

## 삿포로 메디컬 커뮤니케이션 핫라인

### 삿포로에 거주하고 계시는 외국인 여러분, 병원에 가려고 했을 때 이러한 경험을 한 적이 있으신가요?

- 병원에 가고 싶지만, 어느 병원에 가야 할지 모르겠다
- 병원 방문 예약을 하고 싶지만, 일본어로 할 수 있을지 불안하다.
- 병원에서 자신이 하고 싶은 말을 잘 전달할 수 있을지, 병원 직원분이 하시는 말을 알아들을 수 있을지 불안하다.

→ 그러한 고민을 해결하기 위해, 「**메디컬 커뮤니케이션 핫라인**」을 준비했습니다.

### 어떤 일을 해주나요 ?

- 병원 예약이나 문의를, 통역 오퍼레이터가 통역해 드립니다.
- 병원에 갔을 때, 전화통역을 이용하실 수 있습니다.
- 영어나 중국어 통역 자원봉사가 함께 병원에 가는 것도 가능합니다.  
※병원에 가기 며칠 전에 신청을 할 필요가 있습니다.
- 요금은 부과되지 않습니다 ( 무료 )  
※전화통역을 사용할 때는, 전화요금이 부과됩니다.

### 언제까지 사용할 수 있나요 ?

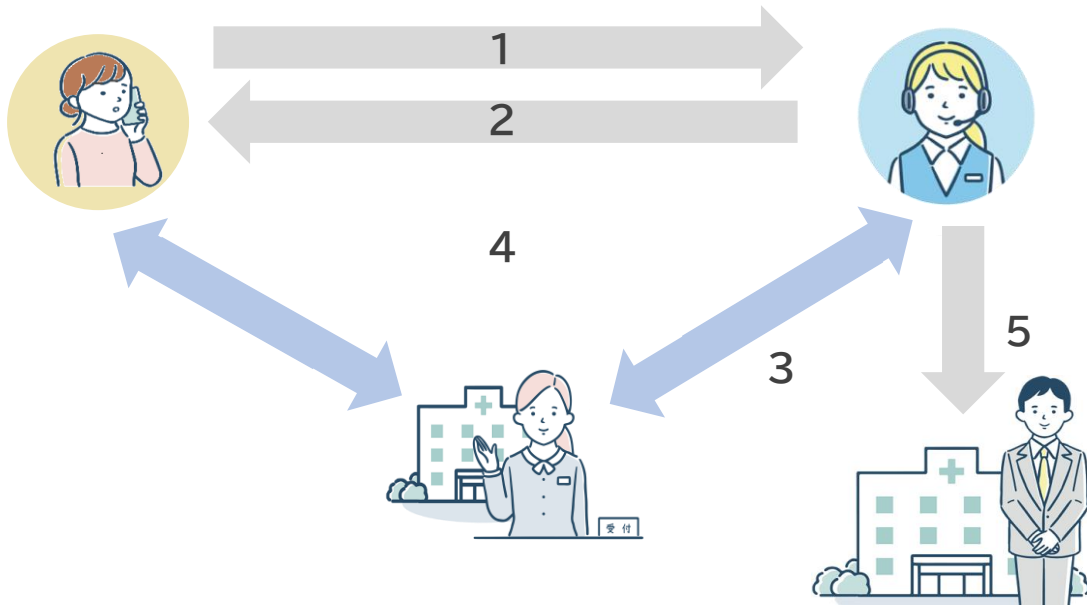
2023 년 3 월 31 일까지

### 어떤 언어를 통역해줄 수 있나요 ?

- 병원에 예약 및 문의를 할 경우 / 병원에서 전화통역을 사용할 경우  
영어, 중국어, 광둥어, 한국어, 베트남어, 네팔어, 포르투갈어, 스페인어, 미얀마어,  
프랑스어, 러시아어, 태국어, 힌디어, 몽골어, 타갈로그어, 인도네시아어, 페르시아어  
※ 다른 언어도 통역이 가능한 경우가 있습니다. 사용하기 전에 상담해 주시길 바랍니다.
- 통역 자원봉사자가 함께 병원에 갈 경우  
영어, 중국어

## 어떻게 사용하나요 ?

### < 예약 및 문의를 할 경우 >



1. 병원에 가고 싶으신 경우, **011-211-2121** 로 전화를 걸어 주세요. 통역 오퍼레이터가 전화를 받습니다.
2. 통역 오퍼레이터가 당신의 질병에 대해서, 또는 어떤 병원에 가고 싶은 지에 대해서 묻습니다.

아직 병원을 정하지 않았을 경우, 응급 안심 센터 삿포르 ( 삿포르시 보건소의 상담창구 ) 에 전화 연결을 해서, 상담하는 것도 가능합니다.

3. 통역 오퍼레이터가 여러분과 통화를 하고 있는 동시에, 병원 쪽으로 전화를 겁니다.
4. 여러분, 통역 오퍼레이터, 병원 직원 3 명이서, 병원에 가는 날짜 등에 대해서 상담합니다.

※ 통역 오퍼레이터에게의 전화는 **매일 24 시간** 연결됩니다.

※ 병원에 예약 및 문의가 가능한 시간은 **평일 9시부터 17시**까지입니다.

5. 영어 또는 중국어 통역 자원봉사자와 함께 병원에 가고 싶은 경우는, 통역 상담사에게 희망사항을 전달해 주십시오. 이때, 여러분의 이메일 주소를 알려주세요.

일단 전화를 끝내고, 함께 갈 수 있는지 확인이 되면 해당 통역자원봉사자가 여러분께 이메일로 연락을 드립니다.

※ 통역 자원봉사자는 의료 통역 훈련을 오랜 기간 해오신 분들이지만, 오역의 책임은 지지 않습니다.

※ 여러분의 개인정보는 엄격히 관리되며, 해당 사업을 위해서만 사용됩니다.

## <진찰 당일>

---

### a) 전화 통역을 사용할 경우



1. ○ 여러분이 병원에서 직접 **011-211-2121** 으로 전화를 걸어 주세요.  
통역 오퍼레이터가 전화를 받으면, 진찰을 받고 있는 병원의 이름, 통역을 받길 원하는 언어, 현재의 상황에 대해서 말씀해 주십시오.
2. 전화 통역이 시작됩니다. 통역 오퍼레이터의 지시에 따라 전화기를 전달하거나, 스피커폰으로 해 주세요.

※ 처방받은 약을 약국에서 받을 때에도 사용할 수 있습니다.

※전화통역은, 사전에 예약·문의할 필요 없이 바로 이용하실 수 있습니다.  
전화는 매일 24시간 연결됩니다.  
병원에서 곤란한 상황이라면, 언제든지 전화해 주세요.

### b) 통역 자원봉사자와 함께 가는 경우



1. 병원에 가기 전에 통역 자원봉사자가 여러분께 연락하여, 만날 장소 등을 정합니다.
2. 약속한 시간에 약속된 장소로 가 주세요.
3. 통역 자원봉사자가 동행하여 의사와의 대화를 통역합니다