

پا ۰۰۰۰۱۱۱۱۱۱۱۱  
همسر ۴۶۵۰ ۰۰۰۰۱۱۱۱۱۱

پنا ۰۰۰۰۱۱۱۱۱۱۱۱  
دختر ۰۲۰۰ ۰۰۰۰۱۱۱۱۱۱

برای هر بیمه شده می توانید لیست اسناد هزینه های آن را مشاهده نمایید. منظور از اسناد هزینه، فاکتور و مدارک هزینه هایی است که بیمه شده برای ارزیابی و سپس دریافت هزینه از بیمه گر، به شرکت های ارزیاب ارائه نموده است. بدین منظور با انتخاب بیمه شده اصلی و تبعی، قسمت مشاهده اسناد هزینه نمایش داده می شود که در آن می توانید کلیه اسناد بیمه شده، اسناد هزینه کسوردار و اسناد هزینه عودت شده را مشاهده نمایید. در ادامه به بررسی هر کدام می پردازیم.



## 2-3-1 کلیه اسناد هزینه

با کلیک بر روی کلیه اسناد هزینه می توانید همه ی اسناد مربوط به هزینه های مستقیم و غیرمستقیم بیمه شده را مشاهده نمایید. منظور از **هزینه های مستقیم**، هزینه هایی است که بیمه شده برای خدمتی که دریافت نموده، به مراکز درمانی پرداخت کرده است و فاکتور هزینه ی آن را برای دریافت مبلغ هزینه به شرکت های ارزیاب ارائه می دهد. **هزینه های غیرمستقیم**، هزینه هایی است که بیمه شده برای دریافت خدمت به مراکز درمانی طرف قرارداد با بیمه گر تکمیلی مراجعه نموده است و هزینه ای پرداخت ننموده است و یا بخشی از آن را پرداخت نموده است.

کلیه اسناد هزینه

هزینه‌های غیر مستقیم

۲ هزینه‌های مستقیم

تایید حواله

شماره سند: ۱۲۷۲۲۸۱۸۶۸

کد رهگیری: ۱۴۰۲/۱۴/۱۱۴۹۹/۰۰۱/۶

نام مرکز: رادیولوژی دندان دکتر شیخی

تاریخ ثبت هزینه: ۱۴۰۲/۰۶/۱۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۵/۱۶

تاریخ ترخیص: ۱۴۰۲/۰۵/۱۶

پوشش: پاراکلینیکی ۱

خدمت: انواع رادیو گرافی (رادیولوژی)

مبلغ درخواستی: ۱,۸۵۰,۰۰۰ ریال

مبلغ تأیید شده: ۱,۸۵۰,۰۰۰ ریال

مشاهده اسناد بارگذاری

در قسمت هزینه های مستقیم، می توانید اطلاعات مربوط به هر سند و وضعیت حواله آن را مشاهده نمایید. برای مشاهده ی حواله ی مربوط به هر سند در هزینه های مستقیم، بر روی سند کلیک نمایید و وضعیت حواله را مشاهده کنید.

حواله‌ها	→
وضعیت	ارسال جهت پرداخت
شماره حواله	۱۴۰۲/۰۶/۱۵/۳۵۴۸۵۱
مبلغ حواله	ریال ۱,۸۵۰,۰۰۰
تاریخ حواله	۱۴۰۲/۰۶/۱۸

منظور از وضعیت ارسال جهت پرداخت یعنی حواله مورد تایید قرار گرفته و بیمه شده باید منتظر پرداخت از سمت بانک باشد. برای مشاهده ی هزینه های غیرمستقیم وارد قسمت مربوط به آن شوید. در این قسمت می توانید اطلاعات مربوط به هر سند و وضعیت ارزیابی آن را که می تواند پذیرش فیزیکی، در حال ارزیابی، تایید حواله، ارسال جهت پرداخت و عودت باشد را مشاهده نمایید.

## 2-3-2 اسناد هزینه کسوردار

در این قسمت اسنادی که دارای کسور می باشند را می توانید مشاهده نمایید. منظور از **اسناد هزینه کسوردار** هزینه هایی است که برای ارزیابی ارسال شده اند اما مقداری از آن مورد تایید قرار نگرفته و دارای کسور می باشد. برای مشاهده اسناد هزینه ای که دارای کسور می باشند و برای مشاهده علت کسور وارد قسمت اسناد هزینه کسوردار شوید.





پس از ورود به این قسمت لیست هزینه های کسوردار مستقیم و غیرمستقیم را مشاهده می نمایید. همچنین برای هر سند علت کسور و وضعیت آن قابل مشاهده است.


