

## ОБРАЗЕЦ ОПРОСНОГО ЛИСТА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ В НЕРАБОЧИЕ ЧАСЫ

*Врачи и медицинские группы могут использовать один из приведенных ниже опросных листов в качестве шаблона, чтобы убедиться в том, что участники Health Net имеют доступ к своевременной медицинской помощи в нерабочее часы, либо когда ваши офисы закрыты.*

**ВАЖНОЕ ПРИМЕЧАНИЕ:** эффективное телефонное обслуживание в нерабочие часы подразумевает, что в течение 30 секунд после начала звонка позвонившему ответил оператор или автоответчик.

### **I. ЗВОНКИ, НА КОТОРЫЕ ОТВЕЧАЕТ ОПЕРАТОР (служба телефонных ответов или централизованное распределение звонков):**

Если позвонивший считает, что ему или ей необходима неотложная медицинская помощь, посоветуйте позвонившему повесить трубку и немедленно позвонить по номеру 911, либо направьте его в ближайшее приемное отделение неотложной медицинской помощи/медицинское учреждение.

Если позвонивший полагает, что его ситуация не терпит отлагательства, либо же он выражает потребность поговорить с врачом, обеспечьте ему связь с врачом при помощи одного или нескольких из следующих действий:

- Немедленно переведите позвонившего в режим ожидания, а затем соедините его с дежурным врачом
- Возьмите номер телефона у позвонившего, и сообщите ему или ей, что врач перезвонит ему в течение 30 минут (немедленно пошлите сообщение врачу)
- Дайте позвонившему номер пейджера дежурного врача, и сообщите позвонившему, что врач позвонит ему в течение 30 минут, либо направьте его в ближайший центр оказания неотложной помощи
- Если позвонивший нуждается в помощи переводчика, обеспечьте ему связь при помощи переводческих услуг.

#### **Примеры:**

*Здравствуйте, вы позвонили в <служба телефонных ответов/централизованное распределение звонков> доктору <Фамилия>. Если у вас неотложное медицинское состояние, пожалуйста, повесьте трубку и немедленно позвоните по номеру 911, либо обратитесь в ближайшее к вам приемное отделение неотложной медицинской помощи. Если вы хотите поговорить с дежурным врачом, пожалуйста, оставайтесь на линии и я соединю вас.*

*Здравствуйте, вы позвонили в <служба телефонных ответов/централизованное распределение звонков> доктору <Фамилия>. Если у вас неотложное медицинское состояние, пожалуйста, повесьте трубку и немедленно позвоните по номеру 911, либо обратитесь в ближайшее к вам приемное отделение неотложной медицинской помощи. Если вы хотите поговорить с дежурным врачом, вам поможет доктор <Фамилия>. Пожалуйста <отошлите сообщение на пейджер/позвоните> ему/ее по <телефону>. Вам перезвонят в течение 30 минут.*

### **II. ЗВОНКИ НА АВТООТВЕТЧИК:**

*Здравствуйте, вы позвонили, <вставьте имя доктора/название медицинской группы>. Если у вас неотложное медицинское состояние, пожалуйста, повесьте трубку и немедленно позвоните по номеру 911, либо обратитесь в ближайшее к вам приемное отделение неотложной медицинской помощи. Если вы хотите поговорить с дежурным врачом, то (выберите подходящий вариант):*

- *Пожалуйста, оставайтесь на линии, и вас соединят с доктором <Фамилия>*

- Вы можете напрямую позвонить дежурному врачу по телефону <номер телефона>
- Нажмите <номер> , чтобы соединиться с нашим центром экстренной медицинской помощи. Наш центр экстренной медицинской помощи расположен по адресу: <адрес центра экстренной медицинской помощи> (необходимо обеспечить по данному адресу возможность языкового выбора)
- Нажмите <номер> , чтобы отправить сообщение на пейджер дежурного врача. Вам перезвонят в течение 30 минут.

**Примеры:**

*Здравствуйте, вы позвонили <имя доктора/название медицинское группы> доктору <Фамилия>. Если у вас неотложное медицинское состояние, пожалуйста, повесьте трубку и немедленно позвоните по номеру 911, либо обратитесь в ближайшее приемное отделение неотложное медицинской помощи. Если вы хотите поговорить с дежурным врачом, пожалуйста, оставьте сообщение с вашим именем, номером телефона и причиной звонка. Вам перезвонят в течение 30 минут.*

*Здравствуйте, вы позвонили <имя доктора/название медицинской группы>. Если у вас неотложное медицинское состояние, пожалуйста, повесьте трубку и немедленно позвоните по номеру 911, или обратитесь в ближайшее приемное отделение неотложной медицинской помощи. Если вы хотите поговорить с дежурным врачом, то вы можете связаться с ним/нею напрямую, позвонив по номеру <номер телефона> или нажмите <номер>, чтобы отправить сообщение на пейджер дежурного врача. Вам перезвонят в течение 30 минут.*