



## English

### N.Y. Pharmacy Customer Bill of Rights\*

1. The right to understand all information necessary to ensure the safe and effective use of prescription medications.
2. The right to receive counseling from a pharmacist in the language you speak.
3. The right to interpreter services to ensure that communications with a pharmacist can take place in your language.
4. The right to have vital documents, such as the directions for use of a prescription drug, translated into your language or explained to you by an interpreter.
5. The right to file a complaint with the pharmacy if you do not receive assistance or if any staff member violates these rights. Complaints must be directed to 1-800-WALMART.

\*This N.Y. Pharmacy Customer Bill of Rights is posted pursuant to an Assurance of Discontinuance with the N.Y. Attorney-General's Office. The Bill of Rights is not a contract with consumers and does not impose obligations on Wal-Mart or Sam's Club beyond those specified in the Assurance of Discontinuance. To view a copy of the Assurance of Discontinuance, go to [http://www.oag.state.ny.us/media\\_center/2009/apr/apr21a\\_09.html](http://www.oag.state.ny.us/media_center/2009/apr/apr21a_09.html). A summary of the Assurance of Discontinuance follows. Please direct any questions or complaints to 1-800-WALMART.

## English

### Summary Of N.Y. Pharmacy Language Assistance Services

Language assistance services required by agreement with the New York Attorney General's Office are currently limited to the following:

1. Wal-Mart and Sam's Club makes telephone interpreters available to provide simultaneous interpretation of communications between pharmacy customers and staff when: 1) obtaining information necessary to maintain a patient medication profile; 2) offering prescription drug counseling; 3) providing prescription drug counseling, where such counseling is not refused by the customer; 4) accepting in-person and telephonic prescription drug refill requests; and 5) otherwise necessary to ensure the safe and effective use of prescription drugs. These interpretation services are available in over 100 languages.
2. By July 20, 2009, Wal-Mart and Sam's Club will provide written translations into Spanish, Chinese, Italian, Russian and French of 1) privacy notices and 2), written offers of counseling that accompany prescription drugs delivered outside the pharmacy.
3. Wal-Mart and Sam's Club will offer other language assistance services in the future as set forth in the agreement with the NY Attorney General's Office.
4. An example of the multilingual signs posted in New York stores follows.

## Español

# Declaración de los derechos de los clientes de las farmacias de N.Y.\*

1. Derecho a comprender toda la información necesaria para garantizar el uso seguro y efectivo de los medicamentos con receta médica.
2. Derecho a recibir la orientación de un farmacéuta en su idioma.
3. Derecho a recibir el servicio de un intérprete para garantizar que la comunicación con el farmacéuta pueda realizarse en su idioma.
4. Derecho a que los documentos vitales, tales como las instrucciones de uso de un medicamento con receta médica, sean traducidos a su idioma o que se los explique un intérprete.
5. Derecho a presentar una queja a la farmacia si no recibe ayuda o si algún miembro del personal viola estos derechos. Las quejas deben dirigirse al 1-800-WALMART.

\*Esta Declaración de los derechos de los clientes de las farmacias de N.Y. se exhibe según lo acordado en una Garantía de sobreseimiento con la Oficina del Fiscal General de N.Y. La Declaración de los derechos no es un contrato con los clientes ni impone ninguna obligación adicional a Wal-Mart o a Sam's Club, fuera de las especificadas en la Garantía de sobreseimiento. Para ver una copia de la Garantía de sobreseimiento, visite este sitio:

[http://www.oag.state.ny.us/media\\_center/2009/apr/apr21a\\_09.html](http://www.oag.state.ny.us/media_center/2009/apr/apr21a_09.html). A continuación se encuentra un resumen de la Garantía de sobreseimiento. Por favor dirija cualquier pregunta o queja que tenga, al 1-800-WALMART.

## Español

# Resumen de los Servicios de asistencia para el idioma en las farmacias de N.Y.

Los servicios de asistencia para el idioma, requeridos por un acuerdo con la Oficina del Fiscal General de New York, actualmente se limitan a los siguientes:

