

มาตรการที่มีอยู่และแผนสนับสนุน ความเท่าเทียมกันสำหรับชนกลุ่มน้อย

การแพทย์และสุขภาพ

นโยบายของรัฐบาลส่งเสริมและปกป้องสุขภาพของชุมชนของเราและสมาชิกทั้งหมดของสาธารณะให้บริการสุขภาพสาธารณะได้โดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติและชาติกำเนิดของพวกเขา ดำเนินการมาตรการที่เฉพาะเจาะจงเพื่อให้ชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ เข้าถึงบริการสุขภาพสาธารณะได้สะดวกขึ้น

การบริการที่เกี่ยวข้อง

- บริการดูแลสุขภาพประชาชนในฮ่องกงครอบคลุมการบริการต่างๆรวมถึงการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การดูแลขั้นปฐมภูมิ ชั้นมัธยมและขั้นอุดม บริการสำหรับผู้ป่วยถูกใจให้โดยฝ่ายบริหารโรงพยาบาล (HA) โดยส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นหน่วยงานตามกฎหมายที่ก่อตั้งขึ้นตามกฤษฎีกาฝ่ายบริหารโรงพยาบาล (Cap.113) เพื่อจัดการโรงพยาบาลสาธารณะทั้งหมดในฮ่องกง HA ให้การรักษาทางการแพทย์และบริการฟื้นฟูสภาพกับประชาชนโดยทางโรงพยาบาล คลินิกผู้ป่วยนอกทั่วไปคลินิกผู้ป่วยนอกที่เชี่ยวชาญและบริการสู่ภายนอกในขณะเดียวกันกรมสุขภาพ (DH) เป็นที่ปรึกษาและหน่วยงานด้านสุขภาพของรัฐบาลเพื่อดำเนินนโยบายสุขภาพและหน้าที่ตามกฎหมาย นอกจากนี้ยังการบริการต่างๆรวมถึงการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การดูแลและการพยาบาลฟื้นฟูสภาพ

มาตรการที่มีอยู่

บริการล่ามที่โรงพยาบาลของรัฐ/คลินิก:

- บริการการแปลความหมายที่ใช้ได้ในโรงพยาบาล คลินิกสาธารณะภายใต้การจัดการของ/HA โดยส่วนใหญ่โดยทางผู้รับเหมาบริการล่ามพาร์ทไทม์ที่ศาลและสำนักงานสถานกงสุลผู้รับเหมาบริการ¹ เพื่อให้บริการการแปลความหมายครอบคลุม 18 ภาษาของชนกลุ่มน้อย (กล่าวคือภาษาอูรดู ภาษาฮินดี ภาษาเบงกอล ภาษาเนปาลภาษาบาสซา ภาษาตากาล็อก(ฟิลิปปินส์) ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาสิงหล ภาษาสเปน ภาษาอาหรับ ภาษามลายูและภาษาโปรตุเกส) นอกจากนี้ บริการการแปลความหมายใช้ได้ในศูนย์คลินิกสุขภาพของ โดยส่วนใหญ่โดย/ทางศูนย์ บริการคริสเตียนของฮ่องกงสำหรับคณะกรรมการความสามัคคีและการเพิ่มประสิทธิภาพ ของชาวบ้านชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ (CHEER) ผู้รับเหมาบริการ² และล่ามพาร์ทไทม์จากคณะกรรมการ บริการการแปลความหมายที่ให้โดย CHEER ครอบคลุม 7 ภาษาของชนกลุ่มน้อย กล่าวคือภาษาบาสซา ภาษาฮินดีภาษาเนปาลภาษาเบงกอลภาษาตากาล็อก ภาษาไทยและภาษาอูรดู

¹ ผู้รับเหมาบริการของ HA ให้บริการการแปลความหมายโดย 19 ภาษารวมทั้ง 18 ภาษาสำหรับชนกลุ่มน้อยและภาษาสัญลักษณ์

² DH ว่าจ้างผู้รับเหมาบริการเพื่อให้บริการล่ามหนึ่งปีตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน ค.ศ.2017 จนกระทั่งวันที่ 31 สิงหาคม ค.ศ.2019

