

## ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΣΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΠΟΛΙΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

### ΣΤΗΝ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ PHASE

#### ➤ **Ποιος είναι ο αριθμός χρήστη μου; Πού θα τον βρω;**

Το πρώτο μήνυμα που λαμβάνετε με το θετικό σας αποτέλεσμα το αποστέλλει το εργαστήριο για να σας ενημερώσει σχετικά. Όταν το αποτέλεσμά σας καταχωρηθεί στη σχετική πλατφόρμα, θα παραληφθεί από την αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου Υγείας (ΥΥ) και θα δημιουργηθεί ο αριθμός χρήστη, τον οποίο θα παραλάβετε με μήνυμα την επόμενη ημέρα (άρα μπορεί να παρέλθει διάστημα 2 ημερών από την ημέρα που κάνατε το τεστ για να λάβετε κωδικό). Το διάστημα των 48 ωρών που έχετε για να συμπληρώσετε τα στοιχεία σας ξεκινάει από την ώρα που παραλαμβάνετε το μήνυμα με τον κωδικό χρήστη και όχι από την ώρα που διενεργήθηκε η εργαστηριακή εξέταση.

#### ➤ **Ο κωδικός χρήστη που μου στείλατε δε δουλεύει, δεν μπορώ να συνδεθώ.**

Ο κωδικός χρήστη έχει ισχύ 48 ωρών μετά την παραλαβή του μηνύματος που τον περιλαμβάνει. Εάν δεν εισέλθετε στην πλατφόρμα για να συμπληρώσετε τα στοιχεία σας εντός αυτού του χρονικού πλαισίου, ο κωδικός λήγει και περνούν στην επίσημη βάση του ΥΥ μόνο τα βασικά στοιχεία που αναγράφονταν στο τεστ που αποστάλθηκε από το εργαστήριο.

Οπότε,

α) Εάν έχουν παρέλθει οι 48 ώρες, αναμένετε τηλεφώνημα από λειτουργό του ΥΥ για τη συμπλήρωση περαιτέρω στοιχείων. Αυτό όμως μπορεί να πάρει αρκετές μέρες.

β) Εάν δεν έχουν παρέλθει οι 48 ώρες, δοκιμάστε ένα από τα πιο κάτω:

- Η ημερομηνία γέννησης να έχει τη μορφή dd/mm/yyyy, π.χ. 03/10/1978.
- Πιθανόν να έχει καταγραφεί λάθος η ημερομηνία γεννήσεώς σας από το σημείο δειγματοληψίας / εργαστήριο / φαρμακείο που κάνατε το τεστ. Ελέγξτε το μήνυμα που έχετε λάβει με το θετικό σας αποτέλεσμα για να επαληθεύσετε ότι καταγράφηκε σωστά η ημερομηνία γεννήσεώς σας. Αν στο μήνυμα ήρθε λανθασμένη, συνδεθείτε με τη λανθασμένη ημερομηνία (επειδή αυτή καταχωρήθηκε στο σύστημα) και όταν συνδεθείτε, μπορείτε να τη διορθώσετε.

- Αν η ημερομηνία γεννήσεώς σας είναι σωστή, δοκιμάστε να αντιστρέψετε την ημερομηνία με τον μήνα. Π.χ. Αν η ημερομηνία γεννήσεώς σας είναι 10/06/2000 (dd/mm/yyyy), δοκιμάστε να συνδεθείτε με την ημερομηνία 06/10/2000 (mm/dd/yyyy).

➤ **Βγήκα θετικός και δε μου ήρθαν οι κωδικοί. Πότε θα τους στείλετε;**

Όταν το αποτέλεσμα σας καταχωρηθεί στη σχετική πλατφόρμα, θα παραληφθεί από την αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου Υγείας και θα δημιουργηθεί ο αριθμός χρήστη, τον οποίο θα παραλάβετε με μήνυμα την επόμενη ημέρα. Άρα αυτό μπορεί να συμβεί μια ή δύο μέρες μετά που θα ενημερωθείτε για το θετικό σας αποτέλεσμα.

➤ **Δεν μπορώ να κάνω τη δήλωσή μου από το τηλέφωνό μου ή δεν έχω σύνδεση στο διαδίκτυο.**

Η χρήση της πλατφόρμας είναι πιο εύκολη μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή. Παρόλα αυτά, η δήλωσή σας μπορεί να συμπληρωθεί από οποιαδήποτε συσκευή (φορητό υπολογιστή, ηλεκτρονικό υπολογιστή, κινητό, τάμπλετ) και από οποιοδήποτε λογισμικό (android, iOS). Κάθε άτομο που έχει τη συγκατάθεσή σας μπορεί να συμπληρώσει τη δήλωσή σας εκ μέρους σας, φτάνει να του δώσετε τον αριθμό χρήστη σας, την ημερομηνία γέννησης και τον κωδικό μιας χρήσης που θα σταλεί στο κινητό σας κατά την προσπάθεια σύνδεσης του ατόμου αυτού στην πλατφόρμα. Σε τέτοια περίπτωση, το άτομο αυτό θα πρέπει να συμπληρώσει τα δικά σας στοιχεία στην πλατφόρμα.

