

Har du klager på at det ikke ble brukt tolk i helsetjenesten?

Fylkeslegen ved Helsetilsynet i fylket der du bor (www.helsetilsynet.no)

Pasient- og brukerombudet i fylket der du bor (www.pasientogbrukerombudet.no)

Sivilombudsmannen tlf: 22 82 85 00

Grønt nummer: (+47) 800 800 39

Likestillings- og diskrimineringsombudet tlf: 24 05 59 50

Organisasjonen Mot Offentlig Diskriminering (OMOD)

tlf: 22 20 87 37, www.omod.no

Har du spørsmål om dine rettigheter?

Pasient- og brukerombudet i fylket der du bor

(www.pasientogbrukerombudet.no)

Organisasjonen Mot Offentlig Diskriminering (OMOD)

tlf: 22 20 87 37, (www.omod.no)

Har du klager på tolkens kvalitet og kvalifikasjoner?

Klager kan rettes til den institusjonen der du er pasient

Lovverk om pasienters rettigheter og helsepersonells plikter

Lov om pasientrettigheter

Lov om helsepersonell

Denne brosjyren finnes på over 20 språk og kan lastes ned hos:

www.nakmi.no

www.helsedirektoratet.no



Pasient og tolk

En brosjyre om tolk i helsetjenesten

PASIENTER OG TOLKING

- Du skal ha informasjon om egen helsetilstand og behandling på et språk du forstår
- Det er helsetjenesten som har plikt til og ansvar for å bestille tolk
- Tolketjenesten er gratis for pasienten
- Du kan ringe til helsetjenesten og be om at den bestiller tolk
- Du kan ha rett til tolk selv om du snakker norsk til daglig. Dette gjelder spesielt ved alvorlige og kroniske sykdommer, og ved samtaler om psykiske lidelser
- Bare en kvalifisert tolk skal brukes som tolk
- Barn skal ikke brukes som tolk
- Helsepersonell har plikt til å gi helsehjelp på en forsvarlig måte. Dersom du ikke ønsker tolk, skal du informeres om at dette kan få negative følger for helsen din
- Telefontolk kan være et godt alternativ til å ha tolk til stede i rommet
- Hvis du ikke kan møte til avtalt time, må den avbestilles 24 timer i forveien. Hvis ikke, må en betale for konsultasjonen

HVORDAN KAN DU FÅ MEST MULIG UT AV EN TOLKET SAMTALE?

- Fortell helsetjenesten nøyaktig hvilket språk du snakker. Hvis flere fra familien møter, bør det bestilles en tolk som alle i familien forstår
- Møt opp til avtalt tid
- Planlegg hva du ønsker å ta opp i helsekonsultasjonen
- Bruk korte setninger og ikke si så mye av gangen. Da er det lettere for tolken å tolke det som sies på en korrekt måte

HVA ER EN TOLK OG HVA ER TOLKENS OPPGAVER?

- En godt kvalifisert tolk har tolkeutdanning og erfaring med å tolke
- En tolk sier tolkereglene på begge språk når samtalen starter
- En tolk skal ikke ta parti med noen av personene i samtalen
- En tolk har taushetsplikt og det er straffbart å bryte taushetsplikten
- En tolk skal tolke alt som blir sagt, men ikke gi råd eller legge til egne meninger
- En tolk skal kun tolke, og skal ikke gjøre andre oppgaver for verken pasienten eller helsepersonell
- Tolken må ikke avbrytes, men få tid til å tolke det som partene i samtalen sier
- Alle spørsmål skal rettes til helsepersonellet, og ikke til tolken