เพราะว่านอกเหนือจาก 7 ภาษาที่ครอบคลุมโดย CHEER ผู้รับเหมาบริการให้บริการการแปลความหมายครอบคลุม 11 ภาษาเพิ่มเติม (กล่าวคือ ภาษาอาหรับ ภาษาเบงกาลี ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี ภาษามลายู ภาษาโปรตุเกส ภาษาสิงหล ภาษาสเปน และ ภาษาเวียดนาม) ล่ามแพทย์ใหม่จากคณะตุลาการให้บริการการแปลความหมาย โดยภาษาและภาษา ท้องถิ่นที่แตกต่างกันที่มากกว่า 50 ภาษา การให้บริการการแปลความหมายในสถานที่เกิดเหตุการณ์หรือ โดยทาง โทรศัพท์ตาม ความต้องการในแต่ละกรณี

- สำหรับบริการที่กำหนด (เช่น นัดแพทย์ที่คลินิกผู้เชี่ยวชาญและคลินิกผู้ป่วยนอกทั่วไปของ HA และบริการของ DH) ผู้ป่วยอาจจะขอ โรงพยาบาล ศูนย์สุขภาพที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดบริการการแปลความหมายล่วงหน้า/คลินิก/ สำหรับบริการที่ไม่กำหนด (เช่น เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลในช่วงฉุกเฉิน) พนักงานคลินิกจะจัดการให้บริการการแปลความหมายตามความจำเป็นหรือตามคำขอ ของคนไข้ นอกจากนี้ ทั้ง CHEER และผู้รับเหมาบริการของ DH ให้บริการการแปลความหมาย โดยทาง โทรศัพท์
- เพื่อยกระดับมาตรฐานของบริการการแปลความหมายที่ให้บริการใน โรงพยาบาล คลินิก สาธารณะ/ ทั้ง HA และ DH ร่วมมือกับผู้รับเหมาบริการของพวกเขาเพื่อให้การอบรมกับล่ามของผู้รับเหมาบริการ เพื่อให้พวกเขามีความรู้ทั่วไปทั้งด้านการดำเนินงาน โรงพยาบาลและคลินิก ศูนย์สุขภาพ/ คำศัพท์ทางการแพทย์และควบคุมการติดเชื้อ โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการล่ามในภาษาของชนกลุ่มน้อยฯ ได้จัดแสดงในสถานที่ที่เห็นได้ชัดเจนของคลินิก / ศูนย์สุขภาพของ DH

มาตรการอื่นๆเพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสาร:

- เพื่อส่งเสริมการติดต่อสื่อสารกับชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ใน โรงพยาบาล/คลินิกของรัฐ HA ได้เสนอคิวการ์ดการตอบสนอง แบบฟอร์มข้อมูลผู้ป่วยและเอกสารยินยอมฯลฯ ที่เป็นภาษาชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์มากมายให้กับพนักงานแนวหน้าเพื่อเสริมสร้างการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรทางคลินิกกับผู้ป่วย เพื่อทำให้การลงทะเบียนและการให้บริการสะดวกขึ้น เอกสารเหล่านี้มีข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่พบบ่อย (เช่น ปวดหัว เจ็บหน้าอกและไข้ฯลฯ) ขั้นตอนการรักษา (เช่น การให้เลือด ความปลอดภัยจากรังสีฯลฯ) และรายละเอียดการให้บริการของ HA (ค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียม หมวดการคัดแยกผู้ป่วยในแผนกอุบัติเหตุและภาวะฉุกเฉิน) ในปัจจุบัน HA ได้ทำการจัดแบบฟอร์มข้อมูลผู้ป่วยและเอกสารยินยอมฯลฯ ที่เป็น 18 ภาษา กล่าวคือ ภาษาฮินดี ภาษาปัญจาบ ภาษาเบงกาลี ภาษารัสเซีย ภาษาอาหรับ ภาษาเนปาล ภาษาเวียดนาม ภาษาอินโดนีเซีย ภาษามลายู ภาษาไทย ภาษาตากาล็อก (ฟิลิปปินส์) ภาษาญี่ปุ่น ภาษาฮินดี ภาษาเกาหลี ภาษาเยอรมัน ภาษาโปรตุเกส ภาษาสเปน และ ภาษาฝรั่งเศส นอกจากนี้ คิวการ์ดที่เป็นภาษาชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ถูกใช้สำหรับการสัมภาษณ์ลูกค้านกลุ่มน้อยทาง

