Mieux se comprendre
améliore la qualité des soins!

CHUM

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.interprètes.chum@ssss.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.