

## متن نمونه برای بعد از ساعات کاری

یکی از متن های زیر توسط پزشکان و گروه های پزشکی به عنوان الگو استفاده خواهد شد تا اطمینان حاصل شود که اعضای Health Net به مراقبت پزشکی بموقع بعد از ساعات کاری یا هنگام تعطیلی مطب ها دسترسی داشته باشند.

نکته مهم: خدمات تلفنی مؤثر بعد از ساعات کاری تضمین می کند که تماس گیرندگان بتوانند با یک صدای زنده یا ماشین پیامگیر در ظرف 30 ثانیه صحبت کنند.

### I. تماس هایی که توسط یک صدای زنده جواب داده می شوند (از قبیل خدمات پاسخگویی یا تریاژ مرکزی شده):

اگر تماس گیرنده تصور می کند که مشکلی دارد که اورژانس پزشکی است، به تماس گیرنده توصیه نمائید که گوشی را گذاشته و فوراً شماره 911 را بگیرد یا به نزدیک ترین بخش اورژانس/مرکز پزشکی برود.

اگر تماس گیرنده تصور می کند که در وضعیت فوری است یا بیان می کند که می خواهد با یک پزشک صحبت کند، یکی از اقدامات زیر را برای تسهیل تماس با پزشک انجام دهید:

- تماس گیرنده را برای یک لحظه منتظر نگه داشته و سپس تماس گیرنده را به پزشک کشیک وصل کنید.
- شماره تلفن تماس گیرنده را گرفته و به وی بگویند که پزشک در ظرف 30 دقیقه با وی تماس خواهد گرفت (فوراً یک پیغام را برای پزشک ارسال کنید)
- شماره پیجر پزشک کشیک را به تماس گیرنده بدهید و به وی بگویند که پزشک در ظرف 30 دقیقه با عضو تماس خواهد گرفت، یا تماس گیرنده را به نزدیک ترین مرکز مراقبت فوری هدایت کنید.
- اگر تماس گیرنده اشاره کند که به خدمات مترجم شفاهی نیاز دارد، تماس را توسط دسترسی به خدمات مترجم شفاهی تسهیل کنید

#### مثال ها:

سلام، شما با خدمات پاسخگویی/تریاز مرکزی شده برای دکتر *نام خانوادگی* تماس گرفته اید. اگر این یک موقعیت اورژانس است، لطفاً گوشی را گذاشته و فوراً شماره 911 را بگیرید یا به نزدیک ترین بخش اورژانس بروید. اگر مایلید که با پزشک کشیک صحبت کنید، لطفاً گوشی را نگه دارید و شما را به وی وصل خواهیم کرد.

سلام، شما با خدمات پاسخگویی/تریاز مرکزی شده برای دکتر *نام خانوادگی* تماس گرفته اید. اگر این یک موقعیت اورژانس است، لطفاً گوشی را گذاشته و فوراً شماره 911 را بگیرید یا به نزدیک ترین بخش اورژانس بروید. اگر مایلید که با پزشک کشیک صحبت کنید، دکتر *نام خانوادگی* می تواند به شما کمک کند. لطفاً با وی به شماره *شماره تلفن* *هیچ/تماس* بگیرید. می توانید انتظار داشته باشید که در ظرف 30 دقیقه با شما تماس گرفته شود.

### II. تماس هایی که توسط ماشین پیامگیر جواب داده می شوند:

سلام، شما با *نام پزشک/گروه پزشکی* را وارد کنید تماس گرفته اید. اگر این یک موقعیت اورژانس است، لطفاً گوشی را گذاشته و فوراً شماره 911 را بگیرید یا به نزدیک ترین بخش اورژانس بروید. اگر مایلید که با پزشک کشیک صحبت کنید (گزینه مناسب را انتخاب کنید):

- لطفاً گوشی را نگه داشته و شما را در تماس با دکتر *نام خانوادگی* قرار خواهیم داد
- می توانید توسط تماس با شماره *شماره تلفن* مستقیماً با پزشک کشیک تماس بگیرید.
- شماره *شماره* را برای انتقال به مرکز مراقبت فوری ما فشار دهید. مرکز مراقبت فوری ما در *نشانی مرکز مراقبت فوری* واقع شده است (گزینه های زبان مناسب بایستی برای این مرکز ارائه شود).
- شماره *شماره* را برای پیچ کردن پزشک کشیک فشار دهید. می توانید انتظار داشته باشید که در ظرف 30 دقیقه با شما تماس گرفته شود.

#### مثال ها:

سلام، شما با *نام پزشک/گروه پزشکی* برای دکتر *نام خانوادگی* تماس گرفته اید. اگر این یک موقعیت اورژانس است، لطفاً گوشی را گذاشته و فوراً شماره 911 را بگیرید یا به نزدیک ترین بخش اورژانس بروید. اگر مایلید که با پزشک کشیک صحبت کنید، لطفاً پیغام بگذارید که شامل نام، شماره تلفن و دلیل تماس شما می شود و می توانید انتظار داشته باشید که در ظرف 30 دقیقه با شما تماس گرفته شود.

سلام، شما با *نام پزشک/گروه پزشکی* تماس گرفته اید. اگر این یک موقعیت اورژانس است، لطفاً گوشی را گذاشته و فوراً شماره 911 را بگیرید یا به نزدیک ترین بخش اورژانس بروید. اگر مایلید که با پزشک کشیک صحبت کنید، می توانید توسط تماس با شماره *شماره تلفن* و فشردن شماره *شماره* برای پیچ کردن پزشک کشیک، مستقیماً با وی تماس بگیرید. می توانید انتظار داشته باشید که در ظرف 30 دقیقه با شما تماس گرفته شود.