

## Informazioni utili «Medicina»

### Per le persone sorde

*Se siete una persona sorda e siete malati o avete un problema di salute, volete sapere esattamente cosa avete. Quando si va da un medico, è importante capire tutto e sapere come procedere. Un'interprete non solo traduce le spiegazioni del medico, ma può anche essere presente durante le visite mediche, le operazioni o gli appuntamenti per radiografie o risonanze magnetiche.*

### Per le persone udenti

*In quanto medici, avete una grande responsabilità. I vostri pazienti si rivolgono a voi per il loro bene più prezioso: la loro salute. È evidente che la comunicazione è fondamentale nel vostro studio. Da un lato, voi dovete capire qual è il problema del paziente, dall'altro il paziente deve capire perfettamente voi. I malintesi sono impensabili. Di seguito sono elencati i punti più importanti da considerare quando si ha a che fare con pazienti sordi o ipoudenti:*

Link rapidi:

- [Perché c'è bisogno di un'interpretazione?](#)
- [Chi ordina il servizio di interpretariato?](#)
- [Codice d'onore](#)
- [Cosa fare e non fare](#)
- [Consigli per persone sorde](#)
- [Contatto visivo](#)
- [Possibili incarichi di interpreti](#)
- [Situazioni di emergenza e di soccorso](#)

*Per semplificare il testo, in alcuni casi è stata utilizzata solo la forma maschile o femminile. Naturalmente si intende anche l'altra forma.*

### **Perché c'è bisogno di un'interpretazione?**

La comprensione reciproca è essenziale. Capite la persona sorda o con problemi di udito? - Perfetto. La persona sorda o ipoudente capisce VOI? Spesso le persone sorde non vogliono essere di peso per nessuno e a volte rispondono SI a questa domanda, anche se non hanno capito tutto. In questo modo, accettano di ricevere informazioni errate, il che è fatale. Una domanda importante:

### **Chi ordina il servizio di interpretariato?**

Conformemente alla legge sui disabili [LDis della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità CDPD](#) e all'art. 8 della Costituzione federale (legge antidiscriminazione), le persone sorde e ipoudenti hanno diritto all'interpretazione, in particolare nelle istituzioni pubbliche. Gli ospedali pubblici sono quindi obbligati a organizzare un'interprete e a sostenerne i costi. Se una persona sorda si reca in uno studio medico privato, ad esempio dal medico di famiglia o dal fisioterapista, è compito suo provvedere a organizzare l'interprete. Al momento, i costi sono ancora coperti dall'AI. È consigliabile ordinare l'interprete per tempo. Tuttavia, non sempre è possibile fissare gli appuntamenti medici con largo anticipo. Potete comunque effettuare un ordine [qui](#). Cerchiamo un interprete anche con poco preavviso.

Si può prendere in considerazione anche un incarico online. Per qualsiasi domanda, la Fondazione PROCOM sarà lieta di aiutarvi.

### **Codice d'onore**

In qualità di medici, avete a che fare ogni giorno con persone e informazioni riservate. Siete soggetti all'obbligo di riservatezza.

Lo stesso vale per le interpreti PROCOM. Rispettano il [codice d'onore](#). Sono inoltre imparziali, neutrali e traducono con precisione.

Gli interpreti non sono persone di riferimento per le persone sorde. Non hanno altre funzioni al di fuori del loro ruolo. Per un sostegno sociale occorre rivolgersi agli assistenti sociali.

### ***Cosa fare e non fare: per le persone udenti***

Di seguito sono riportati alcuni input utili quando un'interprete è presente durante la consultazione:

- Prima di tutto, la cosa più importante:
- Durante la conversazione bisogna evitare frasi come «Per favore, le dica ...». Le interpreti traducono tutte le informazioni, siano esse acustiche o visive. Tenetelo presente anche quando parlate con terzi (colleghi di lavoro, al telefono). Comportatevi semplicemente come fareste con una persona udente.
- Spesso le persone sorde desiderano che l'interprete sia presente anche durante gli esami intimi, perché questo le rassicura. In ogni caso, è bene discutere brevemente con le persone interessate per capire come si sentono al riguardo.
- Le interpreti sono specialiste della comunicazione. Non possono quindi fornire assistenza medica o di altro tipo. Per ulteriori informazioni, vedere [«Possibili incarichi di interpreti»](#).
- Potete aiutare il paziente a capire, ad esempio scrivendo i termini tecnici importanti o illustrando le procedure. Utilizzate immagini per mostrare ciò che si vede effettivamente. Può essere utile supportare quanto detto con immagini e modelli o mostrarlo personalmente in modo che il paziente possa imitarlo.
- Infine, la cosa più importante: il paziente deve essere informato su ciò che gli sta succedendo. Se non è possibile stabilire un contatto visivo durante un esame, ad esempio durante una risonanza magnetica, è necessario chiarire in anticipo l'intera procedura. Spesso è utile fare dei segni tattili: per esempio, un colpetto una volta significa questo, un colpetto due volte significa qualcos'altro.

