



[Национални симбол тумача \(National Interpreter Symbol\)](#)

Услуге тумачења – GCHHS

Болница и здравствена служба Голд Кост (Gold Coast Hospital and Health Service) пружају услуге тумачења намењене странкама/пацијенима/корисницима услуга Министарства здравља Квинсленда (Queensland Health) које/који не говоре добро енглески или су глуви или имају оштећен слух.

Тумачи могу да пружају услуге лично, путем телефона или видео конференције, зависно од расположивости одговарајуће квалификованог тумача и од врсте прегледа.

Да ли ја имам право на тумача?

Све странке/пацијенти/корисници услуга Министарства здравља Квинсленда имају право на тумача, без обзира на то да ли имају Medicare картицу или не.

Ангажоваће се професионални тумач да би вам информације пренела одговарајуће обучена особа која говори оба језика, придржава се етичког кодекса, поштује поверљивост корисника услуга и која је непристрасна и одговорна.

Чланови породице могу да дођу са вама на преглед, међутим, смеју да тумаче само у врло ограниченом броју случајева када тумач није на располагању. Чланови породице или пријатељи обично не знају тачно да преведу сложене медицинске информације.

Како да тражим тумача за преглед?

Особље Министарства здравља Квинсленда може да закаже тумача у име странке/пацијента/корисника преко система за заказивање тумача (Interpreter Booking Management System). Ако вам је потребан тумач, реците то особљу када потврђујете да ћете доћи на преглед. Када одете на заказани преглед, можете да кажете особљу да вам је потребан тумач тако што ћете то :

- Рећи члану особља
- Показати ваш језик на „[картици за идентификацију језика](#)“ - “[Language Identification Card](#)”
- Показати здравственом особљу вашу картицу на којој пише „потребан ми је тумач“ - “I need an interpreter card”, ако је имате

Министарство здравља Квинсленда примењује Правилник о језичким услугама владе Квинсленда (Queensland Government Language Services Policy) који обавезује особље да пружа ефикасне и инклузивне услуге кроз одговарајућу употребу тумача за особе које не говоре добро енглески. Да би особље могло ефикасно да комуницира са вама, може да позове тумача ако сматра да вам је потребан, да вам помогне током прегледа.

Како да контактирам болницу када ми је потребан тумач?

Ако о вашем заказаном прегледу желите да разговарате са здравственим особљем телефоном, Министарство здравља Квинсленда пружа бесплатне услуге тумачења преко Службе за превођење и тумачење (Translating and Interpreter Services - TIS). Треба да урадите следеће:

- Назовите 131 450
- Реците телефонисти за који језик вам је потребан тумач. Телефониста ће вас повезати са тумачем
- Реците тумачу који број желите да назовете или са ким желите да разговарате
- Са чланом особља разговарајте о прегледу на вашем језику

Ако сте глуви, имате оштећен слух или говорну ману, контактирајте нас преко Националне релејне службе (National Relay Service):

- Корисници телепринтера (TTY) треба да назову 133 677 и траже 13 QGOV (13 74 68).
- Корисници СМС релеја (SMS relay) треба да назову 0423 677 767 и траже 13 QGOV (13 74 68)
- Корисници релеја „Speak-and-listen“ (релеј говор-говор) треба да назову 1300 555 727 и траже 13 QGOV (13 74 68).
- Корисници интернет релеја треба да се повежу са спољним линком Националне релејне службе (National Relay Service External Link) и траже 13 QGOV (13 74 68).
- Корисници видео релеја треба да изаберу видео релеј контакт на располагању на Скајпу (Skype) и траже 13 QGOV (13 74 68).

Коментари

Здравствена служба Голд Кост (Gold Coast Health) радо прима ваше коментаре и захвална вам је на времену које одвојите да их доставите. Више информација ћете наћи на вебсајту Здравствене службе Голд Кост под насловом [комплименти и жалбе](#) - [compliments and complaints](#).

Корисни линкови / Материјали

Честа питања (Frequently Asked Questions - FAQs)

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

Аустралијска повеља о правима прималаца здравствене неге (Australian Charter of Healthcare Rights)

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

Мултикултурне здравствене информације за јавност (Multicultural Health Information for the public)

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

Правилник о језичким услугама (Language Services Policy)

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

Смернице за рад са тумачима (Working with interpreters guidelines)

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

Видео тумачење за пацијенте (Video Remote Interpreting for Patients)

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