



全國口譯員標誌

口譯員服務 – 黃金海岸醫院和衛生服務

黃金海岸醫院和衛生服務將免費為不精通英文、失聰或有聽力障礙的昆士蘭衛生部客戶/病人/消費者提供口譯員。

根據是否有可用的合格口譯員以及預約類型，口譯員可能現場參與，也可能通話電話或視頻會議設施參與。

我有資格使用口譯員嗎？

昆士蘭衛生部所有的客戶/病人/消費者都有資格使用口譯員，無論您是否有醫療保健卡。

我們將聘請專業的口譯員，以確保由受過培訓的雙語人士向您傳達信息。而該雙語人士受道德守則指導，尊重人的隱私，並且是公正負責的。

家庭成員可以與您一同參加預約，但是，只有在沒有口譯員的極少數情況下才能用他們翻譯。家人或朋友通常不能準確地翻譯複雜的醫療信息。

如何為我的預約要求一名口譯員？

昆士蘭衛生部的工作人員可以通過「口譯員預訂管理系統」代表客戶/病人/消費者預訂口譯員。如果您需要口譯員，請在確認預約時告知工作人員。參加預約時，可以通過以下方式告知工作人員您需要口譯員：

- 直接告訴工作人員
- 在「[語言識別卡](#)」上指出您的語言
- 如果您有「我需要口譯員」的卡片，請向醫療人員出示

昆士蘭衛生部執行《昆士蘭政府語言服務政策》，以確保員工履行義務，通過為不精通英文者適當使用口譯員來提供有效、高效和包容的服務。為確保員工有信心與您進行有效的溝通，如果他們發現您在預約時需要口譯員協助，則會幫您安排一位。

在需要口譯員的情況下，我如何聯繫醫院？

如果您需要就您的預約與醫務人員電話溝通，昆士蘭衛生部通過筆譯與口譯服務處（TIS）提供免費的口譯員服務。請按照以下步驟進行：

- 撥打 131 450
- 對接線員說出您所需口譯員的語種。接線員會為您接入一名口譯員
- 告訴口譯員您想撥打的號碼或想與誰通話
- 用您的語言與工作人員交談，討論預約事宜

如果您失聰、有聽力或言語障礙，請通過國家中繼服務（National Relay Service）聯繫我們：

- 電傳打字機用戶請撥打 133 677，然後要求接通 13 QGOV (13 74 68)。
- 短信中繼用戶，請撥打 0423 677 767，然後要求接通 13 QGOV (13 74 68)。
- 旁聽助講（語音轉語音中繼）用戶請撥打 1300 555 727，然後要求接通 13 QGOV (13 74 68)。
- 互聯網中繼用戶，請連線全國中繼服務外部鏈接，然後要求接通 13 QGOV (13 74 68)。
- 視頻中繼用戶，請在 Skype 上選擇可用的視頻中繼聯系人，然後要求接通 13 QGOV (13 74 68)。

反饋

黃金海岸衛生部門歡迎並感謝您花時間提供反饋。想要了解更多信息，請訪問黃金海岸衛生部門的[表揚和投訴](#)網頁。

有用的鏈接/資源

常見問題 (FAQS)

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

澳大利亞醫護權利章程

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

面向公眾的多元文化健康信息

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

語言服務政策

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

使用口譯員指南

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

為患者提供的遠程視頻口譯

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