

شرکت ساپامی¹

سامان اسلامی نظری (810199375) - پاشا براهیمی (810199385) - میثاق محقق (810199484)

پیش از ثبت نام

کاربر در صفحه اصلی سایت می‌تواند لیستی از خدمات درمانی موجود در کشور را به همراه نظرات و امتیازهای کسانی که پیش از این از آن خدمات استفاده کرده‌اند مشاهده کند. امکان فیلتر و سرچ کردن خدمات هم موجود است. همچنین با کلیک بر روی هر یک از خدمات می‌تواند اطلاعات کامل آن، آدرس مراکزی که آن خدمت را ارائه می‌دهند به همراه امتیاز و نظرات آن مرکز مشاهده کند.

ثبت نام در سایت

کاربر می‌تواند با ثبت اطلاعاتی نظیر نام و شماره تلفن و ایمیل و آدرس خود در سایت ثبت نام کند. پس از ثبت نام، یک ایمیل تایید برای کاربر ارسال می‌شود و کاربر می‌تواند با کلیک بر روی لینکی که در ایمیل قرار دارد، آدرس ایمیل خود را تایید کند. این کار برای این است که کاربر ایمیل صحیحی را وارد کند زیرا تمامی آپدیت‌های پروسه درمان غیر از اطلاع در سایت، به ایمیل کاربر نیز ارسال می‌شود که اگر کاربر سایت را چک نکرد، از آپدیت‌های پروسه مطلع شود.

انتخاب خدمات درمانی

پس از مشاهده لیست خدمات درمانی، کاربر می‌تواند بخشی از این خدمات را انتخاب کند. در این صورت یک کارشناس سلامت برای این کاربر توسط سیستم و به صورت اتوماتیک انتخاب می‌شود. سیستم تلاش می‌کند بهترین کارشناس را به کاربر تخصیص دهد. بهترین به این صورت مشخص می‌شود که از بین کارشناسانی که آزاد هستند و می‌توانند به کاربر خدمات ارائه دهند، به کارشناسانی که در آن حوزه تجربه و امتیاز بیشتری دارند و یا تجربه سفر به آن شهر را دارند، اولویت بیشتری داده می‌شود. پس از مشخص شدن کارشناس سلامت، کاربر و کارشناس مکالمه‌ای خواهند داشت که این مکالمه بنابر درخواست کاربر می‌تواند به صورت ویدیویی، صوتی و یا در پیام‌رسان پیاده‌سازی شده در سایت باشد. در این مکالمه، کاربر شرایط خود را توضیح می‌دهد و در صورتی که نسخه‌ای از طرف دکترش موجود باشد، آن را ارسال می‌کند. وظیفه کارشناس، تشخیص این مورد است که آیا کاربر به این خدمت درمانی نیاز دارد یا خیر. حتی ممکن است هدف کاربر اصلاً استفاده از خدمات درمانی نباشد و به

¹ SaPaMi (Saman Pasha Misagh)

صورت تفریحی در سایت ثبت نام کرده است. در این مکالمه کارشناس سعی می‌کند متوجه این موارد شود و جلوی ادامه مزاحمت این افراد را بگیرد. در صورتی که کارشناس سلامت تشخیص داد که کاربر به این خدمات نیاز دارد، مشاوره‌های لازم را به او می‌دهد و ثبت نام کاربر برای آن خدمت درمانی را تایید می‌کند. البته در صورتی که کارشناس تشخیص دهد کاربر نیازی به این خدمت درمانی ندارد، کاربر می‌تواند مجدداً و با پرداخت هزینه، درخواست بررسی مجدد پرونده را بدهد که این بررسی توسط کارشناس دیگری که توسط سیستم مشخص می‌شود، انجام می‌شود.

تغییر کارشناس سلامت

در تمامی مراحل، در صورتی که کاربر و کارشناس سلامت به مشکل برخوردند، کاربر می‌تواند درخواست تغییر کارشناس سلامت را در سایت ثبت کند. در این صورت کاربر برای کارشناس یک بازخورد ثبت می‌کند و کارشناس نیز همین کار را برای کاربر انجام می‌دهد. این بازخوردها فقط برای ناظر سلامت شرکت قابل مشاهده است. ناظر سلامت در هنگام تغییر کارشناس این بازخوردها را مطالعه می‌کند و در صورت لزوم، تذکراتی را به کارشناس سلامت ابلاغ می‌کند. کاربر می‌تواند 3 بار کارشناس خود را تغییر دهد. پس از 3 بار تغییر، ناظر سلامت که بازخورد تمامی 3 کارشناس اخیر را خوانده است و با آن‌ها صحبت کرده است، در صورت تشخیص اسپر بودن کاربر، اکانت او را بن می‌کند و در غیر این صورت، کارشناس دیگری را به او تخصیص می‌دهد.

ارسال مدارک پزشکی

در این مرحله از کاربر درخواست می‌شود که مدارک پزشکی خود را در سایت آپلود کند. تا زمانی که این مدارک آپلود نشوند، کاربر در همین مرحله باقی می‌ماند و پس از آپلود مدارک و تایید توسط کارشناس سلامت، به مرحله بعد منتقل می‌شود.

