

En Sevilla, a 17 de febrero de 2009

Estimado/a Compañero/a:

En la actualidad, Andalucía se caracteriza por su diversidad y multiculturalidad, de hecho, se observa como en el quehacer diario de la atención sanitaria aumenta progresivamente la demanda asistencial del colectivo de no hispanohablantes constituido por dos grandes grupos de población: por una parte los inmigrantes; y por otra, los turistas, independientemente de que tanto en un grupo como en otro se trate de residentes permanentes o no. Por tanto, no es de extrañar que este colectivo muestre como demanda percibida y sentida, la mejora en la accesibilidad al SSPA.

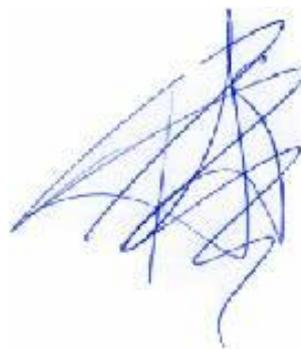
A nivel estratégico, el **III Plan Andaluz de Salud 2003-2008**, propugna el desarrollo de políticas socio-sanitarias que reduzcan las desigualdades, y se marca como uno de sus objetivos principales, la mejora de los servicios de salud para que sean accesibles y asequibles para personas con necesidades especiales. Es en esta línea en la cuál se enmarca este servicio de Tele- traducción que pretende implementar los criterios básicos de la política sanitaria en Andalucía: **equidad, igualdad, accesibilidad, continuidad y calidad.**

En este contexto socio-sanitario, la Consejería de Salud, a través la Dirección General de Innovación Sanitaria Sistemas y Tecnología, tiene el placer de comunicarte que ya se encuentra a disposición de todos los centros del SSPA, y por ende para todos los usuario/as y profesionales del Sistema el **nuevo Servicio de Tele-traducción Simultánea para no hispanohablantes.** Todo ello, con la colaboración y participación activa de **SaludResponde** como Centro especializado de Atención de llamadas para el SSPA.

Para finalizar, entendemos que este servicio de Tele-traducción aporta un valor añadido al conjunto del SSPA dotándolo de un potente servicio de relación y comunicación. Además, queremos indicar que la puesta en marcha de este servicio ofrece un amplio abanico de posibilidades de utilización que pueden y deben ser explotadas.

Atentamente, un cordial saludo.

LA DIRECTORA GENERAL



Fdo.: Purificación Gálvez Daza



### *Anexo I. Funcionamiento del Servicio.*

**1<sup>er</sup> Paso:** El/la usuario/a no hispanohablante demanda asistencia sanitaria.

**2<sup>o</sup> Paso:** El/la profesional realiza una llamada desde un terminal fijo o móvil a Salud Responde solicitando la prestación de la traducción en el idioma deseado a través del número 953011080 si no se llama desde una línea corporativa o al número 211080 si sí lo es. Esta numeración cuenta con 10 líneas de salto.

**3<sup>er</sup> Paso:** Salud Responde vehiculiza y gestiona la llamada con tres interlocutores: profesional; traductor y no hispanohablante. Una vez puestos en contacto, el profesional habla e inmediatamente el intérprete traduce al inmigrante, y viceversa. Esta secuencia se repite tantas veces como sea necesaria en el proceso de comunicación. (ver Figura 1)

El Servicio de Tele- traducción garantiza como **requisitos mínimos** para su eficacia:

- **Confidencialidad y Privacidad:** El Servicio garantiza que todos los actores de la traducción respetan estos dos ítems, ya que la atención sanitaria esta impregnada de ambos por definición.

- **Inmediatez:** Este servicio presta una respuesta inmediata para que tenga utilidad real en la atención sanitaria que en muchas ocasiones es de urgencia o emergencia.

