

## EJEMPLO DE TEXTO PARA USAR FUERA DEL HORARIO DE ATENCIÓN

Los médicos y grupos médicos pueden utilizar uno de los siguientes textos como plantilla para garantizar que los afiliados tengan acceso a una atención médica oportuna fuera del horario de atención o cuando sus consultorios están cerrados.

IMPORTANTE: Un servicio telefónico eficaz fuera del horario de atención garantiza que las personas que llaman puedan comunicarse con una voz en vivo o un contestador automático dentro de los 30 segundos.

### I. LLAMADAS RESPONDIDAS POR UNA VOZ EN VIVO (como un servicio de mensajes telefónicos o un servicio centralizado de clasificación según las prioridades de atención):

Si la persona que llama cree que está teniendo una emergencia médica, indíquele que cuelgue y que llame al 911 de inmediato, o bien, que se dirija a la sala de emergencias/al centro médico más cercano.

Si la persona que llama cree que la situación es de urgencia o indica que necesita hablar con un médico, póngala en contacto con el médico siguiendo uno o más de los pasos a continuación:

- Déjela en espera por un momento y luego comuníquela con el médico de guardia
- Solicítele el número de teléfono e indíquele que un médico le devolverá la llamada dentro de los 30 minutos (envíe un mensaje al médico de inmediato)
- Proporcionele el número del buscaperonas del médico de guardia e indíquele que el médico llamará al afiliado dentro de los 30 minutos, o bien, diríjala al centro de atención de urgencia más cercano
- Si una persona que llama indica que necesita servicios de intérprete, póngala en contacto con quien pueda brindarle dichos servicios

#### Ejemplos:

*Hola, usted se ha comunicado con el <servicio de mensajes telefónicos/servicio centralizado de clasificación según las prioridades de atención> del Dr./de la Dra. <Apellido>. Si es una emergencia médica, por favor, cuelgue y marque 911 de inmediato, o bien, vaya a la sala de emergencias más cercana. Si desea hablar con el médico de guardia, por favor, permanezca en línea mientras le comunico.*

*Hola, usted se ha comunicado con el <servicio de mensajes telefónicos/servicio centralizado de clasificación según las prioridades de atención> del Dr./de la Dra. <Apellido>. Si es una emergencia médica, por favor, cuelgue y marque 911 de inmediato, o bien, vaya a la sala de emergencias más cercana. Si desea hablar con el médico de guardia, el Dr./la Dra. <Apellido> puede ayudarle. Por favor, <llámelo/a> al <número de teléfono>. Calcule que se le devolverá la llamada dentro de los 30 minutos.*

### II. LLAMADAS RESPONDIDAS POR UN CONTESTADOR AUTOMÁTICO:

*Hola, usted se ha comunicado con <insertar el nombre del Médico/Group Médico>. Si es una emergencia médica, por favor, cuelgue y marque 911 de inmediato, o bien, vaya a la sala de emergencias más cercana. Si desea hablar con el médico de guardia (seleccione la opción correspondiente):*

- *Por favor, espere un momento mientras le comunico con el Dr./la Dra. <Apellido>*
- *Usted puede comunicarse directamente con el médico de guardia llamando al <número de teléfono>*
- *Oprima <número> para transferir la llamada a nuestro centro de atención de urgencia, que está ubicado en <dirección del centro de atención de urgencia> (Se deben proporcionar las opciones de idioma correspondientes a la ubicación.)*
- *Oprima <número> para llamar al buscaperonas del médico de guardia. Calcule que se le devolverá la llamada dentro de los 30 minutos.*

#### Ejemplos:

*Hola, usted se ha comunicado con <Nombre del Médico/Group Médico> para el Dr./la Dra. <Apellido>. Si es una emergencia médica, por favor, cuelgue y marque 911 de inmediato, o bien, vaya a la sala de emergencias más cercana. Si desea hablar con el médico de guardia, por favor, deje un mensaje con su nombre, su número de teléfono y el motivo por el que llama, y calcule que se le devolverá la llamada dentro de los 30 minutos.*

*Hola, usted se ha comunicado con <Nombre del Médico/Group Médico>. Si es una emergencia médica, por favor, cuelgue y marque 911 de inmediato, o bien, vaya a la sala de emergencias más cercana. Si desea hablar con el médico de guardia, puede comunicarse directamente con éste llamando al <número de teléfono> u oprimiendo <número> para acceder al buscaperonas del médico de guardia. Calcule que se le devolverá la llamada dentro de los 30 minutos.*