

IN CAMPO OPERATORI, MEDIATORI CULTURALI E VOLONTARI

(ANSA) - ROMA, 29 GEN - Il Pronto Soccorso come frontiera di accesso alle cure ma anche frontiera culturale e linguistica che vede da un lato il personale sanitario e dall'altro gli immigrati che chiedono assistenza. Secondo un'indagine di CittadinanzAttiva-Tribunale dei Diritti del Malato sono sempre piu' numerose le strutture sanitarie che mettono in campo iniziative per facilitare l'accesso alle cure per gli immigrati. Ecco la road-map dei progetti:

- **MANUALE ILLUSTRATO, IL DOLORE SPIEGATO CON DISEGNI:** al Pronto Soccorso del Policlinico Tor Vergata, a Roma, e' stato realizzato un manuale multilingue illustrato da sottoporre al paziente che attraverso i disegni riesce a comunicare al medico i sintomi o, in caso di infortunio, le modalita' dell'incidente.
- **NUMERO VERDE MULTILINGUE:** a Mirano, in provincia di Venezia, l'azienda Ulss 13 ha realizzato un numero verde gratuito attivo 24 ore su 24 dove risponde un operatore madrelingua. L'operatore raccoglie la richiesta dell'utente e contatta il medico dell'ospedale. Si avvia una conversazione a 3 che consente un iter di cura corretto. Il costo del progetto e' di 7500 euro all'anno. L'Asl di Mantova poi nel 2008 ha avviato un progetto di interpretariato telefonico per i consultori.
- **SCHEDA ACCETTAZIONE MULTILINGUE:** ad Ascoli, all'ospedale Madonna del Soccorso, l'esperimento e' stato avviato nel 2005. La scheda e' tradotta nelle lingue delle etnie piu' presenti nelle Marche.
- **TRASPORTO IN OSPEDALE:** a Mantova, in collaborazione con le associazioni di volontariato, e' previsto un servizio gratuito di trasporto in ospedale. Il costo consiste nel rimborso spese ai volontari. Nel Comune di Milano, la onlus Naga invia un volontario che accompagna il paziente immigrato al Pronto Soccorso, assicurandosi che venga assegnato il codice STP (straniero temporaneamente presente).
- **OPERATORI CON FORMAZIONE IN MEDICINA TRANSCULTURALE:** all'ospedale San Filippo Neri di Roma, la onlus Imagine ha realizzato dei corsi di formazione per cento operatori, in medicina transculturale e ha allestito una mostra fotografica che racconta le storie dei pazienti migranti ritratti.
- **PRIVACY RISPETTATA CON COLORI E SUONI:** nell'ospedale di Pontedera, in provincia di Pisa la chiamata nel reparto di radiologia non avviene per nome ma con un numero lampeggiante su un display, cosi' e' salva la privacy. Le sale d'attesa, poi, sono di colori differenti e un video multilingue indica le istruzioni per l'uso del reparto e i tempi di attesa. E il progetto costa all'ospedale 2.500 euro all'anno.
- **COUNSELOR INTERCULTURALE:** al Policlinico Tor Vergata di Roma e' nata la figura del Counselor interculturale, un professionista che fa da tramite tra l'immigrato e il medico e oltre alla traduzione aiuta i pazienti nell'adattamento al percorso di cura.
- **OSPITALITA' PER FAMILIARI:** l'ospedale Santa Corona di Pietra Ligure a Savona e la onlus Riviera delle palme, dal 2005 hanno creato una residenza per i

parenti degli immigrati ricoverati. Vengono offerti quattro posti letto per 10 giorni. Il progetto essendo su base volontaria e' a costo zero. (ANSA).