### ***Consigli per le persone sorde***

- Portate tutti (!) i farmaci che assumete o utilizzate, oppure fotografateli. È importante che il medico sappia cosa prendete.
- Fatevi accompagnare da una persona a voi vicina durante i colloqui importanti, in modo da poter scambiare le vostre opinioni. L'interprete non è disponibile a questo scopo.

Se siete collegati all'interprete tramite MyPROCOM durante un incarico online, assicuratevi che la connessione funzioni e che la batteria sia sufficientemente carica.

### ***Contatto visivo***

Per poter tradurre, l'interprete deve avere un contatto visivo con il paziente. Per questo motivo si siede in un angolo o di fronte al paziente. In questo modo, il cliente vi vede sempre entrambi. Inoltre, si assicura che la luce non sia alle sue spalle. Anche durante le visite assicura il contatto visivo.

Ci rendiamo conto che all'inizio una situazione di interpretariato può risultare poco familiare. Cercate sempre di guardare il paziente, anche se lui guarda l'interprete. Senza il contatto visivo con voi e/o con l'interprete, non è possibile lo scambio di informazioni. Tenetelo presente se, ad esempio, volete che il vostro cliente guardi un disegno, un'immagine o un modello. Idealmente, l'interprete dovrebbe essere seduta o in piedi accanto a voi.

### ***Possibili incarichi di interpreti***

Gli incarichi nel settore medico sono molto diversificati. Per darvi un'idea, abbiamo riassunto qui i più comuni:

- **Visite e consultazioni mediche:** le interpreti assistono i pazienti audiolesi durante le visite mediche per garantire che comprendano tutte le informazioni mediche, che siano in grado di descrivere i propri sintomi e che comprendano le istruzioni del medico.
- **Degenze ospedaliere:** durante una degenza ospedaliera, le interpreti possono fungere da mediatrici nella comunicazione con il personale medico. Questo è particolarmente importante quando si spiegano diagnosi, piani di trattamento e procedure mediche.
- **Operazioni:** prima e dopo un'operazione, la comunicazione è fondamentale per l'assistenza del paziente. In questo momento vengono poste molte domande, sia da parte dei pazienti che da parte del personale medico. La presenza di un'interprete può far risparmiare tempo prezioso e rassicurare.
- **Situazioni di emergenza e di soccorso:** nelle situazioni di emergenza in cui una comunicazione rapida e chiara è fondamentale, le interpreti possono contribuire a garantire che i pazienti sordi o ipoudenti ricevano un'assistenza medica adeguata.

Ordine di emergenza **durante** l'orario di ufficio: 055 246 58 00

Ordine d'emergenza **al di fuori** dell'orario d'ufficio:

**SMS**

D-CH: 079 702 01 00

F-CH: 079 702 05 05

I-CH: 079 702 06 06

**Numero di telefono:**

D-CH: 0844 844 071

F-CH: 0844 844 061

I-CH: 0844 844 042

**Collegamento testo:**

D-CH: via app o homepage

F-CH: via app o homepage

I-CH: via app o homepage

- **Interpretazione online:** il modo più rapido è quando l'interprete è collegata online. Tuttavia, è necessario chiarire alcuni aspetti:
  - Quale piattaforma di comunicazione deve essere utilizzata (Zoom, TEAMS, FaceTime, WhatsApp, myPROCOM di Videocom)?
  - connessione internet sufficiente
  - condizioni di salute della persona sorda
  - disponibilità telefonica dell'operatore sanitario
  - conversazione possibile solo tra due persone e non tra più interlocutori
- **Visite ed esami medici:** le interpreti possono accompagnare i pazienti durante le visite mediche, gli esami o le procedure diagnostiche per garantire che comprendano tutte le informazioni rilevanti e si sentano a proprio agio.
- **Sedute di terapia:** gli interpreti di lingua dei segni sono disponibili anche per le sedute di consulenza psicologica o psicoterapeutica. Per maggiori informazioni al riguardo, consultare la scheda «Terapie».

Avete altre domande? Noi di PROCOM saremo lieti di aiutarvi. Ecco come potete raggiungerci:

Gestione degli ordini / Servizio di interpretariato

Tel: [055 246 58 00](tel:0552465800)

E-mail: [dolmetschen@procom.ch](mailto:dolmetschen@procom.ch)

Lunedì - venerdì

8:15 – 12:00 & 13:30 – 17:00