

## 促進種族平等 現行及計劃中的措施

### 醫院管理局

醫院管理局(醫管局)是根據《醫院管理局條例》(第 113 章)成立的法定機構，專責管理香港所有公營醫院。醫管局轄下的醫院、普通科門診診所、專科門診診所和外展服務，為市民提供醫療和康復服務。

#### 有關服務

- 現時醫管局管理 43 間公立醫院和醫療機構、49 間專科門診及 73 間普通科門診。各醫院及門診按其所屬區域，劃分為七個醫院聯網。
- 推行醫院聯網，可確保病人在同一個地區內，獲取優質的持續治療，不論病患過程中有任何需要，由發病、療養、復康以至出院後的社區護理等都能得到優質的持續治療。要達至此目的，每個聯網的醫院運作均需理順補足，令聯網內的醫院能合力為區內社群提供全面和互相配合的服務。
- 醫管局一向的政策是促進和保障市民的健康。我們的公營醫療服務為全體市民提供，不論其種族和人種。醫管局已採取具體措施，方便不同種族人士使用公共醫療服務。

#### 現行措施

- 為配合不同種族人士的需要，醫管局轄下公立醫院及診所透過醫管局的服務承辦商、司法機構政務處特約傳譯員及領事館提供傳譯服務。由服務承辦商提供的傳譯服務涵蓋 17 種語言<sup>1</sup> (分別是阿拉伯語、印尼語、孟加拉語、法語、德語、印度語、日本語、韓語、尼泊爾語、旁遮普語、普什圖語、僧伽羅語、西班牙語、他加祿語(菲律賓語)、泰語、烏爾都語及越南語)。
- 在預約服務方面(例如在普通科及專科門診診所的預約診症)，病人可要求有關醫院及診所預先安排傳譯服務。至於在非預約情況下服務(例如因急症入院)，

---

<sup>1</sup>此外，醫管局服務承辦商亦提供手語傳譯服務。

醫院員工會按視乎需要即時安排電話/視像或安排傳譯員盡快到達醫院提供即場傳譯服務。

- 為提升公立醫院及診所的傳譯服務水平，醫管局已透過服務承辦商，安排為傳譯員提供培訓，讓他們掌握有關醫院及診所的運作、醫學術語和感染控制的知識，為不同種族人士提供迅速和準確的傳譯服務。醫管局亦已在醫院及診所的當眼處，(例如登記處、詢問處)，張貼以多種不同語文解釋傳譯服務安排的海報，協助不同種族人士了解有關服務安排。
- 醫管局已為醫院員工制定傳召傳譯服務的流程指引，員工會按病人個案需要或按病人要求，聯絡服務承辦商的二十四小時熱線安排現場或電話/視像傳譯服務。
- 為方便與不同種族人士在公營醫院及診所的溝通，醫管局已為其前線人員提供多種不同種族人士語言版本的回應提示卡、疾病資料單張及病人同意書等，以加強醫院及診所員工與不同種族人士的溝通，協助他們為不同種族人士登記和提供服務。上述的材料包括一些常見疾病的資料(例如頭痛、胸部疼痛及發燒等)，一些治療程序的資料(例如輸血、輻射治療的安全事宜等)，以及醫管局服務的細節(例如收費、急症室分流制度)。醫管局現時有提供 18 種語言的回應提示卡、疾病資料單張及病人同意書，分別是阿拉伯語、孟加拉語、法語、德語、印度語、印尼語、日語、韓語、馬來語、尼泊爾語、葡萄牙語、旁遮普語、俄語、西班牙語、他加祿語(菲律賓語)、泰語、烏爾都語及越南語。
- 醫管局各聯網會按服務需求，適時舉辦培訓課程或講座，介紹不同種族人士文化及反歧視條例。醫管局亦有提供網上培訓課程，以增進員工與不同種族人士的溝通技巧，包括對不同種族人士文化的知識，以及妥善安排傳譯服務的程序。參與課程的前線員工包括醫院及診所詢問處的職員、護士及文員等。此外，有關不同種族人士的資料亦已加進新員工的入職課程內。

在 2019 年 4 月至 2022 年 3 月期間，參與有關講座及網上培訓課程人次數超過 20 500。

#### 日後工作評估

- 在 2020 年 4 月至 2021 年 3 月及 2021 年 4 月至 2022 年 3 月期間，醫管局轄下的公立醫院及診所為不同種族人士曾分別提供約 7 261 及 7 408 次傳譯服務。使用傳譯服務的人士均表示滿意所提供的服務。醫管局會繼續留意服務的使用情況及使用人士對傳譯服務的反饋。

#### 已採取/將採取的額外措施

- 醫管局的醫院已為有需要的不同種族人士提供特別膳食安排，例如提供清真食品。
- 醫管局於 2015 年中，推出不同種族人士專用網站，將醫管局現有官方網站的主要內容，翻譯成印度文、尼泊爾文、旁遮普文(印度)、旁遮普文(巴基斯坦)及烏爾都文五種語言。網站內容包括醫管局的簡介、急症室資料，以及普通科門診的地址、聯絡電話及診症時間。醫管局亦於 2017 年 2 月完成網站更新，加入多三種語文，包括印尼文、他加祿文及泰文，令更多不同種族人士更容易了解醫管局的資訊。在 2020 年，醫管局在上述網站加設特定網頁，提供上述八種語文有關 2019 冠狀病毒病疫情下公立醫院及診所服務特別安排的資訊。
- 醫管局的「智友站」網頁是個一站式電子資訊平台，為病人及其照顧者提供疾病資訊以及有關社區資源，以加強自我照顧。為顧及本港不同種族人士的需要，醫管局於 2016 年在「智友站」設立了疾病資訊專頁，以八種語言，包括印尼文、印度文、尼泊爾文、旁遮普文(印度)、旁遮普文(巴基斯坦)、他加祿文、泰文及烏爾都文提供癌症、慢性疾病及其他疾病的資訊，例如冠心病、慢性腎衰竭、糖尿病、認知障礙症、高血壓、中風、不同癌症及精神科疾病等，並為病人提供護理提示(例如中風病人之物理治療及家居運動、注射胰島素要訣)等資訊。醫管局會繼續加強「智友站」網頁內容，以提升不同種族人士疾病管理和自我照顧的能力。

- 為提高醫院員工對不同種族病者需要傳譯服務的意識，醫管局自 2019 年 3 月起將專科門診診所病人過往使用的傳譯服務記錄於病人總索引，方便醫院員工替病人安排所需的傳譯服務。
- 醫管局會繼續推行措施方便不同種族人士使用公共醫療服務，並會視乎需要加強有關的支援措施。

就有關醫管局促進種族平等現行及計劃中的措施的查詢，可透過以下途徑聯絡醫院管理局總辦事處：

電話：(852) 2300 6555

傳真：(852) 2890 7726

電郵：enquiry@ha.org.hk

郵寄：香港九龍亞皆老街 147B 醫院管理局大樓

醫院管理局  
2022 年 7 月