**اسناد هزینه کسوردار**


هزینه‌های غیر مستقیم
1 **هزینه‌های مستقیم**

وضعیت	تایید حواله
شماره سند	۱۲۵۸۳۹۰۸۴۲
کد رهگیری	۱۴۰۲/۱۴/۱۴/۱۴۱۳۰۳۴/۱۵۵۴۸
نام مرکز	بندری
تاریخ ثبت هزینه	۱۴۰۲/۰۳/۲۰
تاریخ پذیرش	۱۴۰۲/۰۳/۱۰
تاریخ ترخیص	۱۴۰۲/۰۳/۱۰
پوشش	دارو و ملزومات دارویی
خدمت	دارو و ملزومات دارویی
مبلغ درخواستی	ریال ۸۲۹۸۰۰۰
مبلغ تأیید شده	ریال ۷۴۶۸۲۰۰
علت کسر هزینه	اضافه قیمت
مبلغ کسر شده	ریال ۸۲۹۸۰۰

### 2-3-3 اسناد هزینه عودت شده

در این قسمت می توانید لیست هزینه های عودت شده خود را مشاهده نمایید. منظور از **هزینه های عودت شده**، هزینه هایی است که



برای ارزیابی ارسال شده اند و مورد تایید کارشناس ارزیاب قرار نگرفته اند. مانند دو قسمت قبل میتوانید اسناد هزینه ی مستقیم و غیرمستقیم بیمه شده را مشاهده نمایید و علت عودت هر کدام را بررسی کنید. در این مرحله با توجه به توضیحات ثبت شده توسط کارشناس بیمه، نواقص اعلامی را برطرف و نسبت به درخواست ارزیابی مجدد اقدام نمائید.

در صورتیکه پرونده مورد تعهد نبوده و یا نیاز به مراجعه حضوری به شعبه می باشد، به منظور جلوگیری از بسته شدن سقف تعهدات و ایجاد اختلال در پذیرش مجدد، با استفاده از گزینه ابطال، سند ثبت شده را باطل نمائید.

اسناد هزینه عودت شده

هزینه‌های غیر مستقیم      ① هزینه‌های مستقیم


وضعیت	عودت
شماره سند	۱۳۷۲۱۸۱۴۹۸
کد رهگیری	۱۴۰۲/۱۴/۱۱۴۹۹/۰۰۱/۵
نام مرکز	درمانگاه بیمارستان بینا
تاریخ ثبت هزینه	۱۴۰۲/۰۶/۱۰
تاریخ پذیرش	۱۴۰۲/۰۶/۰۹
تاریخ ترخیص	۱۴۰۲/۰۶/۰۹
پوشش	انواع ویزیت
خدمت	ویزیت متخصص
مبلغ درخواستی	ریال ۱۸۱۶۱۰۰
مبلغ تأیید شده	ریال
علت عودت	

مشاهده پرونده      ابطال پرونده

## 2-3-4 درخواست ارزیابی مجدد

در صورتیکه نواقص درج شده توسط کارشناس بیمه، مرتفع گردید، با استفاده از این گزینه نسبت به بارگذاری مجدد اسناد خود اقدام فرمائید.

با انتخاب این گزینه و مشاهده اسناد عودتی، پرونده مورد نظر را انتخاب نمائید.


→ صورتحساب ها

عودت

1403/14/11499/036/92

سرپایی

دسته خدمت

1,536,689 ریال

مبلغ صورتحساب

1403/05/24

تاریخ ایجاد

انتخاب

و سپس با انتخاب گزینه ویرایش، نسبت به اصلاح نواقص و بارگذاری مجدد مستندات اقدام فرمائید. پس از اتمام مراحل، توضیحات مورد نیاز را در باکس مربوطه وارد و دکمه "ثبت ویرایش و ارزیابی مجدد" را انتخاب نمائید.



→ اسناد صورت حساب

عودت

<b>دارو و ملزومات دارویی</b>	نوع خدمت
مریم پیرعلی	بیمه شده
1338691168	شماره سند
دکتر ختمی	نام مرکز
1403/05/24	تاریخ ثبت هزینه
1403/04/09	تاریخ پذیرش
1403/04/09	تاریخ ترخیص
<b>بیمه شدگان اصلی و تحت تکفل که در سال گذشته تحت پوشش بوده اند</b>	طرح
بدون سقف	سقف

---

1,536,689 ریال	مبلغ
ناقص بودن مدارک	علت عودت

ویرایش اسناد

## 2-4 تماس با پشتیبانی

برای تماس با پشتیبانی می توانید بر روی دکمه ی مربوطه کلیک نمایید به این ترتیب تماس به صورت خودکار برقرار می گردد. این پشتیبانی به صورت شبانه روزی و برای پاسخگویی به مشکلات احتمالی **صرفاً** در رابطه با استفاده از اپلیکیشن موبایل می باشد.

بدیهی است برای سایر موضوعات و مسائلی که در حوزه های مختلف امور بیمه ای شرکت مدنظر است می بایست با مرکز تماس شرکت آتیه سازان



حافظ به شماره 021-75013 تماس حاصل فرمایید.

### 3 خروج

برای خروج از اپلیکیشن در صف اول بر روی علامت خروج از حساب کاربری در صفحه باز را انتخاب نمائید.

