



Símbolo nacional de intérprete

Servicios de intérpretes de GCHHS

El Hospital de Gold Coast y Servicio de Salud (Gold Coast Hospital and Health Service) ofrece intérpretes gratuitos a los clientes/pacientes/usuarios del servicio de salud Queensland Health que no dominen el inglés o padezcan sordera o dificultades auditivas.

El intérprete podrá ser en persona, por teléfono o por videoconferencia, en función de la disponibilidad que haya de un intérprete debidamente cualificado y del tipo de cita.

¿Tengo derecho a un intérprete?

Todos los clientes/pacientes/usuarios de Queensland Health tienen derecho a un intérprete tanto si tienen tarjeta de Medicare como si no.

Se contratará a un intérprete profesional para asegurar que se le transmite la información a través de una persona bilingüe capacitada que se rige por un código ético, respeta la confidencialidad del individuo y es imparcial y responsable de sus actos.

Sus familiares pueden acudir a la cita con usted, sin embargo solo se los podrá utilizar en casos muy limitados cuando no haya un intérprete disponible. Por lo general, los familiares y amigos no pueden traducir información médica compleja con precisión.

¿Cómo pido un intérprete para mi cita?

El personal de Queensland Health puede pedir intérpretes para los clientes/pacientes/usuarios a través del Sistema de gestión de reservas de intérpretes. Si necesita intérprete, informe al personal en el momento de confirmar su cita. Cuando acuda a la cita, puede informar al personal de que requiere un intérprete de cualquiera de las siguientes formas:

- Indicándoselo al miembro del personal
- Señalando su idioma en la tarjeta de identificación de idiomas, denominada "[Language Identification Card](#)"
- Mostrando su tarjeta "Necesito intérprete" ("I need an interpreter") al personal sanitario si tiene una

Queensland Health actúa de conformidad con la política de servicios de idiomas del Gobierno de Queensland para asegurar que el personal cumple con la obligación de proporcionar unos servicios eficaces, eficientes e inclusivos a través del uso adecuado de intérpretes para aquellas personas que no dominan el inglés. A fin de asegurarse de que se comunican satisfactoriamente con usted, los miembros del personal podrán pedir un intérprete si detectan la necesidad de que haya uno durante la cita.

¿Cómo contacto con el hospital si necesito intérprete?

Si necesita hablar por teléfono con el hospital acerca de su cita, Queensland Health ofrece un servicio gratuito de intérpretes a través de los Servicios de Traducción e Interpretación (TIS). Siga los siguientes pasos:

- Marque el 131 450
- Diga al operador el idioma que necesita. El operador le conectará con un intérprete
- Indique al intérprete el número al que desea llamar o con quién desea hablar
- Converse sobre su cita con el miembro del personal, cada uno en su idioma respectivo

Si es sordo o tiene dificultades auditivas o del habla, contacte con nosotros a través del Servicio Nacional de Retransmisión de Telecomunicaciones (National Relay Service):

- Para usuarios de TTY, llamar al 133 677 y solicitar el 13 QGOV (13 74 68).
- Para usuarios de retransmisión por mensaje de texto, llamar al 0423 677 767 y solicitar el 13 QGOV (13 74 68)
- Para usuarios de retransmisión Speak-and-Listen (retransmisión de voz a voz), llamar al 1300 555 727 y solicitar el 13 QGOV (13 74 68).
- Para usuarios de retransmisión por internet, conectarse al enlace externo del Servicio Nacional de Retransmisión de Telecomunicaciones y solicitar el 13 QGOV (13 74 68).
- Para usuarios de retransmisión por video, seleccionar el contacto de retransmisión por video en Skype y solicitar el 13 QGOV (13 74 68).

Comentarios y sugerencias

Gold Coast Health acoge con agrado y le agradece que se tome tiempo para enviarnos sus comentarios y sugerencias. Visite la sección [felicitaciones y quejas](#) de Gold Coast Health para más información.

Enlaces útiles / Recursos

Preguntas frecuentes (FAQ)

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

Carta Australiana de Derechos en la Atención Sanitaria (Australian Charter of Healthcare Rights)

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

Información sanitaria multicultural para el público

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

Política sobre los servicios lingüísticos

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

Pautas para trabajar con intérpretes

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

Interpretación remota por video para pacientes

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