قطعی کردن رزرو خدمات درمانی

کاربر یک شماره Visa Card در سایت وارد می‌کند که رزرو را قطعی نماید (در این بخش فرض شده است Visa Card در ایران قابل استفاده است D:). حال کارشناس سلامت باید محل مورد نظر کاربر را بررسی نماید. در بعضی حالات لازم است که این کارشناس به شهر مقصد کاربر سفر کند و این بررسی را از نزدیک انجام دهد. همچنین ممکن است کارشناس قبلاً برای بررسی خدمت مشابه به همان شهر سفر کرده باشد که در این صورت نیازی به سفر مجدد نیست. این مورد به صورت خودکار توسط سیستم و بر اساس اهمیت خدمت درمانی و تاریخچه تجربیات کارشناس مشخص می‌شود. پس از بررسی، در صورت تایید نهایی کارشناس، کاربر به مرحله بعد هدایت می‌شود و در غیر این صورت، ممکن است لازم باشد کاربر مرکز درمانی دیگری را انتخاب کند که پس از انتخاب،

این مرحله تکرار می‌شود. در صورت تایید نهایی، 30 درصد هزینه درمان از حساب کاربر کسر می‌شود و اگر حساب او کمتر از این مقدار پول داشته باشد، در همین مرحله باقی می‌ماند تا زمانی که حسابش را شارژ کند.

درخواست ویزا

ممکن است کاربر به دلیل داشتن پاسپورتی که نیاز به ویزای ایران ندارد، از این مرحله بگذرد. زمانی که کاربر به این مرحله برسد، راهنمای درخواست ویزای ایران در کشور محل سکونت کاربر به صورت خودکار توسط سیستم برای کاربر ارسال می‌شود. همچنین، دعوت‌نامه نیز به ایمیل کاربر ارسال می‌شود و یک کپی از آن نیز برای سفارت ایران در آن کشور فرستاده می‌شود. در صورت ریجکت شدن ویزای کاربر، هزینه کسر شده از حساب به او بازگردانده می‌شود و رزرو او لغو می‌شود. اگر ویزا اخذ شود، کاربر به مرحله بعد منتقل می‌شود. بدیهی‌ست که اگر کاربر برای اخذ ویزا اقدام نکند، هزینه کسر شده از حسابش به او بازگردانده نمی‌شود.

رزرو محل اقامت، سرویس‌های حمل و نقل و خرید سیم کارت

در این مرحله کاربر می‌تواند با استفاده از سایت و توسط شرکت همکار اسنپ، اقدام به رزرو محل اقامت، پرواز و یا ترانسفر فرودگاهی بکند. لازم به ذکر است که کاربر ممکن است بخواهد در شهرهای دیگری نیز اقامت داشته باشد که امکان رزرو این موارد نیز در سایت فراهم است. لازم به ذکر است که هزینه محل اقامت و پرواز به طور مستقیم از حساب Visa Card او کسر می‌شود، اما کاربر این انتخاب را دارد که هزینه ترانسفر فرودگاهی را به صورت حضوری و به خود راننده پرداخت کند. برای رزرو هر مورد مدارک مورد نیاز از کاربر خواسته می‌شود و پس از آپلود، رزرو او قطعی می‌شود. قوانین کنسلی نیز مطابق با قوانین شرکت اسنپ است و شرکت ساپامی مسئولیتی در این حوزه نخواهد داشت. همچنین هر کاربری ممکن است احتیاجی به این موارد نداشته باشد و خودش شخصا از طریق دیگری اقدام به رزرو این موارد بکند. در این صورت می‌تواند از این مرحله گذر کند. لازم به ذکر است که این مرحله تا زمان پایان سفر کاربر فعال خواهد و کاربر می‌تواند رزروهای جدیدی را در این بخش انجام دهد. پس از تمام این مراحل، کاربر می‌تواند یک سیم کارت به همراه بسته اینترنتی یا مکالمه مورد نیازش از سایت خریداری کند تا بعدا دچار مشکل نشود.

سفر کاربر

2 روز پیش از سفر کاربر به او یک ایمیل یادآوری ارسال می‌شود و در صورت نیاز به همراه آوردن مدارک خاصی، در این ایمیل ذکر خواهد شد. همچنین، یک ایمیل که محتوی مکان‌های تفریحی و گردشگری شهر مقصد کاربر و باقی شهرهای ایران است برای او ارسال می‌شود تا از این موارد در زمان اقامتش در ایران مطلع باشد. در طول

دوره درمان نیز کارشناس سلامت به صورت مداوم با کاربر و همچنین مرکز درمانی در ارتباط خواهد بود که از رویه درمان مطلع باشد و در صورت نیاز به انجام اقدام خاصی، این کار را انجام دهد.

پایان سفر

از آنجا که مدت زمان سفر و مراحل درمانی کاربر مشخص نیست، خرید بلیط بازگشت و برنامه‌ریزی‌های مربوط به آن باید در طول سفر کاربر انجام شود. علاوه بر آن ممکن است کاربر در مواردی بخواهد به کشور خودش بازگردد و کاربر نیازمند مسافرت در چند نوبت شود.

در حالتی که کاربر تمام مراحل درمانی خود را طی کرده، پس از تایید پزشک، بلیط بازگشت برای وی تهیه می‌شود. در حالتی که کاربر بخواهد در میان مراحل درمانی به کشور خودش بازگردد، در اولین فرصتی که هم توسط کاربر و هم توسط پزشک قابل تایید است، برای او بلیط بازگشت تهیه می‌شود؛ پس از آن، در اولین فرصت ممکن مراحل **رزرو محل اقامت و سرویس‌های حمل و نقل و سفر کاربر** تکرار می‌شوند. منظور از اولین فرصت ممکن، اولین فرصتی است که کاربر برای ادامه مراحل درمانیش انتخاب می‌کند؛ در صورتی که ضرورت بازگشت کاربر به ایران توسط پزشک تشخیص داده شود، ایمیلی با مضمون ضروری بودن ادامه درمان به او ارسال شده و از او درخواست می‌شود تا در مراحل **رزرو محل اقامت و سرویس‌های حمل و نقل و سفر کاربر** همکاری‌های لازم را به عمل آورد.