➤ **Μου γράψατε λάθος την ημερομηνία γέννησης στο μήνυμα που λέει ότι είμαι θετικός. Διορθώστε το για να μπω στην πλατφόρμα.**

Μπειτε στην πλατφόρμα με την ημερομηνία γέννησης που αναγράφεται στο μήνυμα (έστω κι αν είναι η λανθασμένη). Μπορείτε να τη διορθώσετε αφού εισέλθετε.

➤ **Μου έρχονται συνέχεια κωδικοί στο κινητό και δε δουλεύει κανένας.**

Στον αριθμό χρήστη καταχωρήστε τον κωδικό που σας έχει σταλεί στο μήνυμα που πήρατε από το ΥΥ. Αφού καταχωρήσετε και την ημερομηνία γέννησής σας, θα σας ζητηθεί ένας μοναδικός αριθμός (OTP). Τότε θα παραλάβετε στο κινητό σας ένα μήνυμα με έναν κωδικό μιας χρήσης. Καταχωρήστε τον για να προχωρήσετε. Εάν πατήσετε το **Ξεκινήστε εδώ** πολλές φορές, θα σας σταλθούν οι αντίστοιχοι μοναδικοί αριθμοί. Καταχωρήστε τον τελευταίο που έχετε παραλάβει.

➤ **Μου έχει σταλεί OTP, το βάζω και δεν προχωρά.**

Ο κωδικός μιας χρήσης (OTP) έχει διάρκεια μερικών δευτερολέπτων. Καταχωρήστε τον αμέσως μόλις τον παραλάβετε. Αν περάσει χρόνος, θα πρέπει να πατήσετε ξανά το **Ξεκινήστε εδώ** και τότε θα σας αποσταλεί καινούριος κωδικός.

➤ **Έκανα προσωρινή αποθήκευση και προσπαθώ να ξαναμπώ μέσα. Ποιον από όλους του κωδικούς να βάλω;**

Θα επαναλάβετε τη διαδικασία εισαγωγής στην πλατφόρμα με τον κωδικό χρήστη, την ημερομηνία γεννήσεώς σας και τον καινούριο κωδικό OTP που θα σας αποσταλεί αφού καταχωρήσετε τα άλλα δύο στοιχεία και πατήσετε το κουμπί **Ξεκινήστε εδώ**.

➤ **Δεν κάνει submit.**

Ελέγξτε σε όλες τις καρτέλες ότι έχετε συμπληρώσει τα υποχρεωτικά πεδία (σημειώνονται με \*). Όταν προχωρήσετε με καταχώρηση (submit), θα σας σημειώσει στο πάνω μέρος της σελίδας με κόκκινο τα πεδία που δεν έχετε συμπληρώσει και που είναι υποχρεωτικά.

➤ **Προσπαθώ να καταχωρήσω με τη δήλωσή μου ενώ συμπλήρωσα την πλατφόρμα πριν από ώρα και δεν γίνεται τίποτα.**

Αν αφήσετε την πλατφόρμα ανενεργή για πολλή ώρα, αποσυνδέεται αυτόματα, γι' αυτό δεν μπορείτε να προχωρήσετε. Πατήστε refresh και καταχωρήστε ξανά τους κωδικούς σας και το

καινούριο OTP. Εάν δεν είχατε προλάβει να κάνετε **Προσωρινή αποθήκευση**, οι πληροφορίες που έχετε ήδη καταχωρήσει έχουν δυστυχώς χαθεί και θα πρέπει να συμπληρώσετε ξανά όλα τα πεδία. Θυμηθείτε να κάνετε **Προσωρινή αποθήκευση** αν θα διακόψετε ξανά, ή **Καταχώρηση** όταν ολοκληρώσετε τη συμπλήρωση της δήλωσής σας. Εάν καταχωρηθεί επιτυχώς η δήλωση, τότε θα σας εμφανίσει μήνυμα επιτυχούς καταχώρησης.

➤ **Πώς ξέρω ότι η δήλωσή μου έχει καταχωρηθεί επιτυχώς; Παίρνω κάποιο sms;**

Εφόσον εμφανιστεί μήνυμα επιτυχούς καταχώρησης από την πλατφόρμα, σημαίνει ότι έχει γίνει η καταχώρηση. Δε θα πάρετε κάποιο μήνυμα ή αντίγραφο. Επιπλέον, εάν έχετε καταγράψει το email σας στο αντίστοιχο πεδίο της δήλωσης, τότε θα λάβετε και email με τις οδηγίες για τον αυτοπεριορισμό σας.