1. Wal-Mart y Sam's Club cuentan con intérpretes disponibles para brindar una traducción simultánea por vía telefónica, para la comunicación entre los clientes de las farmacias y el personal, cuando: 1) se solicita la información necesaria para mantener un historial de medicamentos del paciente; 2) se ofrece asesoría con respecto a los medicamentos con receta médica; 3) se brinda asesoría sobre los medicamentos con receta médica, si el cliente no la rechaza; 4) se reciben solicitudes de reabastecimiento de un medicamento con receta médica, ya sea por teléfono o en persona; y 5) se hace necesario garantizar el uso seguro y efectivo de los medicamentos con receta médica. Estos servicios de intérpretes están disponibles en más de 100 idiomas.
2. A partir del 20 de julio del 2009, Wal-Mart y Sam's Club brindarán traducciones por escrito al español, chino, italiano, ruso y francés, de 1) avisos de privacidad y 2), ofertas por escrito de asesoría que acompañan a los medicamentos con receta médica que se entregan fuera de la farmacia.
3. Wal-Mart y Sam's Club ofrecerán ayuda en otros idiomas en el futuro, como se expuso en el acuerdo firmado con la Oficina del Fiscal General de N.Y.
4. A continuación se presenta un ejemplo de los letreros multilingües colocados a la vista, en las tiendas de New York.

## 中文

### 紐約藥店顧客權利\*

1. 瞭解所有必要資訊以確保安全且高效使用處方藥的權利。
2. 以顧客使用的語言接受藥劑師建議的權利。
3. 接受口譯服務以確保以顧客使用的語言與藥劑師進行交流的權利。
4. 獲取重要文件的權利, 如將處方藥使用說明翻譯成為顧客使用的語言或由口譯員向顧客說明。
5. 未能獲取協助或任何職員侵犯上述權利時投訴藥房的權利。務必致電 1-800-WALMART 進行投訴。

\*本《N.Y. Pharmacy 客戶權利》根據紐約總檢察長辦公室 (Attorney General's Office) 的《撤銷保證》公函。本顧客權利並非與顧客簽訂的合約, 亦未向威名商場 (Wal-Mart) 或山姆會員商店 (Sam's Club) 強加《撤銷保證》規定之外的其他義務。欲閱《撤銷保證》副本, 請瀏覽 [http://www.oag.state.ny.us/media\\_center/2009/apr/apr21a\\_09.html](http://www.oag.state.ny.us/media_center/2009/apr/apr21a_09.html)。《撤銷保證》概要如下所述。如有任何問題或進行投訴, 請致電 1-800-WALMART。

## 中文

### 紐約藥店語言協助服務概要

根據紐約總檢察長辦公室協議, 目前語言協助服務僅限於以下情況:

1. 如有下列情況, 威名商場和山姆會員商店會致電譯員到場為藥房顧客與員工的溝通提供翻譯: 1) 獲得必要資訊以持患者用藥方案; 2) 提供處方藥建議; 3) 提供顧客接受的處方藥建議; 4) 接受當面和透過電話再調劑處方藥要求; 5) 其他可確保安全高效使用處方藥的必要事項。可提供 100 多種語言的口譯服務。
2. 到 2009 年 7 月 20 日為止, 威名商場和山姆會員商店會為以下文件提供西班牙文、中文、義大利文、俄文、法文書面譯: 1) 隱私聲明; 2) 從藥房以外地方提供的處方藥書面建議。
3. 威名商場和山姆會員商店將來會提供紐約總檢察長辦公室協議規定的其他語言協助服務。
4. 在紐約藥店張貼的多語簽名範例如下。

## Français

# Charte des droits de la clientèle des pharmacies new-yorkaises\*

1. Le droit de comprendre toutes les informations permettant de garantir l'utilisation efficace et sans danger du ou des médicaments prescrits.
2. Le droit de recevoir les conseils d'un pharmacien dans la langue parlée.
3. Le droit d'accès aux services d'un interprète dans la langue parlée afin de pouvoir communiquer avec un pharmacien.
4. Le droit d'accéder aux documents essentiels, comme le mode d'emploi d'un médicament d'ordonnance, traduits dans la langue parlée ou expliqués par un interprète.
5. Le droit de déposer une plainte auprès de la pharmacie en cas de non-assistance, ou si un membre du personnel viole un de ces droits. Les plaintes doivent être adressées à 1-800-WALMART.

\*La présente Charte des droits de la clientèle des pharmacies new-yorkaises est affichée en vertu d'une assurance cessation (Assurance of Discontinuance) déposée au Bureau du procureur général de l'État de New York. La Charte des droits n'est en aucun cas un contrat conclu avec la clientèle et n'impose à Wal-Mart ou à Sam's Club aucune obligation autre que celles déjà précisées dans l'assurance cessation. Pour consulter une copie de l'assurance cessation, rendez-vous sur [http://www.oag.state.ny.us/media\\_center/other\\_languages/apr21a\\_09\\_french.html](http://www.oag.state.ny.us/media_center/other_languages/apr21a_09_french.html). Un résumé de l'assurance cessation suit. Veuillez adresser toute question ou plainte à 1-800-WALMART.

