



CASO PRÁCTICO DE ETIQUETADO CLÍNICO SUPERAR LOS RETOS DE LA TRADUCCIÓN DEL ETIQUETADO CLÍNICO

18 % DE PEDIDOS CON
PLAZOS AJUSTADOS

36 PARES DE IDIOMAS

99,3 % DE LOS PROYECTOS DE
TRADUCCIÓN ENTREGADOS
PUNTUALMENTE

ENTREGAS UN 50 % MÁS RÁPIDAS
DE LO ACORDADO INICIALMENTE
CON EL CLIENTE

El reto

Lionbridge tuvo que afrontar tres importantes retos a la hora de ayudar a nuestro cliente. El primero de ellos radicaba en la necesidad de gestionar los problemas técnicos que planteaban cuatro idiomas específicos: hebreo, tailandés, coreano y japonés. El hebreo se lee de derecha a izquierda, al contrario que los idiomas que emplean caracteres latinos (como el inglés), que han de leerse de izquierda a derecha. En este caso, las etiquetas de los medicamentos en investigación presentaban una combinación de caracteres hebreos y latinos. Esto supuso un singular reto a la hora de procesar correctamente los dos tipos de texto. Concretamente, el sistema del cliente no siempre lograba procesar correctamente los signos (barra, guion, etc.) que aparecían en el texto en hebreo o el texto en inglés.

El segundo reto estaba relacionado con el uso de tres idiomas asiáticos: tailandés, coreano y japonés.

Con frecuencia, las traducciones a estos idiomas resultan en un texto meta más extenso o prolongado. Esta mayor extensión puede dificultar considerablemente ajustar el texto traducido en una sola línea, que es el espacio habitualmente asignado para estas etiquetas. El cliente necesitó ayuda para decidir dónde debía dividir el texto para que se ajustase al espacio disponible en la etiqueta.

Los ajustados plazos de entrega del cliente eran el tercer reto. En 2022, casi el 20 % de todos los proyectos del cliente con Lionbridge fueron pedidos con plazos ajustados. Procesamos estos pedidos en tan solo dos días laborables, en lugar de dedicar los cuatro días habituales. Estos proyectos ayudaron a la empresa biofarmacéutica a finalizar las actividades de inicio de los ensayos con mayor rapidez y creamos etiquetas para estudios cuya fecha de inicio era muy próxima o con plazos reglamentarios muy reducidos.

Acerca del cliente

Nuestro cliente, cuya sede se encuentra en Reino Unido, es una empresa biofarmacéutica internacional. Su misión es ayudar en la prevención y el tratamiento de enfermedades. Se trata de una de las empresas biofarmacéuticas más grandes del mundo cuyo trabajo se centra en las enfermedades infecciosas y la oncología, entre otras áreas. Desarrolla innovadores fármacos y vacunas especializados gracias a su metodología de investigación exhaustiva, su experiencia en el sistema inmunitario del ser humano y sus avanzadas tecnologías.

Es todo un orgullo para Lionbridge colaborar con ellos desde 2016. Les hemos proporcionado servicios en muy diversas áreas relacionadas con los estudios clínicos, incluida la traducción de frases de las etiquetas de sus medicamentos en investigación.

La solución

Lionbridge ha ayudado a este prestigioso cliente de tres formas fundamentales.

Por un lado, Lionbridge garantizó un acceso sencillo al texto traducido. Entregamos las traducciones a nuestro cliente en archivos de Excel organizados por idioma. Además, les facilitamos el texto traducido en archivos de traducción XML. Este era un formato necesario para el contenido traducido, dado que las frases modelo de etiqueta en inglés pueden contener variables (etiquetas XML). Utilizamos etiquetas para indicar valores de temperatura, nombre y concentración (mg/ml, etc.) de un fármaco, así como cantidades y, en el tiempo de ejecución, las etiquetas se sustituían por el valor real. Dado que las etiquetas XML son muy largas y complejas, estas se sustituyen por marcadores de posición codificados por colores en la entrega final en Excel empleando la solución técnica personalizada para que el cliente pueda leer sin problema las frases. Este formato permitió importar fácilmente los archivos directamente al sistema de nuestro cliente. Nuestro proceso hizo posible una entrega y una transferencia estructuradas y precisas del contenido traducido de Lionbridge a la empresa biofarmacéutica.

