

Sorunlarınıza daha hızlı ve kesin çözüm bulmak için lütfen aşağıdaki adımları uygulayınız:

1. Yardımcı Web Servisleri aracılığı ile, hata durumunu inceleyin.
2. <http://www.sgk.gov.tr/medula.html> adresindeki "Sık Sorulan Sorular" bölümünde sorun için bir çözüm önerisi var mı, bakınız.
3. Sorun gss@sgk.gov.tr e-posta adresine iletin.

Problemi ilk kez bildiriyor iseniz :

Sorunuzla ilgili örnek ve detay bilgileri e-postada mutlaka belirtin. Konu ile ilgili:

- Tesis kodunuz
- (varsa) Yapılan işleme ilişkin takip numarası,
- Hastanın T.C. kimlik numarası, sosyal güvenlik numarası, sağlık karnesi numarası, yakınlık kodu(Devredilen kurumu Bağ-Kur olanlar için), emekli-çalışan bilgisi,
- Aldığınız hata kodu, hangi web servisini ya da metodu kullanırken (hangi işlemi yaparken) sorunla karşılaştığınızı
- İletişim bilgileriniz.

Bilgilerini göndermeyi unutmayın.

ÖNEMLİ NOT : Lütfen size email ile gönderilecek olan Bildirim Kayıt numarasını saklayınız. Bildirimlerinizi bu kayıt numarası ile takip etmeniz size ve Medula Yardım Masasına büyük kolaylık sağlayacaktır.

Daha önce bildirdiğiniz problemle ilgili yardım ya da ek bilgi istiyor iseniz :

- Göndereceğiniz e-posta adresinin konu kısmına “#” işareti ile başlayan, size daha önce bildirilmiş olan kayıt numarasını yazınız. (Örnek olara Bildirim numaranız 2351 ise emailinizin Konu (subject) kısmına "#2351: Sorunla ilgili bazı ek bilgiler" yazarak bu işlemi gerçekleştirebilirsiniz.)
- Size gönderilen e-posta'ya cevap vermek isterseniz, posta kutusundaki “cevapla” seçeneğini kullanınız. Bu sayede sistem yeni mesajınızı bir önceki mesajınızın devamı olarak kabul edecek ve Medula Yardım Masası, bir önceki yönlendirmeleri de dikkate alarak, sizin için en uygun çözüm yolunu size bildirecektir.
- Açıklamaların ve mesajınıza eklediğiniz dökümanların mümkün olduğunca anlaşılır ve kısa olmasına özen gösteriniz.
- Bir bildirimde birden fazla sorun dahil etmeyiniz.
- Sorun yaşanan otomasyon sisteminin adı, üreticisi ve varsa iletişim bilgilerini veriniz. Çoğu zaman benzer sorunlar oluşmakta, direk yazılım üreticisi ile temas edilerek daha hızlı sonuç alınabilmektedir.