

TRIA:PHON

Wichtige Informationen zur Nutzung der Triaphon - Hotline

Was ist Triaphon?:

- Medizinische Dolmetsch-Hotline für die Akut- und Basiskommunikation
- 24 Stunden sofortige Verfügbarkeit
- 10 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 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. 130 Sprachmittler*innen
- Geschult von Triaphon (Verantwortung, Datenschutz, Rolle der Sprachmittler*in, Neutralität, medizinisches Vokabular)
- Die Rufnummer der Einrichtung 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 einer Kinderarztpraxis an und wüsste gern von den Eltern meines Patienten Folgendes: ...“)
- Keine Nennung der Institution oder von Namen
- Keine Weitergabe privater Telefonnummern / Rufnummern der Einrichtung
- Keine Weitergabe personenbezogener Daten
- Kurze einfache Sätze (2-3), die dann von den Sprachmittler*innen sofort gedolmetscht werden können
- Vermeidung von Fachtermini
- Missverständnisse müssen sofort kommuniziert werden
- Gespräche werden nicht aufgezeichnet
- Sprachmittler*innen bleiben anonym
- Nur vorab registrierte und nicht unterdrückte Rufnummern können die Hotline erreichen