پایان مراحل درمانی

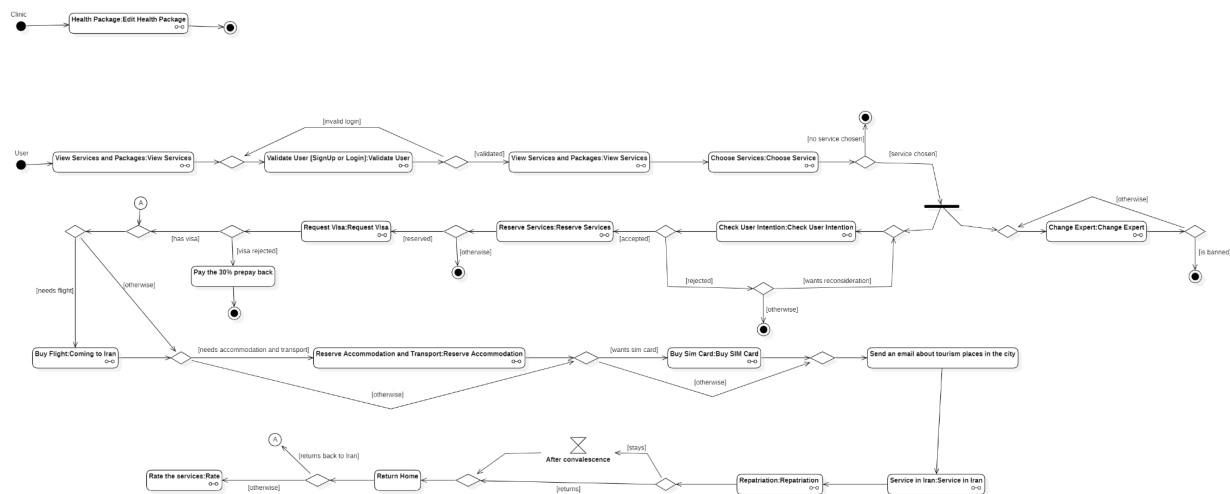
در پایان سفر (بعد از دوره نقاهت در صورتی که این دوره تا بعد از بازگشت کاربر به کشور خودش طول بکشد)، برای کاربر چندین نظرسنجی ارسال می‌شود. اولین نظرسنجی در مورد مرکز درمانی، نحوه رفتار کارمندان و سرویس‌دهی است. دومین نظرسنجی مربوط به خود خدمت درمانی و تاثیر آن روی کاربر است. سومین نظرسنجی نیز مربوط به شرکت ساپامی و کارشناس سلامت است. نظرسنجی‌های اول و دوم شامل امتیاز و نظر خواهند بود و نتیجه آن برای تمامی کاربران سایت قابل مشاهده است. نظرسنجی سوم نیز شامل امتیاز و نظر است اما تنها برای منابع انسانی شرکت قابل مشاهده است که در صورت لزوم، متوجه کم‌کاری و یا دلسوزی‌های کارشناس سلامت بشود و اقدامات لازم را انجام دهد. لازم به ذکر است که طی یک سال پس از سفر کاربر، 3 نظرسنجی دیگر با فاصله‌های 3 ماهه نیز در مورد خدمت درمانی برای کاربر ارسال می‌شود که روند درمان بلندمدت او نیز رصد شود.

نمودار فعالیت

سامانه به چندین بخش شکسته شده و برای هر کدام یک نمودار فعالیت رسم شده است. در نمودار اصلی بخش‌ها به ترتیب به هم وصل شده‌اند.

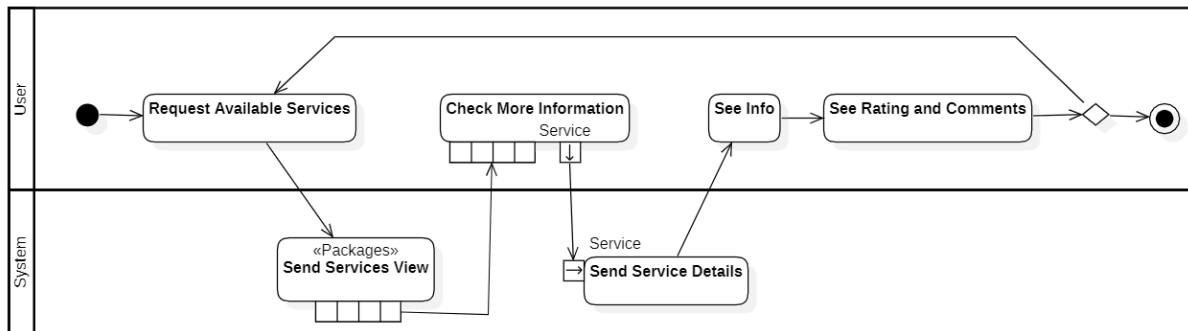
نمودار اصلی (Main)

کاربر با ورود به سایت، خدمات را مشاهده می‌کند و برای استفاده از آنها در سایت ثبت‌نام یا ورود می‌کند و سپس سرویس‌ای را انتخاب می‌کند. اکنون در هر مرحله می‌تواند پشتیبان سلامت را عوض کند. در ابتدا درخواست کاربر بررسی می‌شود و سپس سرویس‌ها رزرو می‌شوند. حال برای آمدن به ایران ابتدا درخواست ویزا انجام می‌شود و در صورت رد شدن مبالغ پرداخت شده بازگشت داده می‌شوند. پس از دریافت ویزا، بلیط پرواز به ایران خریداری می‌شود و در صورت نیاز محل اقامت و حمل و نقل از فرودگاه هم سفارش می‌دهد. کاربر که وارد ایران می‌شود، در صورت خریداری کردن سیم‌کارت آن را دریافت می‌کند و در نهایت ایمیلی برای امکان دیدنی شهر اقامت به او فرستاده می‌شود. پروسه درمانی در ایران آغاز می‌شود و در صورت نیاز به کشور خود بازگشته و برای سرویس‌های دیگر پروسه آمدن به ایران تکرار می‌شود. پس از اتمام همه سرویس‌ها، فرم نظرسنجی از کاربر گرفته می‌شود. جدا از کاربر، همانطور که مشخص شده است، کلینیک‌ها می‌توانند پکیج‌ها را در سامانه تغییر دهند.



