

SOS InfoMondo

La presenza di stranieri in Italia aumenta continuamente, alimentata dall'immigrazione, dall'internazionalizzazione della produzione e dai flussi turistici. Questi fenomeni accrescono la complessità nell'erogazione dei servizi fondamentali, come quelli sanitari e di pronto intervento in particolare.

Il personale medico e paramedico si trova così, molto spesso, ad interloquire con persone di nazionalità, lingua e consuetudini comunicative diverse. Colloquia Multimedia ha, pertanto, ideato il nuovo servizio di **mediazione linguistico culturale SOS InfoMondo** per gli **ospedali**, le **strutture sanitarie di Pronto Soccorso**, le **ASL** e i **medici di medicina generale**, che prestano assistenza a tutti i pazienti stranieri, presenti in Italia per diversi motivi.

SOS Infomondo è un servizio di interpretariato telefonico che permette alle Aziende Sanitarie di rispondere alle richieste di soccorso degli utenti stranieri in modo tempestivo soprattutto a basso costo.

Caratteristiche del servizio

SOS InfoMondo è un servizio specializzato di **mediazione linguistica e culturale** che tramite un Call Center, nel quale operano **mediatori madrelingua**, fornisce assistenza e supporto informativo. Con **SOS InfoMondo**, Colloquia Multimedia dota la struttura ospedaliera di speciali **apparecchi telefonici** vivavoce o cordless, che il personale ospedaliero può all'occorrenza utilizzare selezionando semplicemente la lingua desiderata.

Servizio base

- La configurazione base comprende l'erogazione del servizio in 5 lingue: **Inglese, Francese, Spagnolo, Arabo, Cinese**.
- Colloquia Multimedia provvederà alla dotazione ed installazione di 3 apparecchi telefonici a doppia cornetta o coppie di apparecchi cordless.
- Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì con orario 09.00-17.00 escluse le festività.
- Durata del contratto: annuale.



Servizio opzionale

- La configurazione evoluta del servizio prevede l'operatività di **SOS InfoMondo** anche nelle giornate di sabato e nelle festività, nelle ore serali 8.00 - 21.00 ed eventualmente **H24** .

Inoltre è possibile richiedere il servizio in altre lingue, selezionate dal cliente sulla base delle esigenze dello specifico bacino di utenza. Tra queste:

Portoghese, Albanese, Tedesco, Bengalese, Punjabi, Rumeno, Russo, Filippino, Ucraino, Serbocroato.

Vantaggi

- **Semplicità di fruizione;**
- **Eliminazione delle barriere linguistiche e culturali;**
- **Assenza dei tempi di attesa e di erogazione della prestazione;**
- **Supporto nelle attività di informazione e gestione amministrativa degli assistiti stranieri;**
- **Interpretariato disponibile su tutto l'ospedale, anche ai vari piani e ambulatori**
- **Ritorno d'immagine sociale e culturale dell'azienda.**