

Upaya terkini dan dalam perencanaan untuk mendorong kesetaraan ras Otoritas Rumah Sakit

Otoritas Rumah Sakit (HA) adalah badan resmi yang didirikan berdasarkan Undang-undang Otoritas Rumah Sakit (Cap. 113), yang mengelola semua rumah sakit umum di Hong Kong. HA menyediakan perawatan kesehatan dan layanan rehabilitasi kepada masyarakat melalui rumah sakit, klinik rawat jalan umum, klinik rawat jalan spesialis dan layanan penjangkauan.

- Layanan Terkait
- HA mengelola 43 rumah sakit umum dan institusi, 49 Klinik Rawat Jalan Spesialis dan 74 Klinik Rawat Jalan Umum. Semua ini diorganisir ke dalam tujuh kelompok rumah sakit berdasarkan lokasi.
 - Kelompok rumah sakit memastikan bahwa pasien menerima perawatan berkualitas tinggi yang berkelanjutan dalam posisi geografis yang sama dan sepanjang penyakit yang diderita – mulai dari fase akut hingga pemulihan, rehabilitasi, dan perawatan pasca komunitas. Ini dicapai melalui operasi merasionalisasi rumah sakit dalam setiap kelompok, sehingga serangkaian layanan komprehensif dan komplementer dapat diberikan kepada masyarakat.
 - Adalah kebijakan HA untuk meningkatkan dan melindungi kesehatan masyarakat. Layanan perawatan kesehatan masyarakat tersedia bagi semua anggota masyarakat tanpa memandang latar belakang ras dan etnis. Upaya spesifik telah ditempatkan untuk memfasilitasi etnis minoritas dalam mengakses layanan kesehatan masyarakat.
- Upaya yang Ada
- Untuk memenuhi kebutuhan pengguna dari berbagai ras, layanan penerjemahan diatur di rumah sakit umum dan klinik HA melalui kontraktor layanan, penerjemah lepas waktu bagi Administrasi Peradilan dan kantor konsulat. Layanan penerjemahan yang disediakan oleh kontraktor layanan mencakup 17 bahasa¹ (yaitu Arab, Indonesia, Bengali, Perancis, J

- Untuk layanan terjadwal (seperti janji temu di klinik rawat jalan spesialis dan umum), pasien dapat meminta rumah sakit dan klinik terkait untuk mengatur layanan penerjemahan terdahulu. Untuk layanan tak terjadwal (seperti masuk rumah sakit dalam kondisi darurat), staf rumah sakit akan mengatur penyediaan layanan penerjemahan melalui telepon atau video-call untuk layanan penerjemahan di tempat sesegera mungkin, jika diperlukan.
- Untuk memastikan kualitas layanan penerjemahan di rumah sakit dan klinik umum, HA menyediakan pelatihan kontraktor layanan penerjemahan bagi semua penerjemah mengenai pengetahuan umum tentang operasi rumah sakit dan klinik, terminologi medis dan pengendalian infeksi, sehingga penerjemah dapat menyediakan layanan penerjemahan kepada pengguna dari berbagai ras secara cepat dan akurat. Poster dalam berbagai bahasa juga telah dipasang di tempat yang mudah terlihat pada rumah sakit dan klinik umum (mis. konter informasi dan pendaftaran) untuk mendorong dan membantu pengguna dari berbagai ras dalam memahami cara meminta layanan penerjemahan.
- HA menempatkan panduan mengenai pengaturan layanan penerjemahan. Staf HA akan menghubungi pusat panggilan 24 jam untuk kontraktor untuk mengatur layanan penerjemahan di tempat atau melalui telepon sesuai kebutuhan kasus individual atau jika diminta oleh pasien.
- Untuk memfasilitasi komunikasi dengan pengguna dari berbagai ras di rumah sakit dan klinik umum, HA telah menyediakan bagi staf garda depannya dengan kartu petunjuk respon, lembar informasi penyakit dan formulir izin pasien, dll. dalam berbagai bahasa untuk meningkatkan komunikasi antara staff rumah sakit dan klinik dengan pasien, serta untuk memfasilitasi pendaftaran dan penyediaan layanan. Dokumen-dokumen ini berisi informasi mengenai beberapa penyakit umum (mis. sakit kepala, nyeri dada dan demam), prosedur perawatan (mis. transfusi darah, keamanan radiasi) dan rincian layanan HA (mis. biaya, kategori triase di Departemen Gawat Darurat). HA menyediakan kartu petunjuk respons, lembar informasi penyakit dan formulir persetujuan pasien dalam 18 bahasa, yaitu Arab, Bengali, Perancis, Jerman, Hindi, Indonesia, Jepang, Korea, Malaysia, Nepal, Portugis, Punjabi, Rusia, Spanyol, Tagalog (Filipina), Thailand, Urdu dan Vietnam.