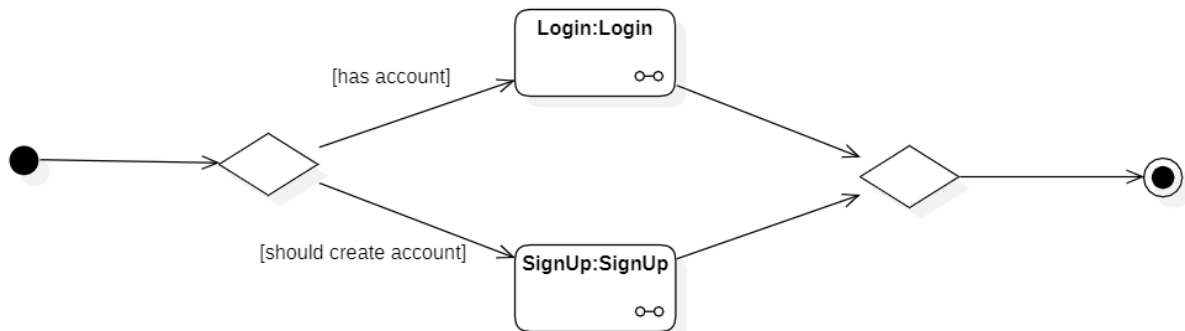
مشاهده سرویس‌ها (View Services)

در این بخش کاربر درخواست دیدن سرویس‌های موجود را می‌کند و سیستم نمایی از کل سرویس‌ها را می‌فرستد. در صورت تمایل، کاربر اطلاعات بیشتر و نظرات را برای یک سرویس می‌بیند.

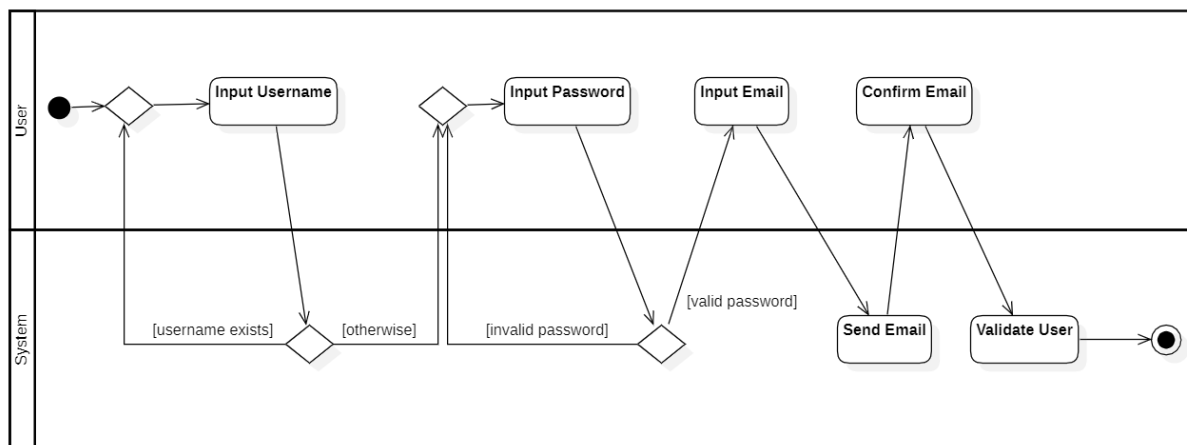


بررسی اعتبار کاربر (Validate User)

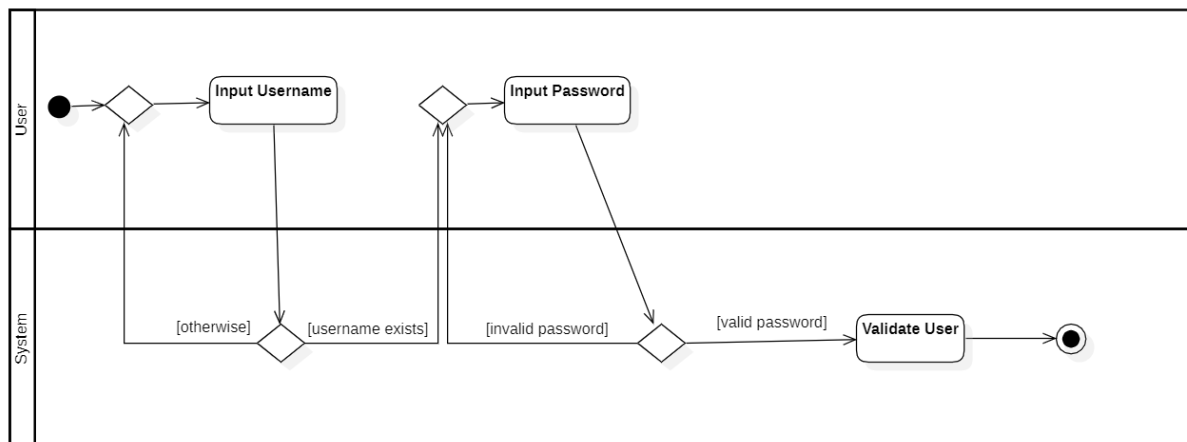
در این بخش کاربر در سایت ثبت‌نام و یا ورود می‌کند.



