



NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP VỀ “KHAIBAOFO” QUA HỆ THỐNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ



Câu 1: Đăng nhập vào trang khai báo không được dù đã nhập đúng địa chỉ website

- Để đảm bảo an toàn thông tin dữ liệu khi khai báo Hệ thống chỉ chấp nhận kết nối an toàn do đó cần nhập đầy đủ:

<https://khaibaof0.tphcm.gov.vn>



Câu 2: Nhập số điện thoại nhưng không nhận được mã OTP

- Cần kiểm tra tin nhắn SMS trên điện thoại có hoạt động bình thường hay không?
- Nếu có, cần thực hiện khai báo lại.
- Nếu vẫn không nhận được tin nhắn từ hệ thống, liên hệ ngay Tổng đài **1022** để được hỗ trợ.



Câu 3: Không gửi được thông tin khai báo do báo lỗi “token”

- Để tránh tình trạng này, cần chuẩn bị các thông tin như: tiêm chủng, chụp ảnh CMND và khay test trước khi khai báo.



Câu 4: Người dưới 15 tuổi không có CMND/CCCD nên không cung cấp hình ảnh được cho website

- Khi khai báo có thể dùng một trong những loại giấy tờ sau: giấy khai sinh, giấy bảo hiểm y tế, thẻ học sinh.



Câu 5: Đã cung cấp đủ CMND/CCCD nhưng vẫn báo chưa cung cấp hoặc hình không hợp lệ

- Kiểm tra lại hình CMND/CCCD có đúng với thông tin người khai báo dương tính, hình ảnh rõ có thể đọc được các thông tin trên hình.

Câu 6: Dung lượng hình ảnh CMND/CCCD và hình kết quả test nhanh quá lớn

- Cần chụp ảnh CMND/CCCD và hình kết quả test nhanh đảm bảo kích thước < 10MB).



Câu 7: Đã thực hiện đầy đủ các bước nhập thông tin nhưng không nhận được tin nhắn phản hồi đã tiếp nhận của Trạm y tế địa phương từ 1022

- Liên hệ Trạm Y tế nơi khai báo địa chỉ cách ly hoặc Tổng đài 1022 để được hỗ trợ.



Câu 8: Nhận được tin nhắn tiếp nhận của Trạm Y tế từ 1022, nhưng khi khai báo hoàn thành cách ly hệ thống thông báo “Bệnh nhân không tồn tại”.

- Kiểm tra lại các thông tin (Họ tên, ngày sinh, giới tính, CMND/CCCD/hộ chiếu, số điện thoại) có đúng với các thông tin lúc khai báo kết quả dương tính.



Câu 9: Nhận được tin nhắn từ chối tiếp nhận thông tin khai báo từ y tế phường cần phải làm gì?

- Kiểm tra tin nhắn từ chối và thực hiện theo hướng dẫn trong lý do từ chối của Trạm Y tế. Trường hợp cần thiết thì liên hệ Trạm Y tế để được hướng dẫn.



Câu 10: Người dân khai báo F0 nhưng không nhận được tin nhắn phải hồi trạm y tế phường thông báo đã tiếp nhận từ 1022, nhưng khi nhập lại thì không được do trùng thông tin hoặc đã quá hạn ngày khai báo.

- Liên hệ Trạm Y tế nơi khai báo địa chỉ cách ly hoặc Tổng đài 1022 để được hỗ trợ.



Câu 11: Người dân không thực hiện được khai báo F0 và nhận thông báo quá hạn của Hệ thống.

- Cần đọc trang thông báo về qui định thời gian khai báo kết quả dương tính.

