

## نص نموذجي لما بعد ساعات الدوام

يمكن استخدام أحد النصوص التالية من قبل الأطباء والمجموعات الطبية كأساس لضمان حصول أعضاء Health Net على الرعاية الطبية السريعة بعد ساعات الدوام أو عندما تكون عياداتكم مغلقة.

هام: خدمات الهاتف الفعالة بعد ساعات الدوام تضمن للمتصلين الاتصال بشخص أو جهاز تسجيل صوتي خلال 30 ثانية.

### 1. المكالمات التي يرد عليها شخص (مثل خدمات الرد على المكالمات أو مراكز الرعاية المركزية):

إذا شعر الشخص المتصل بأنه يواجه مشكلة صحية طارئة، انصح المتصل بإقفال الخط والاتصال فوراً بالرقم 911 أو التوجه إلى أقرب عيادة أو منشأة طوارئ.

إذا شعر الشخص المتصل أن الوضع يتطلب المعالجة العاجلة أو الحاجة لبحث الأمر مع طبيب أو منشأة طبية، قم بالاتصال بالطبيب عن طريق القيام بوحدة أو أكثر من الإجراءات التالية:

- ضع الشخص المتصل في وضع الانتظار للحظة ومن ثم قم بوصله بالطبيب المناوب
- اطلب من الشخص المتصل تزويدك برقم هاتفه وأخبره بأن الطبيب سيتصل به خلال 30 دقيقة (قم فوراً بإرسال رسالة للطبيب لإعلامه عن ذلك)
- أعطي الشخص المتصل رقم البيجر (جهاز الإخطار) وأخبره أن الطبيب سيتصل به خلال 30 دقيقة أو قم بتوجيه الشخص المتصل إلى أقرب مركز للرعاية العاجلة (urgent care).
- إذا عبر المتصل عن حاجته لخدمات مترجم، قم بتأمين مترجم عن طريق الاتصال بخدمات الترجمة

#### أمثلة:

مرحباً، لقد اتصلت بـ <خدمات الرد على المكالمات/مركز الرعاية المركزية> للدكتور <اسم العائلة>. إذا كانت هذه حالة طبية طارئة، رجاء أن تقفل الخط واتصل فوراً بالرقم 911 أو توجه إلى أقرب عيادة طوارئ. إذا كنت تريد التكلم مع الطبيب المناوب، رجاء أن تبقى على الخط وسوف أصلك به.

مرحباً، لقد اتصلت بـ <خدمات الرد على المكالمات/مركز الرعاية المركزية> للدكتور <اسم العائلة>. إذا كانت هذه حالة طبية طارئة، رجاء أن تقفل الخط واتصل فوراً بالرقم 911 أو توجه إلى أقرب عيادة طوارئ. إذا كنت تريد التكلم مع الطبيب المناوب، يستطيع الدكتور <اسم العائلة> مساعدتك. رجاء أن تتصل بالطبيب عن طريق البيجر (جهاز الإخطار) على الرقم <هاتف>. يمكنك ترقب استلام مكالمة منه خلال 30 دقيقة.

### 2. المكالمات التي يرد عليها جهاز التسجيل (مسجلة):

مرحباً، لقد اتصلت بـ <أدخل اسم الطبيب/المجموعة الطبية> إذا كانت هذه حالة طارئة، رجاء أن تقفل الخط واتصل فوراً بالرقم 911 أو توجه إلى أقرب عيادة طوارئ. إذا كنت تريد التكلم مع الطبيب المناوب، (اختر الخيار المناسب):

- رجاء أن تبقى على الخط وسوف أصلك بالدكتور <اسم العائلة>
- يمكنك الاتصال بالطبيب المناوب مباشرة عن طريق الاتصال بالرقم <هاتف>
- اضغط على <رقم> للتحويل إلى مركزنا للرعاية العاجلة. يقع مركزنا للرعاية العاجلة في <عنوان مركز الرعاية العاجلة> (يجب تزويد خيارات اللغة المناسبة للموقع).
- اضغط على <رقم> لإخطار الطبيب المناوب. يمكنك توقع استلام مكالمة من الطبيب خلال 30 دقيقة.

#### أمثلة:

مرحباً، لقد اتصلت بـ <اسم الطبيب/المجموعة الطبية> للدكتور <اسم العائلة>. إذا كانت هذه حالة طارئة، رجاء أن تقفل الخط واتصل فوراً بالرقم 911 أو توجه إلى أقرب عيادة طوارئ. إذا كنت تريد التكلم مع الطبيب المناوب، رجاء أن تترك رسالة صوتية مع ذكر اسمك ورقم هاتفك وسبب اتصالك ويمكنك ترقب استلام رسالة من الطبيب خلال 30 دقيقة.

مرحباً، لقد اتصلت بـ <أدخل اسم الطبيب/المجموعة الطبية>. إذا كانت هذه حالة طبية طارئة، رجاء أن تقفل الخط واتصل فوراً بالرقم 911 أو توجه إلى أقرب عيادة طوارئ. إذا كنت تريد التكلم مع الطبيب المناوب، يمكنك الاتصال به مباشرة عن طريق الاتصال بالرقم <هاتف> أو اضغط على <رقم> لإخطار الطبيب المناوب. يمكنك توقع استلام مكالمة من الطبيب خلال 30 دقيقة.