



## สัญลักษณ์ล่ามทั่วประเทศ

### **บริการล่าม – GCHHS**

โรงพยาบาลและศูนย์บริการสุขภาพโกลด์โคสต์ (GCHHS) จะจัดหาล่ามให้ฟรีกับผู้ให้บริการ/คนไข้/ผู้บริ โภคของกระทรวงสาธารณสุขควีนส์แลนด์ที่ไม่ชำนาญภาษาอังกฤษหรือหูหนวกหรือมีปัญหาคำได้ขึ้น

ล่ามอาจให้บริการตัวต่อตัว ทางโทรศัพท์ หรือผ่านทางระบบการพูดคุยผ่านระบบวิดีโอ โดยขึ้นอยู่กับความพร้อมของล่ามที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและประเภทของการนัดหมาย

### **ฉันมีสิทธิ์ขอใช้ล่ามหรือไม่?**

ผู้ให้บริการ/คนไข้/ผู้บริ โภคของกระทรวงสาธารณสุขควีนส์แลนด์ทุกคนมีสิทธิ์ขอใช้ล่ามไม่ว่าคุณจะมีบัตรเมดิแคร์หรือไม่

เราจะให้บริการล่ามอาชีพเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่สื่อสารไปถึงคุณนั้นได้รับการถ่ายทอดโดยผู้ที่พูดได้สองภาษาซึ่งผ่านการฝึกฝนมาแล้วและยึดถือประมวลจรรยาบรรณเป็นแนวทาง เคารพความลับของผู้อื่น มีความเป็นกลางและรับผิดชอบต่ออาชีพ

สมาชิกครอบครัวอาจมาตามนัดหมายกับคุณได้ อย่างไรก็ตาม สามารถทำได้ในกรณีจำกัดมากเท่านั้นที่ไม่สามารถหาล่ามได้ โดยทั่วไปแล้วครอบครัวหรือเพื่อนไม่สามารถแปลข้อมูลทางการแพทย์ซึ่งมีความซับซ้อนได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

### **ฉันขอใช้ล่ามสำหรับการนัดหมายได้อย่างไร?**

เจ้าหน้าที่สาธารณสุขควีนส์แลนด์สามารถจองล่ามให้ผู้ให้บริการ/คนไข้/ผู้บริ โภคผ่านทางระบบจัดการจองล่าม หากคุณต้องการล่าม โปรดแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบเมื่อคุณขึ้นชั้นการนัดหมายของคุณ เมื่อคุณมาตามนัดหมายคุณสามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ว่าคุณต้องการล่าม โดย:

- บอกเจ้าหน้าที่
- ชื่อภาษาของคุณบน “[การ์ดระบุภาษา](#)”
- แสดงบัตร “ฉันต้องการล่าม” ให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขดูถ้าคุณมี

กระทรวงสาธารณสุขควีนส์แลนด์นำนโยบายบริการด้านภาษาของรัฐบาลควีนส์แลนด์มาใช้เพื่อให้แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามพันธกิจการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และครอบคลุมทุกคนผ่านทาง การใช้ล่ามตามความเหมาะสมสำหรับผู้ที่ไม่ชำนาญภาษาอังกฤษ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มั่นใจได้ว่าพวกเขากำลังสื่อสารกับคุณอย่างมีประสิทธิภาพ พวกเขาอาจจัดหาล่ามหากพวกเขาพบว่ามีความจำเป็นต้องใช้เพื่อช่วยเหลือการนัดหมายของคุณ

### **ฉันจะติดต่อโรงพยาบาลได้อย่างไรเมื่อฉันต้องการล่าม?**

หากคุณต้องการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทางโทรศัพท์เกี่ยวกับการนัดหมายของคุณ กระทรวงสาธารณสุขควีนส์แลนด์ให้บริการล่ามฟรีผ่านทางศูนย์บริการแปลและล่าม (TIS – Translation and Interpreter Services) โปรดปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้:

- โทรไปที่หมายเลข 131 450
- บอกภาษาที่คุณต้องการใช้ล่ามแปลกับพนักงานรับสาย พนักงานรับสายจะเชื่อมต่อกับล่าม
- แจ้งหมายเลขที่คุณต้องการ โทรติดต่อหรือบุคคลที่คุณต้องการพูดคุยด้วยให้ล่ามทราบ
- คุยกับเจ้าหน้าที่ในภาษาของคุณเพื่อพูดคุยเกี่ยวกับการนัดหมายของคุณ

หากคุณหูหนวกหรือมีปัญหาคำได้ขึ้นหรือการพูด โปรดติดต่อเราผ่านทางบริการ National Relay Service:

- สำหรับผู้ใช้ TTY โทร 133 677 จากนั้นขอติดต่อเบอร์ 13 QGOV (13 74 68).

- สำหรับผู้ใช้ SMS โทร 0423 677 767 และขอติดต่อเบอร์ 13 QGOV (13 74 68)
- สำหรับผู้ใช้บริการถอดคำพูด (speech-to-speech relay) โทร 1300 555 727 จากนั้นขอติดต่อ 13 QGOV (13 74 68)
- สำหรับผู้ใช้บริการ National Relay Service ทางอินเทอร์เน็ต โปรดเชื่อมต่อไปยังลิงก์ภายนอก จากนั้นขอติดต่อ 13 QGOV (13 74 68)
- สำหรับผู้ใช้บริการ Relay Service ทางวีดิทัศน์ เลือกข้อมูลติดต่อบน Skype และขอติดต่อ 13 QGOV (13 74 68).

## **ความคิดเห็น**

กรมอนามัย โกลด์โคสต์ยินดีและขอบคุณที่ท่านใช้เวลาเพื่อแสดงความคิดเห็น โปรดไปที่หน้า [คำชมและข้อร้องเรียน](#) ของกรมอนามัย โกลด์โคสต์เพื่อข้อมูลเพิ่มเติม

## **ลิงก์ที่เป็นประโยชน์/แหล่งข้อมูล**

### **คำถามที่พบบ่อย (FAQS)**

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

### **กฎบัตรสิทธิด้านการรับบริการดูแลสุขภาพประเทศออสเตรเลีย**

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

### **ข้อมูลสาธารณสุขพหุวัฒนธรรมสำหรับสาธารณชน**

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

### **นโยบายบริการด้านภาษา**

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

### **แนวทางการปฏิบัติงานร่วมกับล่าม**

[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)

### **การแปลภาษาทางไกลทางวีดิทัศน์สำหรับผู้ป่วย**

[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)