ชาติพันธุ์ในคลินิก/ศูนย์สุขภาพภายใต้DH

- HA ได้จัดตั้งสัมมนาหรือหลักสูตรฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์และกฎหมายต่อต้านการเลือกปฏิบัติในระดับกลุ่มตามบริการที่พวกเขาต้องการ ศูนย์การเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ HA กำลังเสนอคอร์สแวร์อิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ ความรู้ทางวัฒนธรรมของชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์และการจัดบริการล่ามที่เหมาะสมในโรงพยาบาล ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมเหล่านี้รวมถึงพนักงานระดับแนวหน้าที่ทำงานที่เคาน์เตอร์ที่ปรึกษาของ โรงพยาบาลและคลินิก พยาบาลและพนักงานที่ทำงานธุรการ นอกจากนี้ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ถูกรวมเข้าด้วยกันในแผนงานการฝึกอบรมสำหรับพนักงานใหม่ ใน3ปีงบประมาณที่ผ่านมา จำนวนรวมของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมและคอร์สแวร์อิเล็กทรอนิกส์ที่กล่าวข้างต้นมากกว่า 11,074 คน DH ให้พนักงานมีโอกาสเท่าเทียมกันในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความตระหนักและความเข้าใจปัญหาของพวกเขา โดยเฉพาะมากกว่าพนักงาน 500 คนจากระดับที่แตกต่างกันเข้าร่วมต่อปี นอกจากนี้ ข้อมูลและวัสดุการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับโอกาสเท่าเทียมกันและความไวทางวัฒนธรรมในที่ทำงานถูกใช้ประโยชน์ได้ในเครือข่ายภายในกรมสำหรับการอ้างอิงโดยพนักงาน
- โดยทั่วไป ทรัพยากรสุขภาพศึกษาที่สร้างโดย DH เพื่อให้กับประชาชนเป็นทั้งภาษาจีนและภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ DH ได้แปลข้อมูลสำคัญต่างๆเกี่ยวกับสุขภาพ เช่นมารยาทในการไอ ขั้นตอนที่ถูกต้องในการล้างมือ สุขอนามัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อม โรคติดเชื้อส่วนบุคคล การรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพ กิจกรรมทางกาย สุขภาพจิต สุขภาพผู้สูงอายุ การป้องกันมะเร็งลำไส้ใหญ่และการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก แผนงานการฉีดวัคซีนฯลฯที่เป็นภาษาที่แตกต่างกัน รวมถึงภาษาฮินดี ภาษาเนปาล ภาษาอูรดู ภาษาไทยภาษาบาฮาซาและภาษาฟิลิปปินส์ เอกสารที่แปลถูกใช้เพื่อเตรียมวัสดุสุขภาพ รวมถึงแผ่นพับ ภาพที่บ่งชี้ข้อมูล แผ่นป้ายและหนังสือเล่มเล็กที่ถูกอัปโหลดบนเว็บไซต์ของ DH
- HA เริ่มดำเนินการเว็บไซต์เฉพาะสำหรับชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ในกลางปี.ศ. 2015 เพื่อเสนอข้อมูลจำเป็นบนเว็บไซต์ HA ปัจจุบันเป็นห้าภาษา ได้แก่ภาษาฮินดี ภาษาเนปาล ภาษาปัญจาบ(อินเดีย) ภาษาปัญจาบ(ปากีสถาน)และภาษาอูรดู เว็บไซต์นี้มีข้อมูลเกี่ยวกับ HA และการให้บริการเมื่อเกิดอุบัติเหตุและภาวะฉุกเฉินและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์และเวลาการให้คำปรึกษาของคลินิกผู้ป่วยนอกทั่วไป การปรับปรุงเว็บไซต์เสร็จสมบูรณ์เมื่อกุมภาพันธ์ ค.ศ. 2017 เพื่อให้เนื้อหาถูกใช้ประโยชน์ได้ในอีกสามภาษา กล่าวคือภาษาไทย ภาษาบาฮาซาและภาษาตากาล็อก ดังนั้นชนกลุ่มน้อยมากขึ้นสามารถเข้าใจข้อมูลที่เสนอโดย HA ได้ดีขึ้น

