

ફીલ્ડ સ્ટાફ માટે 99 ડોટ્સ ટોલ ફ્રી નંબર (ટીએફએન) ચેકલિસ્ટ

અનુ. નં.	ચેકલિસ્ટ પોઇન્ટ્સ
૧	<p>નોંધ: દર્દીની મુલાકાત લેવાની ભલામણ કરવામાં આવે છે અને પછી નીચેના ચેકલિસ્ટનો ઉપયોગ કરો. દર્દીના ફોનમાંથી ટોલ-ફ્રી નંબર પર કોલ કરીને પરીક્ષણ કરો.</p> <p>દર્દી ટોલ-ફ્રી નંબર ડાયલ કરે છે, આભાર શબ્દ સંભળાય છે, પરંતુ હજી પણ ડેશબોર્ડ લાલ દેખાય છે. નિક્ષયમાં નોંધાયેલા દર્દીના ફોન નંબર પર ધ્યાન આપો. દર્દીની મુલાકાત લો, તેમને તમારા ફોન પર એક મિસ કોલ આપવા માટે કહો. તે તપાસો, તે એ જ સંખ્યા છે જે નિક્ષયમાં નોંધાયેલી છે. જો નહીં, તો દર્દીનો સાચો ફોન નંબર અપડેટ કરો.</p> <p>દર્દીને ડ્યુઅલ સિમ ફોન પણ હોઈ શકે છે. ખાતરી કરો કે, જો દર્દી દ્વારા બંને ફોન નંબરનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે, તો નિક્ષયમાં બંને નંબરો અપડેટ કરો, અપડેટ થયેલ ફોન નંબરમાં પણ ભૂલ ન થાય તે તપાસી લેવી.</p>
૨	<p>દર્દી ટોલ-ફ્રી નંબર ડાયલ કરે છે પરંતુ આઉટ ઓફ સર્વિસ જેવો મેસેજ સંભળાય છે. દર્દીની મુલાકાત લો, પ્રિ-પેઇડ ફોન કનેક્શનમાં બેલેન્સ તપાસો. જો તે માઈનસમાં હોય, તો કોલ કરી શકાતો નથી. પ્રી-પેઇડ કનેક્શનમાં કોલ શૂન્ય અથવા તેનાથી વધુ બેલેન્સ હોય તો જ કોલ કરી શકાય છે. પોસ્ટ-પેડ કનેક્શનમાં, જો બિલ ચૂકવવામાં નહીં આવે તો સર્વિસ પ્રોવાઇડર બધી આઉટગોઇંગ કોલ્સને રોકી શકે છે. આવા કિસ્સાઓમાં પણ દર્દી ટોલ-ફ્રી નંબર ડાયલ કરી શકતા નથી.</p>
૩	<p>દર્દી ટોલ-ફ્રી નંબર ડાયલ કરે છે, પરંતુ કૃપા કરીને નંબર ચેક કરો, ઈન વેલિડ નંબર અથવા નંબર વપરાશમાં નથી તેવું તેને સંભળાય તો:</p> <p>દર્દીની મુલાકાત લો અને નંબર ડાયલ કરવા માટે કહો તેમજ તપાસો કે તેઓ '0', '91' અથવા '91 'ઉમેર્યા વિના સંપૂર્ણ નંબર ડાયલ કરી રહ્યા છે? અને તેઓએ આભાર શબ્દ સાંભળ્યા બાદ જ કોલ બંદ કરવો જોઈએ.</p>
૪	<p>દર્દી કહે છે કે ટોલ ફ્રી નંબર ડાયલ કર્યા પછી પ્રી-પેઇડ બેલેન્સ કાપવામાં આવે છે. દર્દીની મુલાકાત લો, તેમને ટોલ-ફ્રી કોલ કરવા માટે કહો. એસએમએસથી બેલેન્સ તપાસો. પ્રી-પેઇડ કનેક્શનમાં, ટેલિકોમ ઓપરેટર છેલ્લા કોલ ચાર્જ અને કુલ બેલેન્સ માટે એસએમએસ મોકલે છે. આમાં છેલ્લો કોલ ચાર્જ રૂ. 0.00 તરીકે બતાવવામાં આવશે અને કુલ બેલેન્સ પણ બતાવવામાં આવશે જેથી દર્દીને ખાત્રી થશે કે કોલ મફતમાં જ થાય છે.</p>
૫	<p>દર્દી પાસે ખૂબ ઓછું અથવા શૂન્ય બેલેન્સ છે, ટોલ-ફ્રી નંબર ડાયલ કરે છે અને ઓછા અથવા શૂન્ય બેલેન્સ વિશેનો કંપની દ્વારા લાંબો સંદેશ સાંભળે છે.</p> <p>જ્યારે પ્રી-પેઇડ કનેક્શનમાં બેલેન્સ ખૂબ ઓછું અથવા શૂન્ય હોય છે, ત્યારે દર્દી ટેલિકોમ સર્વિસ પ્રોવાઇડર પાસેથી ઓછું બેલેન્સ અને રિચાર્જ માટે લાંબો સંદેશો સાંભળે છે.</p> <p>તે લાંબા સંદેશને સમાપ્ત થવાની રાહ જોવા દર્દીને વિનંતી કરો અને વચ્ચેથી કોલ ન કાપવા માટે જણાવો. આ લાંબો વોઇસ મેસેજ પૂરા થયા પછી, ટોલ-ફ્રી નંબર ઓટોમેટિક ડાયલ થઈ જાય છે અને દર્દીને આભાર શબ્દ સંભળાશે.</p>
૬	<p>દર્દી ટોલ-ફ્રી નંબર ડાયલ કરે છે પરંતુ કંઈપણ સાંભળી શકતા નથી અથવા આભાર શબ્દ સાંભળી શકતા નથી.</p> <p>દર્દીને વારંવાર એન્વેલપ પરનો નંબર ડાયલ કરવા વિનંતી કરો. કેટલીકવાર, નેટવર્ક બીઝી હોવાને કારણે કોલ લાગતો નથી (જેમ અન્ય મોબાઈલ પર કોલ કરતાં તે નંબર બીઝી હોવાને કારણે કોલ લાગતો નથી). ટોલ-ફ્રી લાઇન ચાલુ છે કે નહીં તે ચકાસવા માટે તમે તમારા ફોનમાંથી એન્વેલપ પરનો ટોલ-ફ્રી નંબર</p>