## Français

# Résumé des services d'assistance linguistique des pharmacies new-yorkaises

Les services d'assistance linguistique tenus par accord avec le Bureau du procureur général de l'État de New York sont actuellement limités à ce qui suit :

1. Wal-Mart et Sam's Club disposent d'interprètes par voie téléphonique permettant d'assurer l'interprétation simultanée des communications entre la clientèle et le personnel de la pharmacie, dans les cas suivants : 1) pour l'obtention d'informations nécessaires au maintien du profil pharmaceutique du patient, 2) pour la formulation de conseils sur les médicaments d'ordonnance; 3) pour la prestation de conseils sur les médicaments d'ordonnance lorsque ces conseils ne sont pas refusés par le client; 4) pour la réception en personne et par téléphone des demandes de renouvellement de médicaments d'ordonnance, et 5) pour l'assurance, dans tous les autres cas, d'une utilisation efficace et sans danger des médicaments d'ordonnance. Ces services d'interprétation sont disponibles dans plus de 100 langues.
2. À partir du 20 juillet 2009, Wal-Mart et Sam's Club fourniront par écrit une traduction en espagnol, chinois, italien, russe et français 1) des avis sur la protection des renseignements personnels et 2) des conseils écrits qui accompagnent les médicaments d'ordonnance livrés à l'extérieur de la pharmacie.
3. Wal-Mart et Sam's Club offriront d'autres services d'assistance linguistique à l'avenir, tels qu'énoncés dans l'accord avec le Bureau du procureur général de l'État de New York.
4. Un exemple des panneaux multilingues dans les magasins de New York suit.

## Билль о правах покупателей в аптеках штата Нью-Йорк\*

1. Право на понимание всей информации, необходимой для обеспечения безопасного и эффективного применения рецептурных препаратов.
2. Право на получение консультации фармацевта на языке покупателя.
3. Право на предоставление услуг переводчика для обеспечения общения с фармацевтом на языке покупателя.
4. Право на жизненно важные документы, такие как инструкции по применению рецептурного препарата, с письменным или устным переводом на язык покупателя.
5. Право подавать жалобу на аптеку в случае отказа в помощи или нарушения данных прав покупателя кем-либо из сотрудников аптеки. Жалобы следует сообщать по телефону 1-800-WALMART.

\*Данный Билль о правах покупателей в аптеках штата Нью-Йорк опубликован в соответствии с «Гарантией прекращения» Главного прокурора штата Нью-Йорк. Билль о правах не является договором с покупателями и не накладывает на Wal-Mart или Sam's Club каких-либо обязательств, кроме указанных в «Гарантии прекращения». Ознакомиться с копией «Гарантии прекращения» можно в Интернете по адресу: [http://www.oag.state.ny.us/media\\_center/2009/apr/apr21a\\_09.html](http://www.oag.state.ny.us/media_center/2009/apr/apr21a_09.html). Далее прилагается краткое содержание данной Гарантии. С вопросами и жалобами следует обращаться по телефону 1-800-WALMART.

## Краткое описание услуг языковой помощи покупателям в аптеках штата Нью-Йорк

По соглашению с администрацией Главного прокурора штата Нью-Йорк обязательные услуги языковой помощи в настоящее время ограничиваются следующим:

1. Wal-Mart и Sam's Club предоставляют услугу телефонного переводчика для синхронного перевода бесед между покупателем и персоналом аптеки в следующих случаях: 1) получение информации, необходимой для сохранения профиля лекарственных препаратов; 2) предложение консультации по рецептурным препаратам; 3) предоставление консультации по рецептурным препаратам при отсутствии возражений со стороны покупателя; 4) ответ на просьбы о пополнении запаса рецептурных препаратов по телефону или в личном общении и 5) иные контакты с покупателем, необходимые для обеспечения безопасного и эффективного применения лекарственных препаратов. Данные услуги перевода предоставляются на более чем 100 языках.
2. К 20 июля 2009 г. Wal-Mart и Sam's Club будут осуществлять письменный перевод на испанский, китайский, итальянский, русский и французский языки 1) уведомлений о сохранении конфиденциальности и 2) письменных предложений консультационных услуг, сопровождающих рецептурные препараты, которые отпускаются не на территории аптеки.
3. На основании соглашения с администрацией Главного прокурора штата Нью-Йорк в перспективе Wal-Mart и Sam's Club будет предлагать и другие услуги языковой помощи.
4. Далее представлен пример указателей на различных языках, которые встречаются в магазинах штата Нью-Йорк.

