



## DỊCH VỤ THÔNG NGÔN VIÊN

Chúng tôi cần phải bảo đảm rằng chúng tôi giao tiếp với quý vị bằng ngôn ngữ quý vị có thể hiểu, tự tin và thông thạo nhất. Quý vị có quyền hỏi xin thông ngôn viên chuyên nghiệp nếu:

- Quý vị không nói tiếng Anh ở nhà hoặc tiếng Anh không phải là tiếng mẹ đẻ của quý vị
- Quý vị không hiểu hết mọi điều chúng tôi nói với quý vị
- Trong một số tình huống, quý vị dễ nói chuyện bằng ngôn ngữ khác hơn
- Quý vị không hiểu trọn vẹn bất kỳ giấy tờ nào quý vị cần phải ký tên
- Quý vị nói được nhưng không đọc được hay không hiểu thông tin bản dịch bằng ngôn ngữ đó

Xin báo cho chúng tôi biết nếu quý vị cần người giúp về ngôn ngữ. Điều quan trọng là quý vị hiểu hết thông tin quý vị nhận được và dịch vụ chúng tôi cung cấp cho quý vị. Nếu không thể đến dự cuộc hẹn, điều quan trọng là quý vị báo cho chúng tôi biết càng sớm càng tốt - có khi chúng tôi cần phải hủy cuộc hẹn với thông ngôn viên hay đổi ngày giờ để thông ngôn viên có mặt trong cuộc hẹn kế.

Quý vị **không phải trả chi phí** dịch vụ thông ngôn viên.

## CÁCH THỨC QUÝ VỊ CÓ THỂ LIÊN LẠC VỚI CHÚNG TÔI TỪ NHÀ QUÝ VỊ

Nếu không thạo tiếng Anh mà quý vị muốn liên lạc với chúng tôi, quý vị có thể sử dụng dịch vụ thông dịch qua điện thoại - gọi 131450. Trước tiên, nhân viên trả lời điện thoại sẽ nói bằng tiếng Anh và quý vị cần phải làm theo những điều dưới đây:

- 1) Báo cho nhân viên biết ngôn ngữ quý vị nói là gì và đợi máy
  - 2) Cho biết số điện thoại quý vị muốn gọi tới
  - 3) Nếu biết tên của người quý vị muốn tiếp xúc, quý vị nói cho họ biết
  - 4) Đợi máy cho đến khi được nối đường dây và thông ngôn viên sẽ giúp quý vị
- Quý vị **không phải trả chi phí** dịch vụ thông ngôn viên.

## VÌ SAO CHÚNG TÔI CẦN SỬ DỤNG THÔNG NGÔN VIÊN CHUYÊN VIÊN THAY VÌ NHỜ THÂN NHÂN LÀM THÔNG NGÔN VIÊN KHI NÓI CHUYỆN VỚI QUÝ VỊ

- Đây là quy định khi quý vị bày tỏ sự ưng thuận:
  - cho bất kỳ thủ thuật nào có thể cần thiết đối với quý vị
  - khi hưởng/sử dụng dịch vụ chúng tôi cung cấp cho quý vị
  - cho phép chúng tôi ghi chi tiết cá nhân của quý vị tới nhân viên / dịch vụ chuyên môn mà có khi chúng tôi cần giới thiệu quý vị tới
- Quy định này bảo đảm quý vị không bị rủi ro chi hết vì thông dịch sai hay hiểu sai thông tin
- Quy định này bảo đảm quý vị có thể thảo luận thẳng thắn nhu cầu và mối quan ngại của mình với chúng tôi một cách kín đáo và bảo mật
- Có khi chúng tôi sử dụng thuật ngữ mà thân nhân quý vị chưa nghe qua

Thân nhân quý vị vẫn có thể có mặt nếu quý vị muốn vậy, nhưng có lúc quý vị cần thảo luận riêng các vấn đề tế nhị của mình.

Quý vị **không phải trả chi phí** dịch vụ thông ngôn viên.