



**NORTH EAST
MEDICAL SERVICES**
東北醫療中心
a californiahalth+center

CALL CENTER

NEW HOURS

**NEMS Call Center is available
24 hours a day, 7 days a week
to assist you.**

Our Call Center Agents can help you with making or changing your appointments, contacting a NEMS provider for urgent issues, or answering basic questions about NEMS.

ACCESSING CALL CENTER

Our automated phone system options have recently changed. To make accessing our Call Center easier, follow the prompts below:

1 Dial NEMS phone number

- 415-391-9686
- 650-550-3923
- 408-573-9686

2 Select a language

- Press 1 for English
- Press 2 for Cantonese
- Press 3 for Mandarin
- Press 4 for Vietnamese
- Press 5 for Spanish

3 Press 1 for patients or press 2 for all other callers

4 Select an option

- Press 1 for appointments
- Press 0 for all other calls

CALL BACK FEATURE

(Updated as of 1/17/2022)

We encourage you to use our Call Back Feature. You will **NOT** lose your place in line and we will call you back when our agents become available.

When Call Back Feature is offered:

1 Press 1 to request for a call back

2 The system will automatically detect/capture the caller's phone number

- Press 1 to confirm
- Press 2 to input a different phone number
 - Enter 10 digit phone number including area code and then press #
(Example: 415 555 1234 #)
 - i Press 1 to confirm
 - ii Press 2 to re-enter the 10 digit phone number and then press #

NEMS complies with all applicable Federal civil rights law and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. Free language assistance services are available.

Spanish ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. También están disponibles de forma gratuita ayuda y servicios auxiliares apropiados para proporcionar información en formatos accesibles. Llame al 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) o hable con su proveedor.

Chinese 注意: 如果您說中文, 我們可為您提供免費語言協助服務, 也可免費提供適當的輔助工具與服務, 以無障礙方式提供資訊。請致電 415-391-9686 轉內線 8160 (TTY: 1-800-735-2929) 或與您的醫生討論。

Vietnamese CHÚ Ý: Nếu bạn nói tiếng Việt, chúng tôi cung cấp miễn phí các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Các hỗ trợ dịch vụ phù hợp để cung cấp thông tin theo các định dạng dễ tiếp cận cũng được cung cấp miễn phí. Vui lòng gọi theo số 415-391-9686 ext. 8160 (Người khuyết tật: 1-800-735-2929) hoặc trao đổi với người cung cấp dịch vụ của bạn.

NEMS - Rev. 2/19/2025



**NORTH EAST
MEDICAL SERVICES**
東北醫療中心
a californiahalth+ center

電話接聽中心

新營業時間

**我們每週7天每天24小時
全天候為您服務!**

聯絡電話接聽中心

我們自動電話系統的選項最近稍作調整。為了使您更容易聯繫到我們的電話接聽中心，請按照以下指示：

1 撥打東北醫療中心電話號碼

- 415-391-9686
- 650-550-3923
- 408-573-9686

2 選擇語言設定

- 英語，請按 1
- 粵語，請按 2
- 國語，請按 3
- 越南語，請按 4
- 西班牙語，請按 5

3 如果您是我們的會員，請按1 其他人士，請按2

4 請選擇以下其中一項服務

- 預約，請按 1
- 其它服務，請按 0

東北醫療中心的電話接聽中心客戶代表可以幫助您安排或更改您的預約、聯繫東北醫療中心的醫護人員解決您的緊急狀況、或解答您對本中心的其它基本疑問。

回電功能

(更新日期: 1/17/2022)

我們鼓勵您使用我們的回電功能。您不會錯失您的電話輪候位置，我們的客戶代表會按照您輪候的次序盡快給您回電。

當系統提示您可選擇回電功能時：

1 請按 1 選擇使用回電功能

2 我們的系統會自動探測/獲取您的來電號碼

- a 確認號碼，請按 1
- b 輸入不同的號碼，請按 2
 - 輸入10位數的電話號碼 (包括區號) 然後按 #
例如：415 555 1234 #
 - i 確認您輸入的號碼，請按 1
 - ii 重新輸入您的電話號碼，請按 2

NEMS complies with all applicable Federal civil rights law and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. Free language assistance services are available.

Spanish ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. También están disponibles de forma gratuita ayuda y servicios auxiliares apropiados para proporcionar información en formatos accesibles. Llame al 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) o hable con su proveedor.

Chinese 注意：如果您說中文，我們可為您提供免費語言協助服務，也可免費提供適當的輔助工具與服務，以無障礙方式提供資訊。請致電 415-391-9686 轉內線 8160 (TTY: 1-800-735-2929) 或與您的醫生討論。

Vietnamese CHÚ Ý: Nếu bạn nói tiếng Việt, chúng tôi cung cấp miễn phí các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Các hỗ trợ dịch vụ phù hợp để cung cấp thông tin theo các định dạng dễ tiếp cận cũng được cung cấp miễn phí. Vui lòng gọi theo số 415-391-9686 ext. 8160 (Người khuyết tật: 1-800-735-2929) hoặc trao đổi với người cung cấp dịch vụ của bạn.

NEMS - Rev. 2/19/2025