

## फील्ड स्टाफ के लिए 99DOTS टोल फ्री नंबर की जाँच-सूची बिंदु

क्र.सं.	जाँच-सूची बिंदु
	नोट: मरीज के यहाँ विजिट करें, उसके बाद नीचे दी गई जाँच-सूची बिंदु का उपयोग करें। मरीज के फ़ोन से टोल फ्री नंबर पर कॉल कर के जाँचें।
1.	<p><b><u>मरीज टोल फ्री नंबर डायल करता है, उसे थैंक्यू की ध्वनि सुनाई देती है, लेकिन अभी भी डैशबोर्ड में लाल रंग ही है।</u></b></p> <p>मरीज का NIKSHAY में रजिस्टर्ड फ़ोन नंबर नोट करें। मरीज के यहाँ जाएँ, और उन्हें आपके नंबर पर मिस्ड कॉल देने कहें। जाँच करें, की मरीज का यह नंबर NIKSHAY में रजिस्टर्ड है की नहीं। यदि नहीं है तो उस नंबर को अपडेट करें।</p> <p>मरीज के पास ड्यूल सिम फ़ोन भी हो सकता है। सुनिश्चित करें, यदि मरीज दोनों नंबर का प्रयोग कर रहा है तो दोनों नंबर को NIKSHAY में रजिस्टर्ड करें। यह भी जाँच लें, की रजिस्टर्ड फ़ोन नंबर में कोई अंक गलत तो नहीं है।</p>
2.	<p><b><u>मरीज टोल फ्री नंबर डायल करता है, लेकिन उसे आउट ऑफ सर्विस की आवाज सुनाई देती है।</u></b></p> <p>मरीज के यहाँ जाएँ, उनके प्रीपेड फ़ोन कनेक्शन का बैलेंस चेक करें। अगर बैलेंस नेगेटिव है, तो कॉल नहीं किया जा सकता। प्रीपेड कनेक्शन से टोल फ्री नंबर पर कॉल 0 या 0 से अधिक बैलेंस रहने पर ही कर सकते हैं। यदि मरीज के पास पोस्टपेड कनेक्शन है, अगर उन्होंने अपना बिल जमा नहीं किया है, तो उस स्थिति में सर्विस प्रोवाइडर सारे आउटगोइंग कॉल्स को बंद कर सकता है। इस परिस्थिति में भी मरीज टोल फ्री नंबर पर कॉल नहीं कर पाएंगे।</p>
3.	<p><b><u>मरीज टोल फ्री नंबर डायल करता है, और उन्हें "प्लीज चेक द नंबर", "इनवैलिड नंबर", या "नंबर नॉट इन यूज" का वॉइस मैसेज सुनाई देता है।</u></b></p> <p>मरीज के यहाँ जाएँ, और उन्हें नंबर डायल करने को कहें। जाँच लें की, उन्होंने पूरा 11 अंकों वाला टोल फ्री नंबर, बिना '0', '91' या '+91' जोड़े बिना ये कॉल किया है और उन्होंने बिना "थैंक्यू" सुने उस कॉल को नहीं काटा है।</p>
4.	<p><b><u>मरीज ये शिकायत करता है की टोल फ्री नंबर पर कॉल करने के बाद उनका बैलेंस कट गया है।</u></b></p> <p>मरीज के यहाँ जाएँ, उन्हें टोल फ्री नंबर पर कॉल करने को कहें। बैलेंस SMS चेक करें। प्रीपेड कनेक्शन में हरेक कॉल के बाद टेलीकॉम ऑपरेटर पिछले कॉल की राशि और टोटल बैलेंस SMS करता है। उसमें पिछले कॉल में कॉल चार्ज Rs. 0.00 और पूरा बैलेंस भी दिखेगा।</p>
5.	<p><b><u>मरीज के मोबाइल में बहुत कम या 0 बैलेंस है, टोल फ्री नंबर डायल करने के बाद उसे सर्विस प्रोवाइडर के द्वारा कम या 0 बैलेंस के बारे में बहुत लम्बा मैसेज सुनाई देता है।</u></b></p> <p>जब प्रीपेड कनेक्शन में बैलेंस कम या नहीं रहता है, तो टेलीकॉम सर्विस प्रोवाइडर बैलेंस की कमी या रिचार्ज करने के लिए लम्बा सन्देश सुनाता है, मरीज को आग्रह करें की वॉइस मैसेज के खत्म होने का इंतज़ार करें और कॉल को बीच में न काटें। इस वॉइस मैसेज के समाप्त होने के बाद टोल फ्री नंबर डायल होगा और मरीज को थैंक्यू सुनाई देगा।</p>
6.	<p><b><u>मरीज टोल फ्री नंबर डायल करता है, लेकिन उसे कुछ भी सुनाई नहीं दिया या थैंक्यू सुनाई नहीं दिया।</u></b></p> <p>मरीज को उस टोल फ्री नंबर पर बार बार कॉल करने को कहें। कभी-कभी नेटवर्क व्यस्त रहने के कारण कॉल लगने में परेशानी होती है, जैसे हम किसी अन्य नंबर को कॉल करते हैं। आप भी उस टोल फ्री नंबर को चेक करने के लिए उस पर कॉल करके देखें की क्या टोल फ्री लाइन काम कर रहा है। जब मरीज बार-बार कॉल करेगा तो, उन्हें थैंक्यू सुनाई देनी चाहिए।</p>
7.	<p><b><u>मरीज ये शिकायत करता है की, टोल फ्री लाइन्स पर 1 PM या 3 PM के बाद कॉल नहीं लगता है।</u></b></p> <p>आज के दिन के डोज के लिए मरीज 11:59 PM तक कॉल कर सकता है। समय सीमा सिर्फ SMS अलर्ट के लिए है। मरीज को सिखाएं की अगर वो 1 PM तक कॉल नहीं करेंगे तो उन्हें SMS रिमाइंडर आएगा। अगर उसके बाद भी मरीज कॉल नहीं करते हैं तो 3:00 PM को स्टाफ को SMS अलर्ट आएगा। जिस समय भी मरीज कॉल करेंगे, उसी समय डैशबोर्ड का रंग हरा हो जायेगा।</p>