



Services en anglais et autres langues

Le personnel de tous les établissements de santé et de services sociaux du Québec a l'obligation d'offrir des soins et services en français. Lorsqu'une personne soignée au CHUM a du mal à communiquer en français et que la santé l'exige, elle a toutefois le droit de bénéficier d'un service en anglais ou dans une autre langue qu'elle comprendra dans un délai jugé raisonnable selon la Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux et la Charte de la langue française.

La personne s'exprime en anglais et ne comprend pas le français : que faire?

- > Selon votre capacité linguistique et sur une base volontaire, vous pouvez **communiquer en anglais** avec elle.
- > Si vous ne parlez pas anglais, **faites appel à vos pairs qualifiés**.
- > Utilisez les services d'**interprètes formels ou informels** du CHUM.
- > Ayez recours aux **fiches santé du CHUM**, dont plus du tiers a été traduit en anglais.
- > Rappelez-lui qu'elle peut être **accompagnée d'un proche** capable de faciliter la communication lors de son prochain rendez-vous médical.

La personne s'exprime dans une autre langue ou est malentendante : que faire?

- > Aidez-vous des **cahiers de communication imagés disponibles en neuf langues** pour faciliter les échanges.
- > Faites appel aux services d'**interprètes formels ou informels** du CHUM.

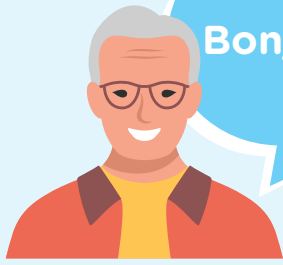
	Banque nationale d'interprètes	Banque d'interprètes d'employés volontaires
	Le CHUM fait appel à différents services d'interprètes pour offrir une traduction simultanée en plus de 50 langues et dialectes et en interprétation visuelle et tactile (en français et en anglais).	Pour bonifier l'offre d'interprétariat officiel et répondre à des besoins ponctuels, une banque d'interprètes volontaires composée de plus de 200 membres de la communauté du CHUM est aussi disponible.
Quand?	En prévision à un rendez-vous en clinique à une chirurgie ou à une hospitalisation (compter un délai d'au moins 48 heures)	En cas de demandes ponctuelles ou nécessitant un suivi rapide
Qui?	Les fournisseurs de soins et de services doivent soumettre la requête.	
Comment?	Remplissez le formulaire numéro 4 003 059 sur Printo et envoyez-le par courriel à l'adresse suivante : demandes.interpretes.chum@sss.gouv.qc.ca	Suivez la procédure sur la plateforme Gustav en suivant ce lien .



ATTENTION! Vous utilisez des outils de traduction en ligne?

Ils doivent être utilisés avec une très grande précaution et uniquement pour la communication de base. Ces outils sont publics : il ne faut y entrer aucun renseignement personnel ni aucun renseignement de santé et de services sociaux.

Pour en savoir plus sur les droits des patients et patientes d'expression non francophone et les outils à votre disposition pour bien communiquer avec elles, rendez sur l'intranet, sous : [Les directions > DQEPE > 8. Promotion de la santé > Services en anglais et autres langues.](#)



Bonjour!

La personne s'exprime en français?

Je suis dans l'obligation de lui offrir des soins et services en français, à l'oral comme à l'écrit.



Hello!

La personne s'exprime en anglais?

Je travaille à l'Unité des grands brûlés ou en Médecine des toxicomanies Secteurs indiqués¹

La personne comprend le français, mais elle préfère que je communique en anglais

La personne s'exprime en anglais et ne comprend pas bien le français

Je communique en anglais, car elle a le droit de recevoir des soins et services dans cette langue

Je travaille dans un autre secteur

La personne s'exprime en anglais et ne comprend pas bien le français²

Elle a le droit de recevoir des soins et services en anglais



Hola!



La personne s'exprime dans une autre langue ou est malentendante?

(tous secteurs confondus)

Elle a le droit de bénéficier d'un service dans une langue qu'elle comprend³

Différentes options s'offrent pour communiquer

À l'oral :	À l'écrit :
<ul style="list-style-type: none"> > Je communique dans sa langue sur une base volontaire. > Je fait appel à un collègue qualifié. > Pour les échanges de base, je m'adresse à un proche capable de faciliter la communication. > Je fais appel aux interprètes formels ou informels. > Je m'aide des outils disponibles : <ul style="list-style-type: none"> • Les cahiers de communication imagés disponibles en neuf langues • L'application Tukisiutik : glossaire en français, anglais et inuktitut 	<p>Je fournis la documentation dans sa langue, lorsque disponible, en l'accompagnant de la version française.</p> <p>Par exemple : J'utilise les fiches santé, dont plus du tiers a été traduit en anglais.</p>

1 Art. 18 et art. 415 LGSSSS : G-1.021 - Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux

2 Art. 22.3 CLF : c-11 - Charte de la langue française

3 Art. 22.3 CLF et art. 408 LGSSSS : G-1.021 - Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux c-11 - Charte de la langue française