

Ako imate pritužbe da nije korišten tumač u zdravstvenoj službi?

Fylkeslegen (glavni liječnik sreske zdravstvene službe) pri Helsetilsynet (Sreski zavod za inspekciju zdravstvenih usluga) u srezu gdje živite (www.helsetilsynet.no)

Pasient- og brukerbudet (Ombudsman za prava pacijenata i korisnika) u srezu gdje živite (www.pasientogbrukerbudet.no)

Sivilombudsmannen (Ombudsman za zaštitu prava građana)

tlf: 22 82 85 00 Grønt nummer (+47) 800 800 39

Likestillings- og diskrimineringsombudet (Ombudsman za pitanja ravnopravnosti i diskriminacije) tlf: 24 05 59 50

Organisasjonen Mot Offentlig Diskriminering (Organizacija Protiv Javne Diskriminacije) (OMOD) tlf: 22 20 87 37, www.omod.no

Imate li pitanja o vašim pravima?

Pasient- og brukerbudet (Ombudsman za prava pacijenata i korisnika) u srezu gdje živite (www.pasientogbrukerbudet.no)

Organisasjonen Mot Offentlig Diskriminering (Organizacija Protiv Javne Diskriminacije) (OMOD) tlf: 22 20 87 37, www.omod.no

Imate li pritužbu na kvalitetu tumačenja i tumačeve kvalifikacije?

Žalbu možete uložiti kod institucije gdje ste pacijent

Zakoni o pravima pacijenata i obavezama zdravstvenih radnika

Lov om pasientrettigheter (Zakon o pravima pacijenata)

Lov om helsepersonell (Zakon o zdravstvenim radnicima)

Ova brošura postoji na više od 20 jezika i možete je skinuti kod:

www.nakmi.no

www.helsedirektoratet.no



Pacijent i tumač

Brošura o ulozi tumača u zdravstvu

PACIJENTI I TUMAČENJE

- Vi morate dobiti informaciju o vašem zdravstvenom stanju i tretmanu na jeziku koji razumijete.
- Zdravstvena služba ima obavezu i odgovornost da poruči tumača.
- Usluga tumača je besplatna za pacijenta.
- Možete nazvati zdravstvenu službu i zatražiti da oni poruče tumača.
- Pravo na tumača možete imati i ako govorite norveški jezik u svakodnevnici. Ovo posebno važi kad su u pitanju teške i hronične bolesti kao i pri razgovorima o psihičkim patnjama.
- Tumač može biti samo onaj ko je kvalifikovan kao tumač.
- Djeca se ne smiju koristiti kao tumači.
- Zdravstveni radnici su dužni pružiti zdravstenu pomoć na zadovoljavajući način. Ako ne želite tumača moraju vas informisati o mogućim negativnim posljedicama takvog izbora po vaše zdravlje.
- Tumačenje putem telefona može biti dobra alternativa umjesto da je tumač prisutan u prostoriji.
- Ako ne možete doći u zakazano vrijeme morate otkazati zakazani sat najmanje 24 sata unaprijed. Ako ne, moraćete platiti za konsultaciju.

KAKO MOŽETE NAJBOLJE ISKORISTITI RAZGOVOR KOJI SE TUMAČI?

- Obavijestite zdravstvenu službu, tačno koji jezik govorite. Ako više članova porodice dolazi potrebno je poručiti tumača kojeg će svi u porodici razumjeti.
- Dođite u zakazano vrijeme.
- Pripremite se u vezi onog o čemu želite razgovarati tokom konsultacije.
- Koristite kratke rečenice, i ne govorite u dugim sekvencama. Na taj način je tumaču lakše da prevede ispravno ono što je rečeno.

ŠTA JE TUMAČ I KOJI SU MU ZADACI?

- Dobro kvalifikovan tumač ima obrazovanje za tumače i iskustvo s tumačenjem
- Tumač će vas informisati na oba jezika prije početka razgovora o pravilima koja važe prilikom tumačenja.
- Tumač ne može stati na stranu ni jedne od osoba koje učestvuju u razgovoru.
- Tumač ima obavezu čuvanja službene tajne. Kažnjivo je prekršiti tu obavezu.
- Tumač mora tumačiti sve što se kaže, ali ne može dijeliti savjete ili dodavati vlastita mišljenja.
- Tumač samo tumači, ne može obavljati druge zadatke ni za pacijenta ni za zdravstvenog radnika.
- Ne prekidajte tumača, dajte mu dovoljno vremena za tumačenje onog što su učesnici u razgovoru rekli .
- Sva pitanja moraju biti usmjerena zdravstvenom radniku, a ne tumaču.