



## 호주 국가 공인 로고

### **통역 서비스 – 골드코스트 병원 및 의료 서비스(GCHHS)**

골드코스트 병원 및 의료 서비스에서는 퀸스랜드 보건부의 고객/환자/소비자 중에서 영어를 잘하지 못하거나 청각장애인, 또는 난청이 있는 분들에게 무상으로 통역을 제공합니다.

자격을 갖춘 통역사의 시간 가능 여부와 병원 진료의 성격에 따라 현장통역, 전화통역 또는 화상회의 통역이 제공될 수 있습니다.

### **내가 통역사를 요청할 자격이 있나요?**

퀸스랜드 보건부의 모든 고객/환자/소비자는 메디케어 카드 소지 여부와 상관없이 통역사를 요청할 수 있습니다.

저희가 제공해 드리는 전문 통역사는 훈련을 받고, 2 개 국어에 능통하며, 윤리강령 지침을 따르고, 비밀을 유지하며, 공명정대하고 업무에 대한 책임을 집니다. 이러한 통역사가 여러분께 제공되는 정보를 통역해 드리게 됩니다.

여러분의 가족분들이 통역사 대신에 병원 진료에 참석하실 수 있지만, 이것은 통역사를 구하지 못한 극히 제한된 경우에만 가능합니다. 가족이나 친구는 일반적으로 복잡한 의료 정보를 정확하게 통역하지 못합니다.

### **병원 진료 시 통역사를 어떻게 요청하나요?**

퀸스랜드 보건부 직원이 통역사 예약관리 시스템을 통해 고객/환자/소비자를 위한 통역사를 대신 예약해 드립니다. 통역사가 필요하시면 병원 진료시간을 확정하실 때 직원에게 알려주세요. 병원 진료 시 직원에게 다음과 같이 통역사가 필요하다는 것을 알려주세요.

- 직원에게 말씀하세요.
- “언어 식별 카드([Language Identification Card](#))”에서 원하시는 언어를 가리키세요.
- 만일 “통역사가 필요해요(I need an interpreter)” 카드를 소지하고 계시다면 보건부 직원에게 보여주세요.

퀸스랜드 보건부에서는 퀸스랜드 주정부 언어서비스 정책 도입을 통해 보건부 직원이 통역사를 적절히 활용해서 영어를 잘하지 못하는 사람들에게 효과적이며 효율적인

서비스를 제공할 의무를 지키도록 하고 있습니다. 직원이 여러분과 효과적으로 의사소통을 할 수 있어야 하기 때문에 진료 시 통역사가 필요하다고 판단되면 통역사를 준비해 드릴 수도 있습니다.

## **통역사가 필요할 때 병원에 어떻게 연락하나요?**

여러분의 병원진료에 대해 병원 직원과 말씀을 하셔야 하는 경우, 퀸스랜드 보건부에서 번역 통역 서비스인 Translating and Interpreter Services (TIS)를 통해 무료로 통역사를 제공해 드립니다. 이용 방법은 다음과 같습니다:

- 131 450 번으로 전화하세요.
- 교환원에게 연결이 되면, 필요한 언어를 말씀하세요. 교환원이 통역사를 찾아서 연결해 드릴 것입니다.
- 통역사에게 여러분이 연락하려는 기관의 전화번호 또는 이름을 알려 주세요.
- 병원 직원과 한국어로 여러분의 병원진료에 대해 말씀을 나누세요.

여러분이 청각장애인, 난청 또는 언어장애가 있는 경우, 전국연결서비스(National Relay Service)를 통해 연락하시기 바랍니다:

- TTY(텍스트 전환 전화기) 사용자는 133 677 번으로 전화한 후 13 QGOV (13 74 68)를 요청하세요.
- SMS 릴레이 사용자는 0423 677 767 번으로 전화한 후 13 QGOV (13 74 68)를 요청하세요.
- Speak-and-listen (speech-to-speech 릴레이) 사용자는 1300 555 727 번으로 전화한 후 13 QGOV (13 74 68)를 요청하세요.
- 인터넷 릴레이 사용자는 전국릴레이서비스 외부링크(National Relay Service External Link)에 연결한 후 13 QGOV (13 74 68)를 요청하세요.
- 비디오 릴레이 사용자는 Skype 를 통해 연락 가능한 비디오 릴레이 연락처에 연결한 후 13 QGOV (13 74 68)를 요청하세요.

## **건의사항**

골드코스트 보건당국은 여러분께서 시간을 내서 건의사항을 보내주시는 데에 감사드립니다. 더 자세한 정보는 골드코스트 보건당국의 [compliments and complaints](#) 페이지를 방문해 주시기 바랍니다.

## **유용한 링크 및 자료**

## **자주 하는 질문 (FAQ)**

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

## **호주 의료서비스 권리 헌장**

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

## **모두를 위한 다문화 보건정보**

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

## **언어서비스 정책**

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

## **통역 서비스 이용 지침**

[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)

## **환자를 위한 원격 비디오 통역**

[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)