- HA telah mengorganisir seminar dan pelatihan mengenai budaya pengguna dari berbagai latar belakang dan undang-undang anti-diskriminasi pada tingkat kelompok sesuai kebutuhan layanan. Pusat e-Learning HA menawarkan kelas daring mengenai komunikasi dengan pengguna dari berbagai ras, termasuk pengetahuan mengenai budaya mereka dan pengaturan yang tepat untuk layanan penerjemahan di rumah sakit. Peserta pelatihan ini meliputi staf garda depan yang bekerja di konter informasi di rumah sakit dan klinik, perawat dan staf administrasi. Selain itu, informasi terkait mengenai pengguna dari berbagai ras digabungkan dalam program orientasi untuk staf baru. Selama bulan April 2020 hingga Maret 2023, jumlah peserta pelatihan dan kelas daring tersebut mencapai lebih dari 36 000 orang.

Penilaian
Pekerjaan Masa
Depan

- Ada sekitar 7 408 dan 8 105 kasus di mana layanan penerjemahan diberikan kepada pengguna dari berbagai ras di rumah sakit dan klinik umum di bawah pengelolaan HA selama berturut-turut periode April 2021 hingga Maret 2022 dan April 2022 hingga Maret 2023. Umpan balik dari pengguna layanan mengindikasikan bahwa layanan ini memuaskan. HA akan terus memantau penggunaan dan umpan balik pengguna mengenai layanan penerjemahan.

Upaya
Tambahannya yang
Telah/Akan
Dilakukan

- Untuk memenuhi kebutuhan layanan pengguna dari berbagai ras, diet khusus seperti makanan halal tersedia di rumah sakit HA.
- HA meluncurkan situs web khusus untuk pengguna dari berbagai ras pada pertengahan tahun 2015, menyediakan informasi penting yang diberikan dalam situs web HA yang ada dalam lima bahasa, termasuk Hindi, Nepali, Punjabi (India), Punjabi (Pakistan) dan Urdu. Situs web ini berisi informasi mengenai HA dan layanan gawat darurat, serta alamat, nomor telepon dan jam konsultasi klinik rawat jalan umum. Perbaikan situs web telah dituntaskan pada bulan Februari 2017 untuk membuat kontennya tersedia dalam tiga bahasa lain, yaitu Indonesia, Tagalog dan Thai, sehingga lebih banyak kelompok etnis yang dapat memahami informasi yang diberikan oleh HA.
- Situs Web Pasien Pintar (SPW) milik HA adalah platform elektronik lengkap berisi informasi mengenai pengelolaan penyakit dan sumber daya masyarakat untuk memberdayakan pasien dan perawatnya. Untuk memenuhi kebutuhan pengguna dari berbagai ras di Hong kong, HA telah membuat situs web

informasi penyakit di SPW pada tahun 2016, yang menyediakan informasi mengenai kanker, penyakit kronis dan penyakit lainnya dalam delapan bahasa, yaitu Indonesia, Hindi, Nepali, Punjabi (India), Punjabi (Pakistan), Tagalog, Thai dan Urdu. Contoh informasi penyakit meliputi Penyakit Jantung Koroner, Gagal Ginjal Kronis, Diabetes Mellits, Demensia, Hipertensi, Stroke, berbagai Kanker dan Penyakit Mental. Terlebih lagi, informasi untuk melengkapi pasien dengan tips perawatan seperti fisioterapi dan olahraga di rumah bagi penderita stroke, tips untuk menyuntukkan Insulin telah dimasukkan. HA adakan terus memperbaiki SPW dan meningkatkan pengelolaan penyakit dan kemampuan merawat diri pengguna dari berbagai ras.

- Sejak Maret 2019, permohonan penerjemahan dan bahasa yang dipilih pengguna dari berbagai ras di Klinik Rawat Jalan Spesialis telah direkam di Indeks Utama Pasien, demi meningkatkan kesadaran staf mengenai kebutuhan pasien dan melancarkan prosedur pengaturan layanan penerjemahan untuk pasien.
- HA akan terus melanjutkan upaya mereka untuk memfasilitasi akses pengguna dari berbagai ras terhadap layanan perawatan kesehatan masyarakat dan akan meningkatkan upaya pendukung terkait sesuai kebutuhan.

Untuk pertanyaan terkait upaya terkini dan dalam perencanaan untuk mendorong kesetaraan hak, silahkan hubungi Kantor Pusat Otoritas Rumah Sakit melalui jalur berikut ini –

No. telepon : (852) 2300 6555
No. faks : (852) 2890 7726
Email : enquiry@ha.org.hk
Alamat Surat-
menyurat : Hospital Authority Building
147B Argyle Street
Kowloon
Hong Kong

Otoritas Rumah Sakit

Mei 2023