

Mise à jour sur les services d'interprétation offerts aux personnes malentendantes et sourdes pendant la pandémie de la COVID-19

Voici des renseignements sur les changements apportés aux services d'interprétation offerts aux personnes malentendantes et sourdes à L'Hôpital d'Ottawa pendant la pandémie de la COVID-19.

En cette période difficile, nous voulons vous assurer que nous pourrions répondre à vos besoins en services d'interprétation, le cas échéant, dans le cadre de vos soins.

La présente mise à jour est datée du 15 avril 2020. Les renseignements fournis pourront être modifiés à mesure que l'Hôpital se conforme aux directives de Santé publique Ontario.

Rendez-vous planifiés

Pour assurer la sécurité de tous, seuls les rendez-vous urgents et les examens physiques ont lieu à l'hôpital. Tous les autres rendez-vous ont lieu par téléphone ou vidéoconférence.

À l'heure actuelle, nos fournisseurs (SCO et SLIAO) préfèrent offrir des services d'interprétation en langue des signes par vidéoconférence. S'ils reçoivent une demande d'interprétation en personne, ils évaluent au cas par cas sa nécessité. Notez qu'ils ont à cœur de répondre aux besoins des patients.

Le personnel de L'Hôpital d'Ottawa déploie beaucoup d'efforts pour ne pas annuler les rendez-vous des patients qui ont retenu des services d'interprétation. S'il doit le faire, il réservera des services d'interprétation par vidéoconférence dans la mesure du possible.

Lieux de dépistage de la COVID-19

Si vous répondez aux [critères pour passer un test de dépistage de la COVID-19](#), consultez le site web de Santé publique Ottawa pour savoir où vous rendre. L'Hôpital d'Ottawa offre les options d'interprétation ci-dessous.

- 1) Le Centre d'évaluation pour la COVID-19 (100, voie Brewer) ne possède pas l'équipement requis pour offrir des services d'interprétation à distance par vidéoconférence. Si vous êtes à l'aise de communiquer par écrit, vous pouvez aller à ce centre.
- 2) Les Services d'urgence des campus Civic et Général de L'Hôpital d'Ottawa possèdent des appareils mobiles d'interprétation.

Services habituels toujours disponibles

Comme toujours, L'Hôpital d'Ottawa dispose de **quatre appareils mobiles d'interprétation à distance par vidéo** pour offrir des services immédiats.

Lieux des appareils :

- Urgence et Unité des naissances du Campus Civic
- Urgence et Unité des naissances du Campus Général.

Notre personnel peut demander des services d'interprétation en personne à la SCO ou à SLIAO si vous en avez absolument besoin.

Visite d'un patient malentendant ou sourd

L'Hôpital d'Ottawa a resserré sa [politique sur les visites](#). Nous autorisons les demandes de visite au cas par cas pour des motifs de compassion seulement.

Nous privilégions les méthodes d'interprétation par vidéo pour les visites. Si c'est absolument nécessaire, le personnel demandera à un interprète de la SCO ou de SLIAO de venir à l'hôpital. Le personnel de L'Hôpital d'Ottawa s'assurera de remettre au visiteur et à l'interprète de l'équipement de protection individuelle pour limiter les risques d'exposition de toutes les personnes présentes.

Méthodes d'interprétation par vidéo

- SLIAO utilise Zoom.
- La SCO utilise le Réseau Télémédecine Ontario.

Consultation par vidéo

Les patients de l'Hôpital peuvent consulter les renseignements sur leur santé par MyChart. Nous nous efforçons actuellement d'y ajouter l'application Zoom pour faciliter les consultations par vidéo. Si vous avez une consultation par vidéo prévue dans MyChart, le personnel clinique vous enverra des directives sur la façon de vous connecter à l'heure de votre rendez-vous.

Aux Soins ambulatoires, nous mettons actuellement à l'essai les consultations par vidéo à l'aide de MyChart et de Zoom. Nous sommes en train d'ajouter la possibilité d'un troisième participant (p. ex. interprète en langue des signes). Nous vous en aviserons lorsque ce sera fait.

Si vous n'avez pas de compte MyChart, écrivez à mychart@lho.ca pour obtenir un code d'activation de compte. [Consultez la foire aux questions sur MyChart](#).

Questions ou préoccupations

Si vous avez des questions ou des préoccupations, communiquez avec le Service des relations avec les patients (RelationsPatients@lho.ca) ou les Services d'interprétation (Interpretation@lho.ca).