

2020 我们的故事——

# 礼来公司新冠联络中心工作纪实

文/周玉萍

编者按：在2020年即将结束的日子里，《亚美导报》和宇童教育基金会正在汇集整理一本《2020：我们的故事》，旨在记录2020年发生在印州的真人真事，为我们自己和下一代留下一些珍贵的回忆。如果您也有兴趣，请联系：317-213-5825

我是礼来公司的实验科学家，大部分时间都在实验室做与药物研发有关的研究。

2020年3月6日，印州出现了第一个新冠阳性患者，以后病例逐日上升。3月下旬，公司向雇员发邮件，新成立的新冠病毒检测中心很缺人手，特别是联络中心（Call Center），需要找一些人帮忙接电话，记录需要检测者的信息和安排检测时间。

看到邮件，我的心中既有忧虑，同时又希望能在此时贡献自己的一点力量。我似乎听到两个声音，一个说，你赶紧去报名当志愿者吧；另一个声音说，是不是应该找另一个职位去帮忙，因为接电话不是自己特别擅长的事情。犹豫中，第一个声音越来越响亮，终于，我做出决定，报名成为一名联络中心的志愿者。接下来就是马不停蹄的培训，学习使用新的软件，了解联络中心的工作需求。对我来说，这是一个从来没有做过的工作，一开始我还有一点疑虑，不过我还是鼓励自己克服一下，用心学习。在不到一周时间内，我完成了所有培训，安装了软件，学会了如何使用，随即走马上任。

第一天在联络中心上班，我心里很紧张，每次接电话前，都需要做一个深呼吸，再集中注意力接电话，先问来电者一些基本信息，快速判断他们是否符合公司的要求，如果符合，就帮助他们安排检测时间。没想到，我很快发现，很多人都很感激礼来公司提供的免费新冠检测服务。听到他们感谢的话语，我愈发觉得自己做的事情意义重大。

刚做了两天自愿者，我又收到邮件，询问谁能在两个月内坚持做接电话的工作。这次我没有犹豫，马上就回邮件说，我愿意。

4-5月，我都在联络中心接电话。新冠检测的很多规定经常改变，我必须与时俱进，每天在接电话前就熟悉新的规定，如哪一类人是可以检测的。一开始，只是医护人员，急救人员；后来很快就增加了一线人员和高危人群。我每天早上不到7点就起床，7点半看相关信息，8点电话开通，一接就接到晚上5点，中间只有40分钟的午饭时间。每个周末还会有一天时间需要继续接电话。

我有两个小女儿，一个8岁一个4岁。刚开始，她们总会不时出现在我家里的办公室，对我接电话的工作有不小的干扰。于是我找了个机会，跟她们解释了妈妈在做的事情。她们明白以后一致同意，妈妈做的事情很重要。两人答应我在家里办公的时间不再来打扰我，让我集中精力接电话。

当然接电话也有不顺利的时候。比如，我遇到过



周玉萍一家

一些态度不好的病人，质疑我“你为什么需要这些信息”，或说“我不知道怎么去检测”，“我女儿也得了新冠，我已经好长时间没见过她了”，“我现在很不舒服，我不知道该怎么办”。每每遇到这种情况，我都对自己说，站到她/他的角度想一想，对方正经历一段特别艰难的时期，我需要耐心地去帮助他/她。然后我把自己的嗓音变温和一点，多说一点温柔的话，多一点关心和爱护。说“让我来帮助你吧，等我们打完这个电话，你就能明白怎么来检测了。”当快打完电话，我总是会再问一句，“还有什么能帮到你的吗？”

我印象深刻的一次是对方在弄明白了具体情况后，情不自禁地说“You know, I think you are an angel, oh, yes, you are”。这个声音给了我两个月工作的最大回报。再分享一件好玩的事情，大概接了两周电话，脚本和该问的问题都已经很熟练了，一接电话就说：“Hi, my name is Yuping, thank you for calling to schedule an appointment……”可有几次我听到按键的声音，对方问“怎么会是机器人，我想跟真人说话？”于是赶紧解释，我不是机器人。

在联络中心工作中，我真正地感受了“礼来团队

（Team Lilly）”的精神。联络中心是由一群来自不同部门但志同道合的礼来员工组成的一支特殊的队伍。我们被分成了两组，称为“西海岸”和“东海岸”，我被分在了东海岸组。每个组都有一个医疗相关人员，一个小组长和一个技术支持。有时候我们接电话的过程中，需要快速找到一些医生信息，或者需要了解一些其他情况。遇到这种情况，我就立即给相关组长或医疗人员发信息，准确的答案很快就会给我传过来，过程之迅速，可以用“秒回”来形容，整个流程效率极高。据统计，在印第安纳州，超过40%的新冠检测都是礼来公司的实验室完成的。尤其在印州新冠疫情早期，礼来公司几乎是印第安纳州唯一可以检测新冠病毒的机构，而且免费。

参加礼来新冠检测联络中心工作的这两个月，是我特别繁忙但也是最令我难忘的两个月。我每天接很多电话，虽然我和通话者从未谋面，但他们的声音让我深切地感受到了病毒的真实存在，以及各种可能的新冠症状。与此同时，我也学会了感恩，并且更勇敢地挑战自己，做一些对社会有益的事情。

周玉萍记于2020年11月28日