

Servizio Helpvoice di mediazione linguistica telefonica.

Il servizio di **mediazione linguistica telefonica** è senza limiti di utilizzo per gli utenti UsiUmbria2.

Per attivarlo occorre:

- Comporre il numero telefonico verde gratuito 800 432 665 (su Skype chiamare HELPVOICES);
- in caso di “non risposta” per problemi tecnici si può comporre il numero 0039 015 3812375 (servizio di prova) per utilizzare lo stesso servizio, oppure 0039 015 351269 per parlare direttamente con un operatore (da PC accedere al sito www.helpvoice-sceltalingua.it).

Consigliamo vivamente di chiamare da un telefono che non abbia il numero mascherato per velocizzare la risposta alla chiamata, per permettere l'eventuale richiamata e per avere una corretta rendicontazione del servizio effettuato.

- Dopo il messaggio vocale di risposta alla chiamata (benvenuto) il sistema (riconoscitore vocale) verificherà che il numero telefonico chiamante (se non mascherato) sia abilitato ad accedere al servizio, altrimenti richiederà all'utente di farsi riconoscere pronunciando, per ora, la Partita IVA aziendale. In seguito la Partita IVA sarà sostituita da un Codice aziendale e/o da un Codice Reparto. Qualora l'utente non riesca a fornire i codici di riconoscimento, il sistema permetterà di accedere al servizio senza codici. Ricordiamo che tutte le telefonate sono registrate e ogni abuso sarà valutato e risarcito.
- Avvenuto il riconoscimento il sistema chiederà il consenso alla registrazione della telefonata digitando 1 (uno) o pronunciando SI; se il numero chiamante è mascherato verrà richiesto di comunicare il numero telefonico all'interprete per poter essere richiamati qualora cada la linea telefonica. Senza il consenso alla registrazione il servizio NON potrà essere effettuato;
- Il sistema chiederà di pronunciare la lingua richiesta per l'interpretariato o di digitare il codice lingua se si è in ambiente rumoroso o con rimbombo acustico oppure di pronunciare la parola “operatore” se si vuole parlare con un “operatore”. I codici delle oltre 120 lingue sono visualizzabili o stampabili sul sito www.eurostreet.it. Se il sistema riconoscerà la lingua che è stata pronunciata (tra le oltre 120 lingue previste) o se è stata riconosciuta la parola “operatore”, verrà chiesto all'utente di confermare la richiesta effettuata digitando 1 (uno) o pronunciando SI.
- Avute queste conferme, il sistema chiamerà immediatamente il mediatore linguistico/ interprete disponibile in quel momento per la lingua richiesta o per la lingua alternativa, per l'orario del luogo di chiamata e per la specificità del servizio, oppure chiamerà l'operatore

che cercherà di soddisfare le richieste dell'utente. Se ci fossero problemi o esigenze specifiche è possibile contattare direttamente l'operatore chiamando il numero di telefono: giorni feriali (08,30 ÷ 19,00) 0039 015 351269 serale, notturno, sabato e festivi 0039 015 351269 oppure direttamente il 0039 02 94753870.

Il mediatore linguistico chiederà il numero telefonico chiamante se non era stato acquisto precedentemente per eventuali cadute della linea telefonica e chiederà il consenso alla privacy, per la validità legale della registrazione della chiamata;

- Al mediatore linguistico dovete esporre le vostre necessità linguistico-culturali generiche o professionalmente specifiche. La durata della conversazione è senza limite di tempo. Conclusa la conversazione, il servizio terminerà quando il mediatore linguistico/interprete/consulente confermerà la chiusura della chiamata; l'utente potrà/dovrà restare in linea per dare una valutazione della qualità del servizio ricevuto (voto da 1 a 10) come è stato richiesto dal responsabile del Committente.

NOTA BENE: Il servizio consente di registrare le chiamate, qualora ci sia l'esigenza di renderle legalmente valide. Tale sistema rende più rapide le procedure, in special modo nelle emergenze, non essendo in tal modo necessaria la presenza fisica del mediatore.

Per registrare la telefonata basta richiedere all'operatore del numero 800432665 l'acquisizione anticipata del consenso alla registrazione della telefonata da parte di 2 degli interessati: il chiamante (medico/infermiera) e l'utente (il paziente).

L'interprete (il terzo protagonista della telefonata) fornisce infatti il consenso con l'assunzione/accettazione di effettuare il servizio di interpretariato telefonico, ad ogni richiesta.

Nel dettaglio **la semplice procedura da seguire è:**

- 1) all'inizio della telefonata il chiamante (medico/infermiere) deve fornire il suo consenso alla registrazione della telefonata, altrimenti il servizio non verrà e non potrà essere effettuato.
- 2) dopo che il chiamante ha scelto la lingua ed il sistema ha attivato la conferenza a tre (chiamante/interprete/utente) il chiamante deve richiedere, tramite l'interprete, il consenso alla registrazione della telefonata da parte dell'utente nella sua lingua e, dopo aver ricevuto l'assenso, l'interprete deve richiedere conferma all'utente che ha compreso che la telefonata sarà registrata.

Acquisiti il consenso e la conferma dal chiamante e dall'utente alla registrazione della loro telefonata, questa registrazione sarà valida legalmente e potrà essere presentata e/o utilizzata in sede legale. Le telefonate registrate vengono conservate per 10 anni (termine ultimo per la presentazione di una causa civile).