ثبت نام (Signup)

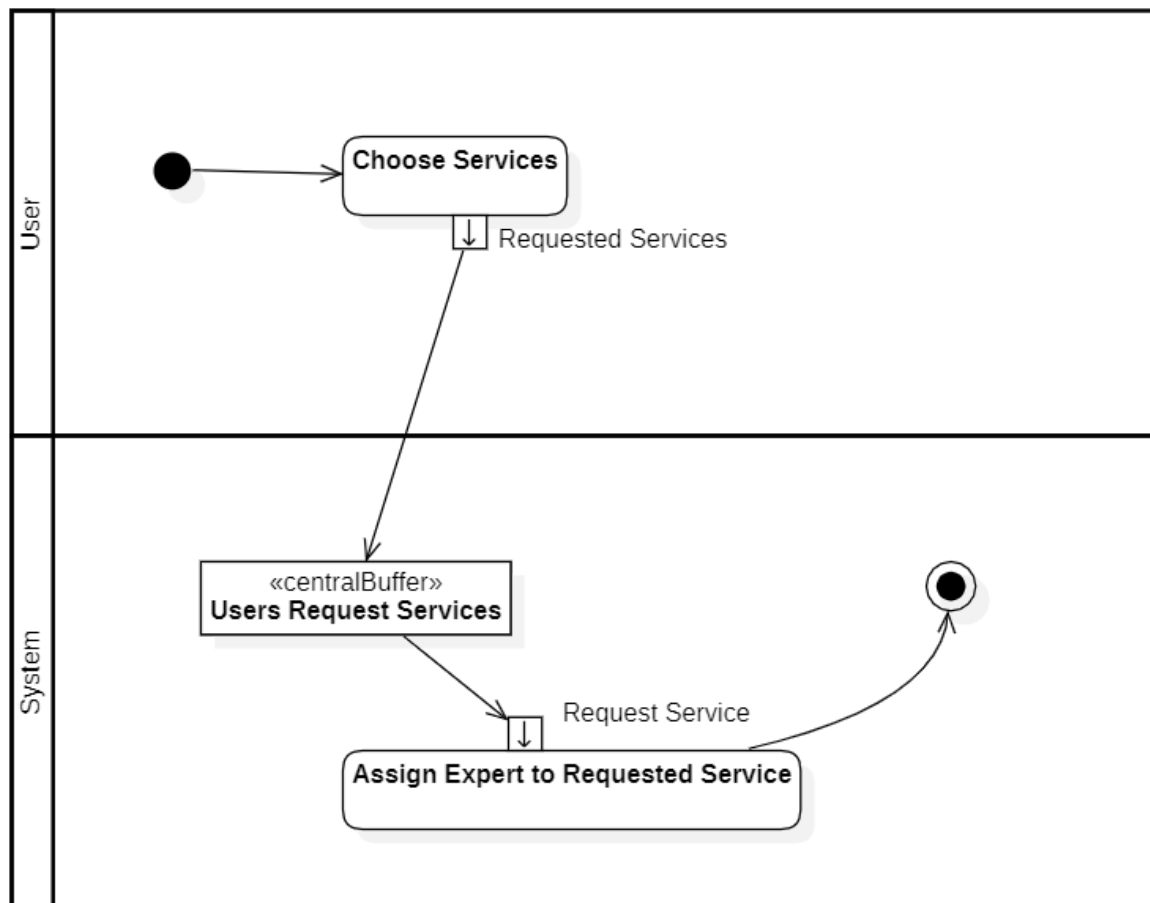


ورود (Login)



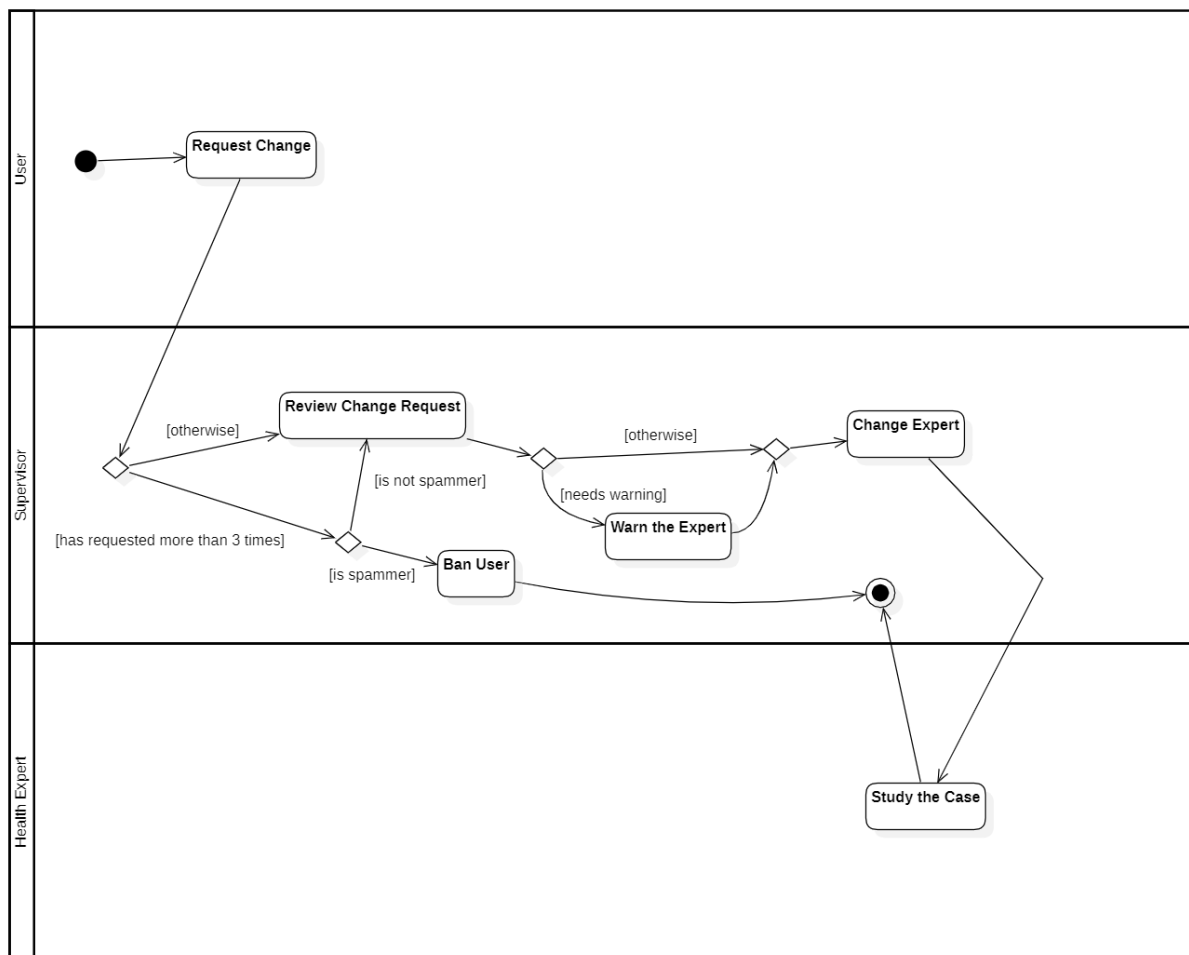
انتخاب سرویس (Choose Service)

