

BẢN MẪU TRẢ LỜI ĐIỆN THOẠI SAU GIỜ LÀM VIỆC

Một trong những bản mẫu trả lời điện thoại sau đây có thể được bác sĩ và các nhóm y khoa dùng để trả lời điện thoại, nhằm giúp cho Hội viên Health Net được giúp đỡ đúng lúc về các vấn đề y tế sau giờ làm việc hoặc khi văn phòng bác sĩ hay văn phòng nhóm y khoa, đóng cửa.

LƯU Ý QUAN TRỌNG: Dịch vụ trả lời điện thoại hữu hiệu sau giờ làm việc sẽ bảo đảm cho người gọi được nói chuyện trực tiếp với nhân viên, hoặc được trả lời bằng máy nhắn tin, trong vòng 30 giây.

I. ĐIỆN THOẠI GỌI VÀO ĐƯỢC NHÂN VIÊN ĐẠI DIỆN TRỰC TIẾP TRẢ LỜI (như nhân viên văn phòng dịch vụ trả lời điện thoại, hoặc văn phòng cứu xét mức độ nguy cấp để chữa trị):

Nếu người gọi nghĩ là họ đang trong tình trạng cấp cứu y tế, hãy bảo họ gác máy và gọi 911 ngay lập tức, hoặc bảo họ đến phòng cấp cứu/cơ sở y tế gần nhất.

Nếu người gọi nghĩ là họ đang trong tình trạng khẩn cấp, hoặc người gọi cho biết là họ cần nói chuyện với bác sĩ, hãy giúp họ liên lạc với bác sĩ bằng một trong những cách sau đây:

- Hãy để người gọi chờ trong vài giây, sau đó nói đường dây điện thoại cho người gọi được nói chuyện với bác sĩ trực
- Xin số điện thoại của người gọi và cho họ biết là bác sĩ sẽ gọi lại cho họ trong vòng 30 phút (cùng lúc, nhắn tin cho bác sĩ trực ngay lập tức)
- Cho người gọi số điện thoại nhắn tin của bác sĩ trực và cho họ biết là bác sĩ sẽ gọi lại cho họ trong vòng 30 phút, hoặc hướng dẫn người gọi đi đến trung tâm chăm sóc khẩn cấp gần nhất
- Nếu người gọi cho biết là họ cần thông dịch viên, hãy liên lạc ngay với văn phòng dịch vụ thông dịch

Thí dụ:

Kính chào quý vị, quý vị đã gọi <văn phòng dịch vụ trả lời điện thoại/văn phòng cứu xét mức độ nguy cấp để chữa trị> của Bác sĩ <Họ của bác sĩ>. Nếu đây là tình trạng cấp cứu y tế, vui lòng gác máy và gọi 911 ngay lập tức, hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất. Nếu quý vị muốn nói chuyện với bác sĩ trực, vui lòng chờ máy và tôi sẽ nói đường dây điện thoại đến bác sĩ cho quý vị.

Kính chào quý vị, quý vị đã gọi <văn phòng dịch vụ trả lời điện thoại/văn phòng cứu xét mức độ nguy cấp để chữa trị> của Bác sĩ <Họ của bác sĩ>. Nếu đây là tình trạng cấp cứu y tế, vui lòng gác máy và gọi 911 ngay lập tức, hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất. Nếu quý vị muốn nói chuyện với bác sĩ trực, Bác sĩ <Họ của bác sĩ> sẽ giúp đỡ quý vị. Vui lòng <nhắn tin/gọi> bác sĩ tại số <số điện thoại>. Quý vị sẽ được bác sĩ gọi lại trong vòng 30 phút.

II. ĐIỆN THOẠI GỌI VÀO ĐƯỢC TRẢ LỜI BẰNG MÁY NHẮN TIN:

Kính chào quý vị, quý vị đã gọi <ghi vào đây tên bác sĩ/nhóm y khoa>. Nếu đây là tình trạng cấp cứu y tế, vui lòng gác máy và gọi 911 ngay lập tức, hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất. Nếu quý vị muốn nói chuyện với bác sĩ trực, (chọn một trong những trường hợp phù hợp):

- *Vui lòng chờ máy và quý vị sẽ được nói đường dây điện thoại đến Bác sĩ <Họ của bác sĩ>*
- *Quý vị có thể trực tiếp gọi cho bác sĩ trực tại số <số điện thoại>.*
- *Xin bấm số <số> để được chuyển sang trung tâm chăm sóc khẩn cấp của chúng tôi. Trung tâm chăm sóc khẩn cấp của chúng tôi nằm tại <địa chỉ trung tâm chăm sóc khẩn cấp> (Dùng ngôn ngữ thích hợp khi cho địa chỉ của địa điểm.)*
- *Xin bấm số <số> để nhắn tin cho bác sĩ trực. Quý vị sẽ được gọi lại trong vòng 30 phút*

Thí dụ:

Kính chào quý vị, quý vị đã gọi văn phòng của < tên bác sĩ/nhóm y khoa > để tìm gặp Bác sĩ <Họ của bác sĩ>. Nếu đây là tình trạng cấp cứu y tế, vui lòng gác máy và gọi 911 ngay lập tức, hoặc đến phòng cấp

cứu gần nhất. Nếu quý vị muốn nói chuyện với bác sĩ trực, vui lòng nhấn tin nơi đây, cho biết tên họ của quý vị, số điện thoại và lý do quý vị gọi hôm nay, và quý vị sẽ được gọi lại trong vòng 30 phút.

Kính chào quý vị, quý vị đã gọi <tên bác sĩ/nhóm y khoa>. Nếu đây là tình trạng cấp cứu y tế, vui lòng gác máy và gọi 911 ngay lập tức, hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất. Nếu quý vị muốn nói chuyện với bác sĩ trực, quý vị có thể trực tiếp gọi cho bác sĩ tại số <số điện thoại> hoặc bấm số <số> để nhấn tin. Quý vị sẽ được gọi lại trong vòng 30 phút.