

## Telefoonsysteem gezondheidscentrum Hoogland

Om onze telefonische bereikbaarheid te verbeteren zijn wij in januari 2022 gestart met een nieuw telefoonsysteem. Wij hebben dit gedaan om de lange wachttijden die er waren meer te kunnen stroomlijnen, en zo alle patiënten goed te kunnen helpen.

Het telefoonsysteem biedt naast de mogelijkheid om te wachten in de wachtrij ook de mogelijkheid om een terugbelafpraak te maken. Wanneer u hier voor kiest wordt u op een specifiek tijdstip teruggebeld door de assistente. U hoeft dan niet meer aan de telefoon te wachten. Of u nu wacht in aan de telefoon of een terugbelafpraak in plant, het systeem geeft u altijd de eerst beschikbare plek. De tijd dat u teruggebeld wordt, is dus ongeveer dezelfde tijd als wanneer u wacht. Het voordeel van de terugbelfunctie is dat u in de tussentijd andere dingen kunt doen en niet hoeft te wachten aan de telefoon.

Het keuze menu in het telefoonsysteem is uitgebreider dan we voorheen hadden. Hieronder ziet u het keuzemenu met wat uitleg over de keuzes die u kunt maken.

### Keuzemenu

1: Spoed	Wanneer u belt voor een spoedgeval kiest u nummer 1. De spoedtelefoontjes komen altijd door en worden direct beantwoord.
7: English	Voor het menu in het Engels kiest u nummer 7. For english you press number 7.
9: Collega's	Collega's werkzaam in de zorg die bellen voor overleg kiezen nummer 9.
2: Herhaalrecepten	Belt u voor een herhaalrecept dan kiest u nummer 2. U spreekt een bericht in met u naam, geboortedatum en welke medicatie u nodig heeft.
3: Uitslagen	Belt u voor uitslagen van een onderzoek dan kiest u nummer 3. U krijgt een terugbelafpraak tussen 15:00 en 16:00 uur. Wij vragen u dan om uw naam, geboortedatum en voor welke uitslag u belt in te spreken. Zo kan de assistente het telefoontje voor de middag voorbereiden.
4: Assistentie	Wilt u een afspraak maken of heeft u een vraag voor de assistente dan kiest u nummer 4.  Hierna volgt nog een keuzemenu. Voor het afzeggen van een afspraak kiest u 1, u spreekt een voicemail bericht in met uw naam, geboortedatum en welke afspraak u af wilt zeggen. Voor de assistente kiest u 2.  Wanneer u geen terugbelafpraak wilt blijft u wachten aan de lijn. Wilt u een terugbelafpraak, dan kiest u nummer 1. U hoort direct de tijd dat de assistente u terugbelt. Komt deze tijd u niet uit dan kiest u sterretje en zal de terugbelafpraak een half uur doorschuiven.