## Italiano

# Carta dei diritti del cliente di farmacia della città di N.Y.\*

1. Diritto di capire tutte le informazioni necessarie a garantire l'utilizzo sicuro ed efficace dei farmaci su ricetta.
2. Diritto di ricevere una consulenza dal farmacista nella propria lingua madre.
3. Diritto a un interprete affinché il colloquio con il farmacista possa svolgersi nella propria lingua madre.
4. Diritto ad ottenere documenti indispensabili, quali la posologia di un farmaco prescritto, tradotti nella propria lingua madre o spiegati da un interprete.
5. Diritto a sporgere reclamo nei confronti della farmacia in caso di mancata assistenza o se il personale della stessa viola i suddetti diritti. I reclami vanno inviati a: 1-800-WALMART.

\*La presente carta dei diritti del cliente di farmacia della città di N.Y. viene affissa in conformità a una Assurance of Discontinuance (garanzia di interruzione) sottoscritta con il procuratore generale dello Stato di New York. La carta dei diritti non è un contratto stipulato con i clienti, né vincola la Wal-Mart o il Sam's Club oltre quanto indicato nella Assurance of Discontinuance. Il testo della Assurance of Discontinuance è disponibile al seguente indirizzo: [http://www.oag.state.ny.us/media\\_center/2009/apr/apr21a\\_09.html](http://www.oag.state.ny.us/media_center/2009/apr/apr21a_09.html). Segue un riepilogo della Assurance of Discontinuance. Si prega di rivolgere ogni quesito o reclamo a 1-800-WALMART.

## Italiano

# Riepilogo dei servizi di assistenza linguistica nelle farmacie di N.Y.

I servizi di assistenza linguistica previsti dall'accordo con il procuratore generale dello Stato di New York sono attualmente circoscritti a quanto segue:

1. Wal-Mart e Sam's Club mettono a disposizione un interprete telefonico per un'interpretazione simultanea del colloquio tra il cliente della farmacia e il personale farmaceutico per: 1) ottenere informazioni necessarie al mantenimento di un profilo farmacologico del paziente; 2) offrire consulenza sul farmaco prescritto; 3) fornire consulenza sul farmaco prescritto se il cliente non la rifiuta; 4) accettare richieste telefoniche e di persona di ricette ripetibili; e 5) quant'altro necessario a garantire l'utilizzo sicuro ed efficace di farmaci su ricetta. Il servizio di interpretazione è attualmente disponibile in oltre 100 lingue.
2. Entro il 20 luglio 2009, Wal-Mart e Sam's Club forniranno la traduzione scritta in spagnolo, cinese, italiano, russo e francese di 1) avvisi sulla privacy e 2), offerte scritte di consulenza abbinate ai farmaci su ricetta rilasciati fuori dalla farmacia.
3. Wal-Mart e Sam's Club offriranno in futuro altri servizi di assistenza linguistica, come stabilito nell'accordo con il procuratore generale dello Stato di New York.
4. Segue un esempio dei cartelli multilingue affissi nei negozi di New York.

**Interpreter Services available at no cost to you. Please point to your language.**

**Portuguese (Brazil)**

Serviços de tradutor disponível para você gratuitamente. Favor apontar para o seu idioma.

**French (Canada)**

Services d'interprète disponibles sans frais pour vous. Veuillez indiquer votre langue.

**Chinese (Trad)**

您可以免費獲取口譯服務。

**Korean**

통역 서비스를 무료로 제공합니다.

**Tagalog**

Mga Serbisyo ng Tagasalin nang walang gastos sa iyo. Pakituro sana ang iyong lengguwahe.

**Vietnamese**

Dịch vụ Thông dịch luôn có sẵn miễn phí cho quý vị. Vui lòng cho biết ngôn ngữ của quý vị.

**Spanish**

Servicios de intérprete disponible sin costo alguno para usted. Por favor señale su idioma.

**Italian**

Servizi di interpretariato gratuiti. Indicare la lingua.

**German**

Sie können von kostenlosen Dolmetschdiensten Gebrauch machen. Bitte zeigen Sie auf Ihre Sprache.

**Polish**

Pacjenci mogą korzystać z bezpłatnych usług tłumacza. Proszę wskazać swój język.

**Arabic**

يمكننا توفير خدمات الترجمة الفورية مجاناً. الرجاء تحديد لغتك

**Russian**

Вы имеете право на бесплатные услуги переводчика. Пожалуйста просим Вас указать на Ваш язык.



**CERTIFIED  
LANGUAGES**  
INTERNATIONAL