



Customer's Council's Top findings - Quarter 3 Outcomes

أهم نتائج مجالس المتعاملين – مخرجات الربع الثالث

July 25 th يوليو	
Price list.	قائمة الأسعار
Shed more light on medications, names of manufacturers, using different colors or fonts to highlight them in the files.	تسليط الضوء على الأدوية وأسماء الشركات المخترعة بألوان مختلفة أو خط مختلف لإبرازها بشكل أوضح في الملف.
Customers prefer receiving price lists as Excel files instead of PDF files	تفضيل المتعاملين الحصول على قائمة الأسعار بملف إكسل وليس PDF.
More than one company supports the idea of unifying platforms to facilitate procedures for both customers and employees.	أكثر من شركة واحدة تدعم فكرة توحيد المنصات لتسهيل الإجراءات على المتعامل وكذلك على الموظف.

July 27 th يوليو	
Classification of product	تصنيف منتج
Some customers complain about a malfunction in the checkout page, which prevents them from completing their application (OTPs aren't received to finalize the payment process)	وجود عطل في بوابة الدفع عند بعض المتعاملين بما يمنع المتعامل من إتمام الطلب) لا يصل الرمز OTP لاستكمال عملية الدفع.
Approach the Information Technology (IT) Department about system delays and slow transaction times during midday (specifically 01:00-02:00 pm).	مناقشة إدارة تكنولوجيا المعلومات بوجود تأخير في النظام وبطء في استكمال المعاملة في وقت الظهيرة (تحديداً الساعة 1 - 2 ظهراً).
Consider customizing text message alerts about the application stages to ensure transparency between customers and service owners and to keep customers informed about the status of their applications.	دراسة تخصيص التنبيهات بمراحل الطلب على الرسائل النصية لضمان الشفافية بين المتعامل وملاك الخدمة وإطلاع المتعامل على حالة الطلب.

August 16 th أغسطس	
Issue of permit to import medicines from a local agent	إستيراد أدوية من الوكيل المحلي
A system for scanning invoices and automatically reversing their data in the application submission form	نظام لمسح الفواتير و عكس بياناتها بشكل تلقائي في النظام أو في نموذج تقديم الطلب
Suggest creating an Excel form to facilitate the process	اقترح انشاء نموذج اكسل لتسهيل العملية أو نظام لمسح الفاتورة



Add space (to comment) at each permission	إضافة مساحة (للتعليق) عند كل إذن
---	----------------------------------

August 30 th أغسطس	
MOHAP smart application	تطبيق الوزارة الذكي
Summarize the information provided in the service cards with what is important and needed to be known as well as identifying clearly what documents are required as some users were not familiar with some documents.	تقليل المعلومات المذكورة في بطاقات الخدمات بما يوضح النقاط المهمة فقط واختصار الشرح وتوضيح المرفقات المطلوبة لكل خدمة.
Issues with searching for services and navigating the application for some users as they faced difficulties reaching to some services.	تسهيل الوصول للخدمات في حال تم البحث عنها في خانة البحث أو التصفح فبعض المتعاملين واجهوا صعوبة في الوصول للخدمات المطلوبة.
Simplifying the interface design and information for the users. Some users noted that there are steps that seemed unnecessary while applying for services such as "attestation for medical leaves" which shortening these steps could enhance on the customer's journey.	التحسين على واجهة التطبيق لجعله أسهل وأوضح وتبسيط الخطوات اللازمة للخدمات.

September 19 th سبتمبر	
Registration of a manufacturer of medical products	تسجيل شركة مصنعة للمنتجات الطبية
Add tracking bar feature to the user's profile to be able to know the status of the order	إضافة خاصية شريط تتبع المعاملة في الملف لدى المستخدم للتمكن من معرفة حالة الطلب
Suggestion: Give other users permission to see the certificate in the system	اقتراح: إعطاء الصلاحية للمستخدمين الآخرين لرؤية الشهادة في النظام

September 28 th سبتمبر	
Riyati platform	منصة رعايتي
The registration system does not accept registering the details of the patients on the Riyati post office (the system is not synced with insurance companies)	نظام التسجيل لا يقبل تسجيل معلومات بعض المرضى لعدم ترابط وتكامل المنصة مع شركات التأمين



<p>Provider portal: View of the system for the doctor (the details of eligibility check is not showing in the doctor's view) + Takes time. Member IDs does not get verified in RPO (Riayati post office)</p>	<p>نظام الأطباء يستغرق الكثير من الوقت لإظهار معلومات التحقق بطاقات تعريف العضوية لا يمكن توثيقها عبر منصة رعايتي</p>
<p>increase the capacity of uploading health care pricelist into the RPO from 3000 to 15000.</p>	<p>زيادة حجم ملفات قائمة الأسعار في النظام من 3000 الى 15000</p>