- **Disponibilidad y Cobertura Total:** A disposición de todos los usuarios/as del SSPA durante **24 horas al día y los 365 días del año** para los siguientes idiomas: **árabe, inglés, rumano, alemán, francés, chino, búlgaro, ruso, portugués, polaco y eslovaco.** Además se implementa el servicio en días laborables y en horario de 8 a 18 horas con una oferta de otros 35 idiomas. (Ver Anexo II)



*Proceso de traducción en sí.*

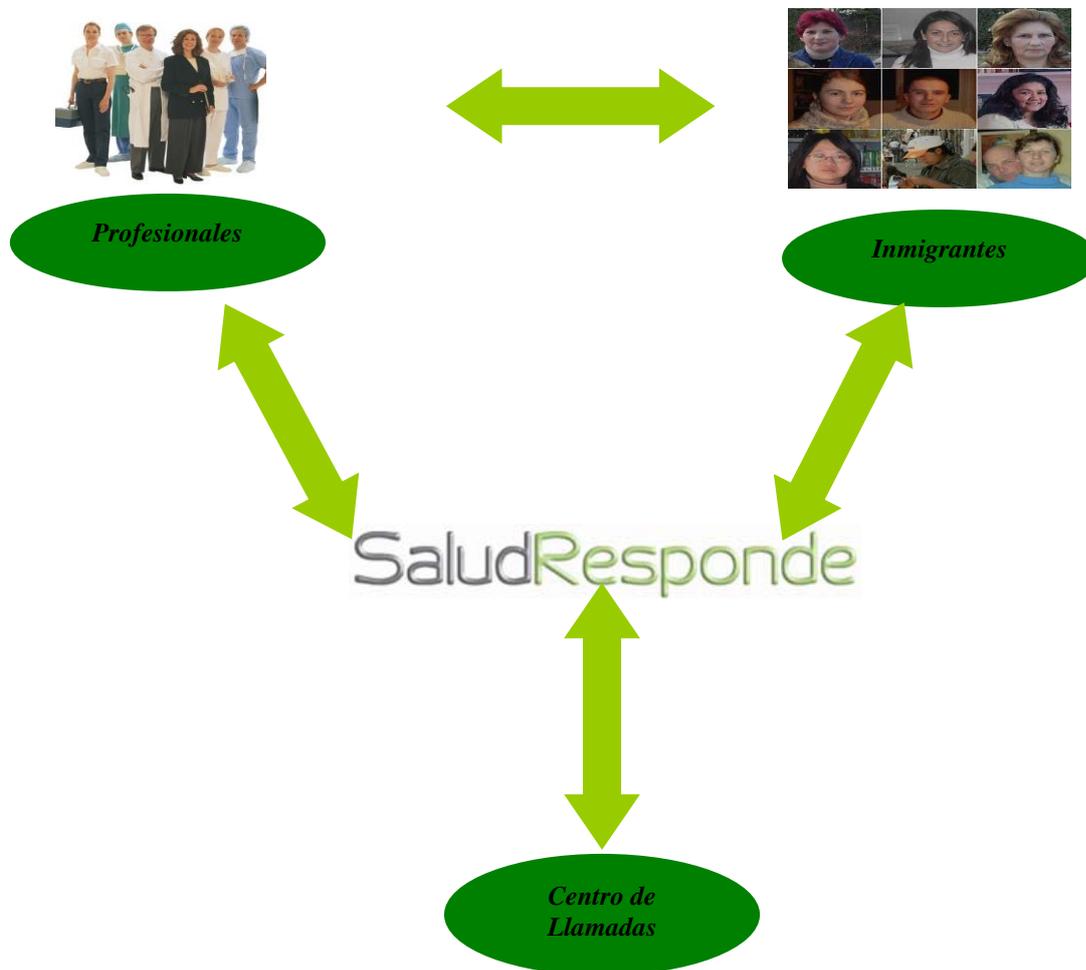


Figura 1.- Arquitectura del Servicio de Traducción



**Anexo II: Idiomas Ofertados.****11 Idiomas con disponibilidad 24 horas:**

Alemán  
Árabe  
Búlgaro  
Chino  
Eslovaco  
Francés

Inglés  
Polaco  
Portugués  
Rumano  
Ruso

**35 Idiomas con disponibilidad de 8:00 a 18:00 en días laborables:**

Afgano  
Albanés  
Armenio  
Bambara  
Bereber  
Bosnio  
Brasileiro  
Checo  
Chino Cantonés  
Coreano  
Danés  
Esloveno  
Farsi  
Finés  
Georgiano  
Griego  
Holandés  
Húngaro

Indi  
Italiano  
Japonés  
Lituano  
Mandinga  
Noruego  
Persa  
Poular  
Servio – Croata  
Sirio  
Sueco  
Suniki  
Tailandés  
Turco  
Ucraniano  
Urdu  
Wolof