➤ **Γιατί δε μου επιτρέπει να καταχωρήσω/αποθηκεύσω τη δήλωσή μου, ενώ με αφήνει να προχωρήσω και μου πρασινίζει κάθε βήμα καθώς προχωράω;**

Το πράσινο χρώμα δεν είναι ένδειξη ότι το βήμα αυτό είναι ορθά συμπληρωμένο. Σας αφήνει να προχωρήσετε, για να μπορείτε να συμπληρώσετε πληροφορίες στα υπόλοιπα πεδία. Αν έχετε αφήσει απαραίτητα πεδία ασυμπλήρωτα, θα σας τα επισημάνει όταν φτάσετε στο τελευταίο βήμα και προσπαθήσετε να κάνετε καταχώρηση. Μπορείτε να αποθηκεύσετε προσωρινά μια μη ολοκληρωμένη καταχώρηση και να έρθετε σε δεύτερο χρόνο (εντός των προκαθορισμένων 48 ωρών), να την επεξεργαστείτε και να την καταχωρήσετε.

➤ **Αν δεν έχω όλες τις πληροφορίες, μπορώ να αποθηκεύσω αυτά που συμπλήρωσα και να επιστρέψω να συμπληρώσω τα υπόλοιπα;**

Ναι, μπορείτε. Περνάτε από όλα τα βήματα μέχρι να φτάσετε στο Βήμα 8. Εκεί μπορείτε να κάνετε προσωρινή αποθήκευση, επιλέγοντας ΟΧΙ στο σημείο **Έχετε ολοκληρώσει τη δήλωσή σας**. Μπορείτε να επανέλθετε αργότερα να συμπληρώσετε όλα τα πεδία και να κάνετε καταχώρηση.

➤ **Ποια η χρήση της προσωρινής αποθήκευσης;**

Σκοπός της προσωρινής αποθήκευσης είναι να αποθηκεύσετε όποια πληροφορία έχετε καταγράψει μέχρι εκείνη τη στιγμή, σε περίπτωση που χρειάζεται να διακόψετε τη συμπλήρωση της δήλωσής σας για τον οποιοδήποτε λόγο, ακόμη και εάν δεν έχετε ολοκληρώσει όλα τα βήματα της δήλωσης, έτσι ώστε να αποθηκευτούν στο σύστημα για να μπορέσετε να ολοκληρώσετε τη δήλωσή σας κάποια άλλη στιγμή. Επιπλέον, εάν χρειάζεστε κάποια βοήθεια από τις τηλεφωνικές γραμμές, εάν έχετε αποθηκεύσει τη δήλωσή σας, ο λειτουργός με τον οποίο θα επικοινωνήσετε θα έχει τη δυνατότητα να δει όσα έχετε ήδη καταχωρήσει και να εντοπίσει πού υπάρχει πρόβλημα στη δήλωσή σας.

- **Έχω κάνει προσωρινή αποθήκευση. Πού θα βρω τώρα ξανά την αποθηκευμένη δήλωσή μου;**

Όταν συνδεθείτε ξανά στην πλατφόρμα (με τον ίδιο αριθμό χρήστη που σας έχει σταλεί εξ αρχής από το ΥΥ και την ημερομηνία γεννήσεώς σας αλλά με τον καινούργιο κωδικό μιας χρήσης που θα σταλεί στο κινητό του κρούσματος), θα βρείτε αποθηκευμένα όλα τα στοιχεία που είχατε αποθηκεύσει online και όχι σε κάποιο φάκελο στη συσκευή σας.

- **Έχω κάνει προσωρινή αποθήκευση και έχουν λήξει οι κωδικοί μου χωρίς να κάνω καταχώρηση. Μπορεί το ΥΥ να δει τις πληροφορίες που συμπλήρωσα;**

Όχι. Για να μεταφερθούν οι πληροφορίες σας στην εθνική βάση του ΥΥ για τα κρούσματα, θα πρέπει να κάνετε **Καταχώρηση**. Διαφορετικά θα μεταφερθούν αυτόματα μόνο τα αρχικά στοιχεία (ονοματεπώνυμο, αριθμός ταυτότητας, ημερομηνία γέννησης και ημερομηνία δειγματοληψίας) και θα σας καλέσει τις επόμενες μέρες κάποιος λειτουργός του ΥΥ για να ζητήσει περισσότερες πληροφορίες.

#### **ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΣΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ**

- **Ποια είναι τα υποχρεωτικά πεδία; Όσα έχουν μπλε σύμβολο δίπλα ή όσα έχουν αστεράκι;**

Όσα έχουν αστεράκι. Το μπλε σύμβολο είναι για επεξηγήσεις.

