



## 全国通訳者シンボル

### 通訳サービス-GCHHS

ゴールドコースト病院および医療サービスは、英語が流暢でない方、あるいは聴覚障害または耳が不自由な、クイーンズランド・ヘルスのクライアント/患者/消費者の方に無料で通訳者を提供いたします。

通訳者は、適切な資格を持った通訳者の有無およびアポの種類により、直接対応、電話で、あるいはビデオ会議施設を介してご利用できます。

### 私は通訳者を利用できますか？

全てのクイーンズランド・ヘルスのクライアント/患者/消費者の方は、メディケア・カードの有無に関わらず、通訳を利用する資格があります。

プロの通訳者が対応し、皆さんに伝えられる情報が、倫理規範と守秘義務を守り、公平で責任を持つ、訓練を受けた、バイリンガルの人を通して必ず行われるようにします。

家族の方がご一緒することはできますが、通訳者が来られないような、非常に限られた場合にのみ通訳ができます。家族や友人は通常、複雑な医学情報を正確に通訳することができません。

### 私の予約時に通訳を依頼するにはどうすればいいですか？

クイーンズランド・ヘルスのスタッフは、通訳者予約管理システムを介して、クライアント/患者/消費者に代わって通訳者を予約できます。通訳者が必要な場合、予約確認時にスタッフにご連絡ください。アポの時、次の方法でスタッフに通訳者が必要であることを伝えることができます。

- スタッフ・メンバーに言う
- 「[言語認識カード](#)」にあるご自分の言語を指でさす
- お持ちの場合「通訳者が必要カード」を見せる

クイーンズランド・ヘルスは、クイーンズランド州政府言語サービスポリシーを実行し、英語が流暢ではない人々のために通訳者を適切に利用することにより、効果的かつ効率的で包括的なサービスを提供する義務をスタッフが果たすようにしています。確実に皆さんと効

果的にコミュニケーションを行なうために、予約の際に通訳者が必要であると判断した場合、スタッフが通訳者を手配する場合があります。

## 通訳者が必要な場合、どのように病院に連絡しますか？

予約について電話でヘルス・スタッフとお話しになる必要がある場合、通訳・翻訳者サービス(TIS)を通して、クイーンズランド・ヘルスは無料の通訳サービスを提供しています。次の手順に従ってください。

- 131 450 に電話する
- オペレーターに必要な通訳者の言語を言う。オペレーターは通訳者とつなげる
- 通訳者に電話番号あるいは話したい人の名前を言う
- ご自分の言語でスタッフ・メンバーと話し、予約について相談する

聴覚障害、耳が不自由、あるいは言語障害の方はナショナルリレーサービスを通してご連絡ください。

- TTY ユーザーは 133 677 を呼び出し、次に 13 QGOV (13 74 68) を要求する。
- SMS ユーザーは 0423 677 767 を呼び出し、次に 13 QGOV (13 74 68) を要求する。
- スピーク・アンド・リッスン（音声合成リレー）ユーザーは 1300 555 727 を呼び出し、次に 13 QGOV (13 74 68) を要求する。
- インターネット・リレー・ユーザーはナショナル・リレー・サービス外部リンクに接続し、次に 13 QGOV (13 74 68) を要求する。
- ビデオ・リレー・ユーザーはスカイプで利用可能なビデオ・リレー・コンタクトを選択し、次に 13 QGOV (13 74 68) を要求する。

## フィードバック

ゴールドコーストヘルスは皆さんからのフィードバックを歓迎するとともに、そのために時間をかけていただき、感謝しております。詳細はゴールドコーストヘルスの[賛辞や苦情](#)を参照ください。

## お役に立つリンク/リソース

### よくある質問(FAQ)

[https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis\\_faq](https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis_faq)

### オーストラリア医療権利憲章

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

### 市民のための多文化ヘルス情報

[https://www.health.qld.gov.au/multicultural/public/for\\_the\\_public](https://www.health.qld.gov.au/multicultural/public/for_the_public)

### 言語サービス・ポリシー

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

通訳者と仕事をするためのガイドライン

[https://www.health.qld.gov.au/\\_data/assets/pdf\\_file/0033/155994/guidelines\\_int.pdf](https://www.health.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf)

患者のためのビデオ・リモート通訳

[https://www.health.qld.gov.au/\\_data/assets/pdf\\_file/0032/157649/vri-infopatients.pdf](https://www.health.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0032/157649/vri-infopatients.pdf)