

非营业时间示例话术

以下任一话术均可供医生或医疗团队作为模板使用，确保在非营业时间或诊所关闭时，保户仍能及时获得医疗服务。

重要提示：有效的非营业时间电话服务应确保来电者在 30 秒内接通人工服务或自动留言系统。

I. 人工接听来电（如电话接听服务或集中分诊中心）：

如果来电者认为自己正处于医疗紧急情况，请告知其立即挂断电话并拨打 911，或前往最近的急诊室/医疗机构。

如果来电者认为情况紧急，或表示希望与医生通话，请通过以下一种或多种方式协助其联系医生：

- 让来电者暂时不要挂断电话，然后将其转接至值班医生
- 记录来电者的电话号码，并告知医生将在 30 分钟内回电（请立即将信息发送给医生）
- 为来电者提供值班医生的呼叫器号码，并告知其医生将在 30 分钟内回电；或者将来电者引导至最近的急诊护理中心
- 如来电者表示需要口译服务，请协助其获取相应的口译支持

示例：

您好，您已拨通 <Last Name> 医生的<电话接听服务/集中分诊中心>。如果您正处于医疗紧急情况，请立即挂断电话并拨打 911，或前往最近的急诊室。如果您希望与值班医生通话，请保持在线，我将为您转接。

您好，您已拨通 <Last name> 医生的<电话接听服务/集中分诊中心>。如果您正处于医疗紧急情况，请立即挂断电话并拨打 911，或前往最近的急诊室。如果您希望与值班医生通话，<Last Name> 医生可为您提供帮助。请通过 <telephone number> 联系其<呼叫器/电话>。您将在 30 分钟内收到回电。

II. 电话由自动留言系统接听：

您好，您已拨通 <insert Name of Doctor/Medical Group>。如果您正处于医疗紧急情况，请立即挂断电话并拨打 911，或前往最近的急诊室。如果您希望与值班医生通话（请选择相应选项）：

- 请稍候，我们将为您转接 <Last Name> 医生
- 您可直接拨打 <telephone number> 联系值班医生
- 请按 <number> 转接至我们的急诊护理中心。我们的急诊护理中心位于 <urgent care center address>（应提供该地址的其他语言版本）。
- 请按 <number> 呼叫值班医生。您将在 30 分钟内收到回电

示例：

您好，您已拨通 <Last Name> 医生所属的 <Name of Doctor/Medical Group>。如果您正处于医疗紧急情况，请立即挂断电话并拨打 911，或前往最近的急诊室。如果您希望与值班医生通话，请留言说明您的姓名、电话以及来电原因，您将在 30 分钟内收到回电。

您好，您已拨通 <Name of Doctor/Medical Group>。如果您正处于医疗紧急情况，请立即挂断电话并拨打 911，或前往最近的急诊室。如果您希望与值班医生通话，可直接拨打 <telephone number>，或按 <number> 呼叫值班医生。您将在 30 分钟内收到回电。