

促進少數族裔平等權利 現行及計劃中的措施

醫療衛生

政府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。當局已採取具體措施，方便少數族裔人士使用公共醫療服務。

有關服務

- 香港的公營醫療服務涵蓋多個範疇，包括健康推廣和疾病預防、基層醫療服務、第二層醫療服務，以及第三層醫療服務。為病人提供的醫療服務，主要由醫院管理局(醫管局)負責。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。衛生署是政府的衛生事務顧問，也是執行醫護政策和法定職責的部門。該署亦提供一系列促進健康、預防疾病、醫療和康復等服務。

現行支援措施

公營醫院／診所的傳譯服務：

- 醫管局轄下的公營醫院／診所透過服務承辦商、兼職法庭傳譯員、義工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 18 種少數族裔的語言¹ (分別是烏爾都語、印度語、旁遮普語、尼泊爾語、印尼語、越南語、泰語、韓語、孟加拉語、日本語、他加祿語(菲律賓語)、德語、法語、僧伽羅語、西班牙語、阿拉伯語、馬拉語及葡萄牙語)。衛生署轄下的健康中心和診所亦有通過「融匯-少數族裔人士支援服務中心」(融匯)、服務承辦商²及司法機構的兼職傳譯員提供傳譯服務。融匯提供的傳譯服務涵蓋七種語言(包括印尼語、印度語、尼泊爾語、旁遮普語、他加祿語、泰語及烏爾都語)，而服務承辦商除以上七種語言

¹ 醫管局服務承辦商提供的傳譯服務涵蓋 19 種語言，包括 18 種少數族裔人士語言及手語。

² 衛生署由 2017 年 9 月 1 日起僱用服務承辦商提供傳譯服務，有關服務的年期會延至 2019 年 8 月 31 日。

外，另外提供 11 種語言(包括阿拉伯語、孟加拉語、法語、德語、日本語、韓語、馬拉語、葡萄牙語、僧伽羅語、西班牙語及越南語)的傳譯服務。司法機構的兼職傳譯員提供的傳譯服務涵蓋 50 多種語言及方言。視乎每個個案的需要，服務以即場或透過電話的方式提供。

- 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／診所／健康中心預先安排傳譯服務。至於非預約服務(例如因急症入院)，醫療人員會視乎需要或按病人要求安排傳譯服務。融匯及衛生署服務承辦商亦會透過電話提供傳譯服務。
- 為提升公營醫院／診所的傳譯服務水平，醫管局及衛生署已透過服務承辦商，安排為傳譯員提供培訓，讓他們掌握有關醫院、健康中心和診所的運作、醫學術語和感染控制的知識。衛生署亦已在診所／健康中心的當眼處張貼以多種少數族裔文字解釋有關傳譯服務安排的海報，歡迎少數族裔人士與職員提出要求。

其他有助溝通的措施包括：

- 為方便與少數族裔人士在公營醫院／診所的溝通，醫管局已為其前線人員提供多種少數族裔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／診所員工與少數族裔人士的溝通，協助他們為少數族裔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，分別是烏爾都語、旁遮普語、孟加拉語、俄語、阿拉伯語、尼泊爾語、越南語、印尼語、馬來語、泰語、他加祿語(菲律賓語)、日語、印度語、韓語、德語、葡萄牙語、西班牙語及法語。衛生署轄下的診所及健康中心為少數族裔人士提供服務時亦有使用少數族裔語言的提示卡。

- 醫管局各聯網會按服務需求，適時舉辦培訓課程或講座，介紹少數族裔文化及反歧視條例。醫管局亦有提供網上培訓課程，以增進員工與少數族裔的溝通技巧、對有關少數族裔文化的知識，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，有關少數族裔的資料亦已加進新員工的入職課程內。在過往三個財政年度，參與有關講座及網上培訓課程人數超過 11 074 人。為提升職員對平等機會議題的關注及認識，衛生署為員工提供有關平等機會的培訓，平均每年有超過 500 名衛生署各級職員參加。衛生署亦把有關在工作領域推廣平等機會和文化敏感度的資料／教材上載部門內聯網供員工參考。
- 一般來說，衛生署製作的健康教育資源均備有中文及英文版。衛生署亦把一系列重點健康資訊，例如有關咳嗽禮儀、正確洗手方法、個人及環境衛生、個別傳染病、健康飲食、體能活動、精神健康、長者健康、預防大腸癌和子宮頸癌及相關篩查計劃、疫苗接種計劃等翻譯成不同語文（印度文、尼泊爾文、烏爾都文、泰文、印尼文及菲律賓文），並製作成健康教育教材，例如單張、信息圖表、海報和小冊子，同時上載於網頁。
- 醫管局於 2015 年中，推出少數族裔專用網頁，將醫管局現有官方網站的主要內容，翻譯成印度文 (Hindi)、尼泊爾文 (Nepali)、旁遮普文 (印度) (Punjabi/India)、旁遮普文 (巴基斯坦) (Punjabi/Pakistan) 及烏爾都文 (Urdu) 五種語言。網頁內包括了醫管局的簡介、急症室資料，以及普通科門診的地址、聯絡電話及診症時間。醫管局亦於本（二零一七）年二月完成網頁更新，加入多三種語文，包括泰文 (Thai)、印尼文 (Indonesian) 及他加祿文 (Tagalog)，令更多不同族裔人士更容易了解醫管局的資訊。
- 在 2017 年 4 月至 2018 年 3 月期間，醫管局轄下的公營醫院／診所為少數族裔人士曾提供約 15 257 次傳譯服務。使用傳譯服務的人士都滿意所提供的服務。醫

日後工作及現
行措施評估

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回應。

- 由 2012 年 4 月起，衛生署轄下的健康中心和診所已透過融匯、兼職傳譯員及服務承辦商分別為 4 230 宗、280 宗及 208 宗個案提供傳譯服務(截至 2019 年 3 月的數字)。
 - 醫管局的醫院已為有需要的少數族裔人士提供特別膳食安排，例如提供清真食品。
 - 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。為顧及本港少數族裔人士的需要，醫管局於 2016 年在「智友站」設立了疾病資訊專頁，以八種語言，包括泰文、印尼文、他加祿文、尼泊爾文、旁遮普文(印度)、旁遮普文(巴基斯坦)、印度文、烏爾都文顯示癌症、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、腦退化、高血壓、中風、不同癌症及精神科疾病等。醫管局將會繼續加強「智友站」網頁內容，以提升少數族裔人士疾病管理和自我照顧的能力。
 - 醫管局及衛生署會繼續推行措施方便少數族裔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。
- 已採取／將採取的額外措施

查詢／投訴

如公眾對種族平等事宜有任何查詢/投訴，請聯絡 –

有關醫管局的事宜

醫院管理局

一般查詢

電話: 2300 6555

電郵: enquiries@ha.org.hk

有關衛生署的事宜

衛生署

顧客關係組

電話: 2836 0077

電郵: cru@dh.gov.hk

食物及衛生局
衛生署
醫院管理局
二零一九年七月