नस्लीय समानता को बढ़ावा देने पर
मौजूदा और नियोजित उपाय

हॉस्पिटल ऑथोरिटी

द हॉस्पिटल ऑथोरिटी (HA) हॉस्पिटल ऑथोरिटी आर्डिनेंस (कैप 113) के तहत स्थापित एक वैधानिक निकाय है, जो हांगकांग के सभी सार्वजनिक अस्पतालों का प्रबंधन करता है। एचए (HA) अस्पतालों, जरनल आउट पेशेंट क्लीनिक, स्पेशलिस्ट आउट पेशेंट क्लीनिक और आउटरीचिंग सर्विसेज के माध्यम से जनता को चिकित्सा उपचार और पुनर्वास सेवाएं प्रदान करता है।

संबंधित सेवाएं

- HA 43 सार्वजनिक अस्पतालों और संस्थानों, 49 स्पेशलिस्ट आउट पेशेंट क्लीनिक और 74 जनरल आउट पेशेंट क्लीनिक का प्रबंधन करता है। इन्हें स्थानों के आधार पर सात अस्पताल समूहों में संयोजित किया जाता है।
- अस्पताल समूह यह सुनिश्चित करते हैं कि रोगियों को एक ही भौगोलिक सेटिंग के भीतर और बीमारी के अपने प्रकरण के दौरान तीव्र चरण से स्वास्थ्यलाभ, पुनर्वास और कम्युनिटी आफ्टर-केयर के माध्यम से सातत्य उच्च गुणवत्ता की देखभाल प्राप्त हो। यह प्रत्येक समूह के भीतर अस्पतालों के तर्कसंगत संचालन द्वारा प्राप्त किया जाता है, ताकि समुदाय को सेवाओं की एक व्यापक और पूरक श्रृंखला प्रदान की जा सके।
- यह HA की हमारे समुदाय के स्वास्थ्य को बढ़ावा देने और रक्षा करने की नीति है। सार्वजनिक स्वास्थ्य सेवाएं जनता के सभी सदस्यों के लिए उनकी नस्ल और जातीय मूल की परवाह किए बिना उपलब्ध हैं। सार्वजनिक स्वास्थ्य सेवाओं तक पहुँच के लिए जातीय अल्पसंख्यकों की सुविधा के लिए विशिष्ट उपाय किए गए हैं।

मौजूदा उपाय

- विविध नस्ल के उपयोगकर्ताओं की जरूरतों को पूरा करने के लिए, सेवा ठेकेदार, अदालती कार्यवाही के लिए स्वतंत्र दुभाषिया और वाणिज्य दूतावास कार्यालयों के माध्यम से सार्वजनिक अस्पतालों और HA के क्लीनिकों में व्याख्या सेवाओं की व्यवस्था की जाती है। सेवा ठेकेदार द्वारा प्रदान की गई व्याख्या सेवा
  17 भाषाओं[1] (अर्थात् अरबी, बाहसा इंडोनेशिया, बंगाली, फ्रेंच, जर्मन, हिंदी, जापानी, कोरियाई, नेपाली, पंजाबी, पश्तो, सिंहल, स्पेनिश, तागालोग (फिलीपींस), थाई, उर्दू और वियतनामी) को शामिल करती हैं।
-

पहले से व्याख्या सेवा की व्यवस्था करने का अनुरोध कर सकते हैं। गैर-निर्धारित सेवा (जैसे अस्पताल में आपातकालीन स्तिथि के दौरान प्रवेश) के लिए, अस्पताल के कर्मचारी यदि आवश्यक हो तो जितनी जल्दी हो सके टेलीफोन/वीडियो-कॉल व्याख्या सेवाओं या ऑन-साइट व्याख्या सेवा के तत्काल प्रावधान की व्यवस्था करेंगे।

- सार्वजनिक अस्पतालों और क्लीनिकों में व्याख्या सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए, HA अस्पतालों और क्लीनिकों के संचालन, चिकित्सा शब्दावली और संक्रमण नियंत्रण के बारे में सामान्य ज्ञान पर सभी दुभाषियों के लिए अपने व्याख्या सेवा ठेकेदार के माध्यम से प्रशिक्षण प्रदान करता है, ताकि दुभाषिए एक त्वरित और सटीक तरीके से विविध नस्ल के उपयोगकर्ताओं के लिए व्याख्या सेवाएं प्रदान कर सकें। विविध नस्ल के उपयोगकर्ताओं की कैसे व्याख्या सेवाओं के लिए अनुरोध करे को समझने मे सहायता करने और बढ़ावा देने के लिए बहुभाषी पोस्टर भी सार्वजनिक अस्पतालों और क्लीनिकों के विशिष्ट स्थानों(जैसे इन्क्वारी एंड रजिस्ट्रेशन काउंटर्स) पर लगाए गये है।

