

### **Voulez-vous vous plaindre parce qu'on n'a pas utilisé d'interprète dans les services de santé ?**

Fylkeslegen (le médecin départemental) représentant Helsetilsynet (le Contrôle de la santé) du département où vous habitez ([www.helsetilsynet.no](http://www.helsetilsynet.no))  
 Pasient- og brukerombudet (médiateur des patients et des utilisateurs) du département où vous habitez ([www.pasientogbrukerombudet.no](http://www.pasientogbrukerombudet.no))  
 Sivilombudsmannen (médiateur des affaires civiles) tél.: 22 82 85 00  
 Numéro vert : (+47) 800 800 39  
 Likestillings- og diskrimineringsombudet (médiateur de la parité et de la discrimination) tél.: 24 05 59 50  
 Organisasjonen Mot Offentlig Diskriminering (OMOD – organisation contre les discriminations publiques) tél.: 22 20 87 37, [www.omod.no](http://www.omod.no)

### **Avez-vous des questions concernant vos droits ?**

Pasient- og brukerombudet du département où vous habitez ([www.pasientogbrukerombudet.no](http://www.pasientogbrukerombudet.no))  
 Organisasjonen Mot Offentlig Diskriminering (OMOD) tél.: 22 20 87 37, ([www.omod.no](http://www.omod.no))

### **Voulez-vous vous plaindre de la qualité et des qualifications de l'interprète ?**

Adressez vos plaintes à l'institution où vous êtes soigné

### **Législation concernant les droits des patients et les obligations du personnel de santé**

Lov om pasientrettigheter (Loi sur les droits de patients)  
 Lov om helsepersonell (Loi sur le personnel de santé)

Cette brochure existe en plus de 20 langues et peut être téléchargée du site:  
[www.nakmi.no](http://www.nakmi.no)  
[www.helsedirektoratet.no](http://www.helsedirektoratet.no)



# Patients et interprètes

Une brochure sur les services d'interprétation dans le secteur médical

## **PATIENTS ET INTERPRÈTES**

- Vous devez être informé sur votre état de santé et sur votre traitement dans une langue que vous comprenez
- Ce sont les services de santé qui ont le devoir et la responsabilité de faire venir un interprète
- Les services d'un interprète sont gratuits pour le patient
- Vous pouvez appeler les services de santé et leur demander de faire venir un interprète
- Vous pouvez avoir droit à un interprète même si vous parlez régulièrement le norvégien. C'est en particulier le cas si vous souffrez d'une maladie grave ou chronique, ou de troubles psychiques
- Seul un interprète qualifié peut être utilisé comme interprète
- Les enfants ne doivent pas servir d'interprète
- Le personnel de santé a l'obligation d'apporter une aide médicale adaptée. Si vous ne voulez pas d'un interprète, vous devez être informé que ce choix peut avoir des conséquences négatives sur votre santé
- L'interprétation par téléphone peut être une alternative intéressante à la présence d'un interprète dans la pièce
- Si vous ne pouvez pas vous présenter à l'heure convenue, vous devez décommander votre rendez-vous 24 heures à l'avance. Sinon, vous devez payer la consultation.

## **COMMENT PROFITER AU MIEUX D'UN ENTRETIEN AVEC INTERPRÈTE ?**

- Précisez aux services de santé quelle est la langue que vous parlez. Si plusieurs membres de votre famille se présentent ensemble, demandez un interprète que tout le monde pourra comprendre.
- Venez à l'heure au rendez-vous.
- Préparez les questions que vous voulez poser à la consultation médicale.
- Parlez en phrases courtes, ne dites pas trop à la fois. L'interprète pourra ainsi traduire plus exactement ce qui sera dit.

## **QU'EST-CE QU'UN INTERPRÈTE ET QUEL EST SON RÔLE ?**

- Un interprète qualifié a une formation d'interprète et l'expérience de son métier
- Un interprète commence par rappeler les règles de l'interprétation avant que commence l'entretien
- Un interprète ne doit pas prendre parti pour l'une ou l'autre des personnes qui se parlent
- Un interprète respecte le secret professionnel. Les infractions à son obligation de garder le secret sont punies par la loi
- Un interprète doit traduire tout ce qui est dit, mais ne pas donner de conseils ou ajouter ses propres commentaires
- Un interprète ne fait que traduire et n'a pas d'autres fonctions, ni pour le patient ni pour le personnel de santé
- Ne coupez pas la parole à l'interprète. Laissez-lui le temps de traduire ce que se disent les interlocuteurs.
- Toutes les questions doivent être posées au personnel médical, pas à l'interprète