

# TRIA:PHON

---

## Wichtige Informationen zur Nutzung der Triaphon - Hotline

### Was ist Triaphon?:

- Medizinische Dolmetsch-Hotline für die Akut- und Basiskommunikation im Praxisalltag
- 24 Stunden sofortige Verfügbarkeit
- 9 Sprachen, kontinuierlicher Ausbau des Angebots
- Triaphon ist gemeinnützig

### Einsatzbereich von Triaphon:

- Bei jedem ungeplanten Kontakt mit Sprachbarriere im medizinischen Kontext
- Rund um die Uhr (365 Tage, 24/7)
- In jeder Notsituation
- Bei kurzer Anamnese (Erstgespräch, Visite)
- Zur Erklärung der Medikamenteneinnahme
- Vom gesamten medizinischen Personal in der Praxis nutzbar
- Der Einsatz von Triaphon ist bei der Risikoaufklärung (auch: Eingriffsaufklärung) mit Ausnahme von akuten Notfällen untersagt

### Unsere Sprachmittler\*innen:

- Überwiegend Muttersprachler\*innen mit teils medizinischem Hintergrund, ca. 150 Sprachmittelnde
- Geschult von Triaphon (Verantwortung, Datenschutz, Rolle der Sprachmittler\*in, Neutralität, medizinisches Vokabular)
- Die Rufnummer der Praxis wird nicht an die Sprachmittler\*innen weitergegeben, so dass ein Rückruf durch die Sprachmittler\*innen nicht möglich ist

### Was sollte ein Anrufer\*in beachten?:

- Das medizinische Personal bleibt anonym (Bsp.: „Guten Tag, ich rufe aus der Kinderarztpraxis an und wüsste gern von den Eltern meines Patienten Folgendes: ...“)
- Keine Nennung der Institution oder von Namen
- Keine Weitergabe privater Telefonnummern / Praxisrufnummern
- Keine Weitergabe personenbezogener Daten
- Kurze einfache Sätze (2-3) , die dann von den Sprachmittelnden sofort übersetzt werden können
- Vermeidung von Fachtermini
- Missverständnisse müssen sofort kommuniziert werden
- Gespräche werden nicht aufgezeichnet, lediglich die eingehende Nummer, Sprachwahl, Dauer des Telefonats, Bewertung und Sprachmittler\*in werden intern festgehalten
- Sprachmittler\*innen bleiben anonym
- Nur vorab registrierte Rufnummern können die Hotline anwählen