



الرمز الوطني للمترجمين الفوريين

مستشفى ومركز خدمات جولد كوست الصحية – خدمة الترجمة الفورية

تُقدّم مستشفى ومركز خدمات جولد كوست الصحية خدمة الترجمة الفورية للمرضى والمراجعين الذين لا يجيدون التحدث باللغة الإنجليزية أو للذين يعانون من الصم أو الإعاقة السمعية، بدون أي تكلفة.

يقوم المترجمون بمساعدتكم من خلال حضورهم الشخصي في وقت الموعد أو من خلال تواجدهم على الهاتف أو عبر الإتصال عن طريق الفيديو، وذلك يعتمد على توفر مترجمين فوريين مؤهلين كما يعتمد على طبيعة الموعد.

هل أنا مؤهل للحصول على خدمة الترجمة الفورية؟

جميع مراجعي القطاع الصحي الحكومي في كوينزلاند مؤهلين للحصول على خدمة الترجمة الفورية سواء كانوا من حملة بطاقة "ميكبير" أم لا.

تُقدّم خدمة الترجمة للمراجعين من خلال مترجمين فوريين يجيدون اللغتين، مسؤولين ومُدربين وحياديين وملتزمين بأخلاقيات المهنة واحترام خصوصية المراجعين.

يمكن لأفراد الأسرة الحضور مع المراجعين في مواعيدهم ومساعدتهم فقط في حال عدم توفر مترجمين فوريين، حيث أنه من الصعب على أفراد الأسرة أو الأصدقاء ترجمة بعض المصطلحات الطبيّة المتخصصة.

كيف أستطيع طلب مترجم فوري لموعدى؟

يستطيع موظفو القطاع الصحي في كوينزلاند حجز مترجمين للمراجعين من خلال البرنامج الخاص بحجز المترجمين الفوريين. إذا كنتم بحاجة لمترجم فوري الرجاء إعلام الموظف المسؤول عند تأكيد مواعيدهم. عند حضوركم في وقت الموعد يمكنكم إخبار الموظفين بحاجتكم للمترجم الفوري عن طريق:

- إخبار الموظف المسؤول
- الإشارة للغة المطلوبة على "[قائمة اللغات](#)"
- إبراز بطاقة "أنا أحتاج لمترجم فوري" في حال توفرها معكم

يلتزم القطاع الصحي الحكومي في كوينزلاند بتطبيق سياسة حكومة كوينزلاند بتقديم خدمات اللغات؛ حيث يحرص الموظفون على تأمين مترجمين فوريين ملتزمين بتقديم خدمات شاملة ذات كفاءة عالية للمراجعين الذين لا يجيدون اللغة الإنجليزية. حيث يقوم الموظفون بالترتيبات اللازمة لتأمين مترجمين فوريين في أوقات مواعيدهم إذا شعروا بحاجتكم لذلك، للتأكد من أن التواصل يتم على أفضل وجه.

كيف أتصل في المستشفى على الهاتف وأنا لا أجيد التحدث باللغة الإنجليزية؟

إذا كنتم بحاجة لمترجم فوري أثناء التحدث مع أحد موظفي القطاع الصحي بخصوص مواعيديكم، عليكم القيام بالخطوات التالية، علماً بأن القطاع الصحي في كوينزلاند يُقدم هذه الخدمة مجاناً من خلال مكتب خدمات الترجمة التحريرية والفورية (TIS):

- اتصل بالرقم 131 450
 - أذكر اللغة المطلوبة، وبناءً على ذلك سيقوم موظف الهاتف بوصلك مع المترجم الفوري المناسب
 - قم بإخبار المترجم الفوري بالجهة المطلوب التحدث إليها أو الرقم المطلوب
 - وهنا يمكنك التحدث بلغتك الخاصة مع الموظف بخصوص موعدك
- أما إذا كنتم تعانون من الصم أو الإعاقة السمعية يمكنكم الاتصال بنا من خلال خدمات الاتصال الوطنية لذوي الاحتياجات الخاصة National Relay Service:

- إذا كنت من مستخدمي جهاز الآلة الكاتبة TTY اتصل بالرقم 133 677 ثم اطلب (13 74 68) QGOV.
- إذا كنت من مستخدمي تطبيق الرسائل النصية على الهاتف الخليوي اتصل بالرقم 0423 677 767 ثم اطلب (13 74 68) QGOV.
- إذا كنت من مستخدمي النظام الصوتي اتصل بالرقم 1300 555 727 ثم اطلب (13 74 68) QGOV.
- إذا كنت من مستخدمي التواصل عن طريق الإنترنت أدخل على الرابط الخاص بخدمات الاتصال الوطنية National Relay Service ثم اطلب (13 74 68) QGOV.
- وإذا كنت من مستخدمي تطبيقات الاتصال عن طريق الفيديو، اختر اسم الموظف المناوب على تطبيق SKYPE ثم اطلب (13 74 68) QGOV.

تقييم الخدمة

يرحب مركز جولد كوست الصحي بملاحظاتكم ويُقدّر تخصيصكم الوقت لتقديمها. الرجاء زيارة موقع [الاقتراحات و الشكاوى](#) لمركز جولد كوست الصحي للحصول على المزيد من المعلومات.

مصادر/ مواقع مفيدة

أسئلة متداولة

https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis_faq

الميثاق الأسترالي لحقوق الرعاية الصحية

<https://www.safetyandquality.gov.au/australian-charter-healthcare-rights-first-edition-translations>

معلومات تتعلق بالصحة لمجتمع متعدد الثقافات

https://www.health.qld.gov.au/multicultural/public/for_the_public

سياسة خدمات اللغات

<https://www.dlgrma.qld.gov.au/resources/multicultural/policy-governance/lsp-policy.pdf>

إرشادات حول العمل مع المترجمين الفوريين

https://www.health.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

الترجمة الفورية للمرضى عن بُعد – عن طريق الاتصال بالفيديو

https://www.health.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0032/157649/vri-infopatients.pdf