

업무시간 후 샘플 스크립트

의사 및 메디컬 그룹은 병원 업무 시간 후 또는 병원이 문을 닫은 경우 Health Net 회원들이 적절한 시간에 의료 서비스를 받으실 수 있도록 다음 스크립트 중 하나를 템플릿으로 이용할 수 있습니다.

중요사항: 병원 업무 시간 후 효과적인 전화 서비스는 전화하신 분들에게 실제 음성 또는 자동 응답 서비스를 30초 이내에 제공합니다.

I. 실제 음성 전화 응답 (자동 응답 또는 중앙 분류 등)

전화를 건 사람이 의료 응급상황이라고 생각하는 경우, 전화를 끊고 즉시 911로 전화하거나 가장 가까운 응급실이나 병원을 찾아가도록 조언합니다.

전화를 건 사람이 긴급한 상황이라고 생각하거나 의사와 상담이 필요한 경우, 다음 중 하나 이상의 조치를 취해 의사와 연락을 원활히 할 수 있습니다.

- 전화를 잠시 대기하고 당직 의사에게 전화를 건 사람을 연결합니다
- 전화를 건 사람의 전화번호를 받고 의사가 30 분 이내에 전화를 할 것이라고 알려줍니다 (즉시 의사에게 메시지 전송)
- 전화를 건 사람에게 당직 의사의 호출 번호를 알려주고 의사가 30 분 이내에 전화를 할 것이라고 알려 주거나 전화를 건 사람에게 가장 가까운 긴급 치료 센터 위치를 알려줍니다
- 전화를 건 사람이 통역 서비스가 필요한 경우, 통역 서비스에 연락하여 문의를 원활하게 할 수 있도록 해 줍니다

예시:

안녕하십니까? Dr. <성>의 <자동 응답 서비스/중앙 분류 서비스>입니다. 의료 응급상황인 경우, 전화를 끊고 즉시 911에 전화하시거나 가장 가까운 응급실을 방문하십시오. 당직 의사와 상담을 원하시면, 잠시 전화를 끊지 말고 기다려 주시면 제가 당직 의사와 연결해 드리겠습니다.

안녕하십니까? Dr. <성>의 <자동 응답 서비스/중앙 분류 서비스>입니다. 의료 응급상황인 경우, 전화를 끊고 즉시 911에 전화하시거나 가장 가까운 응급실을 방문하십시오. 당직 의사와 상담을 원하시면 Dr. <성>가 도와드릴 것입니다. <전화번호>번으로 <호출전화>하십시오. 30분 이내에 전화를 받을 수 있을 것입니다.

II. 자동 응답기가 답변하는 전화:

안녕하십니까? <의사/메디컬 그룹 이름 삽입>에 전화해 주셔서 감사합니다. 의료 응급상황인 경우, 전화를 끊고 즉시 911에 전화하시거나 가장 가까운 응급실을 방문하십시오. 당직 의사와 상담을 원하시면 (적당한 옵션 선택하십시오):

- 잠시 전화를 끊지 말고 기다리시면 Dr. <성>과 연결해 드리겠습니다
- <전화번호>번으로 전화하여 직접 당직 의사와 통화할 수 있습니다
- <번호>를 누르시면 긴급 치료 센터와 연결됩니다 긴급 치료 센터는 <긴급 치료 센터 주소>에 있습니다 (위치에 대한 적당한 언어 옵션이 제공되어야 합니다.)
- <번호>를 눌러 당직 의사를 호출합니다. 30분 이내에 전화를 받을 수 있을 것입니다

예시:

안녕하십니까? <의사/메디컬 그룹 이름>의 Dr. <성>입니다. 의료 응급상황인 경우, 전화를 끊고 즉시 911에 전화하시거나 가장 가까운 응급실을 방문하십시오. 당직 의사와 상담을 원하시면 귀하의 이름과 전화번호, 전화를 한 이유에 대해 메시지를 남겨주십시오. 30분 이내에 전화 드리겠습니다.

안녕하십니까? <의사/메디컬 그룹 이름>입니다. 의료 응급상황인 경우, 전화를 끊고 즉시 911에 전화하시거나 가장 가까운 응급실을 방문하십시오. 당직 의사와 상담을 원하시면 직접 <전화번호>로 전화하거나 <번호>로 호출하여 당직 의사와 상담할 수 있습니다. 30분 이내에 전화를 받을 수 있을 것입니다.