

## Comment puis-je obtenir de l'aide?

Veillez remettre cette page à votre fournisseur de soins pour lui faire savoir que vous comprenez le rôle d'un interprète et que vous souhaitez qu'un interprète soit présent lors de votre prochain rendez-vous.

"I understand the role of an Interpreter and I wish to have one at my next appointment to help me communicate effectively with my healthcare provider."



## Questions les plus fréquentes

### Puis-je demander les services d'un interprète de même origine ou de même sexe que moi?

Vous pouvez faire part de vos préférences au moment de faire la demande, mais il n'y a aucune garantie qu'elles pourront être satisfaites.

### Comment puis-je être certain que mon interprète ne divulguera pas l'information échangée durant le rendez-vous?

Les interprètes professionnels sont tenus de garder tous les renseignements confidentiels. S'ils discutent de quoi que ce soit à propos de votre rendez-vous, ils peuvent en être tenus responsables. Vous pouvez demander à votre interprète de détruire en votre présence toutes les notes qu'il a prises durant le rendez-vous.

### Si je me sens gêné, suis-je forcé de parler de choses personnelles en présence de mon interprète?

Il est important d'être honnête durant le rendez-vous afin que votre fournisseur de soins puisse bien saisir votre état de santé. Vous pouvez discuter de votre état en toute confiance en présence d'un interprète.

### Un membre de ma famille ou un ami peut-il me servir d'interprète?

Même si un ami ou un membre de la famille peut parler anglais, l'utilisation d'un interprète professionnel est le meilleur moyen d'assurer une communication précise. Votre famille ou vos amis peuvent faire partie de votre équipe de soutien.

### Puis-je appeler mon interprète si j'ai une question à propos de mes soins de santé?

Non, vous ne pouvez pas communiquer avec un interprète. Les interprètes servent d'aide à la communication; ils ne sont pas des fournisseurs de soins.

### Combien leurs services coûtent-ils?

De nombreux professionnels de la santé offrent les services d'un interprète gratuitement. Si votre fournisseur de soins vous demande de payer des frais, informez-vous des tarifs avant le rendez-vous ou demandez un renvoi vers un fournisseur qui offre ces services gratuitement.

# Travailler avec un INTERPRÈTE FRANÇAIS PROFESSIONNEL



## Ai-je besoin d'un interprète?

Si vous ou un membre de votre famille êtes plus à l'aise dans une langue autre que l'anglais, vous pourriez devoir utiliser les services d'un interprète. Des interprètes peuvent améliorer la communication avec le fournisseur de soins en permettant aux deux parties de s'exprimer dans leur propre langue.

La qualité des soins de santé que vous recevez peut être améliorée par la présence d'un interprète lors de votre rendez-vous. Par exemple, un interprète pourra favoriser la conversion avec le fournisseur de soins à propos des sujets suivants :

- les examens médicaux
- vos symptômes et le diagnostic
- le consentement éclairé du patient
- les options de traitement
- la posologie des médicaments et les indications médicales
- les rendez-vous de suivi
- tout autre besoin en matière de soins de santé



## Que fait un interprète?

Un interprète transmet avec précision un message oralement d'une langue dans une autre. Il aide les patients et le personnel soignant à communiquer plus facilement et plus efficacement.

## Qui sont les interprètes professionnels?

Les interprètes sont des professionnels formés et agréés qui aident à éliminer les obstacles à la communication et à la compréhension. Ils doivent suivre des normes de pratique établies et un code de déontologie rigoureux.

## Un interprète professionnel doit respecter ce qui suit :

- Interpréter tout ce qui se dit, et ce, par toutes les personnes présentes
- Garder tous les renseignements confidentiels
- Demeurer neutre et ne pas favoriser l'une ou l'autre personne durant la conversation
- Respecter toutes les personnes présentes
- Fournir une interprétation sans apporter leurs propres valeurs, idées ou croyances personnelles
- Respecter des restrictions professionnelles
- Éviter les conflits d'intérêts en ne fournissant aucune interprétation pour les voisins, la famille ou les amis

Les interprètes professionnels ne peuvent pas agir en votre nom. Ils n'ont rien à ajouter ou à déduire de ce que vous avez discuté.

## Comment puis-je recourir aux services d'un interprète?

Il est facile d'avoir accès à un interprète pour vous ou pour votre famille.

- 1 Faites-en la demande auprès de votre fournisseur de soins.** Indiquez-lui le plus tôt possible que vous souhaitez avoir un interprète présent lors de votre prochain rendez-vous.
- 2 Trouvez une clinique qui s'occupe des nouveaux arrivants.** Si votre fournisseur de soins ne peut pas prendre les dispositions nécessaires pour retenir les services d'un interprète, demandez :
  - que l'on vous dirige vers un fournisseur de soins qui peut vous offrir des services langagiers
  - ou approchez des écoles d'enseignement linguistique
  - des centres d'établissement
  - des bureaux de services sociaux
  - des centres d'accueil
  - des centres d'emploi
  - des travailleurs d'établissement dans les écoles
- 3 Informez-vous dans votre communauté.** Si votre fournisseur de soins ne peut pas vous offrir les services d'un interprète, demandez aux gens de votre communauté où se trouvent des services d'interprétation gratuits. Renseignez-vous auprès de centres communautaires, de votre lieu de culte, de vos voisins ou d'amis de la famille.

## Types d'interprétation

Il existe deux types d'interprétation courants :

- 1 Interprétation en personne** où un interprète participe au rendez-vous avec vous ou le membre de votre famille.



- 2 Interprétation par téléphone ou par vidéo** où l'interprétation est effectuée à distance.



## Travailler avec votre interprète

- **Exprimez vos préférences.** Lorsque vous faites la demande d'un interprète avant votre rendez-vous, indiquez la langue ou le dialecte, ou toute autre préférence.
- **Soyez ponctuel.** Les interprètes ont une heure de rendez-vous fixe et ils pourraient devoir quitter les lieux en cas de retard.

- **Parlez directement à votre fournisseur de soins.** Vous devrez vous adresser au fournisseur de soins et répondre à ses questions comme s'il comprenait votre langue. L'interprète répètera en anglais exactement ce que vous avez dit.
- **Annulez à l'avance.** Informez votre fournisseur de soins à l'avance du rendez-vous si vous devez l'annuler afin que les services de l'interprète puissent être utilisés pour d'autres patients.

- **Comprenez les restrictions de l'interprète.** Les interprètes ne peuvent pas vous donner de conseils avant, pendant ou après le rendez-vous. Ne communiquez pas avec l'interprète hors des heures du rendez-vous.
- **Connaissez vos droits.** Si vous estimez que le message n'est pas clairement communiqué, informez-en le fournisseur de soins et, au besoin, demandez les services d'un nouvel interprète. **Vous avez le droit d'être entendu.**

Votre fournisseur de soins prendra les dispositions nécessaires pour les services d'interprétation souhaités en fonction de divers facteurs comme le type, la complexité et la durée du rendez-vous ainsi que la disponibilité des interprètes qualifiés.