

UTILIZZO DEL SERVIZIO DI INTERPRETARIATO TELEFONICO LINGUISTICO D'URGENZA CON TRIAGE

HELPVOICE “ 24per365 ” – VERSIONE 2011

UTENZA “A CANONE” (traffico illimitato o chiamata a tariffa fissa)

Premesse:

- Il servizio e' attivo **24 ore su 24**, tutti i giorni dell'anno (**365 giorni su 365**).
- Tutte le telefonate e le conversazioni sono registrate; è garantita la tutela della privacy.
- Traffico illimitato oppure con chiamate a tariffa fissa.



Il servizio è senza limiti di utilizzo per gli utenti a canone:

dall'Ospedale Galliera chiamare il numero interno 87100

in caso di “non risposta” per problemi tecnici o se è occupato il numero verde, si può comporre il numero (0039) 015 381 2375 (servizio di prova) per utilizzare lo stesso servizio “a canone”.

Consigliamo di chiamare da un telefono che NON abbia il numero mascherato per velocizzare la chiamata ed essere immediatamente riconosciuti.

Dopo il messaggio vocale di risposta alla chiamata:

il sistema (riconoscitore vocale) verificherà che il numero chiamante (se non mascherato) sia abilitato (se non dovesse riconoscerlo è necessario pronunciare: **Ospedali Galliera Genova**, poi chiederà conferma dell'intenzione di proseguire (digitando il tasto 1 o pronunciando “sì”).

il sistema (riconoscitore vocale) chiederà di pronunciare la lingua richiesta per la traduzione/ interpretariato oppure di pronunciare la parola “operatore” se non riconoscerà la lingua richiesta;

se il sistema (riconoscitore vocale) riconoscerà la lingua che è stata pronunciata (tra le oltre 90 lingue previste) verrà chiesto all'utente di confermare questo riconoscimento digitando il tasto 1 o pronunciando “sì”;

avute queste conferme, il sistema (riconoscitore vocale) chiamerà immediatamente il mediatore linguistico/ interprete disponibile in quel momento per la lingua richiesta;

se ci fossero problemi o esigenze specifiche è possibile contattare direttamente l'operatore telefonico;

il mediatore/ interprete Vi chiederà se desiderate attivare una eventuale conferenza telefonica verso un terzo utente;

al mediatore/ interprete dovete esporre le proprie necessità linguistico-culturali o informazioni;

la durata della conversazione è senza limite di tempo;

conclusa la conversazione il servizio terminerà dopo che l'utente o il professionista hanno riagganciato.

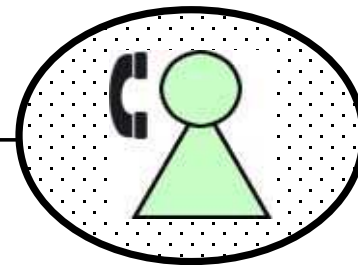
SERVIZIO HELPVOICE	NUMERO TELEFONICO
A CANONE	800 432 665 (Italia)
	87100 (Galliera)
OPERATORE telefonico	0039 015 351 269 (giorno: 08,30÷19,00)
	0039 02 30314584 (notte / festivi)
	0039 331 4440429

La Direzione.

File: modalitautilizzohelpvoice_sintetiche_canone_201102.doc (cartella “Helpvoice / modalità utilizzo”)

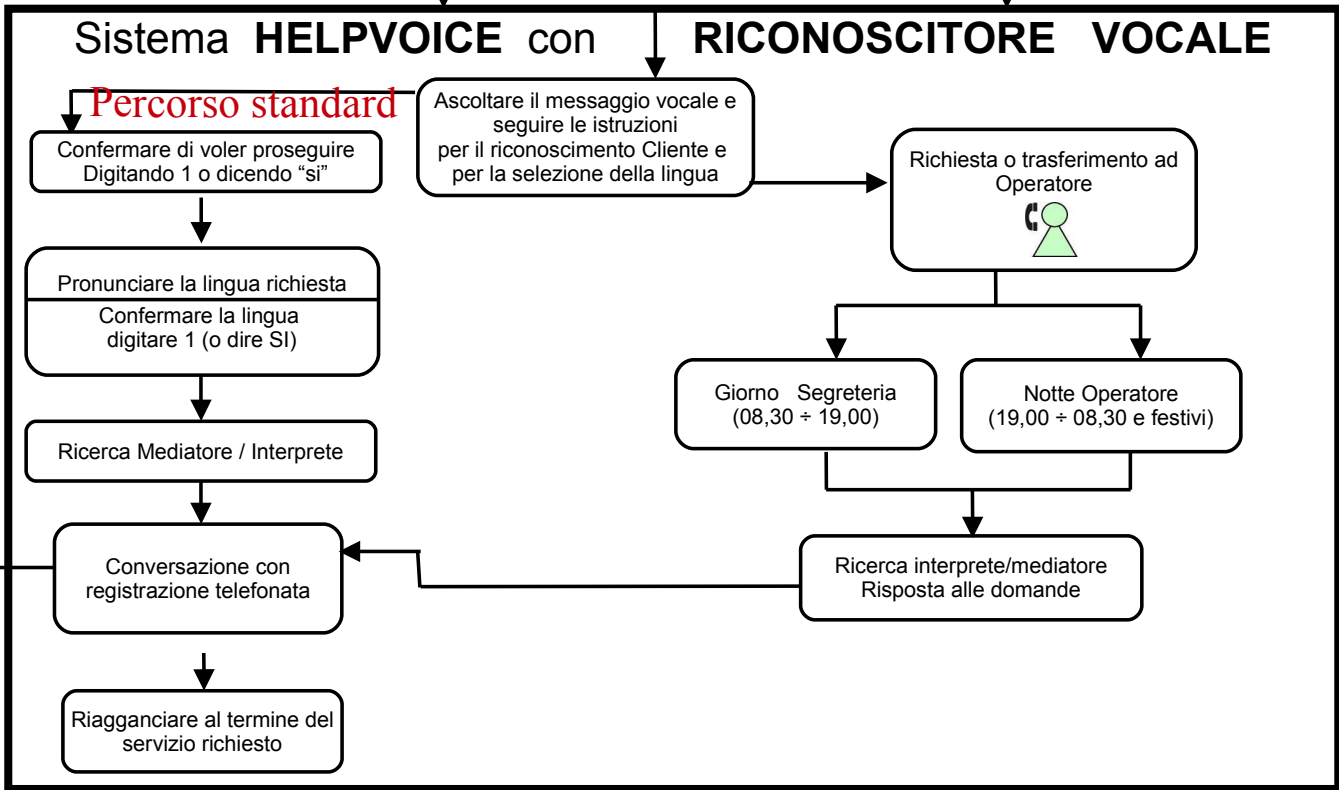
Servizio di interpretariato telefonico Eurostreet

UTENTE CHIAMANTE



Se è occupato il numero verde
oppure in caso di crash tecnico
0039 015 381 2375
(servizio di prova / emergenza)

Numero Verde gratuito
87100
(numero interno Galliera)



INTERPRETE / MEDIATORE

