

Domande Frequenti per SOS InfoMondo

1- Che cos' è SOS InfoMondo?

SOS InfoMondo è uno servizio di interpretariato telefonico utilizzato già in molte strutture pubbliche e private per risolvere i problemi di comunicazione faccia a faccia tra medici e pazienti stranieri al Pronto Soccorso o in altri reparti ospedalieri 7 giorni su 7 durante le 24 ore.

2- Come Funziona?

Attraverso due telefoni opportunamente programmati per la scelta delle lingue. Una cornetta è per il medico e l'altra per il paziente straniero. Scelta la lingua, si viene collegati al nostro Call Center da cui le interpreti madrelingua rispondono effettuando una conversazione a tre come se fossero presenti tra il medico ed il paziente straniero. Tutto questo è possibile sia con telefoni fissi che attraverso degli apparati cordless da noi forniti in comodato d'uso gratuito.

3- Non è meglio un interprete in persona?

Ci sono molti casi in cui non è pratico nè conveniente tentare di utilizzare un interprete in persona. Nei casi di emergenza, un paziente ed il suo medico non possono attendere (a volte delle ore) affinché un interprete giunga sul posto. Gli serve aiuto adesso. Inoltre, nel caso di lingue esotiche, o nei piccoli centri è probabile che un interprete non sia affatto disponibile nella zona. Per di più, a volte di fronte ad un compatriota si possono avere delle remore nell'espore i propri problemi di salute. In questi ed altri casi, un interprete telefonico è la scelta vincente.

4 Quanto tempo ci vuole per ottenere l'interprete al telefono?

Solitamente nei primi 30 secondi si è connessi all'interprete. Può capitare che se l'interprete è già occupato in una conversazione con un altro ospedale o un consultorio, si debba attendere sino ad un minuto per reperire il secondo interprete disponibile per quella lingua.

5 Quante lingue fornite ?

In Italia al momento stiamo fornendo:

Cinese, Russo, Bosniaco, Spagnolo, Arabo, Portoghese, Punjabi, Tedesco, Inglese, Bengalese, SriLankese, Albanese, Francese, Ucraino, Urdu, Croato e Giapponese ma su richiesta possiamo fornire qualsunque lingua.

6 In che orari possiamo richiedere un interprete?

Fondamentalmente offriamo due fasce orarie, quella con orari d'ufficio oppure l'estensione alle ore notturne che rende il servizio attivo 7 giorni su 7 sulle 24 ore.

7 Quanto costa il servizio SOS InfoMondo?

Il servizio è offerto in maniera modulare ed i costi dipendono da quante postazioni telefoniche si desidera utilizzare, l'orario (durante il giorno o sulle 24 ore) ed infine dal numero di lingue richieste. La fornitura standard è di 3 postazioni telefoniche con 5 lingue.

8 Viene protetta la Privacy?

Certamente. I nostri interpreti si limitano a tradurre le domande che il medico pone al paziente e vengono contattati solo dopo che le generalità del paziente sono state rilevate dall'ospedale senza mai venire a conoscenza del nominativo.

9 Fornite la registrazione delle chiamate?

Oltre ad un report mensile dettagliato sulle chiamate ricevute che riporta data, ora, durata, lingua e reparto chiamante, possiamo su richiesta, fornire anche un CD con le registrazioni audio.

10 Dove siete già operativi ?

Per ora siamo presenti presso le seguenti Aziende Ospedaliere e ASL:

Policlinico S.Orsola-Malpighi Bologna; □
Ospedale San Paolo Milano; □
Clinica Humanitas di Rozzano Milano; □
Ospedale Niguarda Cà Granda, Milano; □
Ospedale Buzzi Milano; □
CTO Milano; □ Ospedale Macedonio Melloni Milano; □
Fatebenefratelli e Oftalmico Milano; □
Ospedale di Anzio, Rm; □
Ospedale di Velletri, Rm; □ Asl di Mantova; □
Asl di Ravenna; □
S.Camillo De Lellis Rieti; □
F.Grifoni Amatrice, Rieti; □
Marzio Marini Magliano Sabino, Rieti; □
Ospedale San Raffaele Milano; □
Ospedali Riuniti Bergamo; □
Humanitas Gavazzeni Bergamo; □
Ospedale San Camillo, Roma; □
ULSS21 di Legnago, VR; □
Azienda Ospedaliera di Verona; □
Azienda Sanitaria ULSS 19 Adria, Ro; □
Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate, MB; □
Ospedale Maggiore di Bologna; □
Ospedale di Melegnano, MI; □



USL 12 Toscana (Ospedale della Versilia), Viareggio, Lu;□
Ospedale di Cernusco S/N, Mi;□
Ospedale di Giusano,
Mi;□Ospedale Bassini, Cinisello Balsamo, Mi;□
Ospedale di Sesto San Giovanni, Mi;□
Ospedale di Bellaria, Bo;□
Ospedale di Bentivoglio, Bo;□
Ospedale di S. Giovanni in Persiceto, Bo;□
Ospedale di Bazzano, Bo;□
Ospedale di Budrio, Bo;□
Ospedale di Bordighera, Im;□
Ospedale di Sanremo, Im;□
Ospedale di Imperia;□
Ospedale di Sestri Levante, Ge;□
Ospedale di Lavagna, Ge;□
Ospedale di Santa Margherita Ligure/Portofino, Ge;□
Ospedale Costa di Porretta Terme, Bo;□
Ospedale di Vergato, Bo;