

Tiedote: TeleQ- puhelinjärjestelmän käyttö helpottuu 29.10.2012 alkaen.

**Selänteen numerot ovat edelleen samat:**

- **päivystys** **044-7700701**
- **kiireetön ajanvaraus** **044-7700702**
- **hammashoito** **044-7001844 (ei tk valintaa)**

**Uudistettu puhelinpalvelu toimii näin:**

Soittaessanne palvelunumeroon kuulette ensin tervetuloviestin.

- Valitkaa sitten annetuista vaihtoehdoista se, minne olette soittamassa.

1. jos olette soittamassa Haapajärven tk
2. jos olette soittamassa Kärämäen tk
3. jos olette soittamassa Pyhäjärven tk
4. jos olette soittamassa Reisjärven tk
5. jos olette perumassa aikaisemmin varaamaanne aikaa hoitajan/ tk-lääkärin vastaanotolle

Teille kerrotaan, **kuinka monta puhelua on edellänne jonossa koko Selänteen alueella.**

-)Hetken kuluttua teille tarjotaan mahdollisuutta valita takaisinsoitto ("Jos haluat meidän mieluummin soittavan noin kello tt.mm, **paina tähti**").

-)Voitte joko jäädä odottamaan vuoroanne linjoille (**ÄLKÄÄ KATKAISKO PUHELUA VÄLILLÄ**) tai tähteä painamalla siirtyä takaisinsoittoajan varaukseen.

**UUTTA:**

- Tähteä painettuanne palvelu pyytää teitä tekemään **valinnan "1", jos haluatte, että teille soitetaan takaisin siihen numeroon, josta soitatte. Eli teidän ei tarvitse enää näppäillä numeroa itse.**

-)Jos numeronne on salainen tai haluatte takaisinsoiton toiseen numeroon kuin mistä soitatte, valitkaa "2", jolloin voitte näppäillä puhelinnumeronne suuntanumeroineen (myös lankaliittymästä soitettaessa) järjestelmään (esim. 0401234567, 091234567).

- Puhelinnumeron jätettyänne voitte sulkea puhelimenne. Terveyskeskuksesta otetaan teihin yhteys.

**Huomioikaa lisäksi seuraavaa:**

- **Puheluunne vastaa aina ensimmäisenä nauhoite, mikä ei siis tarkoita sitä, että asiakaspalvelu olisi ruuhkautunut.**

- Kuunnelkaa annetut ohjeet loppuun asti ja toimikaa niiden mukaisesti.

- Asiakaspalvelu ei voi soittaa takaisin, jos puhelinnumeronne on salainen tai oman numeron lähetyks on estetty : Tässä tilanteessa **varatkaa oma puhelinnumeronne lapulle kirjoitettuna näppäilyyn helpottamiseksi!**

**Hätä tapauksissa voitte edelleen tulla suoraan päivystykseen!**

TeleQ- palvelun avulla puheluruuhkia saadaan tasattua, jolloin asiakkaat tulevat palveluiksi paremmin ja tehokkaammin. Asiakas saa itse valita, jääkö hän odottamaan vuoroaan linjoille vai valitseeko hän itselleen takaisinsoiton, jolloin asiakaspalvelusta soitetaan hänelle sovittuna aikana.

- Asiakkaan oma puhelinoperaattori veloittaa jonottamisesta paikallispuhelumaksun.

**Huomioikaa että puhelu tulee tuntemattomasta numerosta! Terveyskeskuksesta yritetään soittaa takaisin 3 kertaa, mikäli puheluun ei vasta ensimmäisellä kerralla.**

**Toivomme TeleQ:n käytön helpottuvan uudistuksen myötä!**

PPKY Selänne/ Terveys- ja sairaanhoidon avopalvelut