La segunda parte de la solución de Lionbridge consistía en gestionar los retos específicos que planteaba el texto en hebreo, tailandés, japonés y coreano. Lionbridge insertó caracteres de control Unicode especiales en la frase de destino para las etiquetas que contenían texto en hebreo e inglés (o texto que incluyese signos). Estos caracteres denotaban el comienzo y el final del texto que debía leerse de izquierda a derecha. Esto hizo posible definir el orden correcto de los elementos para el sistema de nuestro cliente. A continuación, Lionbridge entregó los archivos traducidos a través de Lionbridge Language Cloud™. Además, Lionbridge desarrolló un guion especial para identificar caracteres

hebreos «prohibidos». Los «caracteres prohibidos» nunca habían logrado visualizarse correctamente en el sistema del cliente y, por consiguiente, se sustituyeron por caracteres más precisos. Una vez que se hubo importado el contenido traducido al sistema de nuestro cliente, ellos generaron un archivo de traducción en formato PDF. Posteriormente, nosotros utilizamos el archivo PDF para confirmar que la traducción no contenía errores. Este proceso iterativo permitió garantizar que el texto traducido final se integrase y visualizase correctamente.

Con la ayuda del cliente, Lionbridge desarrolló un nuevo flujo de trabajo de comunicación optimizado con el fin de mejorar la agilidad y la eficacia del proceso. En una ocasión, nos enviaron una solicitud de traducción de etiquetado clínico en uno de los idiomas asiáticos mencionados anteriormente y el cliente nos indicó que contenía una frase de destino larga. Con este dato, Lionbridge decidió pedir a los especialistas del idioma de destino que proporcionasen varias opciones de salto de línea. De manera que, en la entrega final, proporcionamos al cliente la frase traducida con el salto de línea ubicado en distintas partes. Esto ayudó a la empresa a elegir y utilizar los saltos de línea correctos durante la fase de creación de las etiquetas, y se evitó así que tuviera que volver a contactar con Lionbridge para ninguna otra solicitud de este tipo.

Por último, Lionbridge hizo posible que el cliente cumpliera los estrictos plazos normativos requeridos. **A pesar de que casi el 20 % de sus proyectos tenían plazos ajustados, Lionbridge consiguió entregar el 99,3 % puntualmente. En términos generales, nuestros plazos de entrega fueron un 50 % más rápidos de lo que acordamos inicialmente con el cliente. Además, entregamos el 19,8 % de los proyectos con antelación.** En estos casos, nos adelantamos entre uno y cuatro días a la fecha de entrega programada.

Equipo multidisciplinar

- 1 Gestor/a sénior de proyectos
- 1 Gestor/a de proyectos de soporte
- 2 Gestores de proyectos
- 2 Coordinadores lingüísticos
- 1 Director/a de cuentas
- 1 Director/a de programas globales de Lionbridge

COMUNICACIÓN



Análisis trimestrales del negocio



Llamadas ad-hoc según las necesidades

Los resultados

Lionbridge ayudó al cliente a materializar ciertos resultados de gran impacto y, lo que es fundamental, mejoramos su proceso de calidad lingüística. Nuestros procedimientos redujeron drásticamente los errores de traducción. El año pasado, Lionbridge consiguió un **índice traducciones sin errores del 99,85 %**. Esta disminución en los errores de traducción permitió a nuestro cliente producir etiquetas clínicas más precisas en **36 idiomas de destino**, incluidos hebreo, tailandés, coreano y japonés.

El segundo resultado fue que nuestro cliente logró elaborar etiquetas clínicas con mayor eficacia hasta en 36 idiomas. Gracias a un proceso de etiquetado clínico más eficiente, consiguieron cumplir los estrictos plazos impuestos por los distintos organismos reguladores regionales. En última instancia, esto les ayudó a distribuir sus medicamentos en investigación con mayor rapidez para fines de investigación clínica.

En general, la eficaz gestión de Lionbridge de las traducciones de etiquetas clínicas y su servicio de primera calidad han ayudado a nuestro cliente a lograr su misión de convertir nuestro planeta en un lugar más saludable.

CIFRAS



7 años de colaboración



36 idiomas de destino en 2022, incluidos: hebreo, tailandés, coreano y japonés



678 frases traducidas en 2022



18 % de pedidos con plazos ajustados



99,3 % de los proyectos de traducción entregados puntualmente



Entregas un 50 % más rápidas de lo acordado inicialmente con el cliente