

大阪府24時間多言語遠隔医療通訳サービス ご利用ガイド

通訳ご利用前に外国人患者様に電話通訳利用に関しての同意確認をお願いします。

同意書面受領を原則としますが、医療機関・薬局側の判断で通訳依頼をすることも可能です(緊急を要する場合など)

※薬局においては調剤業務における対応に限る

【24時間365日対応】

【言語選択】①英語 ②中国語 ③韓国語 ④スペイン語
⑤ポルトガル語 ⑥ベトナム語 ⑦タイ語 ⑧コーディネーター

メディフォン 医療通訳コールセンター

Tel: **050-3503-2089**

<<< 以下の4点をお伝えください >>>

① 医療機関・薬局名 ② 言語 ③ 診療科 ④担当者名

通訳ご利用時のお願い

- ① 通訳は**逐次通訳**(同時通訳ではありません)ですので、お一人ずつ**交互に**、なるべく**短い文章**でお話してください。
- ② 通訳者は発話された言葉を訳します。**自ら説明はできません**。通訳者が理解できない単語があった場合はお調べしたり、お訊ねする場合があります。
- ③ **通訳を利用する日時が決まっている場合は**事前にお知らせください。
- ④ 患者さんへの**説明文書等がありましたら事前に共有**いただくと通訳精度向上・時間短縮となります。
- ⑤ 通訳の開始にお時間をいただく場合があります。あらかじめご了承ください。

(通常30秒程度で通訳を開始しますが、状況により2分程度のお時間を要する場合があります。)

通訳の予約・説明文書等の事前共有はメールでも受付いたします:osaka@mediphone.jp

電話通訳ご利用イメージ

「ハンズフリー」と「受話器受け渡し」の2通りがあります

①「ハンズフリー」



「固定電話機」・「スマートフォン」の**スピーカフォン機能**を使って会話をします
通訳者の声がスピーカーから聞こえます
電話機は机上有ると便利です



②「受話器受け渡し」



電話機本体を使って交互に手で受け渡ししながら会話をします
通訳者の声は周りの人に聞こえません
置く場所が無くても手渡して使えます

電話による3者通話について

◆トリオフォン導入済医療機関・薬局の場合

外国語を話す方からの電話問い合わせや、患者さんや家族へ貴医療機関又は貴薬局から連絡する際にも、メディフォンの電話医療通訳をご利用いただけます。

1. メディフォンに転送し、
言語選択8番でコーディネーターを呼び出してください。

※英語で電話がかかってきたときにお伝えするフレーズ
I am going to transfer the call now.

アイ アム ゴーイング トゥー トランスファー ザ コール ナウ
これから電話を転送します、お待ちください。

2. メディフォンに3者通話をご希望の旨をお伝え下さい

3. 通訳者が患者さんに貴医療機関又は貴薬局からの電話である旨をお伝えし、3者での会話が始められます。

(通常30秒程度で通訳を開始しますが、状況により2分程度のお時間を要する場合があります。)



電話による3者通話について

◆メディフォンのシステムにて3者通話ご希望の場合
外国語を話す方からの電話問い合わせや、患者さんや家族へ貴医療
機関又は貴薬局から連絡する際にも、メディフォンの電話医療通訳を
ご利用いただけます。

1. お話になりたい方（患者さん・ご家族など）の
お電話番号をご確認ください。

※英語で電話がかかってきたときの折り返し電話番号の聞き取りフレーズ
“We call you back, phone number please.”
ウィー コール ユー バック。フォーン ナンバー プリーズ
(折り返しますので、電話番号を教えてください)

2. メディフォンに電話をかけ、
言語選択8番でコーディネーターを呼び出してください。

3. 3者通話をご希望の旨をお伝えいただき、
コーディネーターに患者さん側の電話番号をお知らせください。
メディフォンのコーディネーターが患者さんやご家族を呼び出し、
3者通話状態にいたします。

4. 通訳者が患者さんに貴医療機関又は貴薬局からのお電話である
旨をお伝えし、3者での会話が始まります。

(通常30秒程度で通訳を開始しますが、状況により2分程度のお時間を要する場合があります。)