	ડાચલ કરવાનો પણ પ્રયાસ કરી શકો છો. દર્દી અનેક વાર બાદના પ્રયાસ પછી આભાર શબ્દ સંભળાશે.
૭	દર્દી કહે છે કે તેઓ 1:00 PM અથવા 3:00 PM પછી ટોલ ફી લાઇન્સથી કનેક્ટ કરવામાં સક્ષમ નથી. કોઈ પણ દિવસ માટે 11:59 PM સુધી ટોલ-ફી કોલ્સ કરી શકાય છે. સમય મર્યાદા માત્ર 99 DOT ટેકનોલોજી / નિક્ષય તરફથી માત્ર એસએમએસ વોર્નિંગ માટે છે. દર્દીને એવી જાણ કરો કે જો તેઓ બપોરે 1:00 વાગ્યા સુધી દવા ગળ્યા બાદ કોલ નહીં કરે તો તેમને એસએમએસ રિમાઇન્ડર મળી શકે છે તે પછી પણ જો તેઓ 3:00 વાગ્યા સુધી ફોન નહીં કરે તો હેલ્થ સ્ટાફને એસએમએસ મળી શકે છે. માટે જો દવા ગળ્યા પછી ફોન કરવાનું ભૂલી ગયા હોય તો બપોરે 3:00 થી રાત્રે 11:59 સુધી પણ કોલ કરી શકે છે. જે ક્ષણે આખા દિવસ દરમિયાન તેઓ કોલ કરશે, ત્યારબાદ તુરંત ડેશબોર્ડ ગ્રીન થશે અન્યથા ડેશબોર્ડ લાલ રહેશે.