

## Τηλεφωνική Διερμηνεία

Σε περιπτώσεις που δεν είναι διαθέσιμος ένας διερμηνέας να παραστεί αυτοπροσώπως, οι υπηρεσίες μπορούν να επικοινωνήσουν με διερμηνέα τηλεφωνικά ή ενναλακτικά να κλείσουν διερμηνέα μέσω βιντεοκλήσης.

Η τηλεφωνική διερμηνεία είναι επίσης χρήσιμη για τα ραντεβού εκείνα που αναμένεται να διαρκέσουν λίγη ώρα ή σε περιπτώσεις όπου αναμένεται να υπάρχουν καθυστερήσεις.

## Στοιχεία επικοινωνίας της Υπηρεσίας Διερμηνείας

Τηλέφωνο:  
020 7288 3226/5191/5114/5224

Δ/ση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου:  
[whh-tr.interpreting-services@nhs.net](mailto:whh-tr.interpreting-services@nhs.net)

Δεχόμαστε σχόλια για την υπηρεσία μας και θα διερευνήσουμε οποιαδήποτε παράπονα δίκαια και άμεσα.

## Υπηρεσία Μεσολάβησης και Παροχής Συμβουλών στους Ασθενείς (PALS)

Εάν έχετε ένα φιλοφρόνημα, παράπονο ή ανησυχία, παρακαλούμε να επικοινωνήσετε με την ομάδα «ΠΑΛΣ» μας στο 020 7288 5551 ή [whh-tr.PALS@nhs.net](mailto:whh-tr.PALS@nhs.net)

Εάν χρειάζεστε το παρόν φυλλάδιο σε εκτύπωση μεγάλου μεγέθους, ηχητικό ή μεταφρασμένο αντίγραφο, παρακαλούμε να στείλετε ηλεκτρονικό γράμμα στην [whh-tr.patient-information@nhs.net](mailto:whh-tr.patient-information@nhs.net). Θα κάνουμε ό,τι μπορούμε για την αντιμετώπιση των αναγκών σας.

Twitter.com/WhitHealth  
Facebook.com/WhittingtonHealth

Whittington Health NHS Trust  
Magdala Avenue  
London  
N19 5NF  
Phone: 020 7272 3070  
[www.whittington.nhs.uk](http://www.whittington.nhs.uk)

Date published: 17/02/2023  
Review date: 10/02/2025  
Ref: Gen/InterpServ/5-Greek

© Whittington Health  
Παρακαλούμε ανακυκλώστε



## Υπηρεσία Διερμηνείας

(Interpreting Service - Greek)



## Οδηγός για τον Ασθενή



Εάν δεν μιλάτε Αγγλικά, δυσκολεύεστε να τα καταλάβετε ή είσαστε κουφός, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την υπηρεσία διερμηνείας όταν έχετε ραντεβού. Η εν λόγω υπηρεσία είναι διαθέσιμη για τις κλινικές εξωτερικών ασθενών, τις πτέρυγες, το τμήμα επειγόντων περιστατικών του νοσοκομείου και για τις υπηρεσίες κοινοτικού χαρακτήρα.

Οι διερμηνείς παρίστανται για την επικοινωνία μεταξύ ασθενών και επαγγελματιών υγείας. Δίχως έναν κατάλληλα εκπαιδευμένο επαγγελματία, ενδέχεται να χρειαστεί να βασιστείτε σε ένα μέλος της οικογένειας ή σε φίλο και αυτό θα μπορούσε να εκθέσει την εμπιστευτικότητα ή την ακρίβεια των πληροφοριών που μεταβιβάζονται μεταξύ εσάς και του επαγγελματία υγείας.

Οι διερμηνείς έχουν λάβει ειδική εκπαίδευση και υπόκεινται σε έναν κώδικα πρακτικής, που σημαίνει ότι:

- Θα διερμηνεύσουν όλα όσα ειπωθούν και από τον ασθενή και από τον επαγγελματία υγείας,
- Θα χρησιμοποιήσουν ευθύ λόγο, επομένως η επικοινωνία γίνεται μεταξύ ασθενή και επαγγελματία υγείας,
- Θα σεβαστούν την εμπιστευτικότητα όλων των πληροφοριών που συζητήθηκαν κατά το συμβουλευτικό ραντεβού,

- Θα παράσχουν πολιτισμικές πληροφορίες για να βοηθήσουν τους ασθενείς να εκφράσουν τις ανάγκες τους και να διασφαλίσουν ότι ο ασθενής λαμβάνει την κατάλληλη εξυπηρέτηση
- Θα είναι αμερόληπτοι

### Κλείσιμο διερμηνέα

Όταν κανονίσετε ή σας δοθεί ραντεβού, παρακαλούμε να αναφέρετε στον επαγγελματία υγείας ότι θα χρειαστείτε διερμηνέα. Θα πρέπει να τον/την ενημερώσετε ακριβώς για την γλώσσα και διάλεκτο που χρειάζεστε. Έπειτα, το προσωπικό θα ζητήσει έναν διερμηνέα πρόσωπο με πρόσωπο, τηλεφωνικά ή μέσω βιντεοκλήσης.

Οι διερμηνείς ΔΕΝ επιτρέπεται να κανονίζουν τη διερμηνεία τους απευθείας με τις κλινικές, το προσωπικό ή τους ασθενείς. Όλα τα ραντεβού των διερμηνέων πρέπει να κανονίζονται μέσω του γραφείου παροχής υπηρεσιών διερμηνείας.

Δυστυχώς, δεν εγγυόμαστε την παροχή διερμηνέα όταν η ειδοποίηση γίνεται σε λιγότερο από 3 ημέρες. Για την Βρετανική νοηματική γλώσσα απαιτείται ειδοποίηση τουλάχιστον τριών εβδομάδων.

Εάν το επιθυμείτε, μπορείτε να ζητήσετε έναν συγκεκριμένο διερμηνέα. Θα

προσπαθήσουμε να παράσχουμε αυτόν τον διερμηνέα, αν και δεν το εγγυόμαστε κάθε φορά.

Θα χρειαστεί να παράσχετε:

- Το όνομά σας (ή αυτό του ασθενή, εάν κλείνετε διερμηνέα για κάποιον άλλο), αρ. νοσοκομείου/NHS και αριθμό τηλεφώνου,
- Το όνομα και αριθμό τηλεφώνου του επαγγελματία υγείας, με τον οποίο είναι το ραντεβού,
- Τη γλώσσα που χρειάζεστε,
- Το χρόνο, ημερομηνία και πιθανή διάρκεια του ραντεβού,
- Τοποθεσία του ραντεβού και σε ποιον θα δώσει αναφορά ο διερμηνέας,
- Οποιοσδήποτε επιπρόσθετες πληροφορίες που νομίζετε ότι χρειάζεται η υπηρεσία ή ο διερμηνέας.

### Ακυρώσεις

Είναι σημαντικό να ειδοποιείται η υπηρεσία διερμηνείας για τυχόν ακυρώσεις ή αλλαγές στο ραντεβού των ασθενών με επαρκή ειδοποίηση. Χρειαζόμαστε την ειδοποίηση ακύρωσης τουλάχιστον 48 ώρες πριν.