

## 非營業時間腳本範例

醫師和醫療團體可以使用下列腳本之一做為範本，確保即使在非營業時間或診所休診時間 Health Net 會員仍可及時取得醫療照護。

重要：在非營業時間提供有效率的電話服務可確保會員來電時能在 30 秒內接通電話服務人員或答錄機服務。

### I. 電話服務人員接聽電話 (例如代客接聽電話服務或集中檢傷分類服務)：

如果來電會員認為自己發生醫療緊急情況，請告訴來電會員先掛斷電話，然後馬上撥 911 或前往最近的急診室 / 醫療機構。

如果來電會員認為情況緊急，或表示需要和醫師通話，請採取以下一項或多項動作，協助聯絡醫師：

- 暫時保留來電會員的電話，然後把來電會員轉接給待命醫師
- 留下來電會員的電話號碼，並告訴來電會員，醫師會在四小時內回電 (立即傳送訊息給醫師)
- 把待命醫師的傳呼號碼給來電會員，並告訴來電會員，醫師會在四小時內回會員電話；或指示來電會員前往最近的緊急照護中心
- 如果來電會員表示需要口譯服務，請使用口譯服務以協助聯絡

#### 範例：

您好，這裡是<姓氏>醫師的<代客接聽電話服務 / 集中檢傷分類服務>。如果是醫療緊急情況，請先掛斷電話，然後馬上撥 911 或前往最近的急診室。如果您想和待命醫師通話，請別掛斷，我會幫您轉接電話。

您好，這裡是<姓氏>醫師的<代客接聽電話服務 / 集中檢傷分類服務>。如果是醫療緊急情況，請先掛斷電話，然後馬上撥 911 或前往最近的急診室。如果您想和待命醫師通話，<姓氏>醫師可以協助您。請<傳呼 / 撥打> <電話號碼> 聯絡醫師。您應該會在四小時內接到回電。

### II. 答錄機接聽電話：

您好，這裡是 <輸入醫師姓名 / 醫療團體名稱>。如果是醫療緊急情況，請先掛斷電話，然後馬上撥 911 或前往最近的急診室。如果您想和待命醫師通話 (選擇適當的選項)：

- 請稍候，我們會為您轉接<姓氏>醫師。
- 您可以撥 <電話號碼> 直接聯絡待命醫師。
- 請按 <號碼>，就可以轉接我們的緊急照護中心。我們緊急照護中心的地址是 <緊急照護中心地址> (應針對該地點提供適當的語言選項。)
- 請按 <號碼>，就可以傳呼待命醫師。您應該會在四小時內接到回電。

#### 範例：

您好，這裡是 <醫師 / 醫療團體名稱> 的<姓氏>醫師。如果是醫療緊急情況，請先掛斷電話，然後馬上撥 911 或前往最近的急診室。如果您想和待命醫師通話，請留下您的姓名、電話號碼，以及來電的原因，您應該會在四小時內接到回電。

您好，這裡是 <醫師姓名 / 醫療團體名稱>。如果是醫療緊急情況，請先掛斷電話，然後馬上撥 911 或前往最近的急診室。如果您想和待命醫師通話，您可以撥 <電話號碼> 或按 <號碼> 進行傳呼，就可以直接聯絡待命醫師。您應該會在四小時內接到回電。