การประเมินการทำงานใน
อนาคตและมาตรการที่มีอยู่

- ในช่วงระยะเวลาจากเมษายน ค.ศ. 2017 ถึงมีนาคม ค.ศ. 2018 มีบริการการแปลความหมายที่ให้กับชนกลุ่มน้อยในโรงพยาบาล คลินิกสาธารณะภายใต้การจัดการของ/HAประมาณ 15,257 เคส ความคิดเห็นจากผู้ให้บริการแสดงว่าบริการนำพอใจ HA จะดำเนินต่อไปเพื่อติดตามการใช้ประโยชน์และความคิดเห็นจากผู้ให้บริการของบริการการแปลความหมาย
- CHEER และล่ามพาร์ทไทม์และผู้รับเหมาบริการให้บริการล่ามในศูนย์สุขภาพ/คลินิกของDHทั้งหมด4,230และ280และ208รายตามลำดับตั้งแต่เมษายน ค.ศ. 2012 (เมื่อมีนาคม ค.ศ. 2019)

มาตรการเพิ่มเติมที่ใช้/จะใช้

- เพื่อตอบสนองความต้องการของชนกลุ่มน้อยจัดหาให้อาหารที่พิเศษเช่นอาหารฮาลาลในโรงพยาบาลของHA
- เว็บไซต์ผู้ป่วยสมาร์ทของ HA (SPW) คือแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ โรคและทรัพยากรของชุมชนเพื่อให้อำนาจกับผู้ป่วยด้วยโรคเรื้อรังและผู้ดูแลของพวกเขา เพื่อตอบสนองความต้องการของชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ในฮ่องกง HA ตั้งค่านำหน้าเว็บของข้อมูลโรคบนSPWในปี 2016 ซึ่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคมะเร็ง โรคเรื้อรังและโรคอื่นๆ โดยแปลภาษากว่าคือภาษาไทย ภาษาภาษา ภาษาตากาล็อก ภาษาเนปาลีภาษาปัญจาบ (อินเดีย) ภาษาปัญจาบ(ปากีสถาน) ภาษาฮินดีและภาษาอูรดูตัวอย่างของข้อมูลโรครวมถึงโรคหลอดเลือดหัวใจโรคไตเรื้อรังโรคเบาหวานโรคจิตเสื่อมความดันโลหิตสูงโรคหลอดเลือดสมองโรคมะเร็งต่างๆและโรคจิต HA จะดำเนินต่อไปเพื่อเสริมสร้างเว็บไซต์ผู้ป่วยสมาร์ทเพื่อปรับปรุงการจัดการ โรคและความสามารถในการดูแลตนเองของชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์
- HA และ DH จะพยายามต่อไปเพื่อทำให้ชนกลุ่มน้อยเข้าถึงบริการสุขภาพสาธารณะได้สะดวกขึ้นและจะเสริมสร้างมาตรการสนับสนุนสำหรับชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ ตามความจำเป็น

ติดต่อสอบถาม/ร้องเรียน

ถ้าสมาชิกของประชาชนมีการสอบถามข้อร้องเรียนใดๆที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ความ/เท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ กรุณาติดต่อ –

สำหรับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ HA

การสอบถามทั่วไป
ฝ่ายบริหารโรงพยาบาล
โทรศัพท์: 2300 6555

สำหรับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ DH

ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
กรมสุขภาพ
โทรศัพท์: 2836 0077

อีเมล: enquiry@ha.org.hk

อีเมล: cru@dh.gov.hk

สำนักอาหารและสุขภาพ

กรมสุขภาพ

ฝ่ายบริหารโรงพยาบาล

กรกฎาคม ค.ศ.2019