- HA के पास व्याख्या सेवाओं की व्यवस्था के संबंध में दिशा-निर्देश हैं। HA स्टाफ व्यक्तिगत मामले की जरूरतों के अनुसार या रोगियों के अनुरोधों पर ऑन-साइट(on-site) या टेलीफोन व्याख्या सेवाओं की व्यवस्था करने के लिए ठेकेदार के 24 घंटे वाले कॉल सेंटर से संपर्क करेंगे।

- सार्वजनिक अस्पतालों और क्लीनिकों में विविध नस्ल के उपयोगकर्ताओं के साथ संचार की सुविधा के लिए, HA ने अस्पताल और क्लिनिक के कर्मचारियों और रोगियों के बीच संचार को बढ़ाने और सेवाओं के पंजीकरण और प्रावधान को सुविधाजनक बनाने के लिए कई भाषाओं में प्रतिक्रिया क्यू कार्ड, रोग सूचना पत्रक और रोगी सहमति प्रपत्र आदि अपने अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों को प्रदान किया है। इन दस्तावेजों में कुछ सामान्य बीमारियों (जैसे सिरदर्द, सीने में दर्द और बुखार), उपचार प्रक्रियाओं (जैसे रक्त - आधान, विकिरण सुरक्षा) और HA की सेवा का विवरण (जैसे फीस और शुल्क, एक्सीडेंट एंड इमरजेंसी डिपार्टमेंट में ट्राइएज श्रेणी) की जानकारी होती है। HA 18 भाषाओं अर्थात् अरबी, बंगाली, फ्रेंच, जर्मन, हिंदी, इंडोनेशियाई, जापानी, कोरियाई, मलेशियाई, नेपाली, पुर्तगाली, पंजाबी, रूसी, स्पेनिश, तागालोग (फिलीपींस), थाई, उर्दू और वियतनामी में प्रतिक्रिया क्यू कार्ड, रोग सूचना पत्रक और रोगी सहमति प्रपत्र प्रदान करता है।

- HA अपनी सेवा आवश्यकता के अनुसार समूह स्तर पर विविध नस्ल के उपयोगकर्ताओं की संस्कृति और एंटी- डिस्क्रिमिनेशन ऑर्डिनन्सेस पर

सेमिनार या प्रशिक्षण पाठ्यक्रमों का आयोजन करता रहा है। HA ई-लर्निंग सेंटर विविध नस्ल के उपयोगकर्ताओं के साथ संचार पर एक ई-कोर्सवेयर प्रदान करता है, जिसमें उनकी संस्कृति के बारे में ज्ञान और अस्पताल व्याख्या सेवा की उचित व्यवस्था शामिल है। इन प्रशिक्षण पाठ्यक्रमों के प्रतिभागियों में अस्पतालों और क्लीनिकों के पूछताछ काउंटरों पर काम करने वाले फ्रंटलाइन स्टाफ, नर्सों और लिपिक कर्मचारियों को शामिल किया गया है। इसके अलावा, नए कर्मचारियों के लिए उन्मुखीकरण कार्यक्रम में विविध नस्ल के उपयोगकर्ताओं के बारे में प्रासंगिक जानकारी शामिल की गई है। अप्रैल 2020 से मार्च 2023 तक की अवधि के दौरान, उक्त प्रशिक्षणों और ई-कोर्सवेयर की उपस्थिति की कुल संख्या 36 000 से अधिक है।

भविष्य के कार्य का आकलन

- लगभग 7 408 और 8 105 मामले थे जहां क्रमशः अप्रैल 2021 से मार्च 2022 और अप्रैल 2022 से मार्च 2023 तक की अवधि के दौरान HA के प्रबंधन के तहत सार्वजनिक अस्पतालों और क्लीनिकों में विविध नस्ल के उपयोगकर्ताओं को व्याख्या सेवाएं प्रदान की गई थीं। सेवा उपयोगकर्ताओं से प्रतिक्रिया इंगित करती हैं कि सेवाए संतोषजनक हैं। HA व्याख्या सेवाओं के उपयोग और उपयोगकर्ताओं की प्रतिक्रिया की निगरानी जारी रखेगा।

