



全国口译员标志

口译员服务 – 黄金海岸医院和卫生服务

黄金海岸医院和卫生服务将免费为不精通英文、失聪或有听力障碍的昆士兰卫生部客户/病人/消费者提供口译员。

根据是否有可用的合格口译员以及预约类型，口译员可能现场参与，也可能通过电话或视频会议设施参与。

我有资格使用口译员吗？

昆士兰卫生部所有的客户/病人/消费者都有资格使用口译员，无论您是否有医疗保健卡。

我们将聘请专业的口译员，以确保由受过培训的双语人士向您传达信息。而该双语人士受道德守则指导，尊重人的隐私，并且是公正负责的。

家庭成员可以与您一同参加预约，但是，只有在没有口译员的极少数情况下才能用他们翻译。家人或朋友通常不能准确地翻译复杂的医疗信息。

如何为我的预约要求一名口译员？

昆士兰卫生部的工作人员可以通过“口译员预订管理系统”代表客户/病人/消费者预订口译员。如果您需要口译员，请在确认预约时告知工作人员。参加预约时，可以通过以下方式告知工作人员您需要口译员：

- 直接告诉工作人员
- 在“[语言识别卡](#)”上指出您的语言
- 如果您有“我需要口译员”的卡片，请向医疗人员出示

昆士兰卫生部执行《昆士兰政府语言服务政策》，以确保员工履行义务，通过为不精通英文者适当使用口译员来提供有效、高效和包容的服务。为确保员工有信心与您进行有效的沟通，如果他们发现您在预约时需要口译员协助，则会帮您安排一位。

在需要口译员的情况下，我如何联系医院？

如果您需要就您的预约与医务人员电话沟通，昆士兰卫生部通过笔译与口译服务处（TIS）提供免费的口译员服务。请按照以下步骤进行：

- 拨打 131 450
- 对接线员说出您所需口译员的语种。接线员会为您接入一名口译员
- 告诉口译员您想拨打的号码或想与谁通话
- 用您的语言与工作人员交谈，讨论预约事宜

如果您失聪、有听力或言语障碍，请通过国家中继服务（National Relay Service）联系我们：

- 电传打字机用户请拨打 133 677，然后要求接通 13 QGOV (13 74 68)。
- 短信中继用户，请拨打 0423 677 767，然后要求接通 13 QGOV (13 74 68)。
- 旁听助讲（语音转语音中继）用户请拨打 1300 555 727，然后要求接通 13 QGOV (13 74 68)。
- 互联网中继用户，请连线全国中继服务外部链接，然后要求接通 13 QGOV (13 74 68)。
- 视频中继用户，请在 Skype 上选择可用的视频中继联系人，然后要求接通 13 QGOV (13 74 68)。

反馈

黄金海岸卫生部门欢迎并感谢您花时间提供反馈。想要了解更多信息，请访问黄金海岸卫生部门的[表扬和投诉](#)网页。

有用的链接/资源

常见问题 (FAQS)

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

澳大利亚医护权利章程

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

面向公众的多元文化健康信息

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

语言服务政策

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

使用口译员指南

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

为患者提供的远程视频口译

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