

Al pronto soccorso servizio in 10 lingue con operatore per la conversazione tra paziente e medico **Riuniti, interpreti via telefono per gli immigrati**

■ Due semplici telefoni cordless e le barriere linguistiche sono cancellate: così gli Ospedali Riuniti di Bergamo hanno risolto il problema di comprensione, sempre più frequente, che si registra quando al pronto soccorso arrivano pazienti stranieri, che non sono in grado di parlare in italiano.

È stato attivato, per un test di tre mesi (il test serve per capire per quante e quali lingue va esteso il servizio) un impianto, unico per tutta la provincia di Bergamo, di traduzione simultanea, con operatori multilingue dall'altro capo del telefono che forniscono l'apporto da interpreti in una conversazione a tre fra paziente, medico in servizio o infermiere, e appunto l'operatore telefonico. «E già da oggi (ieri, ndr) abbiamo visto reazioni entusiaste – afferma Claudio Arici, responsabile del servizio di Pronto soccorso degli Ospedali Riuniti –. Un sol-

lievo: non si contano i casi che in passato sono risultati problematici proprio per incomprensioni linguistiche. Ed è soprattutto un servizio che aiuta gli utenti extracomunitari, che a volte arrivano con a seguito parenti o amici perché non sono in grado di parlare in italiano, ma molto spesso non hanno nessuno a cui appoggiarsi. Un aiuto certo anche per i medici e gli infermieri, ma, va detto, il personale del pronto soccorso riesce con le strumentazioni a capire cos'ha il paziente.

I guai cominciano quando bisogna dire loro, e farlo comprendere, di che patologia soffrono o che cure servono. Solo qualche giorno fa ci è capitato il caso di un tedesco per il quale abbiamo sudato le retoriche

sette camicio per fargli capire che non poteva uscire dal pronto soccorso perché aveva un infarto. Questi due semplici telefoni ci hanno davvero cambiato la vita».



Claudio Arici

Ma come funziona questo sistema? Al bancone del pronto soccorso sono stati installati appunto due telefoni cordless, con i quali si chiama la centrale del servizio Sos Infomondo, prodotto da Colloquia Multimedia per conto di Civita idearum srl di Milano. Al paziente straniero si chiede quale lingua parli e selezionando sul display di uno dei cordless l'idioma, si attiva il servizio di traduzione simultanea; l'altro telefono cordless viene dato al paziente che parla nella sua lingua e spiega cos'ha, mentre

l'altro resta in mano al medico o all'infermiere, il traduttore ascolta quello che gli viene detto dallo straniero e traduce agli operatori sanitari in italiano. Una conversazione a tre che può continuare, grazie ai cordless, anche se si passa negli ambulatori per le visite o le terapie. «Una vera rivoluzione – aggiunge Claudio Arici –. Il servizio è attivo al pronto soccorso generale, a quello ginecologico e quello pediatrico». E cartelli di avviso sono affissi all'ingresso, in tutte le lingue attivate (arabo, cinese, francese, romeno, spagnolo, tedesco, portoghese, inglese, ucraino, albanese). Il servizio è costato 3 mila euro. «Per ora abbiamo scelto 10 lingue – conclude Arici –, sulla base della provenienza del maggior numero di utenti stranieri che si presentano al pronto soccorso. Ma si può allargare ad altri idiomi».

Carmen Tancredi