



[National Interpreter Symbol](#)

Usluge tumača – GCHHS

Gold Coast Bolnica i Zdravstvene Usluge će obezbijediti tumača besplatno klijentima/pacijentima/korisnicima Zdravstva Queenslanda koji ne govore dobro engleski ili koji su gluhi ili slabog sluha.

Tumači mogu biti angažovani licem u lice, preko telefona ili putem video konferencije, ovisno o dostupnosti odgovarajuće kvalifikovanog tumača ili vrsti termina.

Da li imam prevo na tumača?

Svi klijenti/pacijenti/korisnici Zdravstva Queenslanda imaju pravo na tumača, bez obzira na to da li imaju Medicare karticu ili ne.

Profesionalni tumač će biti angažovan da bi se osiguralo da vam se informacija prenese preko obučene dvojezične osobe, koja se rukovodi pravilima etike, poštuje privatnost osobe, nepristrasna je i odgovorna.

Članovi porodice mogu da prisustvuju terminu sa vama, međutim mogu da se koriste samo u veoma ograničenim situacijama kada tumač nije dostupan. Porodica ili prijatelji obično me mogu da tačno prevedu komplikovane medicinske informacije.

Kako da tražim tumača za svoj termin?

Osoblje Zdravstva Queenslanda može da zakaže tumače za klijente/pacijente/korisnike preko sistema za naručivanje tumača. Ako vam je potreban tumač, molimo kažite to osoblju kad potvrđujete svoj termin. Kad dođete na zakazani termin, možete obavijestiti osoblje da vam je potreban tumač na sljedeći način:

- Kažite to članu osoblja
- Pokažite na svoj jezik na kartici za identifikovanje jezika: "[Language Identification Card](#)"
- Pokažite zdravstvenom osoblju karticu koja kaže da vam treba tumač ("I need an interpreter card"), ako je imate

Zdravstvo Queenslanda primjenjuje politiku jezičkih usluga Vlade Queenslanda da bi se osiguralo da osoblje izvršava svoju obavezu da pruži efektivne, efikasne i inkluzivne usluge odgovarajućim korištenjem tumača za osobe koje ne govore dovoljno engleski. Da bi osoblje bilo sigurno da će efektivno komunicirati sa vama, oni mogu organizovati tumača za vas ako primijete potrebu za pomoći tumača tokom vašeg termina.

Kako da kontaktiram bolnicu ako mi je potreban tumač?

Ako trebate da razgovarate sa zdravstvenim osobljem preko telefona o svom terminu, Zdravstvo Queenslanda pruža besplatnu uslugu tumača preko Službe prevodilaca i tumača (TIS). Molimo poduzmite sljedeće korake:

- Nazovite 131 450

- Kažite telefonskom operatoru za koji jezik vam je potreban tumač. Operator će vas povezati sa tumačem
- Kažite tumaču koji broj hoćete da zovete ili s kim želite da razgovarate
- Razgovarajte s članom osoblja na svom jeziku da biste se dogovorili o svom terminu

Ako ste gluhi, slabog sluha ili otežanog govora, molimo kontaktirajte nas preko Nacionalne Relej Službe (National Relay Service):

- TTY korisnici treba da zovu 133 677, i zatim da zatraže 13 QGOV (13 74 68).
- Korisnici SMS releja, zovite 0423 677 767 i tražite 13 QGOV (13 74 68)
- Korisnici releja Speak-and-listen (speech-to-speech relay) zovite 1300 555 727, i zatim tražite 13 QGOV (13 74 68).
- Korisnici internet releja, povežite se sa vanjskim linkom nacionalnog relej servisa (National Relay Service External Link), i zatim tražite 13 QGOV (13 74 68).
- Korisnici video releja, odaberite dostupni video relej kontakt na Skajpu (Skype) i tražite 13 QGOV (13 74 68).

Povratna informacija

Zdravstvo Gold Coast-a pozdravlja i cijeni vaše vrijeme koje ćete uzeti da nam date povratne informacije. Molimo posjetite Gold Coast Health [compliments and complaints](#) (pohvale i žalbe) za više informacija.

Korisni linkovi / Resursi

Često postavljana pitanja - Frequently Asked Questions (FAQS)

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

Australka povelja o zdravstvenim pravima - Australian Charter of Healthcare Rights

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

Višekulturalna zdravstvena informacija za javnost - Multicultural Health Information for the public

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

Politika jezičkih usluga - Language Services Policy

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

Smjernice za rad sa tumačima - Working with interpreters guidelines

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

Video daljinsko tumačenje za pacijente - Video Remote Interpreting for Patients

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