پس از مشاهده سرویس‌ها، در این بخش کاربر سرویس‌ای را انتخاب کرده و یک پشتیبان سلامت به او اختصاص می‌یابد.



تعویض پشتیبان سلامت (Change Expert)

در این بخش کاربر می‌تواند درخواست تعویض پشتیبان سلامت بدهد. پس از هر درخواست در صورت نیاز به پشتیبان اخطار داده می‌شود و در صورتی که کاربر بیش از 3 بار درخواست داده باشد، بررسی می‌شود که در صورت اسپر بودن کاربر بن شود. با تعویض پشتیبان، پشتیبان جدید تمام اتفاقات گذشته کاربر که در سامانه توسط پشتیبان قبلی ثبت شده‌اند را مطالعه می‌کند.

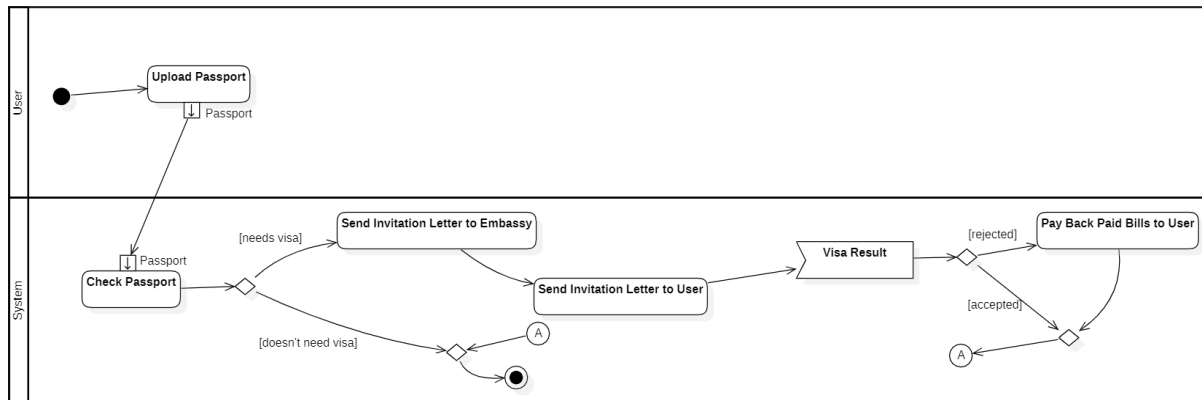


بررسی درخواست کاربر (Check User Intention)

سپس در این بخش کاربر با پشتیبان جلسه‌ای دارد و جزئیاتی را به او می‌گوید و با هم آشنا می‌شوند. در صورتی که کاربر اسپمر تشخیص داده شود درخواست او قبول نمی‌شود. لازم به ذکر است که کاربر می‌تواند درخواست بررسی مجدد بدهد که در این حالت پرونده او توسط کارشناس دیگری بررسی می‌شود.

