



दुभाषिया सेवाएं

हमें यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि हम आपके साथ उस भाषा में संचार करते हैं जिसे आप समझते/समझती हैं और जिसका प्रयोग करने में आप सबसे अधिक विश्वस्त और सुखद महसूस करते/करती हैं। आपको किसी व्यावसायिक दुभाषिए के लिए निवेदन करने का अधिकार है यदि:

- आप घर पर अंग्रेजी नहीं बोलते/बोलती हैं या अंग्रेजी आपकी प्रथम भाषा नहीं है
 - हमारी सारी बातें आपकी समझ में नहीं आती हैं
 - कुछ परिस्थितियों में, दूसरी भाषा में बात करना अधिक आसान होता है
 - आपको जिस भी जगह हस्ताक्षर करने की आवश्यकता हो, उसे आप पूरी तरह से नहीं समझते/समझती हैं
 - जिस भाषा में आप बातचीत करते/करती हैं, आप उसमें अनुवाद की हुई जानकारी को पढ़ने या समझने में असक्षम हैं
- यदि आपको भाषा के साथ सहायता की आवश्यकता है तो कृपया हमें बतायें। यह महत्वपूर्ण है कि आपको दी गई सारी जानकारी और आपको पेश की जाने वाली सेवाओं को आप समझते/समझती हैं। यदि आप अपॉइंटमेंट में भाग लेने में असक्षम हैं, तो यह ज़रूरी है कि जितनी जल्दी संभव हो सके, आप हमें सूचित करें – हमें आपकी अगली मुलाकात के लिए दुभाषिए की व्यवस्था को कैंसल (रद्द) करने या उसकी फिर से व्यवस्था करने की आवश्यकता पड़ सकती है।

दुभाषिया सेवायें आपको **निःशुल्क** प्रदान की जाती हैं।

आप घर से हमारे साथ कैसे संपर्क कर सकते/सकती हैं

यदि आपको अंग्रेजी भाषा के साथ समस्याएं हैं और आप हमसे संपर्क करना चाहते/चाहती हैं, तो आप टेलीफोन दुभाषिया सेवा (telephone interpreter service) का प्रयोग कर सकते/सकती हैं – 131450 पर कॉल करें। सबसे पहले, कोई व्यक्ति अंग्रेजी में जवाब देगा और आपको निम्नलिखित चरणों का अनुसरण करनी की ज़रूरत होगी:

- 1) आप जो भाषा बोलते/बोलती हैं, उसका नाम बतायें और फोन पर प्रतीक्षा करें
आपको आपकी भाषा में बोलने वाले दुभाषिए के साथ कनेक्ट किया जाएगा, फिर
 - 2) आप जिस टेलीफोन नम्बर पर कॉल करना चाहते/चाहती हैं, वो बतायें
 - 3) यदि आपको पता हो, तो जिस व्यक्ति से आप बात करना चाहते/चाहती हैं, उसका नाम बतायें
 - 4) कनेक्ट किए जाने के लिए फोन पर प्रतीक्षा करें और दुभाषिया आपकी मदद करेगा
- दुभाषिया सेवायें आपको **निःशुल्क** प्रदान की जाती हैं।

आपके साथ संचार करने के लिए हमें परिवार के सदस्यों की बजाए व्यावसायिक दुभाषियों का प्रयोग करनी की ज़रूरत क्यों होती है

- ऐसा करना उस समय आवश्यक है, जब आप निम्न के लिए हमें अपनी सहमति देते/देती हैं:
 - किन्हीं कार्यविधियों के लिए जिनकी आपको आवश्यकता हो
 - आपको पेश की जाने वाली सेवाओं को स्वीकार करते समय
 - हमारे द्वारा उन व्यावसायियों / सेवाओं को आपका व्यक्तिगत विवरण भेजने के लिए जहाँ हमें आपको रेफर करने (भेजे जाने) की ज़रूरत हो सकती है
 - यह इस बात को सुनिश्चित करता है कि सूचना का गलत अर्थ लगाए जाने या उसे गलत प्रकार से समझे जाने के फलस्वरूप आपको किसी प्रकार का कोई खतरा नहीं होता है
 - यह गुप्त व गोपनीय तरीके से आपकी आवश्यकताओं व चिंताओं की चर्चा सीधे हमारे साथ करने के आपके अधिकारों को संरक्षित करता है
 - हम ऐसी शब्दावली का प्रयोग कर सकते हैं जिससे परिवार के सदस्य परिचित न हों
- परिवार के सदस्य फिर भी उपस्थित हो सकते हैं बशर्ते कि आप इसमें सुखद महसूस करते/करती हैं, परंतु ऐसा समय भी आ सकता है जब आप संवेदनशील मामलों पर अकेले में विचार-विमर्श करना पसंद करेंगे/करेंगी। दुभाषिया सेवायें आपको **निःशुल्क** प्रदान की जाती हैं।