- **Προσπαθώ να αλλάξω το όνομα μου στα Αγγλικά γιατί μου το γράψατε λάθος. Δεν με αφήνει όμως να γράψω.**

Για να μπορέσετε να γράψετε στο πεδίο αυτό, θα πρέπει το πληκτρολόγιό σας να είναι στα Αγγλικά και να γράφετε με κεφαλαία γράμματα.

- **Τι εννοεί απομόνωση στο Βήμα 7;**

Εννοεί αν θα περάσετε μόνος/η σας την καραντίνα στο σπίτι ή με άλλους, ακόμη και εάν βρίσκονται σε διαφορετικά δωμάτια.

- **Τι θα βάλω στη Χώρα αναχώρησης στο Βήμα 4;**

Η χώρα αναχώρησης είναι η χώρα από την οποία αναχωρήσατε για να έρθετε στην Κύπρο. Σε αυτή την πτήση αφορούν και η ημερομηνία αναχώρησης, τα στοιχεία πτήσης και η θέση επιβάτη.

- **Προσπαθώ να κάνω submit και με βγάζει στο Βήμα 5. Αφού είμαι άνεργος / Αφού δουλεύω online, γιατί να το συμπληρώσω;**

Το πεδίο αυτό είναι υποχρεωτικό. Συμπληρώστε την ιδιότητά σας, όποια και να είναι (ΑΝΕΡΓΟΣ, ΦΟΙΤΗΤΗΣ, ΝΗΠΙΟ, ΒΡΕΦΟΣ, ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ κτλ.), έστω και αν έχετε καιρό να πάτε στον χώρο εργασίας σας με φυσική παρουσία.

- **Συμπλήρωσα το πεδίο της Εκπαίδευσης (για μαθητές/εκπαιδευτικούς/άλλο προσωπικό σχολείων), αλλά δε με αφήνει να κάνω καταχώρηση και με παίρνει πίσω στο Βήμα 5.**

Το πεδίο **Απασχόληση** είναι υποχρεωτικό. Συμπληρώστε εκεί την ιδιότητά σας όποια και να είναι (ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΣ, ΜΑΘΗΤΗΣ, ΦΟΙΤΗΤΗΣ, ΚΑΘΑΡΙΣΤΡΙΑ, ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ κτλ.) και μετά συμπληρώστε και τις πληροφορίες που απαιτούνται στην καρτέλα **Εκπαίδευση**.

- **Δε βρίσκω τον γιατρό μου στο σύστημα.**

Δοκιμάστε με το όνομα, το επίθετο, το τηλέφωνο ή ακόμα και τον κωδικό (d---) του γιατρού σας αν τον γνωρίζετε. Δώστε όμως μόνο ένα στοιχείο κάθε φορά. Δοκιμάστε το όνομα ή το επώνυμο και με λατινικούς χαρακτήρες.

- **Δεν ξέρω αν διάλεξα όντως τον προσωπικό μου γιατρό, γιατί μου βγάζει κάτι πορτοκαλί όταν τον επιλέγω.**

Αν έχετε πατήσει πάνω στο όνομα του γιατρού και έχει γίνει πορτοκαλί, τότε έχει επιλεγεί. Πατήστε **Επόμενο** για να προχωρήσετε.

- **Έχω καταχωρήσει τη δήλωσή μου, αλλά έχω ξεχάσει να βάλω μια επαφή. Πώς τη δηλώνω τώρα; Δε μου επιτρέπει το σύστημα να ξαναμπώ.**

Εάν έχετε καταχωρήσει τη δήλωσή σας, δεν έχετε πλέον πρόσβαση στο σύστημα. Συμπληρώστε το αρχείο που έχετε πάρει στο email σας ή που μπορείτε να βρείτε [εδώ](#) και αποστείλτε το στη διεύθυνση [contacttracing@moh.gov.cy](mailto:contacttracing@moh.gov.cy) για να καταχωρηθούν. Οι επιπλέον επαφές θα ενημερωθούν σε διαφορετικό χρόνο από αυτές που δηλώσατε στην πλατφόρμα.

- **Προσπαθώ να δηλώσω τις ημερομηνίες γέννησης των επαφών μου και δεν προχωρά. Πρέπει να πηγαίνω πίσω μήνα - μήνα μέχρι να πάω π.χ. στο 1960.**

Αυτό έχει παρατηρηθεί κυρίως σε χρήστες της πλατφόρμας μέσω συγκεκριμένων συσκευών κινητού τηλεφώνου. Καλύτερα να πατήσετε προσωρινή αποθήκευση και να συνεχίσετε από κάποιο ηλεκτρονικό υπολογιστή ή κάποια άλλη συσκευή για περισσότερη ευκολία. Εναλλακτικά προσπαθήστε να πληκτρολογήσετε την ημερομηνία γέννησης αντί να την ψάξετε στο ημερολόγιο.