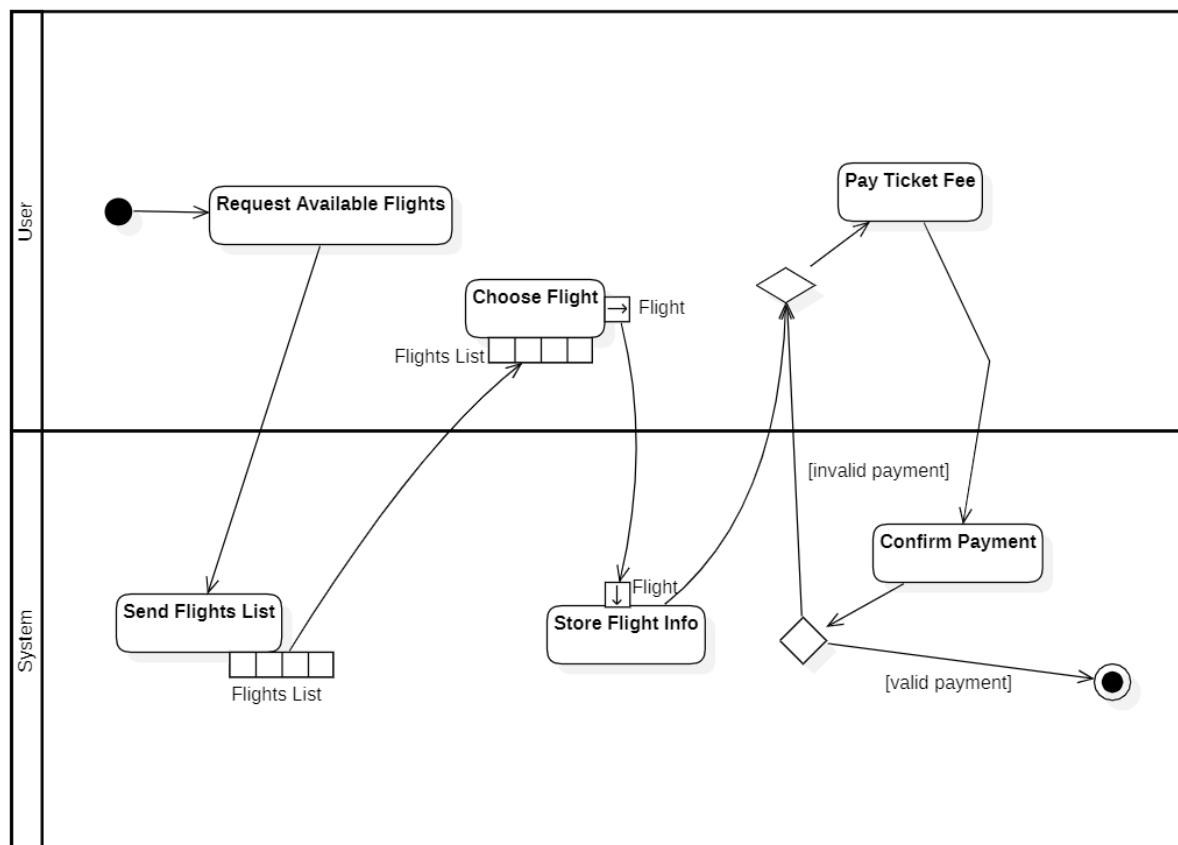
درخواست ویزا (Request Visa)

در این بخش کاربر پاسپورت را آپلود کرده و سیستم اقدامات لازم برای دریافت ویزا را انجام می‌دهد. در صورت قبول نشدن، مبلغ پرداخت شده بازگشت داده می‌شود.



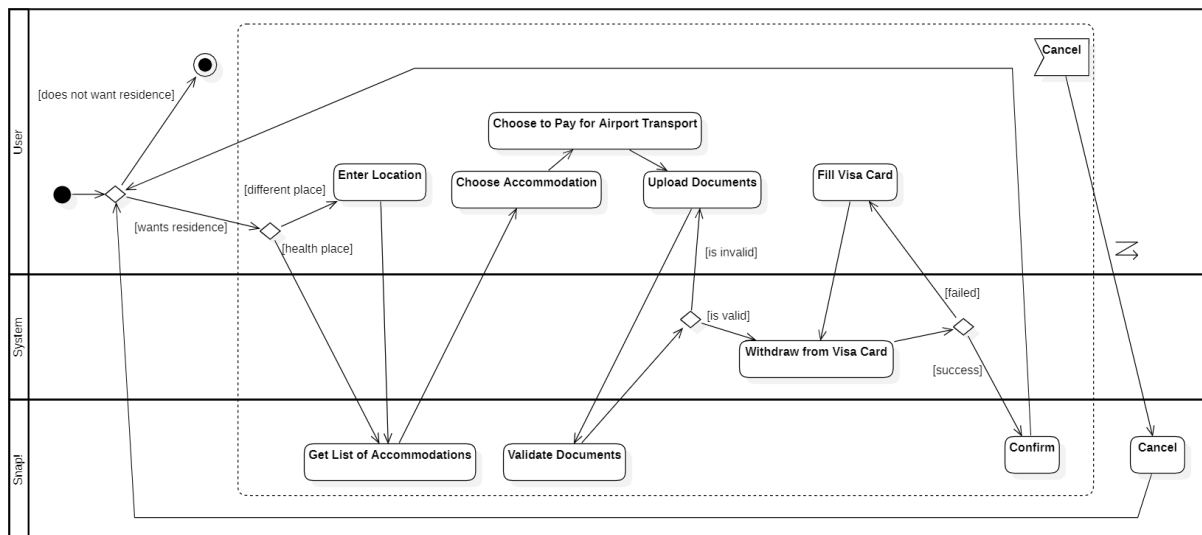
سفر به ایران (Coming to Iran)

در این بخش کاربر از بین پروازهای موجود که توسط سیستم نمایش داده می‌شوند یکی را انتخاب کرده و با پرداخت هزینه آن، بلیط سفر خریداری می‌شود.



