

## **UFA Tolkentelefoon instructie**

Op uitdrukkelijk verzoek van de huisartsen in achterstandswijken heeft UFA besloten tijdelijk tot 1 september 2017 de huisartsen van de drie sterrenpraktijken in Utrecht en Amersfoort te ondersteunen door de inzet van de tolkentelefoon.

Op kosten van de UFA kunnen de huisartsen gebruik maken van de telefonische dienstverlening van Tolk en Vertaalcentrum Nederland (TVCN). In eerste instantie kunnen alleen huisartsen (en AIOS) gebruiken maken van de tolkentelefoon. In een later stadium wordt gekeken of POH's en assistentes ook hiervan gebruik kunnen maken.

### **Werkwijze**

- Bel het nummer van TVCN op **088 255 52 22**.
- Vermeld de klantcode Utrechts Fonds Achterstandswijken: **482680**.
- Geef de praktijknaam en de naam van de huisarts met postcode en huisnummer door. Op deze wijze wordt de factuur direct naar de UFA gestuurd.

Voor de meeste talen krijg je direct een tolk aan de lijn maar soms is er een wachttijd.

Wil je niets aan het toeval overlaten en zeker weten dat je op een bepaald tijdstip gebruik kunt maken van een tolk per telefoon, ook voor schaarse talen? Dan kun je vooraf een tolk per telefoon reserveren. Neem hiervoor ook contact op via **088 255 52 22** en houd naast de code **482680**, de praktijknaam/huisarts met postcode en huisnummer, de volgende informatie paraat:

- Naam van degene die het gesprek gaat voeren
- Gewenste datum, tijdstip en duur van het gesprek
- Taal van de gesprekspartner
- Aanvullende/inhoudelijke informatie die relevant is voor de tolk.

Let op: Bij een gereserveerde tolkdienst zonder tijdige annulering worden de opstartkosten doorberekend indien deze minder dan 4 uur voor de geplande tijdstip wordt geannuleerd. Realiseer je dat gereserveerde tolken echt op tijd werken en de duur van het gesprek van tevoren moet worden aangegeven. Ga je over die geplande tijd heen, dan kan er ingebroken worden in het gesprek en kan het gesprek worden beëindigd.

Reserveren brengt daardoor een extra risico met zich mee: komt de patiënt niet of loop je uit, dan lukt het niet en maak je onnodige kosten. De kosten van annulering worden doorberekend aan de praktijk.

### **Vergoeding UFA**

De kosten die UFA betaalt zijn € 12,66 per opstartgesprek en vervolgens € 1,06 per minuut. Bij een geplande gereserveerde tolkdienst komt er nog een bedrag aan wachttijdskosten (0,379 per minuut) bij. De kosten van eventuele annulering worden doorberekend aan de praktijk.

### **Korte UFA enquête**

UFA krijgt, na het gebruik van de Tolkentelefoon, je naam, datum/tijd van gesprek en taal door. Je ontvangt vervolgens een korte enquête van UFA en wij stellen het op prijs als je hier aan mee doet. Wij gebruiken de antwoorden voor ons lobby-werk om structureel de tolkentelefoon vergoed te krijgen.

### **Vragen of informatie**

Voor vragen of meer informatie kun je contact opnemen met UFA via [Info@stichtingufa.nl](mailto:Info@stichtingufa.nl) of de website van TVCN bekijken via [www.tvcn.nl](http://www.tvcn.nl).