अतिरिक्त उपाय किए जाने/किए जाने वाले

- विविध नस्ल के उपयोगकर्ताओं की सेवा जरूरतों को पूरा करने के लिए, HA अस्पतालों में हलाल भोजन जैसे विशेष आहार उपलब्ध है।

- HA ने 2015 के मध्य में विविध नस्ल के उपयोगकर्ताओं के लिए एक समर्पित वेबसाइट शुरू की, जिसमें हिंदी, नेपाली, पंजाबी (भारतीय), पंजाबी (पाकिस्तानी) और उर्दू सहित पांच भाषाओं में वर्तमान HA वेबसाइट पर दी गई आवश्यक जानकारी प्रदान की गई। वेबसाइट में HA और दुर्घटना और आपातकालीन सेवा के बारे में जानकारी है, साथ ही जनरल आउट-पेशेंट क्लीनिक के पते, टेलीफोन नंबर और परामर्श घंटे हैं। वेबसाइट मे सुधार का कार्य फरवरी 2017 में पूरा किया गया था ताकि तीन और भाषाओं अर्थात् बाहसा इंडोनेशिया, तागालोग और थाई में सामग्री उपलब्ध हो, जिससे कि और जातीय समूह HA द्वारा प्रदान की गई जानकारी को बेहतर ढंग से समझ सकें।

- HA की स्मार्ट पेशेंट वेबसाइट (SPW) रोग प्रबंधन और सामुदायिक संसाधनों के बारे में जानकारी के साथ रोगियों और उनके देखभाल करने वालों को सशक्त करने के लिए साथ एक वन-स्टॉप इलेक्ट्रॉनिक मंच प्रदान करता है। हांगकांग में विविध नस्ल के उपयोगकर्ताओं की जरूरतों को पूरा करने के लिए, HA ने 2016 में एसपीडब्ल्यू (SPW) पर एक बीमारी

सूचना वेबपेज स्थापित किया है जो आठ भाषाओं, अर्थात् बाहसा इंडोनेशिया, हिंदी, नेपाली, पंजाबी (भारतीय), पंजाबी (पाकिस्तानी), तागालोग, थाई और उर्दू, में कैंसर, जीर्ण बीमारियों और अन्य बीमारियों के बारे में जानकारी प्रदान करता है। बीमारी जानकारी के उदाहरणों में कोरोनरी हार्ट डिजीज, क्रोनिक रेनल फेलियर, डायबिटीज मेलिटस, डिमेंशिया, हाइपरटेंशन, स्ट्रोक, विभिन्न कैंसर और मानसिक रोग शामिल हैं। इसके अलावा मरीजों को देखभाल के टिप्स जैसे फिजियोथेरेपी और स्ट्रोक के रोगियों के लिए घरेलू व्यायाम, इंसुलिन इंजेक्शन लगाने के टिप्स से लैस करने की जानकारी शामिल की गई। HA विविध नस्ल के उपयोगकर्ताओं के रोग प्रबंधन और आत्म-देखभाल क्षमताओं में सुधार करने के लिए SPW को बढ़ाना जारी रखेगा।

- मार्च 2019 के बाद से, रोगी मास्टर इंडेक्स में स्पेशलिस्ट आउट-पेशेंट क्लीनिक में रोगियों की जरूरतों के बारे में कर्मचारियों के बारे में जागरूकता बढ़ाने और रोगियों के लिए व्याख्या सेवाओं की व्यवस्था करने वाली प्रक्रियाओं को कारगर बनाने के लिए विविध नस्ल के उपयोगकर्ताओं के व्याख्या अनुरोधों और पसंदीदा भाषाओं को कैप्चर किया गया है।

- HA सार्वजनिक स्वास्थ्य सेवाओं के लिए विविध नस्ल के उपयोगकर्ताओं की पहुंच को सुगम बनाने के लिए अपने प्रयासों को जारी रखेगा और उचित के रूप में प्रासंगिक सहायक उपायों में वृद्धि करेगा।

नस्लीय समानता को बढ़ावा देने के बारे में मौजूदा और नियोजित उपायों से संबंधित पूछताछ के लिए, कृपया निम्नलिखित चैनलों के माध्यम से हॉस्पिटल ऑथोरिटी प्रधान कार्यालय से संपर्क करें-

टेलीफोन नं. : (852) 2300 6555
फैक्स नं. : (852) 2890 7726
ईमेल : enquiry@ha.org.hk
डाक पता : Hospital Authority Building
147B Argyle Street
Kowloon
Hong Kong

हॉस्पिटल ऑथोरिटी

मई 2023