

Propostas de serviço — As pessoas afirmaram, nós fizemos!

	As pessoas informação!	Nós fizemos!
Processo de marcação	<ul style="list-style-type: none">• Diversas formas de marcação (telefone/ e-mail)	<ul style="list-style-type: none">• Ponto único de acesso através da plataforma online• Telefone / apoio online
Capacitação	<ul style="list-style-type: none">• Capacitação das rececionistas em matéria de sensibilização cultural;• Capacitação em matéria de sensibilização para Surdez, para os funcionários da receção e do corpo clínico;• Registos mais precisos das necessidades linguísticas exatas, incluindo sobre os dialetos	<ul style="list-style-type: none">• Capacitação dos funcionários do centro médico a ser implementado, incluindo a forma como aceder ao serviço, como este funciona e quem pode utilizá-lo, registo das necessidades linguísticas, dignidade, respeito, sensibilização para a necessidade cultural e individual (ou seja: surdos);• Criar e disponibilizar o guia do utilizador dos funcionários com apoio disponível do prestador.

Propostas de serviço — As pessoas afirmaram, nós fizemos!

Qualificações e experiência dos intérpretes

- Melhorar a capacitação dos intérpretes e as verificações em matéria de qualificações;
 - Qualificações e experiência (incluindo trabalhar num ambiente de cuidados de saúde) dos intérpretes varia (vários prestadores).
- Qualificações, competências e experiências necessárias encontram-se detalhadas na nova especificação e serão monitoradas regularmente por forma a dar garantias.

Propostas de serviço — As pessoas afirmaram, nós fizemos!

	As pessoas afirmaram!	Nós fizemos!
Horário	Segunda – Sexta, das 8h00 às 18h00	8h00 às 20h00, 7 dias da semana
Marcações/ tempo de espera	Varia dependendo do tipo de marcação, por ex.: BSL requer 5 dias, F2F requer 2 dias, etc.	Acesso equitativo a um intérprete para satisfazer todas as necessidades de interpretação com o apoio de tecnologia inovadora
Informação	Os pacientes e os funcionários do centro médico não sabiam que serviços que estavam disponíveis, ou seja: acerca do F2F, BSL, telefone	<ul style="list-style-type: none">• Materiais de <i>marketing</i> e comunicação para todos os utilizadores do serviço;• Representantes do utilizador do serviço a estarem envolvidos no desenvolvimento:
Serviço de interpretação por meio de vídeo	<ul style="list-style-type: none">• Não faz parte do modelo de serviço existente;• Os utilizadores têm preocupações relativamente ao acesso ao equipamento e a conectividade;• 70% dos utilizadores colocam a	Incluindo como parte da nova proposta como desenvolvimento continuado de serviços.

Propostas de serviço — As pessoas afirmaram, nós fizemos!

	hipótese de utilizar este serviço.	
Experiência do utilizador	Experiência do utilizador não é feita de forma rotineira através do actual serviço.	<ul style="list-style-type: none">• <i>Feedback</i> frequente pelo utilizador do serviço a ser recolhido por forma a reforçar as melhorias contínuas do serviço;• Os métodos continuam a ser adaptados por forma a satisfazer as necessidades do utilizador do serviço.