

## টেলিফোন ইন্টারপ্রিটিং

যখন মুখোমুখি দোভাষী পাওয়া যাবে না তখন পরিষেবাগুলো টেলিফোন দোভাষীর সাথে যোগাযোগ করতে পারে বা তার পরিবর্তে একজন ভিডিও দোভাষী বুক করতে পারে।

### টেলিফোন ইন্টারপ্রিটিংও

অ্যাপয়েন্টমেন্টগুলোর জন্য দরকারী যা সংক্ষিপ্ত হবে বলে আশা করা হয় বা যেখানে বিলম্ব প্রত্যাশিত রয়েছে।

### ইন্টারপ্রিটিং পরিষেবার সাথে যোগাযোগের বিবরণ

টেলিফোন:

020 7288 3226/5191/5114/5224

ইমেল:

[whh-tr.interpreting-services@nhs.net](mailto:whh-tr.interpreting-services@nhs.net)

আমরা আমাদের পরিষেবাতে মন্তব্য স্বাগত জানাই এবং যে কোনও অভিযোগ সুষ্ঠুভাবে ও দ্রুততার সাথে তদন্ত করব।

## রোগীর পরামর্শ ও যোগাযোগ পরিষেবা (PALS)

আপনার যদি প্রশংসা, অভিযোগ বা উদ্বেগ থাকে তবে দয়া করে আমাদের PALS টিমের সাথে যোগাযোগ করুন 020 7288 5551 নম্বরে অথবা [whh-tr.PALS@nhs.net](mailto:whh-tr.PALS@nhs.net)

আপনার যদি এই লিফলেটের একটি বড় মুদ্রণ, অডিও বা অনুবাদিত অনুলিপি প্রয়োজন হয় তবে দয়া করে ইমেল করুন [whh-tr.patient-information@nhs.net](mailto:whh-tr.patient-information@nhs.net). আমরা আপনার চাহিদা মেটাতে যথাসাধ্য চেষ্টা করব।

Twitter.com/WhitHealth  
Facebook.com/WhittingtonHealth

Whittington Health NHS Trust  
Magdala Avenue  
London  
N19 5NF  
Phone: 020 7272 3070  
[www.whittington.nhs.uk](http://www.whittington.nhs.uk)

Date published: 06/03/2023  
Review date: 10/02/2025  
Ref: Gen/InterpServ/5-Beng

© Whittington Health  
Please recycle

NHS

Whittington Health  
NHS Trust



## ইন্টারপ্রিটিং পরিষেবা

(Interpreting Service – Bengali)



## রোগীর নির্দেশিকা



আপনি যদি ইংরেজি বলতে না পারেন, ইংরেজি বুঝতে সমস্যা হয়, বা আপনি যদি বধির হন তবে আপনার অ্যাপয়েন্টমেন্টের সময় আপনি ইন্টারপ্রিটিং পরিষেবাটি ব্যবহার করতে পারেন। এই সেবা হাসপাতালের বহিরাগত ক্লিনিক, ওয়ার্ড, জরুরী বিভাগ এবং কমিউনিটি ভিত্তিক সেবার জন্য পাওয়া যায়।

দোভাষী আছেন রোগী এবং স্বাস্থ্যসেবা পেশাদারদের মধ্যে যোগাযোগের জন্য। সঠিকভাবে প্রশিক্ষিত পেশাদার ছাড়া, আপনাকে পরিবারের কোনও সদস্য বা বন্ধুর উপর নির্ভর করতে হতে পারে এবং এটি আপনার গোপনীয়তা বা আপনার এবং স্বাস্থ্য পেশাদারের মধ্যে স্থানান্তরিত তথ্যের নির্ভুলতার সাথে আপস করতে পারে।

দোভাষীরা বিশেষ প্রশিক্ষণ পেয়েছে এবং অনুশীলনের একটি কোড প্র্যাকটিসের প্রতি প্রতিশ্রুতিবদ্ধ যার অর্থ তারা:

- রোগী এবং স্বাস্থ্য পেশাদার উভয়ের দ্বারা যা কিছু বলা হয় তা ব্যাখ্যা করবেন;
- সরাসরি বক্তব্য ব্যবহার করবেন, যেন যোগাযোগ রোগী এবং স্বাস্থ্য পেশাদারের মধ্যে হয়;
- পরামর্শের সময় আলোচিত সমস্ত তথ্যের গোপনীয়তাকে সম্মান করবেন;

- রোগীদের প্রয়োজন প্রকাশ করতে এবং রোগী একটি উপযুক্ত পরিষেবা পাচ্ছে তা নিশ্চিত করতে সহায়তা করার জন্য সাংস্কৃতিক তথ্য সরবরাহ করবেন;
- নিরপেক্ষ থাকবেন।

### একটি দোভাষী বুক করা

আপনি যখন অ্যাপয়েন্টমেন্টের ব্যবস্থা করেন বা দেওয়া হয়, দয়া করে স্বাস্থ্য পেশাদারকে উল্লেখ করুন যে আপনার একজন দোভাষীর প্রয়োজন হবে। আপনার ঠিক কোন ভাষা এবং উপভাষা প্রয়োজন তা আপনাকে তাকে জানাতে হবে। তারপরে কর্মীদের সদস্য মুখোমুখি, টেলিফোন বা ভিডিও দোভাষীর অনুরোধ করবেন।

দোভাষীদের ক্লিনিক, কর্মী বা রোগীদের কাছ থেকে সরাসরি বুকিং নেওয়ার অনুমতি নেই। সমস্ত বুকিং ইন্টারপ্রিটিং পরিষেবা অফিসের মাধ্যমে ব্যবস্থা করতে হবে।

দুর্ভাগ্যবশত, আমরা তিন দিনের কম নোটিশে একজন দোভাষী সরবরাহ করার গ্যারান্টি দিতে পারি না। ব্রিটিশ সাইন ল্যাঙ্গুয়েজের জন্য আমাদের ন্যূনতম তিন সপ্তাহের নোটিশ প্রয়োজন।

আপনি চাইলে একজন নির্দিষ্ট দোভাষীর জন্য অনুরোধ জানাতে পারেন। আমরা সেই দোভাষীকে সরবরাহ করার চেষ্টা করব যদিও আমরা প্রতিবার এটির গ্যারান্টি দিতে পারি না।

আপনাকে সরবরাহ করতে হবে:

- আপনার নাম (বা রোগীর নাম, যদি আপনি অন্য কারও জন্য দোভাষী বুক করেন), হাসপাতাল / এনএইচএস নম্বর এবং যোগাযোগের নম্বর;
- যে স্বাস্থ্য পেশাদারের সাথে অ্যাপয়েন্টমেন্ট তার নাম ও যোগাযোগের টেলিফোন নম্বর;
- আপনার যে ভাষা প্রয়োজন;
- অ্যাপয়েন্টমেন্টের সময়, তারিখ এবং সম্ভাব্য দৈর্ঘ্য;
- যেখানে অ্যাপয়েন্টমেন্টটি অনুষ্ঠিত হচ্ছে, এবং যেখানে দোভাষীর রিপোর্ট করা উচিত;
- পরিষেবা বা দোভাষীর প্রয়োজন বলে আপনি মনে করেন এমন কোনও অতিরিক্ত তথ্য।

### বাতিলকরণ

এটি অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ যে ইন্টারপ্রিটিং পরিষেবাটিকে পর্যাপ্ত নোটিশ সহ রোগীদের অ্যাপয়েন্টমেন্টে কোনও বাতিল বা পরিবর্তন সম্পর্কে অবহিত করা হয়। আমাদের ন্যূনতম 48 ঘন্টা বাতিল নোটিশ প্রয়োজন।