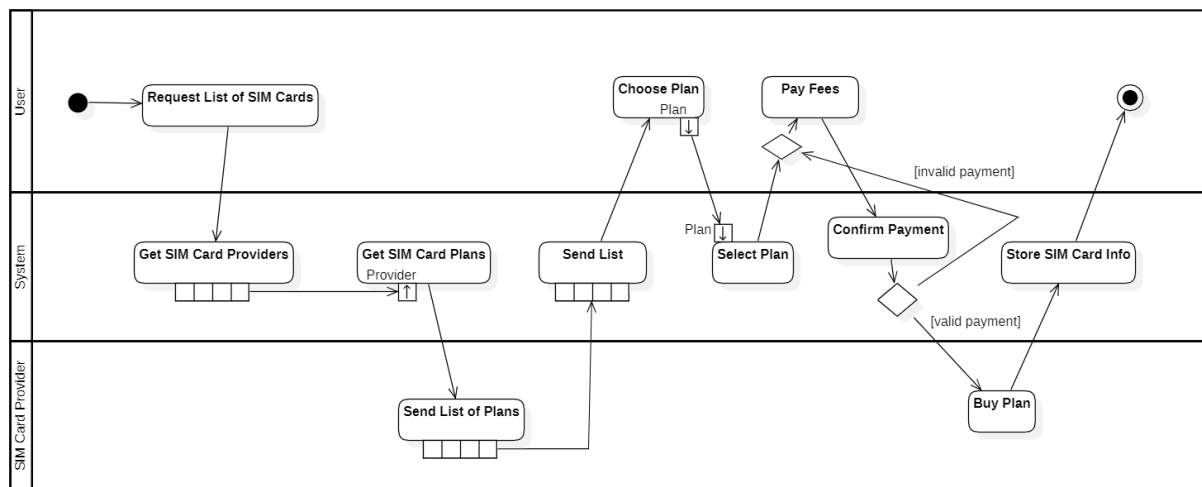
رزرو محل اقامت و حمل و نقل فرودگاه (Reserve Accommodation)

در این بخش کاربر در صورت تمایل می‌تواند محل اقامت در مکان مورد نظرش را رزرو کند. او همچنین می‌تواند حمل و نقل از فرودگاه را هم رزرو کند.



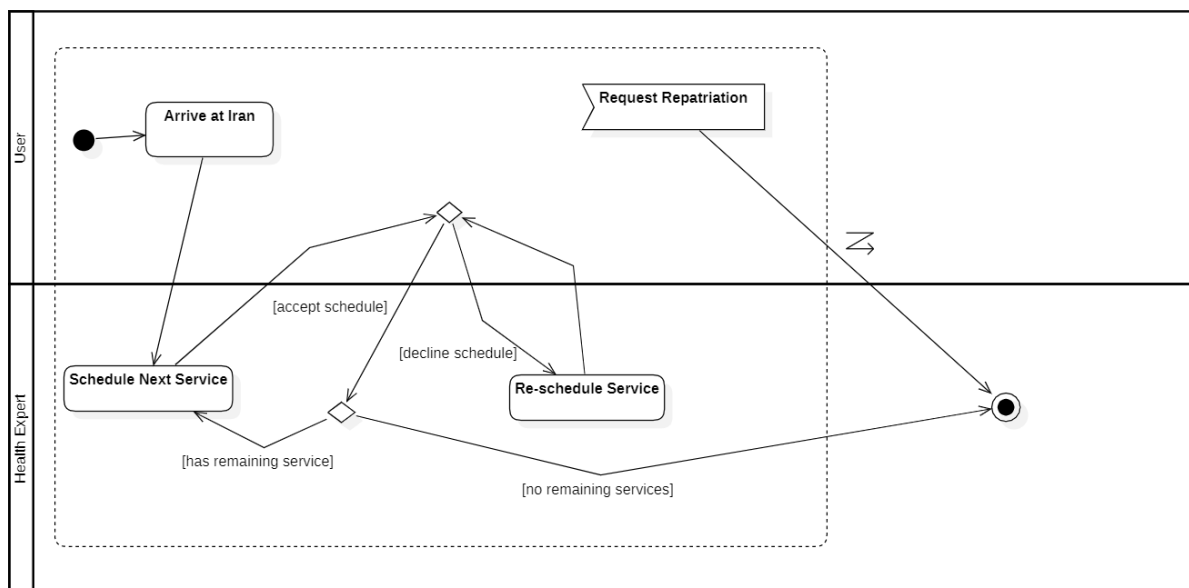
خرید سیم کارت (Buy SIM Card)

در این بخش کاربر می‌تواند سیم‌کارت تهیه کند. سیستم با ارائه‌دهندگان سیم‌کارت در ارتباط است و با نشان دادن لیست آنها کاربر یکی را انتخاب و هزینه آن را پرداخت می‌کند.



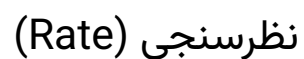
انجام سرویس در ایران (Service in Iran)

در این بخش به ازای هر سرویس، سیستم برنامه زمانی‌ای ارائه می‌دهد که کاربر طبق آن برای کارهای درمانی رزرو شده اقدام کند. کاربر می‌تواند در صورت تمایل درخواست بازگشت به کشور خودش را کند.



بازگشت به کشور (Repatriation)

در صورت درخواست بازگشت به کشور در پروسه درمان، ابتدا پشتیبان با پزشک هماهنگ می‌کند و در صورت تأیید پزشک کاربر می‌تواند پروازی را گرفته و به کشورش بازگردد.



```

graph LR
    Start(( )) --> Task1[«Package, Doctor, Clinic»  
Rate and Comment]
    Task1 --> Task2[«Service, Treatment»  
Rate and Comment]
    Task2 --> Task3[«SaPaMi, Health Expert»  
Rate and Comment]
    Task3 --> XOR1{ }
    XOR1 --> XORMerge{ }
    XORMerge --> Task4[Questionnaire About Treatment Results]
    Task4 --> XOR2{ }
    XOR2 -- "[done less than 3 times]" --> XOR1
    XOR2 -- "[done 3 times]" --> End((( )))
  
```

کلینیک: تغییر پکج‌ها (Edit Health Package)

کلینیک‌ها می‌توانند با ورود به سامانه و اعتبارسنجی توسط سیستم، پکج‌های درمانی را اضافه، حذف و یا تغییر دهند.

