

Interpreti alla Asl 2 per gli utenti stranieri

Venerdì, 22 Dicembre, 2017

Sarà più facile accedere alle prestazioni sanitarie in provincia di Chieti per gli stranieri che hanno difficoltà con la lingua italiana. Accade grazie a Helpvoice, un servizio di interpretariato linguistico telefonico immediato, attivo 24 ore in tutti i giorni dell'anno, che consente di avviare una conversazione in viva voce tra l'utente e l'interprete. Si tratta di un'opzione che l'Azienda mette a disposizione delle unità operative di tutti gli ospedali sia per situazioni di normale attività di reparto sia in emergenza, e che facilita l'inquadramento clinico del paziente e la successiva diagnosi. Le lingue disponibili sono oltre 100, tra le quali tutte quelle europee, latino-americane e orientali, oltre a 40 dialetti e idiomi minori.

Il servizio viene attivato con una telefonata a un numero verde e digitando un codice aziendale che viene comunicato alle unità operative che fanno richiesta del servizio, e che consente l'accesso alla traduzione. Il sistema, oltre ad acquisire il consenso alla registrazione della chiamata, nel rispetto della normativa sulla privacy, chiede l'indicazione della lingua desiderata, e di seguito crea il contatto con l'interprete o mediatore linguistico disponibile in quel momento; in caso di particolari richieste, la telefonata sarà inviata a un operatore che provvederà a trovare la soluzione più idonea.

La durata della chiamata è senza limiti di tempo, poiché la Asl versa un canone per l'utilizzo del servizio che, pertanto, non è vincolato al numero di telefonate né al tempo impiegato.

L'iniziativa dell'interprete telefonico immediato è del Servizio Qualità aziendale, diretto da Maria Di Sciascio, che ha strutturato un progetto di mediazione culturale, poi adottato dal Direttore generale: «Si tratta di un servizio che ci permette di migliorare l'assistenza in termini di efficacia - sottolinea Pasquale Flacco - perché le difficoltà linguistiche creano sicuramente problemi all'inquadramento diagnostico del paziente straniero e anche alla corretta aderenza alla terapia. Grazie alla mediazione linguistica a disposizione nelle 24 ore, possiamo migliorare sensibilmente accoglienza e assistenza offerta ai cittadini di altri Paesi per i quali il diritto alla salute può essere meglio esercitato».

Tags:

- [helpvoice](#) [1]

Responsabile pubblicazione:

- [Redazione web Sanità](#) [2]

Campagne di comunicazione: 0

Source URL: <https://sanita.regione.abruzzo.it/articoli/interpreti-alla-asl-2-gli-utenti-stranieri>

Links

[1] <https://sanita.regione.abruzzo.it/tags/helpvoice>

[2] <https://sanita.regione.abruzzo.it/responsabili-pubblicazione/redazione-web-sanit%C3%A0>



