

*Servizio All'Asl di Legnago è operativo  
l'interprete telefonico che favorisce  
il dialogo fra medici e pazienti stranieri*

**SALUTE**

*Esperimento Il progetto per ora è attivo  
al Pronto soccorso normale, a quello  
pediatrico ed all'ufficio informazioni*

# Sintomi e cure spiegati in 10 lingue

**GIORGIA GUARIENTI**

**L'**ASL21 di Legnago, nella Bassa veronese, ha scelto di abbattere per prima nel Veneto le barriere linguistiche per pazienti e utenti di origine straniera. Così, all'interno dell'ospedale maggiore è stato inaugurato un servizio di interpretariato telefonico nelle dieci lingue più diffuse fra le comunità immigrate della zona.

Attraverso un apparecchio cordless può essere richiesto l'intervento dell'operatore che evita le incomprensioni fra il sanitario e il malato



Il progetto, per ora in fase sperimentale, integra il servizio di mediazione interculturale che già esiste per i servizi sul territorio dell'Asl ma con una differenza importante: «Mentre i mediatori si occupano di dare supporto sia linguistico sia culturale ai pazienti su appuntamento e su esigenze specifiche che hanno una tempistica organizzata — spiega il direttore generale dell'Asl, Daniela Carraro, che ha promosso fortemente l'iniziativa —, il servizio di interpretariato telefonico lavora sull'emergenza propria dei pazienti del Pronto soccorso o della Pediatria. Quante volte infatti nel corso delle ventiquattro ore i medici si trovano a dover spiegare a pazienti che faticano a parlare l'italiano le terapie necessarie, la diagnosi o le prognosi dei loro figli? E altrettante volte il personale sanitario si trova a dover gestire richieste da parte di utenti stranieri, dalle quali possono risultare incomprensioni, malintesi e problemi di comunicazione».

Il servizio telefonico funziona così: il medico e il suo paziente (che è presente) hanno a disposizione un telefono cordless a testa sui cui tasti digitano la lingua prescelta. Dall'altra parte dell'apparecchio risponde un operatore che traduce simultaneamente le comunicazioni che il medico deve fare al malato o al familiare e viceversa le domande che quest'ulti-

mo vuole porre al sanitario. L'uso del cordless consente la prosecuzione di questa "comunicazione a tre" anche in movimento, nel caso l'utente dovesse spostarsi tra i reparti o all'interno della struttura ospedaliera. «Stiamo sperimentando il servizio — spiega Daniela Carraro — per ora al Pronto soccorso normale, in quello pediatrico e all'Ufficio relazioni col pubblico che smista un po' le altre esi-

genze. Dal primo report che abbiamo ricevuto dalla società che ci fornisce il servizio sappiamo che è già molto usato e apprezzato. È probabile quindi che dal mese di maggio venga strutturato in modo definitivo».

Il costo della sperimentazione non grava più di tanto sui bilanci della Asl: tremila euro per tre mesi, 24 ore su 24 per sette giorni su sette. Le lingue scelte dall'Asl21 sono

**1.500**

Il numero degli immigrati residenti al 31/12/2007 nel solo Comune di Legnago

**3.000**

Il costo in euro della sperimentazione per 3 mesi, sette giorni su sette 24 ore al giorno

arabo, cinese, srilankese, russo, albanese, francese, inglese, spagnolo, romeno e tedesco. La società "Colloquia Multimedia spa" che fornisce il servizio ha già installato l'impianto in altri grandi strutture ospedaliere nazionali, tra le quali il Niguarda e il San Paolo di Milano, il Policlinico "Umberto I" di Roma, il Policlinico Sant'Orsola di Bologna, l'Asl di Mantova e gli Ospedali Riuniti di Bergamo.