

札幌メディカルコミュニケーションホットライン

札幌で暮らす外国人の皆さん、病院に行きたいときに、こんな経験はありませんか？

- ・病院に行きたいけど、どここの病院に行ったらいいかわからない
- ・病院に行く予約をしたいけど、日本語でできるか不安
- ・病院で自分のことをうまく病院の人に伝えられるか、病院の人の言葉がわかるか不安

→ そんな困りごとを解決するために、札幌市が「**メディカルコミュニケーションホットライン**」を用意しました。

どんなことをしてくれるの？

- ・病院の予約や問い合わせを、通訳オペレーターが通訳します
- ・病院に行ったとき、電話通訳が使えます
- ・英語か中国語の通訳ボランティアと一緒に病院に行くこともできます
- ※病院に行く何日か前に申し込みが必要です
- ※英語は特定非営利活動法人 SEMI さっぽろ、中国語は SCI(札幌中国語医療通訳グループ)の通訳者が同行します
- ・料金はかかりません(無料)
- ※電話通訳を使うときの電話代だけはかかります。

いつまで使えるの？

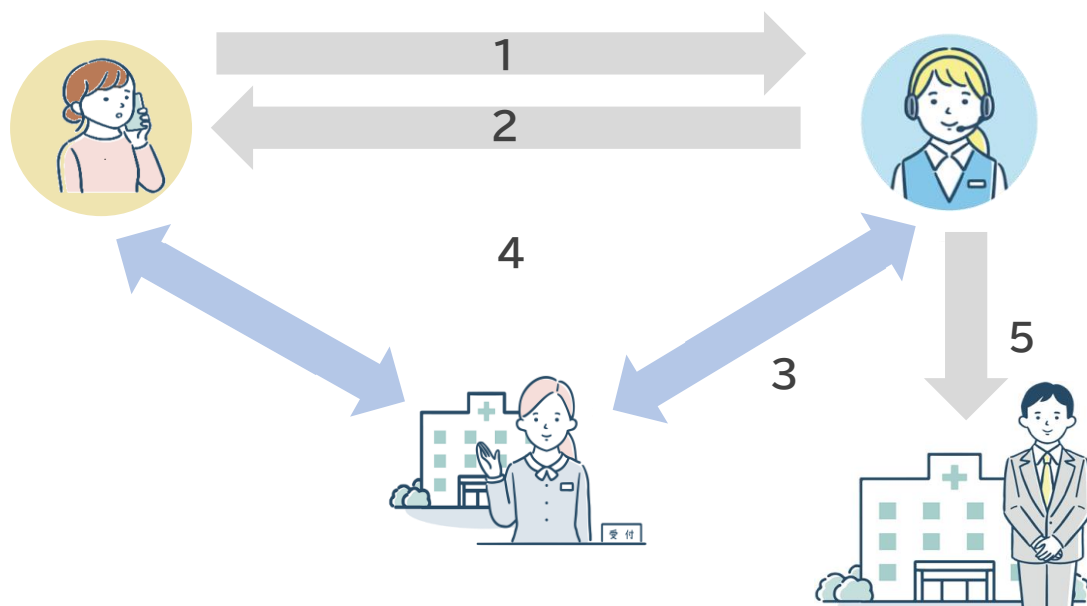
2023 年 3 月 31 日まで

どの言語を通訳してもらえるの？

- ・病院に予約・問い合わせをするとき／病院で電話通訳を使うとき
英語、中国語、広東語、韓国語、ベトナム語、ネパール語、ポルトガル語、スペイン語、ミャンマー語、フランス語、ロシア語、タイ語、ヒンディー語、モンゴル語、タガログ語、インドネシア語、ペルシャ語
- ※他の言語も通訳できる場合があります。事前にご相談ください。
- ・通訳ボランティアと一緒に病院に行くとき
英語、中国語

どうやって使うの？

<予約・問い合わせをするとき>



1. 病院に行きたいとき、**011-211-2121** に電話をします。通訳オペレーターが電話に出ます。
2. 通訳オペレーターが、あなたの病気のことや、行きたい病院を聞きます。
病院が決まっていないときは、オペレーターから救急安心センターさっぽろ(札幌市保健所の相談窓口)に電話をつないで、相談することもできます。
3. 通訳オペレーターが、あなたと通話したまま、病院にも電話をします。
4. あなたと通訳オペレーターと病院の人の3人で、病院に行く日などを相談します。
※通訳オペレーターへの電話は、**毎日 24 時間**つながります。
※病院への予約・問い合わせができるのは、**平日の9時から 17 時まで**です。
5. 英語か中国語の通訳ボランティアと一緒に病院に行きたいときは、通訳オペレーターに希望を伝えます。このとき、あなたのメールアドレスを教えてください。
一度電話を切って、一緒に行けるかどうか決まったら、通訳ボランティアからあなたに、メールで連絡します。
※通訳ボランティアは医療通訳の訓練を積んでいますが、誤訳の責任は負えません。
※あなたの個人情報は厳重に管理し、この事業のためだけに使用します。
※この事業は多言語での医療受診のサポートを目的としているため、その目的以外での利用はできません。

<受診当日>

a)電話通訳を使うとき



1. あなたか病院から、**011-211-2121** に電話をします。
通訳オペレーターが電話に出たら、受診している病院の名前、通訳してほしい言語、現在の状況を伝えてください。
2. 電話通訳が始まります。通訳オペレーターの指示にしたがって電話機を受け渡すか、スピーカーフォンにしてください。

※ 処方された薬を薬局で受け取るときにも使えます。

※電話通訳は、事前に予約・問い合わせをしていなくても使えます。

電話は毎日 24 時間つながります。

病院で困ったら、いつでも電話してください。

b)通訳ボランティアと一緒にいくとき



1. 病院に行く前に、通訳ボランティアからあなたに連絡して、待ち合わせ場所などを決めます。
2. 約束した時間に、待ち合わせ場所に行ってください。
3. 通訳ボランティアが同行して、医師などとの会話を通訳します。