

ATTIVAZIONE MEDIAZIONE CULTURALE TRAMITE IL SISTEMA TELEFONICO “HELP VOICE” 800 432665

Per chiamare il mediatore culturale tramite il telefono, procedere in questo modo:

1. comporre il n. 800432665.
2. dopo max 20 secondi, il sistema chiede il consenso alla registrazione della telefonata, obbligatoriamente si procede: o digitando il n. “1” sulla tastiera del telefono, oppure pronunciando al telefono “si”.
3. entro 30 secondi, può accadere che, se la telefonata di richiesta parte da un numero telefonico che in precedenza non era stato comunicato alla società cooperativa Eurostreet, il sistema chieda informazioni per il riconoscimento, a questo punto bisogna digitare sulla tastiera il codice che identifica APSS con il n. 0114, oppure, rimanere in silenzio che il sistema prosegue in automatico.
4. entro 50 secondi, il sistema chiede di pronunciare la lingua richiesta, a questo punto bisogna pronunciare normalmente, ne troppo piano ne al contrario troppo in fretta ne troppo cadenzata la lingua richiesta (ad esempio “arabo”), subito dopo, il sistema chiede la conferma della lingua che si è richiesto, si deve rispondere vocalmente “si”. Se Vi è rimbombo o rumore di fondo intenso si dovrà digitare il codice lingua reperibile sul sito www.eurostreet.it – sezione HELPVOICE Triage Telefonico – Elenchi lingue con codice.
5. entro 1 minuto e 30 secondi, il sistema garantisce di parlare con il mediatore richiesto: una volta in linea col mediatore si può attivare il vivavoce sul proprio telefono in modo da condividere la conversazione oppure passarsi il telefono fra le persone coinvolte nella conversazione.
6. può accadere che, se al momento non ci fosse nessun mediatore disponibile per la lingua richiesta, il sistema in automatico chieda se si desideri passare ad una lingua sostitutiva che generalmente è l’inglese, per cui, se si è d’accordo, basta rispondere “si” al contrario rispondere “no”, in questo caso bisogna attendere perché la comunicazione passa ad Eurostreet che si attiva chiamando personalmente un mediatore di riserva logicamente con un aumento del tempo di attesa.

ATTIVAZIONE “CONFERENZA TELEFONICA A TRE” QUANDO IL SANITARIO O IL PAZIENTE NON SONO PRESENTI NELLA STESSA STANZA O COM UNQUE SONO IN LUOGHI DIVERSI

E’ possibile attivare una modalità telefonica che permette di mettere in comunicazione in simultanea per la traduzione persone situate in luoghi diversi. Si deve procedere in questo modo: arrivati al n. 5, appena il mediatore risponde, bisogna chiedergli che lui, attivi la conferenza telefonica; una volta attivata la procedura da parte del mediatore, il sistema in automatico chiede di digitare il numero telefonico dell’utente con cui si vuole parlare, alla risposta di quest’ultimo, si è in comunicazione tutti e tre, sanitario/utente e mediatore, sarà quest’ultimo che informa l’utente che è stato chiamato da APSS e che è di fatto in comunicazione .